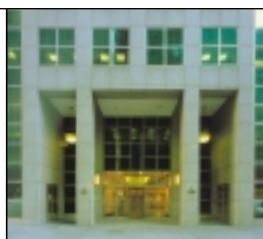


\_\_\_\_\_

- //** Como muestra de nuestra confianza en la capacidad de generar resultados del Grupo Santander, vamos a proponer a la Junta General mantener el dividendo en 0,2885 euros por acción, como en 2001, lo que representa una rentabilidad por dividendo para el accionista, sobre cambio de cierre de ejercicio, del 4,4%. **//**
- //** Nuestra especialización en banca comercial y nuestra diversificación geográfica nos caracterizan como un grupo multilocal. Un grupo que combina un modelo de negocio común con una gestión local. **//**
- //** El Grupo Santander no necesita de nuevas compras e inversiones para garantizar su desarrollo. Las posibilidades de creación de valor, a través de la eficaz gestión del crecimiento orgánico de sus negocios actuales, son considerables y muy superiores a las de nuestros principales competidores internacionales. **//**



<b>Beneficio neto atribuido</b> millones de euros	<b>2.258,1</b> 2000	<b>2.486,3</b> 2001	<b>2.247,2</b> 2002
<b>Dividendo por acción</b> euros	<b>0,2735</b> 2000	<b>0,2885</b> 2001	<b>0,2885</b> 2002
<b>Recursos propios</b> (Ratio BIS) millones de euros	<b>21.621</b> 2000	<b>24.597*</b> 2001	<b>23.417</b> 2002



	<b>2002</b>	2001	Variación
Margen de explotación (millones euros)	<b>5.565,8</b>	5.944,5	-6,37%
Beneficio neto atribuido (millones euros)	<b>2.247,2</b>	2.486,3	-9,62%
Eficiencia (ratio %)	<b>52,28</b>	53,98	-1,70 p.
Beneficio por acción (euros)	<b>0,4753</b>	0,5447	-12,74%
Dividendo por acción (euros)	<b>0,2885</b>	0,2885	—
Rentabilidad media por dividendo (%)	<b>3,64</b>	2,81	0,83 p.
Ratio BIS (%)	<b>12,64</b>	12,04*	0,60 p.

(\*) Descontado el efecto de la amortización de acciones preferentes materializada en 2002.

Nota: Más información sobre datos básicos de 2002 en la página 79 de este informe anual.



Queridos accionistas:

El Grupo Santander ha obtenido en el ejercicio un beneficio neto atribuido de 2.247,2 millones de euros, con un descenso del 9,6% sobre el año anterior, y ha mantenido su dividendo en 0,2885 euros por acción, lo que representa una rentabilidad por dividendo para el accionista, sobre cambio de cierre del ejercicio, del 4,4%.

Estos resultados se han alcanzado en un año difícil para el sector bancario, en el que la banca internacional en promedio ha visto reducidos considerablemente sus beneficios y su cotización bursátil.

La creación de valor a largo plazo para nuestros accionistas, que han superado el millón en 2002, es la prioridad estratégica más importante para el Grupo Santander. La rentabilidad acumulada de nuestra acción en los últimos 10 años ha sido del 360% y el dividendo por acción ha crecido a una media anual acumulativa del 10,3% en el mismo periodo. Hemos cerrado el año con una capitalización de 31.185,4 millones de euros, la 2ª entidad de la zona euro y la 16ª del mundo.

### **Modelo de negocio y estrategia de gestión**

Nuestra especialización en banca comercial y nuestra diversificación geográfica nos caracterizan como un grupo multilocal. Un grupo que combina un modelo de negocio común con una gestión local, que nos permite conocer en profundidad los mercados en los que estamos presentes. A pesar de la dimensión del Grupo, nuestros riesgos no son globales sino locales. Por esta razón y por nuestra experiencia en estos mercados, los riesgos están más diversificados y son más fáciles de controlar.

Nuestra condición multilocal se ve reforzada con una gestión orientada tanto a la eficiencia, mediante la generación de ingresos y el control de costes, como a la fortaleza del balance, mediante la estricta gestión del riesgo y la mejora de la base de capital. El resultado es la buena evolución de la actividad bancaria de carácter más recurrente, sobre la que apoyamos nuestra evolución futura. Así, del margen de explotación, el 86% procede de banca comercial.

Todo ello se completa con los negocios de Tesorería, Banca Privada Internacional, Banca Mayorista y de Gestión de Activos. En estas áreas nuestra gestión es integral y global, lo que nos permite satisfacer las necesidades complementarias de nuestros clientes en todos los países en los que estamos presentes.

A partir de estos principios, la actuación del Grupo en este ejercicio se ha dirigido a desarrollar las bases de una estrategia asentada en el negocio de la Península Ibérica e Iberoamérica y complementada con la alianza con el Royal Bank of Scotland y con nuestra actividad de Banca de Consumo en Europa. En el plano estratégico, destaca el acuerdo alcanzado con el Bank of America para desarrollar el negocio bancario en México.

La integración comercial del Banco Santander Mexicano y Banca Serfin, la fusión del Banco Santander Chile y el Banco Santiago, la integración de AKB en CC-Bank y la colocación en el mercado del 11,64% del capital de Banesto, son otras operaciones realizadas durante el año que revisten particular transcendencia.

En materia de fondos propios, el Grupo ha conseguido neutralizar el impacto de las devaluaciones de las monedas iberoamericanas mediante una fuerte generación de resultados recurrentes y la venta de participaciones industriales (Dragados y Vallehermoso) así como del 3% del Royal Bank of Scotland. Hemos realizado además provisiones y saneamientos por importe de 4.300 millones de euros, mejorando los ratios de capital, repitiendo el dividendo del año anterior y sin acudir a nuestros accionistas. Iniciamos, en consecuencia, el ejercicio 2003 con una sólida base de capital, situándonos entre las entidades mejor capitalizadas de la zona euro.

**Banca Comercial**

Durante el ejercicio hemos centrado nuestra actuación en los países con mayor potencial de rentabilidad y crecimiento: España, Portugal, Brasil, México y Chile. Se trata de un mercado conjunto muy amplio, con una población de 330 millones de habitantes y en el que contamos con 30 millones de clientes.

En estos países el Santander tiene una clara ventaja competitiva gracias a las altas cuotas de mercado, superiores al 10% en los mercados en los que actúa, a su amplia experiencia en la gestión de la banca comercial y de los riesgos crediticios y a la oferta de servicios complementarios a nuestros clientes en Banca de Inversión y Corporativa Global.

Durante el año hemos reforzado nuestras capacidades en estos países, mejorando la eficiencia y los índices de morosidad y con un impacto muy favorable en todos los demás ratios de gestión. Este amplísimo mercado, verdadero núcleo de actuación, constituye una plataforma excelente para el crecimiento futuro de nuestros resultados.

El Grupo Santander no necesita de nuevas compras e inversiones para garantizar su desarrollo. Las posibilidades de creación de valor, a través de la eficaz gestión del crecimiento orgánico de sus negocios actuales, son considerables y muy superiores a las de nuestros principales competidores internacionales.

En otros países en los que estamos presentes pero que no reúnen las condiciones necesarias para desarrollar un modelo de banca comercial universal hemos ajustado nuestra presencia a un modelo de banca más selectiva.

### Brasil

En Brasil, la incertidumbre asociada al proceso electoral ha exigido una elevada capacidad de reacción. Lo que siempre tuvimos claro es que Brasil es y seguirá siendo una prioridad estratégica para nuestro Grupo. La solidez y el dinamismo del sistema bancario brasileño son una garantía de estabilidad para el país. Se trata de un sistema bancario moderno, con entidades solventes y bien capitalizadas.

El Grupo Santander está cumpliendo puntualmente todos los objetivos establecidos en el momento de la compra de Banepa, como demuestran los excelentes resultados alcanzados en el presente año.

### Royal Bank of Scotland y Bank of America

La alianza estratégica con el Royal Bank of Scotland ocupa en todas nuestras actuaciones un papel destacado. El apoyo financiero recíproco y el intercambio de ideas y experiencias constituyen una valiosa aportación conjunta de la que esperamos también mucho en el futuro.

Poco antes de concluir el año suscribimos un importante acuerdo de colaboración con Bank of America dirigido al mercado mexicano. A través de este acuerdo Bank of America adquiere el 24,9% de Santander Serfin con lo que se potenciará de una forma significativa la capacidad de actuación conjunta y de oferta de servicios en los mercados mexicano y norteamericano. Se trata de una magnífica operación tanto para Bank of America como para el Grupo Santander que reanuda así una antigua relación iniciada hace ya 37 años con la creación de Bankinter. Este acuerdo pone en valor y potencia de forma importante nuestra inversión en Iberoamérica.

La alianza ya histórica con Royal Bank of Scotland (5º banco del mundo por capitalización) y las posibilidades futuras que se nos abren tras el acuerdo con Bank of America (3º por capitalización) son relaciones complementarias que nos confieren una posición privilegiada en el sistema financiero europeo y mundial.

### Valores corporativos

Toda actuación estratégica debe tener como referencia sólidos valores corporativos. En el Santander, a lo largo de sus ciento cuarenta y cinco años de historia, estos valores han sido la ética profesional, la agresividad comercial y la atención al cliente, la prudencia en los riesgos, la flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado y una marcada capacidad de anticipación que acompaña a nuestra ambición por conseguir resultados.

Son precisamente estos valores sobre los que se asienta el orgullo de pertenencia al Santander, tan característico de nuestros equipos.

El Consejo de Administración está empeñado en preservar y reforzar estos valores, que han permitido a nuestro Grupo situarse en la posición de liderazgo que hoy ocupa.

### Buen Gobierno

En este ejercicio hemos realizado también avances significativos en dos aspectos que considero fundamentales, como son el buen gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa.

En relación con el Gobierno Corporativo, en la Junta General de Accionistas del pasado 24 de junio presenté el nuevo Reglamento del Consejo de Administración, que incorpora las prácticas más avanzadas en esta materia con el fin de profundizar en los derechos de los accionistas, evitar conflictos de intereses y aumentar la transparencia. En coherencia con estas actuaciones, el Consejo propondrá a la próxima Junta General de Accionistas, entre otros acuerdos, la supresión total de las medidas estatutarias de blindaje.

Por otro lado, el propio Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, las Comisiones del Consejo y el Consejo Asesor Internacional están llevando a cabo su papel con una participación cada vez más efectiva de sus miembros. Estos pasos se enmarcan dentro de una labor de mejora, que considero permanente, del Gobierno Corporativo de nuestra Entidad.

En 2002 se han incorporado al Consejo D. Juan Abelló, D. Guillermo de la Dehesa y D. Abel Matutes. Es fundamental que en un Consejo haya un adecuado equilibrio entre Consejeros externos, de reconocido prestigio y éxito profesional, y Consejeros ejecutivos, involucrados en el día a día del negocio. Nuestro Consejo refleja este planteamiento, un Consejo unitario, con Consejeros comprometidos y con una visión clara de lo que es y quiere ser este Grupo.

### Responsabilidad Social Corporativa

En línea con el objetivo de crear valor a largo plazo con todos los colectivos con los que se relaciona (accionistas, empleados, clientes y sociedad), el Santander Central Hispano ha definido y anunciado su modelo de Responsabilidad Social Corporativa, que considero ha de constituir una referencia mundial en este ámbito. El Programa Universidades y el Portal Universia representan la materialización de nuestro compromiso con la cultura y la educación y hacen del Santander la entidad financiera con una mayor presencia en el ámbito académico iberoamericano.

Son ya 249 los convenios específicos que mantenemos con otras tantas universidades dentro del Programa de Universidades. El Portal Universia, por su parte, agrupa ya a 635 universidades españolas, portuguesas e iberoamericanas que abarcan un colectivo de 7 millones de estudiantes. En nuestro caso, en los últimos cuatro años hemos destinado 151 millones de euros a actividades de carácter social y cultural en España, Portugal e Iberoamérica. En 2002 la inversión en acción social alcanzó el 2,7% del beneficio neto atribuido, una gran inversión que crea un valor de reconocimiento social y de prestigio para nuestro Grupo y que se somete a las mismas exigencias de transparencia que el resto de nuestra actividad.

En resumen, creo que 2002 ha puesto a prueba nuestra gestión. Y los resultados demuestran que sabemos gestionar la dificultad. Nuestra organización es hoy más eficiente que hace un año y cuenta con una sólida estructura de balance. Estamos, por tanto, en mejor posición para aprovechar las oportunidades futuras sobre la base de la elevada calidad de nuestros equipos humanos, el conocimiento del negocio y sus riesgos y las ventajas competitivas que tenemos en los mercados donde actuamos.

Quiero transmitir mi agradecimiento personal a las 104.000 personas que trabajan en el Santander, pues su profesionalidad es la mejor garantía para seguir creciendo. Buscar la motivación y el compromiso de todos ellos es un reto y una exigencia permanente para mí y para el Consejo de Administración.

A lo largo del próximo ejercicio debemos avanzar igualmente en la mejora de la calidad del servicio que prestamos a cada uno de nuestros clientes, corrigiendo rápida y eficazmente las deficiencias que advirtamos.

Nuestra gestión seguirá dirigida a obtener el máximo rendimiento de todos los grandes activos con los que contamos y que nos hacen un Grupo único con un enorme potencial de crecimiento.

Estoy convencido que el precio actual de nuestra acción no refleja en absoluto el valor de nuestro Grupo. La recuperación de los mercados traerá sin duda una significativa revalorización de la acción Santander.

Desde esta convicción les agradezco una vez más su confianza.

**Emilio Botín**  
Presidente





Queridos accionistas,

Hemos cerrado el ejercicio con un beneficio neto atribuible a nuestros accionistas de 2.247 millones de euros, lo que supone una reducción del 9,6% sobre el año anterior.

Y aunque estamos insatisfechos, estos resultados comparan muy favorablemente con los de nuestros competidores nacionales y extranjeros.

Y lo que es más importante, hemos incrementado nuestros negocios más recurrentes (Banca Comercial Europa y América) y fortalecido nuestra solidez financiera.

En España, Portugal, México, Brasil y Chile tenemos posiciones de liderazgo en banca comercial, negocio que gestionamos de forma descentralizada, lo que nos permite adaptarnos a las características de cada mercado.

Este modelo de negocio multilocal, junto con nuestra capacidad y experiencia de gestión en los entornos volátiles y los continuos avances en materia de reducción de costes, han permitido alcanzar un margen de explotación de 5.566 millones de euros, lo que supone un crecimiento (excluyendo Argentina) del 1,5%.

## Solidez financiera

Estos resultados se han conseguido después de hacer importantes esfuerzos por sanear y fortalecer nuestro balance. Se han destinado 4.300 millones de euros a saneamientos ordinarios y extraordinarios, a dotaciones para morosos y a amortización regular y acelerada de fondos de comercio, incluidos los de Brasil y Colombia y los de AOL y BtoB Factory.

Así, los fondos de comercio del Grupo (sin Argentina) se sitúan en 9.309 millones de euros, de los que 5.370 millones corresponden a América, tras haberse reducido el de Banespa a 1.770 millones, menos de la mitad de su montante inicial. Hoy el 75% de los fondos de comercio del Grupo están ligados a negocios o países en los que nuestro retorno sobre la inversión inicial (ROI) es superior al coste de capital.

A lo largo del ejercicio 2002 también hemos mejorado considerablemente nuestros ratios de capital. El Tier I se sitúa en el 8% y el ratio BIS en el 12,6%, los niveles en los que siempre dijimos que queríamos estar. Las operaciones realizadas –venta de participaciones industriales, del 3% del Royal Bank of Scotland y OPV de Banesto– han más que compensado el efecto de la depreciación de monedas iberoamericanas sobre nuestras reservas (unos 2.700 millones de euros).

Las operaciones anunciadas para 2003, la calidad de nuestro riesgo crediticio y la generación recurrente de capital de nuestro negocio nos permitirán continuar mejorando estos ratios.

La fortaleza del balance del Grupo también se ve avalada por la excelente calidad de nuestros riesgos, que es otro de los principios fundamentales de nuestra gestión. El tener riesgos locales, predecibles y gestionados con gran prudencia se ha reflejado en los datos de morosidad (1,89%, 1,68% sin Argentina) y cobertura (140%, 152% sin Argentina), que se sitúan en niveles muy favorables a pesar de la coyuntura.

Finalmente, el Grupo cuenta con plusvalías latentes de su cartera de participaciones por unos 2.600 millones de euros al cierre del 2002. Una cifra que refuerza un balance sólido, que es la base de un mayor crecimiento y creación de valor para los accionistas.

## Productividad y tecnología

Para asegurar nuestro crecimiento a medio plazo en un entorno tan competitivo, es imprescindible ser líderes en productividad, generar más beneficio por unidad de coste. Para ello, mantenemos un estricto control de costes, que nos ha permitido reducir el ratio de eficiencia en 2,5 puntos, hasta el 51,8% –sin Argentina–. En materia de eficiencia destacan unidades de negocio como Chile, que está en el 41,6%, y Banca Comercial Santander Central Hispano, que está en el 50,0%.

Con el apoyo de la mejor tecnología logramos sostener estas mejoras en productividad y eficiencia. Por eso es clave la puesta en marcha del Proyecto Partenón, que permitirá cambiar toda la base tecnológica de nuestro negocio en España utilizando el modelo Banesto, sin duda el más avanzado de la banca española. En esta línea, también avanzamos en la implantación de la plataforma Altair en América, que se completará en 2003 con la entrada de Brasil.

## Nuestros negocios

Gracias a esta base de gran capacidad de generación de negocio recurrente, elevada solidez financiera y liderazgo tecnológico, en el año 2002 todos nuestros negocios han mejorado sensiblemente en rentabilidad y eficiencia, y a la vez hemos mantenido controlados los riesgos.

Nuestro núcleo de negocio, la Banca Comercial en Europa y en América, ha evolucionado especialmente bien.

La banca comercial en Europa, que supone el 49% de los resultados del Grupo y aporta a los mismos estabilidad y recurrencia, ha alcanzado los 1.566 millones de euros de beneficio, un 12,5% más que en 2001. Destacan los resultados de la red Santander Central Hispano, con un beneficio de 786 millones de euros, que supone un crecimiento del 6,3% y refleja la fuerte actividad en el lanzamiento de nuevas iniciativas, productos y campañas comerciales.

También Banesto, con su avanzado modelo de negocio centrado en el cliente y apoyado en una elevada capacidad tecnológica, y nuestros bancos en Portugal, con su estrategia multimarca y su énfasis en la eficiencia comercial, han conseguido mejorar sus cuotas de mercado y sus ratios de eficiencia. Finalmente, nuestro negocio de Financiación al Consumo ha afianzado su posición en Alemania con la integración de AKB en CC-Bank.

La banca comercial en Iberoamérica también ha mejorado sensiblemente sus resultados, a pesar de la volatilidad de algunos mercados importantes. Nuestro beneficio en el conjunto de la región ha aumentado el 14,3% a tipos de cambio constantes, hasta los 1.383 millones de euros, gracias a la buena evolución del negocio en nuestros mercados clave: Brasil, México y Chile.

En Brasil hemos superado los objetivos establecidos en el momento de la adquisición de Banespa, alcanzando un beneficio de 802 millones de euros, un 20,5% más que en 2001. También hemos mejorado el perfil de riesgos y la eficiencia del Banco y aumentado su amplísima base de clientes, con lo que Banespa se consolida como el banco privado dominante en la región más dinámica del país.

El resultado del Grupo en México ha crecido el 16,4% hasta los 681 millones de euros, apoyado en la agresividad comercial y en la continua mejora de las cuotas de mercado, que crecen un punto porcentual por año y podrían alcanzar el 20% dentro de tres años. La integración de nuestros dos bancos mexicanos en Santander Serfin, iniciada en septiembre, nos sitúa como el tercer banco del sistema y se reflejará en mejoras de eficiencia. El reciente acuerdo con Bank of America contribuirá, sin duda, a impulsar todavía más nuestro negocio en México.

En Chile, Banco Santander Chile es el primero del país desde la fusión con Banco Santiago el pasado mes de agosto. Los beneficios del banco, que alcanzan los 229 millones de euros, se encuentran penalizados al haber absorbido la práctica totalidad de los gastos extraordinarios de fusión. No obstante, la estabilidad y madurez de la economía chilena, la posición privilegiada de nuestro banco y la calidad de la gestión son garantías para el crecimiento de nuestro negocio en Chile.

En Venezuela se han alcanzado unos beneficios de 166 millones de euros, lo que demuestra la elevada capacidad del Grupo para gestionar los negocios en entornos de alta volatilidad.

Antes de acabar con Iberoamérica, quisiera realizar una breve mención a Argentina, donde han mejorado las variables macroeconómicas y se han dado pasos en la normalización del sector financiero, aunque aún queda camino por recorrer. Banco Río está llevando a cabo un programa de reestructuración que le permitirá estabilizar sus parámetros económicos y financieros. En 2002, la aportación de Argentina a los resultados ha sido nula, al estar toda la inversión de capital provisionada.

### Negocios Globales

La sólida base de nuestros negocios de banca comercial en Europa e Iberoamérica ofrece muchas posibilidades de desarrollo de nuestros negocios globales: Banca Mayorista, Gestión de Activos y Banca Privada. Los resultados de estas áreas se han visto más afectados por la elevada volatilidad de los mercados financieros en 2002.

En Gestión de Activos, un área estratégica para nosotros, el Grupo maneja un volumen de 85.653 millones de euros en fondos de inversión y de pensiones, de los que el 75% está en Europa. Nuestras cuotas de mercado siguen mejorando en todos los mercados en los que actuamos, y de forma destacada en España, donde ya alcanzamos el 28% en fondos de inversión tras aumentar la cuota casi 2 puntos en 2002.

En Banca Privada mantenemos el liderazgo en el mercado español a través de nuestro banco especializado, Banif. Nuestra cuota en este negocio supera ya el 30%. La Banca Privada Internacional sirve fundamentalmente a los clientes iberoamericanos y ha continuado avanzando en su objetivo a medio plazo de convertirse en el jugador más relevante de este mercado.

Banca Mayorista ha centrado sus esfuerzos en poner al servicio de nuestros clientes las enormes capacidades en productos y servicios que nos proporciona nuestro modelo de negocio multilocal, con presencia dominante en nuestros cinco mercados clave.

### **Nuestros clientes**

En todos nuestros negocios nuestra obsesión es dar el mejor servicio a los clientes, pues sabemos que nuestra relación con ellos es la mayor fuente de ventaja competitiva.

Tenemos 35 millones de clientes y operamos en unos mercados que suman 500 millones de habitantes, lo que ofrece un gran potencial de incremento de nuestra base actual de clientes. No obstante, queremos servir a cada uno de nuestros clientes de manera única, individual. Por eso trabajamos para darles valor en su relación con nosotros.

Avanzamos hacia el objetivo de ser el mejor y mayor proveedor de servicios financieros para nuestros clientes. Para ello, hemos acelerado en todas las áreas de negocio las iniciativas destinadas a mejorar la calidad de servicio.

### **Nuestros equipos**

Estos objetivos y los resultados conseguidos hasta ahora sólo se hacen posibles con el trabajo de los 104.000 profesionales que componen el Grupo, y con las capacidades de gestión del equipo directivo.

Nuestro capital humano es la garantía de crecimiento futuro. Por eso hemos puesto en marcha nuevos proyectos que aseguren el desarrollo, la creatividad y la ambición de nuestros profesionales. La contribución de cada persona y cada equipo determinará su compensación y desarrollo profesional.

En este año, un año difícil para el Grupo y por tanto también para el equipo directivo, los resultados nos han obligado a reducir en un 20% la masa de retribuciones variables de nuestros ejecutivos. Una decisión dura pero consecuente con la reducción de nuestro beneficio neto.

### **Nuestra ambición**

En los últimos quince años hemos combinado acertadamente nuestra capacidad de crecer orgánicamente con numerosas adquisiciones que nos han convertido en un Grupo multilocal. El éxito de esta estrategia se ha traducido en un crecimiento anual acumulado del 19% del beneficio neto atribuido y del 13% del dividendo por acción.

Estamos orgullosos con lo conseguido, pero también profundamente insatisfechos. Estamos convencidos de que estos resultados nos sitúan ahora en una posición privilegiada para avanzar con decisión hacia nuestro objetivo. Un objetivo ambicioso: ser el Grupo financiero mejor y más rentable, la entidad financiera de referencia, en nuestros mercados naturales. Somos conscientes de la oportunidad que tenemos. Sabemos dónde queremos llegar, y sabemos cómo hacerlo.

Con esta ilusión y con esta claridad de miras empezamos el ejercicio 2003.

**Alfredo Sáenz**  
Vicepresidente Segundo y Consejero Delegado



A photograph of a man in a blue shirt, seen from behind, sitting at a table. He is looking towards a group of people in a meeting. The background is blurred, showing other people and a whiteboard. A red horizontal line is visible on the left side of the image.

La transparencia comienza

## El Grupo Santander Central Hispano

Nuestro Grupo	14
Banca Comercial Santander Central Hispano	17
Banesto	19
Portugal	20
Financiación al Consumo en Europa	21
Iberoamérica	22
Gestión de Activos y Seguros	25
Banca Privada	26
Banca Mayorista Global	27
Nuestros Clientes	28
Nuestros Empleados	31



en la claridad y calidad.

## Nuestro Grupo

*Somos el primer banco español  
y el segundo de la zona euro por  
capitalización, con una clara  
vocación de banco comercial*

El Grupo Santander Central Hispano es la primera entidad financiera de España y la segunda de la Zona Euro, con una capitalización, a 31 de diciembre de 2002, de 31.185 millones de euros. Cuenta con una plantilla de 104.000 empleados, de los que el 65% están fuera de España.

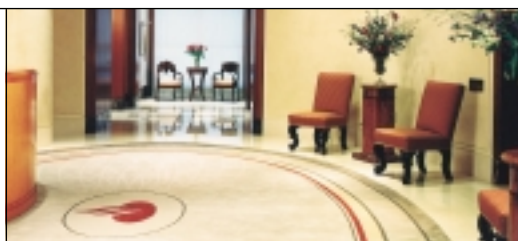
Tenemos una estrategia muy clara: ser una entidad de referencia a nivel internacional, especializada en banca comercial y con una fuerte presencia en Europa e Iberoamérica.

Combinamos la diversificación geográfica con un profundo conocimiento de los mercados en los que trabajamos y que gestionamos localmente. Contamos con elevadas cuotas de mercado que nos permiten sacar el máximo potencial de nuestro modelo de negocio. Esta implicación en los mercados en los que estamos presentes hace que seamos un grupo multilocal.

La actividad de banca comercial genera el 86% del margen de explotación del Grupo y es donde reside nuestra principal ventaja comparativa. Esta actividad se complementa con negocios globales: gestión de activos, banca privada, banca corporativa, banca de inversión y tesorería.

Centramos nuestra actividad en los países con un mayor potencial de negocio: España, Portugal, Brasil, México y Chile

14



En Europa ocupamos posiciones de liderazgo en Banca de Consumo en España, Portugal, Alemania e Italia y tenemos una sólida alianza estratégica con Royal Bank of Scotland. Todo ello nos sitúa en una posición privilegiada en el sistema financiero europeo .

En otros países iberoamericanos tenemos una presencia más selectiva, tanto geográficamente –con menor número de oficinas- como por negocios –corporativo e institucional, banca privada o gestión de activos-.

También en Iberoamérica, en 2002 firmamos una alianza estratégica con Bank of America, que nos sitúa en la mejor posición para aprovechar todo el potencial de negocio de la población mexicana de EE.UU. y de las más de 5.000 empresas estadounidenses localizadas en México.

Somos un Grupo con una incuestionable vocación de crecimiento, aunque no creemos que para materializarla sea necesario realizar adquisiciones o fusiones. Confiamos plenamente en nuestra capacidad de explotar las ventajas comparativas de nuestro modelo de negocio y de crear valor maximizando la rentabilidad de nuestra actual estructura de negocio.

*Nos definimos como un grupo  
multilocal, fruto de la integración de  
bancos locales, con clientes locales  
gestionados localmente*

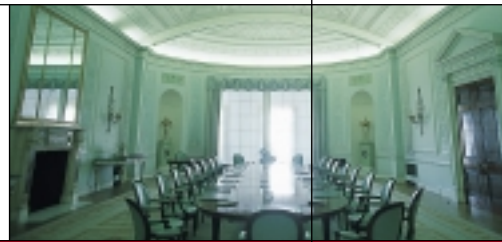
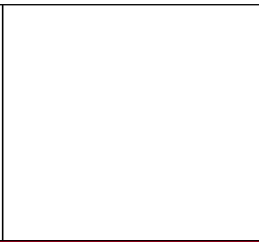
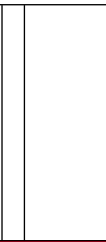
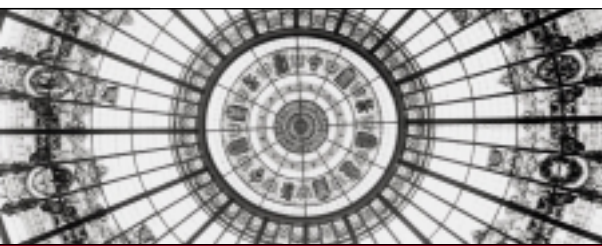
Para el éxito de esta estrategia ha sido necesario contar con unos principios de gestión claramente definidos a partir de dos exigencias: la eficiencia y la fortaleza.

La mejora de la eficiencia se apoya en la generación de ingresos y el control de costes. Para conseguir lo primero, hemos redefinido la estrategia de las áreas de negocio con el objetivo de aumentar la actividad y ganar cuota de mercado a través del lanzamiento de nuevos productos y mediante programas de fidelización de nuestros clientes.

No sólo queremos ser el banco que tiene los mejores productos sino también el que ofrece el mejor servicio. Ésta es la garantía para mantener vinculados a nuestros clientes en unos momentos de creciente competencia en todos los mercados en los que trabajamos. Para conseguirlo contamos con la mejor tecnología de la banca española.

Esta estrategia nos ha permitido ganar cuota en depósitos y fondos de inversión en España y 70 puntos básicos en los países de Iberoamérica, donde el Grupo está llevando a cabo una estrategia de expansión.

Si en la generación de ingresos hemos hecho un esfuerzo especial durante 2002, en el control de costes hemos apostado por mantener la filosofía de austeridad que venimos aplicando desde hace ya varios años.



Los principales elementos en los que se apoya esta política de control de costes son la racionalización de plantilla y oficinas, el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la tecnología y la simplificación de procedimientos. Todo ello ha permitido una reducción de los gastos del 12,8% .

El conjunto de estas acciones nos permite mantenernos entre los grupos financieros más eficientes. Somos la tercera entidad más eficiente entre los mayores grupos financieros de la zona euro, con una tasa del 51,8%, 2,5 puntos porcentuales por debajo del ratio del pasado año, sin considerar Argentina.

La fortaleza de nuestro balance se sustenta en una prudente gestión del riesgo y en la calidad de nuestra base de capital.

La situación del Grupo en materia de riesgo es privilegiada, especialmente entre las entidades con dimensión internacional. Nuestro riesgo es más predecible y de una mayor calidad que el de nuestros competidores internacionales por dos razones.

En primer lugar, porque nuestra política de gestión del riesgo ha sido tradicionalmente muy prudente. Tenemos muy claro que el crecimiento no puede hacerse a costa de un deterioro de la calidad del crédito. Por eso, durante los últimos tres años hemos sido capaces de combinar el desarrollo de nuestra actividad con el mantenimiento de la tasa de morosidad en torno al 2%, y ello a pesar del deterioro en la coyuntura económica internacional.

*Los resultados en 2002 muestran una buena evolución de las actividades de carácter más recurrente*

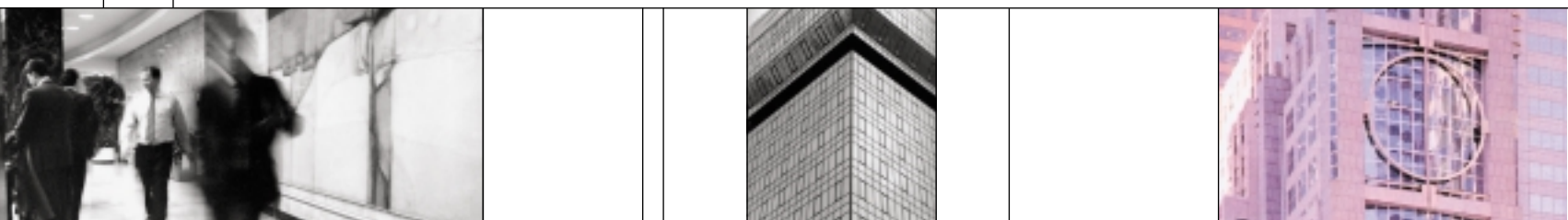
En segundo lugar, porque nuestra estructura es muy distinta de la de otros grupos multinacionales, lo que nos permite beneficiarnos de sus ventajas, pero eludir sus inconvenientes.

Somos el resultado de la integración de bancos locales, con bases de clientes de carácter local. Somos un grupo multilocal, lo que hace que nuestra exposición a riesgos globales sea mínima. El resultado es que, a pesar de que durante 2002 se han producido algunas de las mayores quiebras de la historia, nuestra tasa de morosidad se mantiene en el 1,89%, con una tasa de cobertura del 140%.

Gran parte de nuestros buenos resultados en control del riesgo se explican por la diversificación que hemos hecho siguiendo dos estrategias complementarias: expansión a nuevos mercados y a nuevos negocios. El efecto de esta estrategia es aumentar la estabilidad y recurrencia de nuestros resultados.

En cuanto a nuestra base de capital, hemos terminado el año con unos ratios por encima de nuestros objetivos, tras realizar una serie de operaciones que han permitido compensar el efecto de la depreciación de las monedas iberoamericanas.

Tras estas medidas, el ratio BIS alcanzado al cierre del ejercicio es del 12,64%, lo que unido a nuestra capacidad de generación de capital vía resultados y a la prudente política de saneamientos conforman una sólida estructura de balance.



Nuestro modelo de negocio asume, por último, la transparencia con todas sus consecuencias. Se lo debemos a nuestros accionistas, clientes, empleados y sociedad. Es algo que, a largo plazo, crea valor a partir de la confianza y el reforzamiento de los vínculos de las empresas con los grupos con los que se relaciona.

Los resultados de la aplicación de las políticas descritas durante 2002 combinan una buena evolución de las actividades de carácter más recurrente con un peor comportamiento de las relacionadas más directamente con los mercados de divisas y de valores. El efecto conjunto ha sido una disminución del margen de explotación del 6,4%, pero que sin Argentina aumenta el 1,5%.

Considerando la parte más recurrente de nuestra actividad, es decir, excluyendo dividendos y resultados por operaciones financieras, el incremento del margen de explotación sin Argentina alcanza el 14,3%.

Los saneamientos realizados han hecho que el descenso del beneficio neto atribuido (9,6%) sea algo superior al registrado por el margen de explotación. En cualquier caso, la cifra alcanzada, 2.247 millones de euros, es la mayor en nuestro país.

Se trata, en resumen, de unos resultados que han demostrado la capacidad del Grupo de gestionar situaciones difíciles.

*En 2002 hemos obtenido un beneficio neto atribuido de 2.247 millones de euros*

Banca Comercial Santander Central Hispano se relaciona con ocho millones y medio de clientes en España a través de una red de 2.506 oficinas. Gestiona un total de 80.513 millones de euros en recursos de clientes.

La red Santander Central Hispano trabaja con un modelo de negocio único a través de dos estrategias complementarias: el foco en el cliente y el desarrollo de productos innovadores.

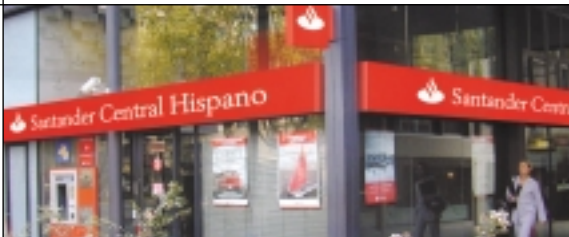
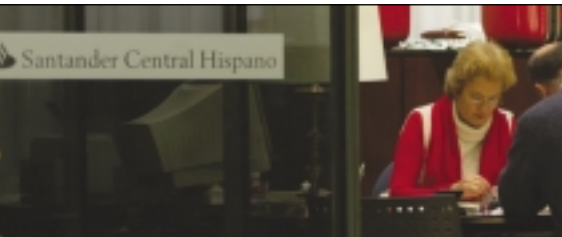
El cliente se sitúa en el centro de nuestra estrategia con un triple objetivo: captación, fidelización y vinculación.

La mejor forma de captar nuevos clientes es tratando bien a los que ya tenemos. Para conseguirlo, todas las áreas de negocio de Banca Comercial Santander Central Hispano comparten una idea común: un servicio de calidad orientado al cliente.

Para optimizar el servicio que damos a nuestros clientes contamos con el Modelo Da Vinci, con las más modernas herramientas de segmentación y carterización, que incrementa nuestra capacidad comercial y la calidad del servicio.

El éxito de la implantación de estas herramientas permite desarrollar un plan de crecimiento de los ingresos basado en una eficaz gestión comercial que se extiende a las tres áreas del Banco: particulares, alta renta y empresas e instituciones.

*Durante 2002 hemos impulsado la generación de ingresos y la ganancia de cuota de mercado*



Banca de Particulares se dirige a un amplio universo social, apoyándose en una potente red de oficinas y agentes y en los mejores productos y servicios, en la venta cruzada y en la permanente calidad de servicio de sus equipos humanos y de sus sistemas de gestión.

El Área de Alta Renta pretende ser la referencia de este tipo de clientes, por lo que cuenta con un asesoramiento individualizado y con propuestas de valor específicas para este segmento, renovadas constantemente.

Por su parte, Empresas e Instituciones vincula al cliente mediante un servicio profesional muy cualificado, ofrecido a través de una amplia red especializada de oficinas.

Junto con el servicio al cliente, el segundo elemento clave de nuestra gestión comercial es la innovación, mediante el diseño y lanzamiento de productos capaces de compatibilizar las necesidades de los clientes con las exigencias de rentabilidad del Banco.

Dentro de este apartado, tenemos que destacar los innovadores productos que hemos ofertado este año y que han tenido una gran acogida por nuestros clientes: Depósito Supersatisfacción, Fondo Supersatisfacción y Depósito Super Rendimiento. En conjunto, estos productos han permitido captar más de 6.000 millones de euros durante el ejercicio

*Todas las áreas de negocio de Banca Comercial Santander Central Hispano comparten una idea común: un servicio de calidad orientado al cliente*

El esfuerzo realizado nos ha permitido aumentar nuestra cuota de mercado en productos clave como depósitos a plazo o fondos de inversión. Por el lado de la inversión, hemos logrado un fuerte crecimiento en el segmento de préstamos hipotecarios a particulares (14,2%) y en la contratación de líneas de financiación de circulante a empresas.

La fuerte actividad comercial desarrollada por Banca Comercial Santander Central Hispano, unida a la defensa de los márgenes, el cobro de comisiones y el ahorro de costes, han permitido que en 2002 el margen de explotación haya aumentado el 7,8% y el beneficio neto atribuido lo haya hecho el 6,3%.

Nuestros objetivos en 2003 son cuatro: defender el margen financiero, crecer en comisiones, aumentar la cuota de mercado y mejorar el servicio. Para alcanzarlos contamos con el modelo Da Vinci, las capacidades de nuestro equipo y la presencia de nuestra red.

*El beneficio neto atribuido ha aumentado en 2002 un 6%*



**B**anesto, que en 2002 celebró su centenario, es la tercera entidad en el ranking de la banca española tanto por recursos de clientes gestionados como por inversión crediticia. Es una de las sociedades más destacadas del Grupo, por la progresión de sus cifras de negocio y por la continua mejora de su cuenta de resultados.

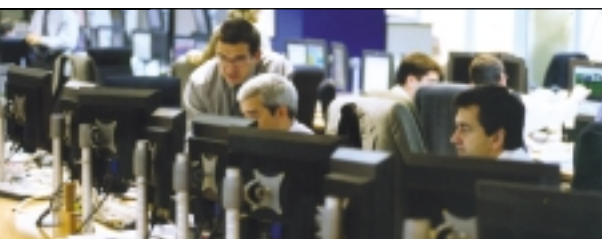
La actividad del Banco está enfocada a banca comercial en el mercado doméstico. Para ello dispone de una red de 1.679 oficinas y 10.000 profesionales, que dan el mejor servicio a 3,5 millones de clientes.

En 2002 se ha culminado la definición de un modelo de negocio enfocado al cliente, que parte de la segmentación de la organización en Banca de empresas y de particulares. Con ello se consigue acercar la toma de decisiones al cliente y agilizarlas con un objetivo común: dar el mejor servicio a los clientes.

Para conseguirlo, Banesto cuenta con tres fortalezas: la tecnología, la gestión del riesgo y el equipo humano. La tecnología de Banesto es una ventaja comparativa que se está aprovechando para diferenciarse de la competencia. La prudente gestión del riesgo desarrollada se refleja en una de las tasas de morosidad más bajas de la Banca española, el 0,78%, con un ratio de cobertura del 275%.

Nuestra plantilla es cada vez más joven, mejor formada y más orientada a la venta (90% del personal).

*Banesto desarrolla un modelo de negocio enfocado a la actividad de banca comercial en el mercado doméstico*



Banesto está hoy, cien años después de su fundación, otra vez entre los principales bancos españoles y tiene la clara vocación de ser la entidad de referencia para colectivos tan importantes como las PYMES, los profesionales o las empresas familiares.

En el pasado año tuvimos ejemplos claros de su ambición de liderar la banca comercial española y de su capacidad para hacerlo. La adjudicación del concurso de los juzgados españoles –2.000 millones de euros de saldo promedio gestionado- fue uno de ellos. Las claves de este éxito fueron la competitividad de la oferta económica y el liderazgo en tecnología bancaria; en concreto, la capacidad de las aplicaciones informáticas de gestión de clientes y la seguridad de los procesos.

Banesto es un banco con personalidad propia y autonomía de gestión. Una autonomía que se verá reforzada por la Oferta Pública de Venta de acciones del pasado mes de noviembre. Esta operación ha aumentado el *free float* a entornos del 12%, lo que ha dotado a la acción del Banco de una mayor liquidez en los mercados.

El elevado dinamismo de su actividad comercial se refleja en aumentos de la cuota de mercado sobre el conjunto de los bancos en 0,27 puntos porcentuales. El objetivo es continuar ganando cuota en 2003.

En cuanto a los resultados, el margen de explotación de Banesto se ha situado en 609,1 millones de euros, con un crecimiento del 7,7% respecto al año anterior. El beneficio antes de impuestos ha sido de 562 millones de euros, con un crecimiento del 9,4%.

*El margen de explotación ha crecido un 7,7% y el beneficio antes de impuestos un 9,4%*

Nota: Los datos corresponden a la aportación de Banesto al Grupo, tras aplicar los criterios descritos en la página 98.

*Somos el tercer grupo financiero de Portugal, con una cuota del 10%*

El Grupo en Portugal –Grupo Totta–, es actualmente, con 659 oficinas bancarias en todo el país y 2 millones de clientes, el tercer grupo financiero privado de Portugal. Tenemos una cuota en el sistema financiero portugués superior al 10%. El Grupo Totta desarrolla su actividad a través de tres marcas en Banca Comercial –Totta, Crédito Predial Português y Santander Portugal– y, en Banca de Inversiones, como Banco Santander de Negocios Portugal.

Cuenta con la mejor segmentación de clientes, como consecuencia de la complementariedad de sus tres marcas de Banca Comercial. Mientras Totta es una entidad de referencia en Banca Universal, Crédito Predial se especializa en la captación de clientes a través de productos hipotecarios y Santander Portugal está enfocado a clientes urbanos y de alta renta.

La estrategia comercial seguida en Portugal ha permitido aumentar la notoriedad y el atractivo de las marcas, gracias a la mejora de la segmentación de clientes, una mejor focalización hacia productos estratégicos y el lanzamiento de los mejores productos en los segmentos estratégicos del mercado, como créditos hipotecarios o fondos de inversión.

Dentro de la política de innovación de productos destacan el «Crédito Vivienda Súper Oferta Hogar», que provocó un fuerte crecimiento en los volúmenes con-

20



tratados de crédito hipotecario y el impulso a productos generadores de comisiones, como fondos de inversión y tarjetas de crédito y débito.

Esta estrategia se ha reflejado en un aumento significativo en las cuotas de mercado en créditos hipotecarios, hasta el 11,7%, y en fondos de inversión, hasta el 17,4%.

En la actividad de seguros, el Grupo Totta se ha situado en el cuarto lugar entre las aseguradoras del ramo vida, con una cuota de mercado en nuevas contrataciones del 14,7% en 2002, duplicando la participación que tenía en el ejercicio anterior.

La presencia del Grupo en Portugal se completa con la actividad de Banca de Inversión, donde la sociedad de valores ocupa la segunda posición del ranking Euro-next/Lisboa, con una cuota de mercado del 15,9%.

Todo lo anterior tiene su reflejo en los resultados, ya que en un difícil año para la economía portuguesa, el beneficio neto atribuido del Grupo en Portugal ha aumentado el 16,8%.

La calidad de la actividad del Grupo en Portugal y su prestigio han sido reconocidos en numerosas ocasiones. En concreto, el Grupo Totta recibió en 2002 los premios de «mejor Banco de Portugal» de las revistas The Banker, Euromoney y de la portuguesa Exame y obtuvo la certificación global ISO 9001:2000 a su actividad bancaria en el país, convirtiéndose en el primer grupo financiero luso en obtenerla bajo la nueva norma.

*El beneficio neto atribuido al Grupo en Portugal ha aumentado un 16,8%*

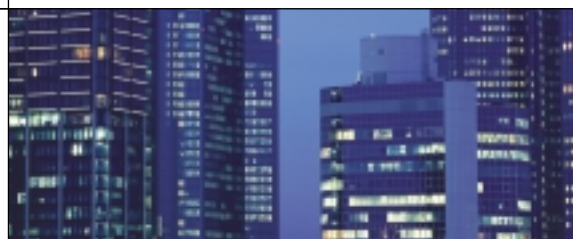
**E**l Grupo Santander Central Hispano desarrolla la actividad de financiación al consumo en ocho países europeos, con más de 7 millones de clientes, y posiciones de liderazgo en España, Portugal, Alemania e Italia.

Se trata de una opción estratégica del Grupo por sus elevados márgenes y potencial de crecimiento. Por negocios, nuestra actividad se concentra básicamente en dos segmentos: la financiación de automóviles y los créditos personales y tarjetas, que representan más del 80% de la nueva producción de 2002.

Geográficamente, nuestra actividad se concentra en cuatro países: España, Alemania, Italia y Portugal, que representan el 41% del mercado europeo de financiación al consumo y en los que tenemos una cuota conjunta del 15% en financiación de automóviles. Además, estamos presentes en los principales mercados de Europa Central (Austria, Hungría, República Checa y Polonia), en los que pretendemos convertirnos en un participante destacado.

En España, Hispamer es la primera financiera de vehículos, con una cuota de mercado del 25% y ocupa posiciones de liderazgo en la emisión de tarjetas bancarias, superando los 6,8 millones de tarjetas de crédito, y en el negocio hipotecario. En 2002 ha obtenido un beneficio neto atribuido de 90 millones de euros, con un aumento del 22,2% sobre 2001.

*La financiación al consumo en Europa es una opción estratégica por sus elevados márgenes y por su potencial de crecimiento*



En Alemania operamos bajo la marca CC-Bank, segundo grupo financiero alemán en la financiación de automóviles, con una cuota de mercado del 15,4% y más de dos millones de clientes, tras la adquisición de la financiera AKB.

En Italia contamos con casi 500.000 clientes y una cuota de mercado del 4,4% en automóviles, gracias a nuestra participación en Finconsumo desde 1997. La participación del Grupo en Finconsumo es del 50%, correspondiendo el 50% restante a Sanpaolo IMI.

Hispamer, CC-Bank y Finconsumo tienen plena autonomía de gestión, aunque aprovechan su pertenencia a un mismo Grupo para la elaboración de líneas de actuación comunes y la optimización de los recursos. Esta combinación del carácter local con el aprovechamiento de las ventajas de pertenecer a un gran Grupo son nuestra ventaja comparativa para convertirnos en una referencia en Banca de Consumo en toda Europa.

En 2002 el Grupo ha logrado unos beneficios de 209 millones de euros en Financiación al Consumo, lo que representa un aumento del 89,4% respecto al año anterior.

*El beneficio neto atribuido del ejercicio ha sido 209 millones de euros, con un aumento del 89,4% respecto al año anterior*

*Somos la entidad financiera líder en Iberoamérica por beneficio atribuido, 1.383 millones de euros*

En Iberoamérica, el Grupo cuenta con 4.183 oficinas, 57.358 empleados, y 13,6 millones de clientes, de los que gestiona recursos por valor de 108.537 millones de euros. Santander Central Hispano es el primer Grupo bancario de Iberoamérica por volumen de depósitos más fondos de inversión y por volumen de crédito. Además, somos líderes en la región por beneficio neto atribuido al Grupo.

En 2002 hemos demostrado nuestra capacidad de gestión y de flexibilidad para adaptarnos a un entorno cambiante. Así, hemos obtenido un beneficio neto atribuido de 1.383 millones de euros, muestra de las capacidades y la experiencia del Grupo para obtener beneficios y manejarse bien en entornos de elevada volatilidad.

Conocemos los mercados donde actuamos y hacemos lo que mejor sabemos hacer, banca comercial. Ello nos permite rentabilizar nuestras inversiones, que en los casos de Chile, México y Venezuela ofrecen un ROI en dólares del 13%, 24% y 21%, respectivamente. Además, estamos muy satisfechos de contar con una presencia fuerte en Brasil, ya que será uno de los países clave en el desarrollo de América Latina, región que cuenta con un elevado potencial de crecimiento.

Hemos diferenciado nuestra estrategia por países, concentrando la actividad en las economías mayores y de mayor crecimiento, Brasil, México y Chile. En los tres contamos con amplias bases de clientes y los equipos profesionales y técnicos necesarios para hacer el mismo tipo de banca que hacemos en España.

22



## Brasil

Santander Banespa es el cuarto grupo financiero privado, con gran presencia en la zona sur-sureste –que concentra casi el 60% de la población y el 76% de la riqueza nacional– y atiende a 4,6 millones de clientes. Sus cuotas de negocio se sitúan alrededor del 4-5% en el conjunto del país y alcanzan el 8-10% en la zona sur-sureste.

El beneficio neto atribuido del Grupo en Brasil ha crecido un 20,5%, hasta alcanzar 802 millones de euros en 2002, con lo que se están cumpliendo los objetivos que nos fijamos en el momento de la adquisición de Banespa. Además, estamos aumentando la eficiencia del Banco con el desarrollo de actividades generadoras de comisiones y el control de costes.

## México

En septiembre de 2002, el Grupo creó en México la nueva marca comercial Santander Serfin, tras la integración de Banco Santander Mexicano y Banca Serfin. De este proceso de integración se derivan ventajas por la vía de ahorros y sinergias, así como por la consecución de una mayor potencia y eficacia comerciales.

Con una única red serán atendidos más de 4 millones de clientes en 1.000 oficinas, con el complemento de casi 1.800 cajeros automáticos. Santander Serfin es el tercer Banco del país por volumen de negocio y el primero por rentabilidad y fortaleza de balance.

*Hemos diferenciado nuestra estrategia por países, concentrando la actividad en las economías mayores y de mayor crecimiento, Brasil, México y Chile*

Durante 2002 hemos incrementado notablemente las cuotas de negocio en México hasta el entorno del 13%-14%. El beneficio neto atribuido ha sido de 681 millones de euros y el ROI en dólares ha alcanzado el 24%. Hay que destacar el éxito de productos innovadores como las tarjetas Serfin Light y Serfin Uni-k, que han aumentado la cuota del Grupo en este segmento hasta el 12,9%.

Nuestra alianza estratégica con Bank of America, por la cual esta última entidad ha adquirido el 24,9% de Santander Serfin, demuestra la profundidad de nuestro compromiso con Iberoamérica y el valor de nuestra inversión en la región.

Se trata de una excelente operación, que abre todo un territorio de oportunidades de negocio en banca corporativa - con las 5.000 filiales de empresas estadounidenses presentes en México- y de particulares – aproximadamente 8 millones de mexicanos trabajan en EE.UU.-.

### Chile

En Chile, el 1 de agosto de 2002 se hizo efectiva la fusión de Banco Santander Chile y Banco Santiago, entidades que ya eran el primer y tercer banco del país, respectivamente. El nuevo Banco Santander Chile es la primera entidad del país por volumen de negocio, rentabilidad y eficiencia. Cuenta con más de 350 oficinas y 2 millones de clientes.



El Banco Santander Chile tiene una cuota del 22,8% en depósitos, del 25,5% en créditos y está presente también en los negocios de pensiones y fondos de inversión, con cuotas del 11,1% y 21,2%, respectivamente.

El Grupo ha obtenido en Chile un beneficio neto atribuido de 229 millones de euros.

### Otros países

En Puerto Rico somos una de las tres primeras entidades financieras, con una red de mas de 60 oficinas y una cuota de negocios ponderada del 13.8%. En un año enfocado a la reestructuración comercial, hemos obtenido un beneficio atribuido de 12 millones de euros.

En Venezuela, donde se mantiene una cuota ponderada de negocio del 12,2%, el Grupo ha ajustado sus políticas de crecimiento y riesgos. Aun así, se ha obtenido un beneficio atribuido de 166 millones de euros. En Colombia, se ha finalizado el modelo de reestructuración llevado a cabo durante los últimos años, con un enfoque hacia una banca más selectiva y especializada.

En Argentina hemos realizado amplias provisiones que cubren toda la inversión de capital, todo el cross-border intragrupo y las necesidades regulatorias de dotaciones por riesgo-país con terceros. La gestión del Grupo se ha enfocado en la calidad de su inversión crediticia y en el mantenimiento de la liquidez.

*Nuestra alianza estratégica con Bank of America nos sitúa en una inmejorable posición para aprovechar el potencial de negocio entre Estados Unidos y México*

*Conocemos los mercados donde actuamos y hacemos lo que mejor sabemos hacer: banca comercial*

Los resultados de Argentina han sido neutralizados en el proceso de consolidación, y su contribución es nula a nivel de Beneficio. Por otro lado, el balance se ha reducido un 39% en este ejercicio, como consecuencia de la devaluación del peso y la reducción de los volúmenes de negocio.

En el resto de los países donde estamos presentes (Bolivia, Paraguay, Perú y Uruguay), en los que ni el tamaño del sistema financiero ni las cuotas del Grupo son suficientes para desarrollar un modelo de banca universal, hemos ajustado nuestra presencia a un modelo de banca más selectiva, tanto geográficamente, con un menor número de oficinas, como por segmentos, orientándonos al corporativo e institucional y a la banca privada, y abandonando la banca masiva minorista.

Como muestra de la calidad y gran trabajo del Grupo Santander Central Hispano en Iberoamérica, las revistas Euromoney y The Banker nos han otorgado, los premios al «mejor banco de América Latina» en 2002. Además, conseguimos el premio de «mejor banco en Chile» por Euromoney y al «mejor Banco en México» y «mejor Banco en Venezuela» por The Banker. Por último, Banefe, la división de crédito al consumo de Santander Chile, ha obtenido el Premio Iberoamericano a la Calidad 2002. Santander Central Hispano ha conseguido este premio internacional por segundo año consecutivo ya que en 2001 fue otorgado a la AFP Summa Bansander, también en Chile.



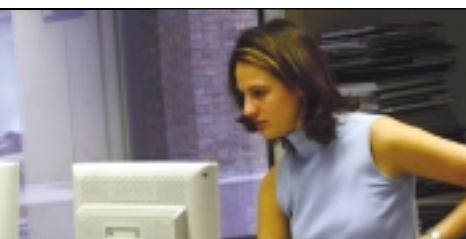
**G**estión de Activos y Seguros integra todas las sociedades del Grupo cuya actividad es la gestión de fondos de inversión, fondos de pensiones –con un volumen total de fondos gestionados superior a los 85 mil millones de euros– y el negocio de Bancaseguros.

En Gestión de Activos, Santander Central Hispano Gestión ha consolidado su liderazgo en España con cuotas de mercado del 28,2% en fondos de inversión y del 19,3% en fondos de pensiones individuales. Este crecimiento se ha basado en una gestión adecuada a la evolución de los mercados y en el lanzamiento de productos innovadores, que nos ha permitido alcanzar cuotas de mercado en España superiores al 60% en segmentos especialmente dinámicos, como fondos inmobiliarios y de gestión alternativa.

En 2002 Citibank España y Santander Central Hispano alcanzaron un acuerdo por el cual nuestro Grupo adquirió las gestoras españolas de fondos de inversiones y pensiones de Citigroup, con un volumen total de activos de 987 millones de euros. Este acuerdo es el resultado de una selección por parte de Citigroup entre las mejores gestoras españolas y ratifica tanto la calidad de nuestros procesos de inversión como la fortaleza de nuestra operativa, sistemas de administración y liquidación.

En Iberoamérica se han mantenido los altos ritmos de crecimiento en fondos de inversión –destacando Chile y Puerto Rico, con aumentos del 20% y 99%, res-

*Somos líderes en gestión de activos en España, con una cuota que sigue aumentando, y hemos crecido en Iberoamérica*



pectivamente, en moneda local– y en fondos de pensiones –con incrementos en moneda local en torno al 20% en México, Colombia y Perú–.

El área de Seguros en España ha experimentado un crecimiento del 90% en primas de vida-riesgo y del 94% en hogar, mejorando de forma significativa su contribución a la cuenta de resultados del Grupo con un aumento del 83,5% en margen ordinario más comisiones cedidas. El incremento en el número de pólizas en vigor en el año 2002 se sitúa en el 22%, con más de 1.000.000 de contratos.

El Grupo Santander sigue apostando por el potencial en la distribución de seguros por el canal bancario tanto en España como en Iberoamérica. En esta región el nivel de penetración del producto seguros en la clientela bancaria es del 22%. El resultado global aportado por la actividad de bancaseguros supera los 155 millones de euros.

En 2003 el objetivo de Santander Central Hispano Gestión en España será responder a las necesidades de asesoramiento que los clientes van a exigir dentro de un marco regulatorio en el que la movilidad entre fondos y gestoras será más fácil y aprovechar las oportunidades que ofrece esta nueva situación.

*El área de seguros ha experimentado un muy notable aumento en su actividad en España e Iberoamérica*

## Banca Privada

*Banif lidera la banca privada especializada en España, con un patrimonio gestionado cercano a los 18.100 millones de euros*

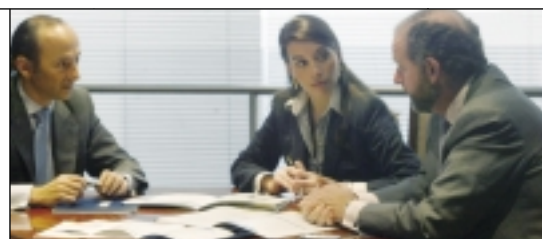
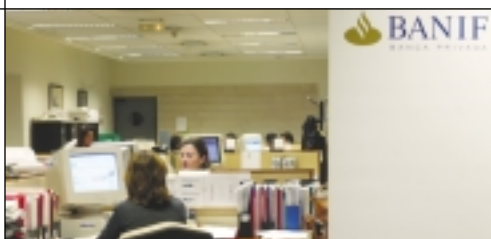
Nuestro Grupo lidera la actividad de banca privada en España a través de su filial Banif y de las unidades especializadas de las redes comerciales. Además, es un participante destacado en otros mercados, principalmente Iberoamérica, a través de Banca Privada Internacional.

Banif está especializado plenamente en clientes de alto patrimonio. Cuenta con el mayor equipo de expertos de banca privada y una fuerte presencia en las principales ciudades del país. Es líder entre las entidades especializadas en banca privada de España con 63.000 clientes, un patrimonio gestionado de 18.100 millones de euros y una cuota de mercado estimada superior al 30%.

Su foco se sitúa en la captación de clientes con recursos superiores a 150.000 euros a través de una oferta de productos de carácter global –domésticos o internacionales, financieros o fiscales– y un asesoramiento especializado, que constituyen sus principales ventajas competitivas.

Banif creó en 2001 Allfunds Bank, el primer banco español dedicado al asesoramiento a medida a clientes institucionales para la selección de fondos de las gestoras internacionales de mayor prestigio. Allfunds Bank tiene acuerdos con la práctica totalidad de las gestoras internacionales presentes en España y contratos de distribución con 18 entidades españolas e internacionales.

26



Todo ello ha permitido que Banif se mantenga a la cabeza de las entidades especializadas de banca privada con un margen de explotación un 30% superior al de su más inmediato seguidor.

Banca Privada Internacional centra su actividad en el asesoramiento sobre inversiones a clientes internacionales de alta renta, con un principal enfoque en Iberoamérica, a través de su presencia directa en los países más importantes de la región. El volumen de recursos gestionados al finalizar 2002 era 15.200 miles de millones de US dólar.

En Iberoamérica somos una de las principales entidades dentro del negocio de Banca Privada gracias a la combinación de un excelente servicio profesional y a la innovación en los productos ofrecidos. Nuestro objetivo es duplicar nuestra cuota de mercado en los próximos cinco años y ser la entidad de referencia por servicio al cliente.

Para conseguirlo, hemos avanzado en una segmentación más eficiente de la clientela, en la mejora del rendimiento recurrente de nuestros productos y hemos concluido la implantación de una plataforma operativa común en los centros internacionales.

Estas mejoras de gestión han contribuido a aumentar el beneficio neto de Banca Privada Internacional un 9% en 2002 con importantes mejoras en términos de patrimonio gestionado y ratio de eficiencia.

*Banca Privada Internacional ha aumentado su beneficio neto en un 9%*

**B**anca Mayorista Global engloba las actividades de Banca Corporativa, Banca de Inversiones y Tesorería. Cuenta con 2.559 empleados y un volumen de activos de 70 mil millones de euros.

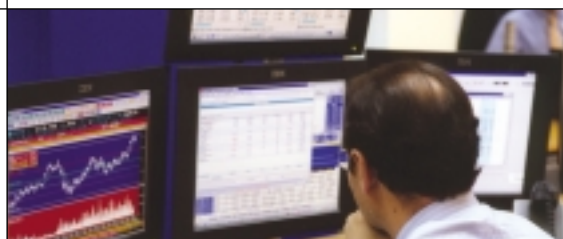
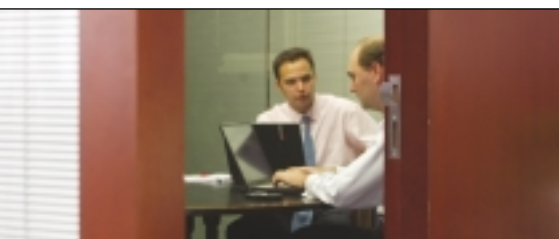
Su actividad está orientada a la creación de valor para los clientes del Grupo a través de sus múltiples productos, servicios y canales de distribución. Todo ello con un modelo de banco de relación, con la atención personalizada de sus equipos cualificados y una gestión basada en la experiencia global y la capacidad de acomodarse a las peculiaridades de cada mercado y segmento de clientes.

Un objetivo prioritario en este ejercicio ha sido potenciar el crecimiento de los ingresos recurrentes, con especial énfasis en la venta cruzada, que permite mejorar la valoración en términos de calidad de producto/servicio que los clientes realizan de nuestro Grupo.

Esto ha sido posible mediante el reforzamiento de la presencia y liderazgo del Grupo en España, Portugal e Iberoamérica con un claro enfoque de relación global y un fortalecimiento en productos.

Corporate Finance mantiene su primera posición en el ranking de M&A Thomson Financiaci3n por operaciones entre empresas espa1olas y ha mejorado su posici3n del 7º al 4º puesto en el mismo ranking para Iberoam3rica.

*Banca Mayorista Global ha potenciado el crecimiento de los ingresos recurrentes con un claro enfoque en la relaci3n global con los clientes*



En Espa1a el Grupo ha consolidado su posici3n de liderazgo en intermediaci3n de renta variable, con una cuota de mercado del 15,2%, y en el mercado primario ha liderado las operaciones m1s relevantes del a1o. A nivel global, ocupamos el segundo puesto en el ranking de intermediaci3n de acciones iberoamericanas, con una cuota que aument3 hasta el 18,3%.

En Custodia y Depositaria se ha incrementado el negocio con nuevos clientes, dando servicio a un elevado n1mero de gestoras no vinculadas con bancos, y alcanzando una cuota en t3rminos de patrimonio administrado superior al 40%. Mantenemos nuestro liderazgo en custodia, depositaria y servicio a emisores.

En Tesorería Global somos el primer operador en los mercados en los que estamos presentes –Espa1a, Brasil, M3xico, Chile– e impulsamos una estrategia muy orientada a dar servicio a nuestros clientes con productos y soluciones locales y globales, basadas en nuestra posici3n competitiva 1nica.

La optimizaci3n del balance ha permitido mantener el nivel de inversi3n en Banca Corporativa con un incremento del margen de explotaci3n del 8,2%.

En conjunto, sin embargo, Banca Mayorista Global termin3 el ejercicio con una disminuci3n del beneficio del 53%, debido a la situaci3n de incertidumbre en los mercados.

*Se ha reforzado la presencia y liderazgo del Grupo en Espa1a, Portugal e Iberoam3rica*

La base de la actividad de nuestro Grupo son los más de 35 millones de clientes que se relacionan con nosotros en los distintos mercados en los que operamos. Nos esforzamos cada día en proporcionarles los más altos niveles de satisfacción y en reforzar su vinculación con nosotros, con el legítimo objetivo de incrementar el valor para nuestros accionistas. Por tanto, perseguimos de forma continua tanto la captación de nuevos clientes como la fidelización de los existentes, mediante una atención personalizada y la profundización de las relaciones establecidas con ellos a medida que se generan nuevas necesidades financieras.

Nuestra condición de grupo multilocal nos permite trabajar con un modelo de gestión único adaptado en cada caso a las necesidades concretas de los clientes y los mercados, y capaz de aprovechar las oportunidades de negocio singulares en cada uno de los ámbitos en los que estamos presentes.

La tipología de nuestros clientes es muy diversa. Ofrecemos servicio a particulares, comercios, pymes, clientes institucionales y grandes cuentas. Para ello, contamos con potentes redes de distribución (a través de oficinas, pero también de canales alternativos, como cajeros automáticos, banca telefónica y banca por internet), que se refuerzan con servicios y actividades globales que completan nuestra oferta a los clientes que lo necesiten.

La mejora continuada del servicio es una permanente apuesta del Santander Central Hispano. En la actualidad se está realizando un gran esfuerzo en mejorar la segmentación de nuestra base de clientes y en aplicar técnicas de recopilación y análisis de datos, como el Customer Relationship Management (CRM) y el Data Mining. Con ello, pretendemos conocer mejor a nuestros clientes, anticipar sus necesidades y responder más adecuadamente a sus expectativas.

Otra característica de nuestro Grupo es su afán de innovación y adaptación de los productos a las necesidades de los clientes en cada momento. Desde el lanzamiento masivo de las Supercuentas en España a finales de los años ochenta, no hemos dejado de innovar y lanzar productos de gran valor en los mercados donde operamos. Esta característica se mantiene en el presente tanto en el mercado doméstico a través del banco matriz (Depósito Supersatisfacción) como en otros mercados a través de nuestras filiales (*Oferta Lar* en Portugal, *Tarjeta Serfin Light* en México...).

Nuestro esfuerzo por mejorar la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes nos ha permitido obtener las certificaciones globales ISO, tanto para el Santander Central Hispano en España como al Totta en Portugal.

### Indicadores de capital estructural (1)

El Capital estructural lo componen las estructuras e infraestructuras organizativas, los sistemas y procesos, la tecnología y los productos.

- **Apoyo al cliente:** Procesos sistematizados articulados para atender y satisfacer con eficiencia al cliente interno y externo.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Nº de oficinas*	9.281	9.951
Nº de portales (Internet) existentes dirigidos a clientes	108	89
Media mensual de transacciones informáticas (millones)	628,41	602,96
Nº de llamadas/día atendidas a usuarios internos	35.175	21.905
Nº de foros de debate establecidos en la Intranet	47	33

- **Tecnología y calidad de los procesos:** Procesos clave y la dotación de tecnología para un mejor servicio al cliente.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Nº de ordenadores por empleado / Oficina	1,07/7,65	1,17/6,89
Capacidad de proceso (Mips en Host Central)	20.773,75	17.988,70
Capacidad de almacenamiento total (Terabytes)	2.549,21	2.590,85
Nº mensual de páginas accedidas en Intranet	21.798.777	9.593.199
Nº mensual de páginas accedidas en Internet	56.880.675	38.440.187
Nº de certificaciones ISO-9000	109	113

- (1) Los indicadores del capital estructural, capital negocio (pág. 29), capital humano (pág. 33) y capital social (pág. 76) configuran el modelo de capital intelectual del Grupo Santander.

Datos del Grupo sin Santander Serfin (México) -por estar inmerso en un proceso de fusión-, ni Banesto, con la excepción de los indicadores marcados con un asterisco (\*), en los que esta información sí queda recogida.

- **Tecnología de producto:** Grado de documentación y explicitación del catálogo de productos y servicios a disposición de los clientes y para que sea compartido y reutilizado por todas las personas de la empresa.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Nº de productos y servicios (catálogo)	4.199	4.345
Nº de productos y servicios nuevos desarrollados	325	276
Nº de procesos a través de intranet	10.347	4.397
Nº de procesos a través de internet	556	445

**Indicadores de capital negocio**  
Relaciones con los principales agentes sociales vinculados con nuestro negocio.

- **Lealtad y vinculación:** Sistemas para crear relaciones sólidas con los clientes, mejorar su atención, dar cobertura a sus necesidades y conocer su valoración a través de índices de satisfacción.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Nº de clientes en Línea Telefónica	8.568.798	8.674.294
Nº de clientes en Banca Internet	2.018.510	1.565.254
Nº de tarjetas de crédito	10.804.170	10.148.453
Nº de tarjetas de débito**	10.909.224	9.217.524
Libretas de ahorro (banda magnética)	5.702.147	5.187.404
Antigüedad media de los clientes (en años)	5,97	5,71
Índice de satisfacción global de clientes particulares (1-10)	7,86	6,91
Índice de satisfacción global de clientes empresas (1-10)	6,86	6,11
Nº de reclamaciones recibidas en la Unidad de Atención al Cliente de la entidad matriz	18.064	7.224
Nº de publicaciones dirigidas al cliente	89	86
Nº de publicaciones dirigidas al accionista	34	24
Nº de publicaciones dirigidas al empleado	55	51

(\*\*) Este dato incluye, por primera vez, el número de Tarjetas del Programa Universidades.

- **Intensidad, Colaboración y Conectividad:** Penetración de los canales de relación con el cliente y grado de intensidad obtenido.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Nº de clientes nuevos	3.202.000	2.806.865
Nº de llamadas atendidas por vía telefónica	112.360.725	105.202.521
Nº de operaciones efectuadas por vía telefónica	42.279.098	46.541.278
Nivel de accesibilidad Banca Telefónica (1-100)	85,11	67,13
Porcentaje de clientes satisfechos con la Banca Telefónica	62,11	55,56
Nº de clientes de Internet	2.174.102	1.676.582
Nº de operaciones realizadas por Internet	83.891.801	46.305.276
Nº de clientes de Banca Electrónica cliente-servidor	198.004	157.433
Nº de operaciones realizadas por Banca Electrónica	205.432.582	239.070.213
Promedio de empleados por oficina	7,65	7,53

### Unidad de Atención al Cliente

La satisfacción de los clientes es factor determinante en los resultados del Grupo. Es la clave de la generación de beneficios estables a largo plazo y su consecución es objetivo básico de nuestra actividad.

Junto a este convencimiento interno que guía la actividad comercial del Banco, se ha producido un intenso desarrollo de la normativa sobre protección al consumidor, especialmente en el ámbito de la actividad financiera.

La Ley Financiera (Ley 44/2002, de 23 de noviembre) establece, en sus artículos 22 a 31, normas de protección adicionales, reforzando con nuevas figuras e instrumentos los anteriores procedimientos de resolución de reclamaciones. Incluso se prevé que reglamentariamente se articulen procedimientos específicos de actuación a seguir por los organismos de atención a clientes de las entidades y la exigencia de inclusión en sus memorias de un resumen de los aspectos más destacables de la actuación de los departamentos de atención a clientes.

En la actualidad Santander Central Hispano ya cuenta con dos mecanismos de atención a los clientes homologables a los exigidos por dicha normativa: la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.

Los principios que animan la actuación de la Unidad del Atención al Cliente cuando gestiona las reclamaciones (recibidas de forma directa, a través de los organismos reguladores, el Defensor del Cliente u organizaciones de consumo) son los siguientes:

- Entender el compromiso del Grupo con sus clientes, lo que lleva a conocer, respetar y defender sus derechos como consumidores financieros.
- Utilizar como soporte básico de la resolución de reclamaciones los criterios de buenas prácticas emanados de los organismos reguladores, y
- No perder de vista que una reclamación convenientemente gestionada puede invertir su inicial impacto negativo, convirtiéndose en oportunidad de negocio.

Por tanto, al tratar reclamaciones, no sólo se persigue resolver el problema del cliente, sino convertir además la información que las reclamaciones generan en instrumento de mejora permanente, identificando aspectos concretos en procesos, productos o servicios que no funcionaron adecuadamente. Ello permite aportar a distintas unidades del Banco la voz del cliente como herramienta para la adopción de medidas que corrijan las deficiencias detectadas.

En el análisis de las reclamaciones recibidas en la matriz durante el ejercicio destaca el impacto producido por la suspensión de actividad de algunas academias de enseñanza no reglada, lo que ha producido un incremento notable del volumen de reclamaciones por titulares de créditos. Debido a ello, se recibieron en total 18.064 reclamaciones frente a las 7.224 recibidas el año anterior (+150%). Si eliminamos las reclamaciones relacionadas con estas academias, el número total de reclamaciones se situaría en 10.277 con un incremento del 42% respecto al año anterior. El número de reclamaciones ante los organismos reguladores (Banco de España y CNMV) ha sido de 499 y ante el Defensor de 1.149, lo que supone una variación del -9% y del +28% respectivamente.

La evolución de los motivos expuestos por los clientes en sus reclamaciones, sin contar las de las mencionadas academias, ha sido:

TIPOLOGIA

	AÑO 02	AÑO 01
OPERATIVA (Errores, órdenes no ejecutadas o retrasadas, documentos contractuales, etc.)	48%	48%
PRECIO (Comisiones, tipos de interés, valoraciones y gastos)	21%	22%
INTERACCIÓN/TRATO (Trato, asesoramiento, colas, rapidez)	19%	15%
MEDIOS DE PAGO (Disconformidad con cargo, sustracciones, anulaciones, etc.)	6%	7%
OFICINAS/ENTORNO (Cierres y traspasos, seguridad, etc.)	4%	4%
IMAGEN/PUBLICIDAD (Sorteos, regalos, publicidad, bilingüismo)	1%	2%
OTROS	1%	2%

Debemos concluir que, aislando el problema concreto de titulares de créditos de enseñanzas no regladas, en la evolución de las reclamaciones de los clientes respecto al ejercicio anterior destaca el crecimiento experimentado en el apartado «Interacción/Trato» por asuntos relacionales (asesoramiento, trato, rapidez en la atención, colas, adecuación de plantillas, etc.) y, dentro del apartado «Oficinas/Entorno», destacamos el crecimiento de las reclamaciones por cierres de oficinas y por reubicación de clientes empresas. El 35% de las reclamaciones presentadas durante el pasado ejercicio se han resuelto a favor de los clientes. Este porcentaje se sitúa en el 29% si se consideran exclusivamente las reclamaciones presentadas ante los organismos reguladores.

En los datos aportados se contabilizan reclamaciones de clientes de otras entidades del Grupo distintas del propio Banco, pero que se dirigen a este como entidad matriz. La metodología y los principios de actuación seguidos por el Banco en este terreno se van extendiendo y aplicando en las demás unidades del Grupo en España y en el extranjero.

Nuestro objetivo permanente es que el Capital Humano constituya uno de los vértices sobre los que gira la creación de valor en el Grupo. Para conseguirlo, es necesario contar con una plantilla formada, motivada y plenamente comprometida con nuestros objetivos y nuestro modelo de negocio.

Durante el pasado ejercicio, el Área de Recursos Humanos, con la colaboración del resto de áreas funcionales y unidades de negocio del Grupo, ha cerrado una importante etapa de ajuste y reestructuración. Y lo ha hecho en unas circunstancias complejas por la propia situación económica y la finalización de los importantes procesos de fusiones y adquisiciones emprendidos en los últimos años. En este sentido, además del caso de España, se han acometido con éxito diversos procesos de fusión e integración, resultando más significativos, en Iberoamérica, los realizados en México, Brasil y Chile y, en Europa, el desarrollado en Alemania.

En esta situación, el foco ha estado puesto en el desarrollo de actividades de generación de negocio, con importantes esfuerzos de reducción de costes y de simplificación de las estructuras organizativas. Las políticas y programas de Recursos Humanos han contribuido a la consecución del necesario alineamiento entre las necesidades y expectativas de los empleados, las propias del negocio y las derivadas de la responsabilidad social compartida.

Este debe ser el objetivo principal de nuestra política de recursos humanos, la alineación de los intereses del equipo humano y los del negocio. Es la mejor forma de garantizar la creación de valor a largo plazo.

### Selección

Para conseguirlo hay que empezar por prestar especial atención a los sistemas de selección de personas. En nuestro caso, los criterios de selección han puesto especial énfasis en identificar profesionales orientados al cliente, capaces de trabajar en equipo, comprometidos con la visión del Grupo y el logro de resultados. En los tres últimos años bajo estas premisas, en España, se han incorporado 1.555 personas, de las cuales el 85 % son Universitarios.

### Desarrollo profesional

El desarrollo de los profesionales del Grupo continúa siendo un elemento estratégico de la política de Recursos Humanos. Se ha incrementado de forma significativa el desarrollo de actividades formativas, lo que ha permitido alcanzar una media algo superior a las 39 horas lectivas por empleado, creciendo un 5,5% respecto de las realizadas en el ejercicio anterior.

Dentro del programa de identificación y desarrollo de profesionales de alto potencial, se ha iniciado la octava edición del Programa de Jóvenes Directivos con Potencial en América y la tercera edición del Proyecto Apolo, en España.

Por otro lado, más de 16.000 empleados forman el colectivo integrado en sistemas de desarrollo de Trayectorias Profesionales, donde ligado a una trayectoria estándar se asocia un esquema retributivo, un programa de formación y un plan de seguimiento continuo. En esta línea pueden destacarse los programas implantados en Banca Corporativa, Banca de Inversión, Tesorería, y Riesgos.

### Estrategia multicanal en formación

Este ejercicio, se caracteriza por el inicio de una estrategia multicanal de desarrollo de la formación, destacando la consolidación del campus virtual de formación on-line del Grupo, Formavia, el cual ha quedado implantado en 18 sociedades del Grupo.

También cabe destacar la realización de diferentes programas formativos de carácter global, como el de Riesgos Comerciales y el inicio del Plan de Formación Global sobre Responsabilidad Social Corporativa, en su fase de sensibilización general, y, de forma específica, sobre Análisis y Gestión de Riesgos Medioambientales.

### Política Retributiva

Las políticas retributivas, de compensación y reconocimiento se dirigen a vincular y hacer consistente la obtención de resultados con la creación de valor, el liderazgo, la transparencia y el comportamiento ético de nuestros profesionales. En este ejercicio se ha puesto especial énfasis en dotar de mayor rigor y transparencia al procedimiento de asignación de «bonus» y se ha concluido la unificación de los sistemas de compensación en España, definiendo y presentando la nueva estructura retributiva.

De la misma forma se ha llevado a cabo la unificación del Sistema de Retribución Variable en las tres redes de nuestro Grupo en Portugal. Además, se ha definido y aprobado la política de localización (traslados internacionales permanentes) para todo el Grupo.

### Salud y Seguridad en el trabajo

A través del Servicio de Prevención, auditado por una empresa especializada externa, se han impulsando las actividades para la mejora de la salud y seguridad en el trabajo de nuestros empleados. Se ha continuado con el desarrollo de una actividad sistemática de evaluación de Riesgos Laborales en centros de trabajo y se han incrementado las actividades de formación e información sobre estos aspectos a la plantilla.

Los mecanismos de vigilancia de la salud igualmente se han reforzado mediante la definición de protocolos de reconocimientos médicos, tanto de inicio como periódicos, la formalización de los correspondientes conciertos con servicios ajenos, campañas preventivas de vacunación, estudios epidemiológicos, etc.

### Servicios y beneficios para empleados

En el marco del Proyecto de la Ciudad Grupo Santander, se están incorporando elementos innovadores que van a facilitar y favorecer la necesaria conciliación del trabajo y la vida familiar y personal: Potenciación de horarios flexibles, Instalaciones Deportivas, Tiendas de Conveniencia, etc.

Especial mención merece la creación en nuestro complejo de Boadilla de un centro de educación infantil, con capacidad para 400 niños, la guardería de empresa más grande y moderna de España, que hará la vida más fácil a nuestros empleados con hijos de hasta 3 años.

A través del Programa Óptima, que promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, se han impulsado 29 medidas de apoyo (acciones positivas) que, entre otras finalidades, persiguen el desarrollo profesional de la mujer.

El Grupo, en su decisión de contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus empleados, mantiene un amplio abanico de servicios y beneficios a su favor. Así en España, el denominado Fondo Asistencial destinó el pasado año más de un millón de Euros a atender gastos sanitarios extraordinarios de sus empleados, no cubiertos por la Seguridad Social.

Los empleados del Grupo disfrutan de unas condiciones especiales en los productos y servicios bancarios, así como en las cuotas anuales de los seguros voluntarios de vida, accidente e invalidez absoluta.

Son igualmente relevantes las ayudas para estudios de los hijos de empleados, destacando las dirigidas a estudios especiales para hijos discapacitados, y las de estudios universitarios, fuera de la plaza de residencia.

### Comunicación interna

La comunicación es un elemento clave y necesario dentro de la Organización que se está impulsando con especial intensidad. Así, en el último trimestre del pasado ejercicio, un equipo de trabajo interdisciplinar ha elaborado un Plan de Comunicación Interna, con el objetivo de conseguir una comunicación más ágil abierta y transparente entre los profesionales del Grupo.

### Plan Estratégico Global de Recursos Humanos

Finalmente, en sintonía con las diferentes Unidades de Negocio y el resto de las Áreas Funcionales del Grupo, se está trabajando en la puesta en marcha del Plan Estratégico Global de Recursos Humanos, con el objeto de desarrollar los siguientes «pilares estratégicos»:

- Liderazgo
- Responsabilidad
- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Orientación al Cliente
- Compromiso
- Alto Rendimiento.

Este Plan se concreta en los siguientes «ejes de actuación»:

- Gestión de Alto Rendimiento
- Políticas de Recursos Humanos
- Gestión de Liderazgo y Talento
- Gestión del Compromiso
- Estructura y Costes.

Los indicadores de Capital Humano que a continuación se reflejan muestran las actividades desarrolladas en relación con los elementos de mayor relevancia de este bloque del Capital Intelectual: las competencias, la capacidad de innovar y mejorar, el compromiso y la motivación.

### Indicadores de capital humano (1)

Actividades orientadas a desarrollar las competencias actuales, la capacidad de innovar y mejorar, el compromiso y la motivación.

- **Competencias, conocimientos, habilidades y cualidades profesionales:** Grado de esfuerzo de las personas y de la empresa por incrementar y perfeccionar sus capacidades.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Número de empleados*	104.178	115.957
Horas de formación por empleado*	39,11	37,08
Total de horas lectivas*	4.074.401	4.300.000
Porcentaje de gastos de formación/masa salarial (anual)*	1,22	0,82
Porcentaje de participantes en formación sobre plantilla*	87,14	70
Evaluación de la satisfacción sobre la formación de los participantes	8,31	7,83
Nº de becarios gestionados	2.050	1.712
Nº de actividades de aprendizaje disponibles de formación «on line»	2.033	1.837
Porcentaje de personas sobre el total de plantilla usuarios de formación «on line»	47,68	26,26

- **Capacidad de Innovar y Mejorar:** Reflejan nuestra capacidad de aprendizaje generador de ideas.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Edad media de la plantilla	38,75	39,37
Porcentaje diversidad hombres/ mujeres	59,27/40,73	60,16/39,84
Porcentaje de personas con titulación universitaria	39,91	34,46
Nº de currículos gestionados en procesos de selección externa	131.461	127.814
Nº de consultas atendidas por el Servicio de atención al empleado**	277.897	127.595
Nº de proyectos relacionados con gestión del conocimiento	16	17

(\*\*) El dato refleja un incremento importante motivado por el proceso de consultas de la fusión en Chile del Banco Santander Chile y el Banco Santiago.

- **Compromiso y motivación:** El compromiso con el proyecto del Banco está asociado con la motivación, el rendimiento y la calidad de trabajo.

	Ejercicio 2002	Ejercicio 2001
Años de antigüedad de la plantilla	13,18	14,16
Porcentaje de personal promocionado / total plantilla	12,51	6,23
Porcentaje de personas con retribución variable	73,88	67,68
Nº de personas incorporadas a dirección por resultados	3.100	3.374
Nº de evaluaciones de desempeño gestionadas	71.312	66.036
Nº de aportaciones a comunidades del conocimiento	459	387
Nº de sugerencias de mejora	4.572	3.579

- **Conciliación vida personal/vida profesional:** Se reflejan indicadores que permiten conocer el esfuerzo del Grupo por favorecer el desarrollo y el bienestar de los empleados y, en consecuencia, mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

	Ejercicio 2002
Total horas lectivas formación «e-learning» (CTB o EAO; formación on-line y videoconferencia)	637.315
Nº de proyectos orientados a conciliar la vida personal/profesional	20
Total inversión en proyectos orientados a conciliar la vida personal/profesional (euros)	1.612.021

(1) Los indicadores de capital humano, capital estructural (pág. 28), capital negocio (pág. 29) y capital social (pág. 76) configuran el modelo de capital intelectual del Grupo Santander.  
 Datos del Grupo sin Santander Serfin (México) -por estar inmerso en un proceso de fusión-, ni Banesto, con la excepción de los indicadores marcados con un asterisco (\*), en los que ésta información sí queda recogida.

**Informe sobre  
Gobierno Corporativo**

<b>35</b>	Introducción
<b>37</b>	Informe sobre el Consejo de Administración y sus Comisiones
<b>50</b>	Juntas Generales de Accionistas
<b>62</b>	La Acción
<b>67</b>	Dirección General
<b>67</b>	Página web del Grupo

«Los ejes del buen gobierno en el Grupo Santander Central Hispano, que afectan tanto a los Consejeros como a los directivos de la Sociedad, son los siguientes:

- 1) La transparencia: interna, para que nuestros Consejeros, directivos y empleados cuenten con la información adecuada para el ejercicio de sus funciones; y externa, con nuestros accionistas, clientes, proveedores y supervisores.
- 2) La selección de los mejores para formar parte del Consejo y de los equipos directivos de la Sociedad.
- 3) Una clara definición de las funciones que han de desempeñar los distintos órganos de la Sociedad, dotando de especial relevancia a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento como instrumento básico para garantizar la calidad y la debida rendición de cuentas de los administradores y directivos del Banco, así como la independencia de nuestros Auditores externos.
- 4) Y, por último, la defensa de los derechos de todos nuestros accionistas sobre la base del principio de igualdad de trato y del objetivo de creación de valor de nuestras acciones, en cuya línea va el anunciado propósito del Consejo de suprimir las medidas estatutarias de blindaje y de dar una mayor participación a los accionistas, a través de la Junta General, en la adopción de determinadas decisiones que afecten a nuestras acciones.»

(Del discurso del Presidente, Emilio Botín, a la Junta General de Accionistas del 24 de junio de 2002).

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, y en línea con lo sucedido en los países de nuestro entorno, se ha producido en España un movimiento renovador en materia de buen gobierno de las sociedades. Este proceso tiene su primera manifestación en 1998, con la publicación del Código Olivencia, y su último exponente en la muy reciente difusión del informe de la Comisión Aldama.

El Grupo Santander considera como principios básicos de su actuación la transparencia, la eficiencia y el establecimiento de un estricto catálogo de obligaciones de los Consejeros y directivos que, fundamentalmente, eviten los conflictos de interés.

Por su parte, el mercado viene reconociendo, desde hace años, el esfuerzo del Consejo en transparencia, premiando a la Memoria del Grupo.

Las reglas de gobierno del Banco se recogen en los Estatutos sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración (en lo sucesivo, el Reglamento), que están a disposición de los accionistas en la página web del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)). Existe asimismo un Código de Conducta que comprende las normas de actuación que han de observarse y que incorpora las relativas a la actividad en los mercados de valores y a áreas separadas, restricciones de flujos de información y control de cumplimiento.

Si bien el Banco ya se había adelantado en la adopción de muchas de las indicaciones contenidas en el Código Olivencia, se consideró conveniente, una vez hecho público aquél, avanzar en la línea de tales recomendaciones y, con este fin, el Consejo adoptó y explicitó después una serie de normas que afectan a sus reglas de gobierno y que se refieren, entre otras, a la asunción y ejercicio directo y con carácter indelegable por el propio Consejo de las responsabilidades que comporta la función general de supervisión en que se concentra su actividad; obligaciones específicas de los Consejeros -confidencialidad, no competencia, abstención e información en los casos de conflicto de interés, no hacer uso de los activos sociales, pasividad y no aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio de la Sociedad-; red denominación de los Comités de Auditoría y de Retribuciones ya existentes en el seno del Consejo y redefinición de las funciones de los mismos, así como de sus normas de funcionamiento; y organización, preparación, desarrollo y, en general, funcionamiento de las sesiones del propio Consejo. Por último, en el año 2002 se aprobó el Reglamento del Consejo de Administración, actualizando y agrupando en un documento único un conjunto de medidas y prácticas adoptadas ya anteriormente.

Toda esta normativa constituye un bloque flexible de medidas y prácticas que, en su caso y en función de las circunstancias, se irán adaptando en consonancia con las necesidades del Banco y con las tendencias que en cada momento imperen en materia de buen gobierno de las sociedades.

El Consejo considera su deber, en línea con su política de transparencia, y de acuerdo con el artículo 31.3 del Reglamento, trasladar a sus accionistas y a los mercados en general no sólo cumplida información sobre el gobierno corporativo del Banco, sino también sus reflexiones sobre esta importante materia, debiendo destacarse que la reciente publicación del Informe Aldama ha venido a confirmar, en general, los criterios básicos asumidos por el Grupo en materia de gobierno corporativo.

Dichas reflexiones se sintetizan a continuación:

- El Código Olivencia ha sido muy importante. La situación de las sociedades cotizadas españolas en materia de buen gobierno ha mejorado sustancialmente gracias a dicho Código.
- Transcurridos ya cuatro años desde la publicación del Código Olivencia, ha sido oportuna la creación de la nueva Comisión Aldama, que ha revisado la situación actual, con especial atención a las relaciones de las sociedades cotizadas con consultores, analistas financieros y demás empresas que prestan servicios profesionales.
- Tanto el Código Olivencia como el Informe Aldama parten del principio de respeto a la libre autonomía de las sociedades cotizadas a la hora de fijar las reglas de organización y funcionamiento de sus órganos de administración.
- Son las propias sociedades cotizadas las que deben dotarse a sí mismas de las reglas de autogobierno corporativo, adaptando a sus propias circunstancias y necesidades las recomendaciones que, con carácter general, establezcan los códigos de buen gobierno.
- Los accionistas y el mercado en general serán los que juzguen la adecuación a los intereses sociales de las reglas de buen gobierno que establezcan las sociedades cotizadas, y que deben hacerse públicas, explicándolas.
- El Consejo es un órgano de administración unitario. Ni la legislación de Sociedades Anónimas ni los más elementales principios de eficacia en la gestión permiten otra conclusión distinta. No deben, por tanto, establecerse en el seno del Consejo bloques que puedan dañar su unidad.
- La unidad del Consejo es esencial a la hora de determinar su composición, y ello sobre la base de los siguientes criterios:
  - a) Todos los Consejeros deben actuar en interés de la sociedad y de todos sus accionistas y tienen la misma responsabilidad por las decisiones del Consejo.
  - b) La independencia debe predicarse de todos los Consejeros. La independencia ha de ser de criterio y basada en la solvencia, integridad y profesionalidad de cada Consejero («fit and proper»). De ahí que no parezca afortunada la denominación de Consejero independiente. De hecho, la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero –al regular la comisión de auditoría– habla de Consejeros externos o no ejecutivos y no de independientes.
  - c) En consecuencia, el Consejo debería estar compuesto por Consejeros ejecutivos y Consejeros externos y, dentro de estos últimos, por dominicales y no dominicales. Serán dominicales los que ostenten una participación relevante en el capital de la sociedad, a juicio del propio Consejo. En todo caso, resulta aconsejable que todos los Consejeros participen en el capital de la sociedad.
  - d) Es positivo que en el Consejo exista una representación adecuada de Consejeros ejecutivos, aunque los Consejeros externos deben ser amplia mayoría respecto de los ejecutivos.
  - e) La experiencia es un grado. Es bueno para las sociedades que haya Consejeros con antigüedad en el cargo y que tengan pues la necesaria experiencia. No es conveniente que se limite, como recomendación general, el mandato de los Consejeros externos. Debe dejarse esta decisión, en cada caso, a lo que decida la Junta de accionistas.
- Es recomendable la existencia de comisiones de auditoría y cumplimiento y de nombramientos y remuneraciones de Consejeros, compuestas íntegramente por Consejeros externos no ejecutivos. De hecho, la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero ya hace obligatoria para las sociedades cotizadas la comisión de auditoría, que debe estar compuesta íntegramente por Consejeros externos no ejecutivos –o, al menos, por mayoría de los mismos, como dice la Ley–, y la incompatibilidad para la prestación de determinados servicios por los auditores externos.
- Es positivo avanzar en transparencia, dando información individualizada y desglosada por los distintos conceptos de las retribuciones de los Consejeros, y en el cumplimiento por los administradores de sus obligaciones fiduciarias. En línea con este cri-

terio del Consejo, se presenta en este Informe Anual una información muy detallada sobre estas materias que, en lo que se refiere a las retribuciones de los Consejeros, alcanza niveles máximos de transparencia, más allá de las recomendaciones del Informe Aldama.

- A fin de garantizar la igualdad de trato de todos los accionistas y de reforzar el control por los mismos de determinadas decisiones de especial relevancia, se proponen a la Junta General ordinaria convocada para los días 20 de junio, en primera convocatoria, y 21 de junio de 2003, en segunda, las siguientes medidas:
  - 1) Modificación de los artículos 17, 24, 30 y 32 de los Estatutos Sociales para eliminar las medidas estatutarias de blindaje:
    - a) supresión del límite del 10% del capital presente y representado en la Junta en cuanto al número máximo de votos a emitir por un accionista; b) supresión del requerimiento del voto favorable del 70% del capital presente o representado con derecho a voto para la adopción por la Junta General de determinados acuerdos; c) supresión del requisito de ser titular de, al menos, 100 acciones del Banco con una antelación mínima de 3 años para ser elegible para el cargo de Consejero; y d) supresión de la exigencia del voto favorable de las dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración para ser nombrado Vicepresidente de éste, así como del requisito de haber formado parte del mismo durante, al menos, los 5 años inmediatamente anteriores para poder ser designado Presidente.
  - 2) Stock Options: sometimiento a la Junta General de la aprobación de todos los sistemas retributivos consistentes en opciones sobre acciones, sea cual sea el beneficiario.
  - 3) Aprobación de un Reglamento de la Junta General de accionistas (su texto se recoge en las páginas 54 a 61 de este Informe Anual).

2. INFORME SOBRE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMISIONES

2.1. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El número de Consejeros –21- se considera el adecuado para asegurar la debida representatividad y el eficaz funcionamiento del mismo (artículo 6 del Reglamento).

El Consejo entiende que la independencia, que ha de ser de criterio y basada en la solvencia, integridad y profesionalidad de cada Consejero, debe predicarse de todos ellos, en lugar de atribuir en exclusiva dicha cualidad a aquellos en los que no concurren determinadas circunstancias. No obstante, y en línea con los criterios de los Informes Olivencia y Aldama, incorpora el concepto de Consejero independiente, definiéndolo en el artículo 5 del Reglamento. En aplicación de los criterios contenidos en dicho artículo, se consideran por el Consejo independientes los siguientes Consejeros: D. Manuel Soto Serrano, D. Juan Abelló Gallo, D. Jose Manuel Arburua Aspiunza, D. Fernando de Asúa Alvarez, D. Guillermo de la Dehesa Romero, D. Elías Masaveu y Alonso del Campo, D. Abel Matutes Juan y D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos.

Asimismo, el Consejo considera Consejeros externos dominicales a D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O’Shea, Assicurazioni Generali S.p.A., Sir George Mathewson y D. Antonio de Sommer Champalimaud, por entender que en ellos concurre, además, el hecho de tener una participación relevante, a juicio del Consejo, en el capital de la Sociedad.

En consecuencia, el Consejo está compuesto por una amplia mayoría de Consejeros externos –16- sobre Consejeros ejecutivos –5- y, dentro de los externos, por 5 dominicales y 8 de los llamados independientes. Hay, además, 3 Consejeros externos que, a juicio del Consejo, no son ni independientes ni dominicales.

De acuerdo con el artículo 19.5 del Reglamento, no existe límite de edad para ser nombrado Consejero ni para el ejercicio de este cargo. La duración del cargo de Consejero es de 3 años, aunque pueden ser indefinidamente reelegidos (artículo 20.1 y 15.2.b del Reglamento).

El Presidente del Banco es ejecutivo ya que, de acuerdo con los Estatutos Sociales y el Reglamento (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. No obstante, 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 .

Consejo de Administración

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.ª 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
Secretario General y del Consejo	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca
Vicesecretario General y del Consejo	D. Juan Guitard Marín

**P:** Presidente de la Comisión. **V:** Vicepresidente de la Comisión.

39

2.2. EDAD, ANTIGÜEDAD Y CURRÍCULO DE LOS CONSEJEROS

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 de Bankinter y del Grupo Royal Bank of Scotland

D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos  
 Vicepresidente 1º  
 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 2º 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 de Compañía Española de Petróleos (CEPSA)

D. Matías Rodríguez Inciarte  
 Vicepresidente 3º  
 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 4º 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  
 Licenciado en Farmacia  
 Otros cargos relevantes: es Presidente de Torreal

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

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 Vallehermoso

D<sup>a</sup>. 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

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

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 miembro del Consejo de Administración del BBV. Es Consejero de Industria de Diseño Textil (Inditex)

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 Mundial Confiança

Nota: Se han incluido en el currículo de cada Consejero, cuando se hace mención a su condición de vocal de algún Consejo de Administración de otra sociedad, datos exclusivamente referentes a compañías cotizadas en Bolsa.



REUNIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA. *Sala Greco*

Sentados de izquierda a derecha

- D. Francisco Luzón López  
Director general  
Consejero ejecutivo
- D. Alfredo Sáenz Abad  
Vicepresidente 2º y Consejero Delegado  
Consejero ejecutivo
- D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos  
Presidente  
Consejero ejecutivo
- D. Matías Rodríguez Inciarte  
Vicepresidente 3º  
Consejero ejecutivo
- D. Rodrigo Echenique Gordillo  
Consejero externo

Detrás de izquierda a derecha

- D. Antonio Escámez Torres  
Consejero externo
- D. Fernando de Asúa Álvarez  
Consejero externo (independiente)
- Dª. Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea  
Presidente de Banesto  
Consejera ejecutiva
- D. Guillermo de la Dehesa Romero  
Consejero externo (independiente)
- D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca  
Secretario General y del Consejo

2.3. MISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (artículos 3 y 4 del Reglamento).

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad. Sin perjuicio de ello, la política del Consejo es delegar la gestión ordinaria en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función general de supervisión, asumiendo y ejercitando directamente y con carácter indelegable las responsabilidades que esta función comporta y, en particular, las siguientes:

- a) Las legalmente indelegables.
- b) Aprobación de las estrategias generales de la Sociedad.
- c) Nombramiento, retribución y, en su caso, destitución de los miembros de la Alta Dirección.
- d) Control de la actividad de gestión y evaluación de los directivos.
- e) Identificación de los principales riesgos de la Sociedad, en especial los riesgos que procedan de las operaciones con derivados, e implantación y seguimiento de los sistemas de control interno y de información adecuados.
- f) Determinación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública. El Consejo se responsabiliza de suministrar a los mercados información rápida, precisa y fiable, en especial cuando se refiera a la estructura del accionariado, a modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, a operaciones vinculadas de especial relieve o a la autocartera.
- g) Aprobar la política en materia de autocartera.
- h) Y, en general, las operaciones que entrañen la adquisición y disposición de activos sustanciales de la Sociedad y las grandes operaciones societarias.

El criterio que ha de presidir en todo momento la actuación del Consejo de Administración es la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés de los accionistas, con respeto en todo caso de la legalidad vigente y de conformidad con los criterios, valores y modelos de conducta de general aceptación.

2.4. COMISIONES DEL CONSEJO

En el seno del Consejo de Administración existe una Comisión Ejecutiva que, por delegación de aquél, se constituye en órgano permanente de administración del Grupo con facultades decisorias generales, dando cuenta al Consejo de todas sus actuaciones y decisiones, y una Comisión Delegada de Riesgos, con facultades delegadas específicas en este ámbito, sin perjuicio de las que corresponden a la Comisión Ejecutiva.

COMISIONES DECISORIAS	Nº MIEMBROS	EJECUTIVOS	EXTERNOS	Nº REUNIONES	HORAS*
1 Comisión Ejecutiva	9	5	4	61	270
2 Comisión Delegada de Riesgos	6	1	5	108	260

(\*) Horas estimadas de dedicación por cada Consejero.

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.

COMISIONES INFORMATIVAS	Nº MIEMBROS	EJECUTIVOS	EXTERNOS	Nº REUNIONES	HORAS*
1 Comisión de Auditoría y Cumplimiento	6	0	6	9	40
2 Comisión de Nombramientos y Retribuciones	5	0	5	7	15
3 Comisión Internacional	9	4	5	3	6
4 Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad	7	2	5	2	4

(\*) Horas estimadas de dedicación por cada Consejero.

La existencia de estas Comisiones permite a los Consejeros externos una mayor participación y especialización en los distintos negocios y ámbitos de actuación del Grupo, redundando, sin duda, en el reforzamiento de la cohesión del Consejo y en la coordinación de los trabajos del mismo al tiempo que facilita el adecuado desempeño de sus funciones de supervisión.

Especial consideración merecen la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones.

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se crea en el seno del Consejo con una función de apoyo y especialización en las labores de control y revisión contable y de cumplimiento de la Sociedad.
- En el marco de las funciones de supervisión y control del Consejo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha de asistir a este último en el ejercicio de dichas funciones, por vía de su especialización y especial dedicación a las mismas. Tiene un cometido muy específico que desempeñar, que se establece por el Reglamento del Consejo (aunque, tras la aprobación de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, haya de serlo, en cuanto a su contenido mínimo, por los Estatutos Sociales).
- Está compuesta exclusivamente por Consejeros externos. De sus seis componentes, cinco tienen la consideración de independientes. Uno de ellos es su Presidente, en el que concurren conocimientos y experiencia en las técnicas y principios contables.
- Los miembros que la componen deben tener un conocimiento lo más profundo posible de las cuentas y de los sistemas internos de control y de cumplimiento de la sociedad. De ahí, la frecuencia de sus reuniones, a las que asisten los auditores externos e internos, así como ejecutivos de la sociedad, sobre todo los encargados de la contabilidad y el control.

#### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

- Es otra Comisión especializada del Consejo, sin funciones delegadas. Sólo le corresponden las de informe y propuesta en las materias propias de su competencia.
- Está compuesta exclusivamente por Consejeros externos no ejecutivos ( 3 de su 5 componentes, incluido su Presidente, son externos independientes, uno externo dominical y otro externo.).
- Limita su actuación en el área de su competencia a los Consejeros y miembros de la alta dirección.

#### Funciones de las Comisiones

##### • COMISIÓN EJECUTIVA (artículo 13 del Reglamento)

Tiene delegadas con carácter permanente todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las siguientes:

- Las indelegables por disposición legal.
- La aprobación de las estrategias generales de la Sociedad.
- El nombramiento y, en su caso, destitución de los miembros de la Alta Dirección de la Sociedad, así como la fijación de su retribución.

- d) El control de la actividad de gestión y evaluación de los directivos.
- e) La identificación de los principales riesgos de la Sociedad, en especial los riesgos que procedan de las operaciones con derivados, así como la implantación y seguimiento de los sistemas de control interno y de información adecuados.
- f) La determinación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública. En particular, será responsabilidad del Consejo suministrar a los mercados información rápida, precisa y fiable, singularmente cuando se refiera a la estructura del accionariado, a modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, a operaciones vinculadas de especial relieve o a la autocartera.
- g) La aprobación de la política en materia de autocartera.
- h) En general, las operaciones que entrañen la adquisición y disposición de activos sustanciales de la Sociedad y las grandes operaciones societarias.

• **COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS** (artículo 12 del Reglamento)

Tiene delegadas con carácter permanente las siguientes facultades:

- a) Decidir sobre concesión de préstamos, apertura de cuentas de crédito y operaciones de riesgo en general, así como sobre su modificación, cesión y cancelación, y sobre la gestión global del riesgo -riesgo país, de interés, de crédito, de mercado, operacional, tesorería, derivados-, así como determinar y aprobar las condiciones generales y particulares de los descuentos, préstamos, depósitos, prestación de fianzas y avales y toda clase de operaciones bancarias.
- b) Constituir, modificar, subrogar y resolver contratos de arrendamiento financiero sobre toda clase de muebles e inmuebles y en los términos y condiciones que libremente determine, así como adquirir los bienes objeto de tal arrendamiento financiero, sin limitación alguna en su importe o cuantía.
- c) En garantía de obligaciones de terceros y por su cuenta, sean estas personas físicas o jurídicas, sin limitación de cuantía alguna, y ante toda clase de personas físicas y jurídicas, Entidades u Organismos Públicos o Privados, muy especialmente a efectos de lo dispuesto en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y disposiciones complementarias, y con las condiciones y cláusulas que estime convenientes, podrá constituir, modificar y retirar o cancelar fianzas, avales de todo tipo o cualquier otra modalidad de afianzamientos, constituyendo, en su caso, los depósitos de efectivo o títulos que se exijan, con o sin afianzamiento, pudiendo obligar al Banco, incluso solidariamente con el deudor principal, con renuncia, por lo tanto, a los beneficios de orden, excusión y división.

En las páginas 128 al 148 de este Informe Anual se contiene una amplia información sobre los sistemas de control de riesgos del Grupo.

• **COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO** (artículo 14 del Reglamento)

Funciones:

- a) Informar, a través de su Presidente, en la Junta General de accionistas a la que se someta la aprobación de las cuentas anuales.
- b) Proponer la designación del Auditor de Cuentas, así como sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación de su nombramiento.
- c) Revisar las cuentas de la Sociedad y del Grupo, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección.
- d) Supervisar los servicios de auditoría interna.
- e) Conocer el proceso de información financiera y los sistemas internos de control.
- f) Servir de canal de comunicación entre el Consejo y el Auditor de Cuentas, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros.

g) Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.

h) Velar por la independencia del Auditor de Cuentas, 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, así como recibir información y mantener con el Auditor de Cuentas las comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. Y, en concreto, verificar el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por todos los conceptos sobre el total de los ingresos de la firma auditora, y la antigüedad del socio responsable del equipo de auditoría en la prestación del servicio a la Sociedad. En la Memoria anual se informará de los honorarios pagados a la firma auditora, incluyendo información relativa a los honorarios correspondientes a servicios profesionales distintos a los de auditoría.

i) Revisar antes de su difusión la información financiera periódica que, además de la anual, se facilite a los mercados y sus órganos de supervisión, y velar por que se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales.

j) Supervisar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores, de los Manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora. En particular, corresponde a la Comisión recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas disciplinarias a miembros de la Alta Dirección.

k) Revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de las autoridades administrativas de supervisión y control.

l) Conocer y, en su caso, dar respuesta a las iniciativas, sugerencias o quejas que planteen los accionistas respecto del ámbito de las funciones de esta Comisión y que le sean sometidas por la Secretaría General de la Sociedad.

m) Informar las propuestas de modificación del Reglamento del Consejo de Administración con carácter previo a su aprobación por éste.

Una de sus reuniones estará destinada a evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información que el Consejo ha de aprobar e incluir en la documentación pública anual.

Durante el ejercicio 2002 el Auditor Interno del Grupo y el Auditor Externo informaron al Consejo de Administración en dos ocasiones cada uno de ellos. Por su parte, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento presentó un informe sobre los trabajos de la Comisión en una de las sesiones del Consejo.

(Ver información adicional en la página 150 de este Informe Anual).

• **COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES** (artículos 15, 19, 20 y 21 del Reglamento)

Funciones:

a) Formular y revisar 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.

b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros a que se refiere el apartado 2 del artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, así como las de nombramiento de los miembros de cada una de las Comisiones del Consejo de Administración.

c) Proponer al Consejo la modalidad y el importe de las retribuciones anuales de los Consejeros –tanto en su condición de tales como las que les correspondan por el desempeño en la Sociedad de otras funciones distintas a las de Consejero– y Directores Generales y revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su acomodación y sus rendimientos y procurando que las remuneraciones de los Consejeros se ajusten a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad.

d) Velar por la transparencia de las retribuciones y la inclusión en la Memoria anual de información acerca de las remuneraciones de los Consejeros.

e) Velar por el cumplimiento por parte de los Consejeros de las obligaciones establecidas en el artículo 27 del Reglamento del Consejo de Administración, emitir los informes previstos en el mismo así como recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas a adoptar respecto de los Consejeros en caso de incumplimiento de aquellas o del Código de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores.

• **COMISIÓN INTERNACIONAL** (artículo 12 del Reglamento)

Le corresponde realizar el seguimiento del desarrollo de la estrategia del Grupo y de las actividades, mercados y países en que éste quiera estar presente mediante inversiones directas o el despliegue de negocios específicos, siendo informada de las iniciativas y estrategias comerciales de las distintas Unidades del Grupo y de los nuevos proyectos que se le presenten; asimismo, revisa la evolución de las inversiones financieras y de los negocios, así como la situación económica internacional para, en su caso, hacer las propuestas que correspondan para corregir los límites de riesgo-país, su estructura y rentabilidad y su asignación por negocios y/o Unidades.

• **COMISIÓN DE TECNOLOGÍA, PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD** (artículo 12 del Reglamento)

Le corresponde estudiar e informar los planes y actuaciones relativos a sistemas de información y programación de aplicaciones, inversiones en equipos informáticos, diseño de procesos operativos para mejorar la productividad, y programas de mejora de calidad de servicio y procedimientos de medición, así como los relativos a medios y costes.

2.5 CONSEJO ASESOR INTERNACIONAL (artículo 16 del Reglamento)

Integrado por importantes personalidades españolas y extranjeras, no pertenecientes al Consejo de Administración, colabora con el mismo 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 Irímo, ex Ministro de Hacienda y ex Vicepresidente Económico 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 Gurriá, ex Ministro de Hacienda de México.  
Mr. Harry P. Kamen, ex Presidente y ex Consejero Delegado de Metropolitan Life Insurance.  
Mr. Gerhard Schulmeyer, ex Presidente y ex Consejero Delegado de Siemens Corporation.  
Rt. Hon. Viscount Younger of Leckie, ex Presidente del Grupo Royal Bank of Scotland\*.  
D. Leopoldo Calvo Sotelo, ex Presidente del Gobierno español.
- Secretario: D. Ignacio Benjumea

(\*) Fallecido el 26 de enero de 2003.

2.6. FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION, NÚMERO DE REUNIONES Y DEDICACIÓN DE LOS CONSEJEROS (artículos 7, 8, 9, 10, 11, 17, 18, 23 y 24 del Reglamento)

El Reglamento del Consejo de Administración regula las reuniones del Consejo, incluyendo la obligación de remitir a los Consejeros con antelación suficiente el orden del día –con carácter general y como mínimo, 4 días antes-, así como la información que se vaya a presentar al Consejo (usualmente, con 3 días de antelación). La transparencia, eje esencial del gobierno corporativo del Banco, tiene su primera manifestación en la completa información de la que los Consejeros disponen, que es la adecuada para el desempeño de su función. En esta misma dirección, los Consejeros ven reconocidas en el Reglamento las más amplias facultades de información e inspección sobre las operaciones sociales y las unidades y dependencias del Grupo, pudiendo solicitar la contratación a cargo de la Sociedad de asesores legales, contables o financieros para el análisis y resolución de problemas concretos de especial relieve y complejidad.

Durante el año 2002, el Consejo de Administración celebró 11 reuniones, la Comisión Ejecutiva 61, la Comisión Delegada de Riesgos 108, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento 9, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones 7, la Comisión Internacional 3 y la Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad 2.

El tiempo estimado de dedicación por parte de cada uno de los Consejeros externos a preparar y participar en las reuniones del Consejo de Administración en el año 2002 es de 50 horas. Adicionalmente, cada uno de los Consejeros miembros de la Comisión Ejecutiva ha dedicado aproximadamente 270 horas, los de la Comisión Delegada de Riesgos 260 horas, los de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento 40 horas, los de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones 15 horas, los de la Comisión Inter-

nacional 6 horas y los de la Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad 4 horas. Además, los miembros del Consejo que no lo son de la Comisión Ejecutiva asisten asimismo a las reuniones de ésta, previa convocatoria por el Presidente, con un mínimo de dos asistencias al año.

El Consejo Asesor Internacional se ha reunido dos veces durante el año 2002 con un tiempo estimado de dedicación por parte de cada uno de sus vocales para preparar y participar en las reuniones del mismo de 12 horas.

## 2.7. OBLIGACIONES DE LOS CONSEJEROS (artículos 15.2.f y 27 del Reglamento)

Los Consejeros deberán desempeñar su cargo con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal y tendrán, además, las siguientes obligaciones:

**Obligación de confidencialidad.** El Consejero guardará secreto de las deliberaciones del Consejo y de todos los órganos de que forme parte y, en general, se abstendrá de revelar las informaciones a las que haya tenido acceso en el ejercicio del cargo, subsistiendo esta obligación aun cuando haya cesado en el mismo. Toda la documentación de la Sociedad o de su Grupo de que disponga por su cargo de Consejero tiene carácter confidencial y no podrá ser revelada de forma alguna, salvo que por acuerdo del Consejo se excepcione expresamente de este carácter.

**Obligación de no competencia.** A petición de cualquier socio y por acuerdo de la Junta General, cesarán en su cargo los Consejeros que lo fueren de otra entidad competidora y los que bajo cualquier forma tengan intereses opuestos a los de la Sociedad.

**Obligación de abstención e información en los casos de conflicto de interés.** El Consejero deberá abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a los asuntos en que se encuentre interesado personalmente, o que afecten a un miembro de su familia -cónyuge, excluido el separado legalmente, e hijos menores de edad, sujetos a su patria potestad, y mayores de edad que dependan económicamente del mismo- o a una Sociedad en la que desempeñe un puesto directivo o tenga una participación significativa. Asimismo, el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad a no ser que informe anticipadamente de la situación de conflicto de interés y el Consejo, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, apruebe la transacción.

**Obligación de no hacer uso de los activos sociales.** El Consejero no podrá hacer uso de los activos de la Sociedad ni valer-se de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial a no ser que haya satisfecho una contraprestación adecuada.

**Obligación de pasividad.** El Consejero no podrá hacer uso de la información reservada -no pública- de la Sociedad con fines privados, salvo que su utilización resulte inocua para la Sociedad. En todo caso, no podrá utilizarse dicha información para realizar operaciones de adquisición o venta de valores de las entidades pertenecientes al Grupo.

**Obligación de no aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio.** El Consejero no puede aprovechar en beneficio propio o en el de un allegado -persona especialmente relacionada con él- una oportunidad de negocio de la Sociedad, a no ser que previamente se le ofreciera a ésta, que ésta desista de explotarla y que el aprovechamiento sea autorizado por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. A estos efectos, se entiende por oportunidad de negocio cualquier posibilidad de realizar una inversión en operación comercial que haya surgido o se haya descubierto en conexión con el ejercicio de su cargo por el Consejero, o mediante la utilización de medios o información de la Sociedad o en circunstancias tales que sea razonable pensar que el ofrecimiento del tercero en realidad estaba dirigido a la Sociedad.

Asimismo, los Consejeros estarán sujetos a las normas que les sean aplicables del Código de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores.

Corresponde a la Comisión de Nombramientos y Remuneraciones velar por el cumplimiento por parte de los Consejeros de sus obligaciones -previéndose su intervención específica en casos de conflictos de intereses-, así como recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas a adoptar respecto de los Consejeros en caso de incumplimiento de aquéllas o del Código de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores.

## 2.8. PARTICIPACIÓN DE LOS CONSEJEROS EN EL CAPITAL DEL BANCO A 31-12-2002

	P. DIRECTA	P. INDIRECTA	ACCIONES REPRESENTADAS	TOTAL	% DEL CAPITAL SOCIAL
D. EMILIO BOTIN-SANZ DE SAUTUOLA Y GARCIA DE LOS RIOS (1)	5.712.422	4.947.100	90.547.524	101.207.046	2,12
D. JAIME BOTIN-SANZ DE SAUTUOLA Y GARCIA DE LOS RIOS	2.723.340	5.373.402	12.624	8.109.366	0,17
D. ALFREDO SAENZ ABAD	336.125	1.290.962	0	1.627.087	0,03
D. MATIAS RODRIGUEZ INCIARTE	504.061	22.500	61.444	588.005	0,01
D. MANUEL SOTO SERRANO	0	76.965	0	76.965	0,00
D. JUAN ABELLO GALLO	1.440	11.801.725	0	11.803.165	0,25
D. JOSE MANUEL ARBURUA ASPIUNZA	441.422	2.040	0	443.462	0,01
ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.	9.690.000	35.148.426	6.196.873	51.035.299	1,07
D. FERNANDO ASUA ALVAREZ	23.155	13.029	0	36.184	0,00
D. ANTONIO BASAGOITI GARCIA-TUÑON	468.000	0	248.630	716.630	0,02
D.ª ANA PATRICIA BOTIN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA (2)	8.208.570	4.024.646	0	12.233.216	0,26
D. EMILIO BOTIN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA (3)	12.153.218	12.240	0	12.165.458	0,26
D. GUILLERMO DE LA DEHESA ROMERO	100	0	0	100	0
D. RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO	651.598	7.344	0	658.942	0,01
D. ANTONIO ESCAMEZ TORRES	516.899	0	0	516.899	0,01
D. FRANCISCO LUZON LOPEZ	1.172.391	723	0	1.173.114	0,02
D. ELIAS MASAVEU Y ALONSO DEL CAMPO	449.237	11.434.725	0	11.883.962	0,25
SIR GEORGE MATHEWSON (4)	122	0	135.142.302	135.142.424	2,83
D. ABEL MATUTES JUAN	100	86.150	0	86.250	0,00
D. LUIS ALBERTO SALAZAR-SIMPSON BOS	26.415	4.464	0	30.879	0,00
D. ANTONIO DE SOMMER CHAMPALIMAUD (5)	100	102.165.071	0	102.165.171	2,14
<b>TOTAL</b>	<b>43.078.715</b>	<b>176.411.512</b>	<b>232.209.397</b>	<b>451.699.624</b>	<b>9,47</b>

(1) D. Emilio Botin-Sanz de Sautuola y Garcia de los Rios tiene legalmente atribuido el derecho de voto de 9.700.004 acciones (el 0,20% del capital), de 70.519.120 acciones propiedad de la Fundación Marcelino Botin (el 1,48% del capital) y de 10.328.400 acciones propiedad de la Fundación Banco Santander Central Hispano (el 0,21% del capital).

(2) El derecho de voto sobre 12.148.004 acciones (0,25% del capital) corresponde a D. Emilio Botin-Sanz de Sautuola y Garcia de los Rios.

(3) El derecho de voto sobre 12.148.030 acciones (0,25% del capital) corresponde a D. Emilio Botin-Sanz de Sautuola y Garcia de los Rios.

(4) Propiedad del Grupo Royal Bank of Scotland, 135.142.302 acciones.

(5) Propiedad de Sheiner-Consultoria e Investimentos S.A., 102.165.071 acciones.

Por su parte, D. Antonino Fernández Rodríguez, Presidente del Consejo Asesor Internacional, tiene un total de 25.370.591 acciones (0,532% del capital) entre participación directa, indirecta y acciones representadas.

## 2.9. RETRIBUCIONES DE LOS CONSEJEROS

La información sobre esta materia se recoge en el Informe de Gestión (página 214), y en las Cuentas Anuales (páginas 169 a 172) de este Informe Anual.

### 3. JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

#### 3.1. JUNTAS GENERALES CELEBRADAS EN 2002

##### Junta General extraordinaria de 9 de febrero

I. Concurrieron, entre presentes y representados, un total de 225.304 accionistas, con 2.107.780.166 acciones.

II. Los dieciocho miembros del Consejo de Administración presentes concurrieron con 21.329.580 acciones propias y 2.070.738.536 acciones representadas. Respecto a estas últimas, los titulares de 1.802.230.566 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.

##### III. Acuerdos

	Acciones		
	Votos a favor	Votos en contra	Abstención
1. Distribución de un cuarto dividendo por los beneficios del Ejercicio 2001.	2.106.461.487	323.601	995.078
2. Fijación del número de miembros del Consejo de Administración en 19, reelección como Consejeros de D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Antonio Basagoiti García-Tuñón, D. Antonio Escámez Torres, D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos, D. Manuel Soto Serrano y Sheiner-Consultoria e Invetimentos, S.A., y ratificación del nombramiento de Consejero de Sir George Mathewson.	2.105.666.030	457.698	1.656.438
3. Reección de Auditor de Cuentas para el Ejercicio 2002	2.105.757.717	648.679	1.373.770
4. Autorización para la adquisición de acciones propias.	2.105.495.223	816.384	1.468.559
5. 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.	2.029.445.246	76.566.065	1.768.855
6. Autorización al Consejo para aumentar el capital social en la cantidad máxima de 1.164,8 millones de euros y en el plazo de 5 años.	2.090.314.097	15.676.887	1.789.182
7. Aumento de capital por un importe de 127,9 millones de euros mediante aportaciones no dinerarias consistentes en acciones de la sociedad alemana AKB Holding GmbH.	1.999.380.722	101.833.782	6.565.662
8. Delegación en el Consejo de la facultad de emitir hasta 1.000 millones de euros en valores de renta fija convertibles y/o canjeables en acciones del propio Banco, determinación de las bases y modalidades de la conversión y aumento del capital social en la cuantía necesaria.	2.098.734.626	7.299.368	1.746.172
9. Emisión de 1.000 millones de euros en valores de renta fija convertibles y/o canjeables en acciones del propio Banco, con exclusión del derecho de suscripción preferente, delegando en el Consejo las facultades necesarias para su ejecución; determinación de las bases y modalidades de la conversión y aumento del capital social en la cuantía necesaria.	2.103.954.072	1.761.626	2.064.468

	Acciones		
	Votos a favor	Votos en contra	Abstención
10. Delegación en el Consejo de la facultad de emitir valores de renta fija no convertibles en acciones por hasta un importe de 15.000 millones de euros.	2.105.128.380	907.201	1.744.585
11. Inclusión de un nuevo artículo en los Estatutos sociales para incluir la posibilidad de comunicaciones por medios electrónicos y telemáticos, y supresión de la Disposición Transitoria de los Estatutos.	2.104.581.918	813.552	2.384.696
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.	2.105.085.554	846.047	1.848.565

#### IV. Derecho de información

Número de accionistas que previamente a la Junta solicitaron documentación y/o información: 25

Número de accionistas que intervinieron en la Junta: 12

#### Junta General ordinaria de 24 de junio

I. Concurrieron, entre presentes y representados, un total de 1.370 accionistas, con 1.437.212.947 acciones.

II. Los diecisiete miembros del Consejo de Administración presentes concurrieron con 21.218.156 acciones propias y 1.284.598.845 acciones representadas. Respecto a estas últimas, los titulares de 986.531.993 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.

#### III. Acuerdos

	Acciones		
	Votos a favor	Votos en contra	Abstención
1. Aprobación de las cuentas anuales y de la gestión social del ejercicio 2001.	1.427.950.050	279.098	8.983.809
2. Aprobación de la aplicación del resultado obtenido durante el ejercicio 2001.	1.436.371.004	664.936	177.007
3. Opción por la aplicación, por tiempo indefinido, del régimen de consolidación fiscal previsto en el Capítulo VII del Título VIII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.	1.431.969.704	1.393.552	3.849.691
4. Fijación del número de miembros del Consejo de Administración en 21 y nombramiento como Consejeros de D. Juan Abelló Gallo, D. Guillermo de la Dehesa Romero y D. Abel Matutes Juan.	1.421.010.911	1.107.587	15.094.449
5. 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.	1.427.882.106	1.393.552	7.937.289

#### IV. Derecho de información

Número de accionistas que previamente a la Junta solicitaron documentación y/o información: 13

Número de accionistas que intervinieron en la Junta: 12

**3.2 JUNTA GENERAL ORDINARIA DE 2003**

El Consejo de Administración de este Banco ha acordado convocar a los señores accionistas a la Junta General Ordinaria que se celebrará en el Palacio de Festivales (Avda. Reina Victoria, s/n) de Santander el día 21 de junio de 2003, a las 11,00 horas, en segunda convocatoria, para el caso de que, por no haberse alcanzado el quórum necesario, dicha Junta no pueda celebrarse en primera convocatoria, que ha acordado convocar para el mismo lugar y hora del día 20 de junio de 2003, con el fin de que los señores accionistas puedan deliberar y resolver sobre los puntos del siguiente

ORDEN DEL DÍA

- |           |   |
|-----------|---|
| Primero   | Examen y aprobación, en su caso, de las Cuentas Anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria) y de la gestión social de Banco Santander Central Hispano, S.A. y de su Grupo consolidado, todo ello referido al Ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2002.  |
| Segundo   | Aplicación de resultados del Ejercicio 2002.  |
| Tercero   | Consejo de Administración: reelección de Administradores y ratificación de nombramiento de Administrador.   |
| Cuarto    | Reelección de Auditor de Cuentas para el Ejercicio 2003.  |
| Quinto    | Autorización para que el Banco y sus Sociedades filiales puedan adquirir acciones propias al amparo de lo dispuesto en el artículo 75 y la disposición adicional primera de la Ley de Sociedades Anónimas, dejando sin efecto en la parte no utilizada todavía la autorización concedida por la Junta General Extraordinaria de accionistas de 9 de febrero de 2002.  |
| Sexto     | 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-, reenumerando los actuales artículos 39 a 45 como nuevos artículos 40 a 46. |
| Séptimo   | Aprobación, en su caso, del Reglamento de la Junta General.   |
| Octavo    | Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de ejecutar el acuerdo a adoptar por la propia Junta de aumentar el capital social, de conformidad con lo establecido en el artículo 153.1.a) de la Ley de Sociedades Anónimas.   |
| Noveno    | Autorización al Consejo de Administración para ampliar el capital social, conforme a lo establecido en el artículo 153.1.b) de la Ley de Sociedades Anónimas y con delegación para la exclusión del derecho de suscripción preferente, conforme a lo establecido en el artículo 159.2 de la misma Ley, dejando sin efecto la autorización conferida mediante el acuerdo SEXTO.II) de la Junta General Extraordinaria de accionistas de 9 de febrero de 2002.  |
| Décimo    | Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores de renta fija convertibles y/o canjeables en acciones de la Sociedad, fijación de criterios para la determinación de las bases y modalidades de la conversión y/o canje y atribución al Consejo de Administración de las facultades de aumentar el capital en la cuantía necesaria, así como de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas y titulares de obligaciones convertibles.   |
| Undécimo  | Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores de renta fija no convertibles en acciones.  |
| Duodécimo | Autorización al Consejo de Administración para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta, así como para sustituir las facultades que reciba de la Junta, y concesión de facultades para la elevación a instrumento público de tales acuerdos.   |

## Intervención de Notario en la Junta

El Consejo de Administración ha acordado requerir la presencia de Notario público para que levante acta de la Junta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley de Sociedades Anónimas en relación con el artículo 101 de Reglamento del Registro Mercantil.

## Asistencia

Tienen derecho de asistencia a esta Junta los accionistas a cuyo nombre estén inscritas cien o más acciones del Banco y reúnan los demás requisitos exigidos por los Estatutos. Los poseedores de menos de cien acciones podrán agruparlas hasta reunir tal número, a fin de que asista uno de ellos, o conferir su representación a otro accionista con derecho de asistencia.

Este derecho de asistencia es delegable con arreglo a lo establecido sobre esta materia en los Estatutos sociales y en la Ley de Sociedades Anónimas.

## Derecho de Información

A partir de la fecha de publicación del anuncio de convocatoria, los señores accionistas podrán obtener de la Sociedad, de forma inmediata y gratuita, las cuentas anuales, el informe de gestión y el informe de los auditores correspondientes al Ejercicio 2002, así como las cuentas consolidadas, el informe de gestión del Grupo y el informe de los auditores relativos al mismo Ejercicio.

En relación con los puntos Sexto y Octavo a Décimo del Orden del Día, ambos inclusive, los señores accionistas podrán examinar en el domicilio social, a partir de la fecha de publicación del anuncio de convocatoria, el texto íntegro de las propuestas de acuerdos y los preceptivos informes de los administradores, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

## Información adicional y documentación disponible en la página web

Con independencia del derecho de información anteriormente indicado, a partir de la fecha de publicación del anuncio de convocatoria los accionistas también podrán examinar en el domicilio social y solicitar la entrega o el envío gratuito del texto del Reglamento de la Junta General que se propone para su aprobación bajo el punto Séptimo del Orden del Día.

Asimismo, a partir de la fecha de la convocatoria estarán disponibles para su consulta en la página web de la Sociedad (<http://www.gruposantander.com>) los siguientes documentos:

- (i) Las cuentas anuales, el informe de gestión y el informe de los auditores correspondientes al Ejercicio 2002, así como las cuentas consolidadas, el informe de gestión del Grupo y el informe de los auditores relativos al mismo Ejercicio.
- (ii) El texto íntegro de las propuestas de acuerdos correspondientes a todos los puntos del Orden del Día de la Junta General, así como, en relación con los puntos Sexto y Octavo a Décimo, ambos inclusive, los correspondientes informes de administradores.
- (iii) El texto del Reglamento de la Junta General que se propone para su aprobación bajo el punto Séptimo del Orden del Día.
- (iv) El Informe Anual (que incluye el Informe de Gobierno Corporativo) del Banco.

3.3 REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.(\*)

PREÁMBULO

Siguiendo la recomendación de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados Financieros y en las Sociedades Cotizadas y tomando en consideración la práctica de las sociedades cotizadas españolas en materia de preparación y desarrollo de las Juntas Generales, este Reglamento de la Junta General de accionistas de Banco Santander Central Hispano, S.A. (en adelante, el «Banco» o la «Sociedad») tiene un triple propósito. En primer lugar, establece una regla de transparencia al hacer públicos, desarrollando las normas legales y estatutarias, los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales; en segundo lugar, concreta las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas con ocasión de la convocatoria y celebración de las Juntas Generales; y, en tercer lugar, acomete el esfuerzo de sistematizar el proceso de preparación y desarrollo de la Junta General, en la certeza de que todo ello redundará en beneficio de los accionistas, constituyéndose este documento en la referencia obligada para su informada participación en las Juntas Generales.

TÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Artículo 1. Finalidad

Este Reglamento regula la convocatoria, preparación, información, concurrencia y desarrollo de la Junta General y el ejercicio de los correspondientes derechos políticos con ocasión de su convocatoria y celebración, todo ello con arreglo a lo previsto en la Ley y en los Estatutos.

Artículo 2. Junta General de Accionistas

1. La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de decisión de la Sociedad en las materias propias de su competencia.
2. De conformidad con lo establecido en los Estatutos sociales, la Junta General de Accionistas se halla facultada para adoptar toda clase de acuerdos referentes a la Sociedad, estándole reservadas, en particular, las atribuciones siguientes:
  - I. Aprobar un Reglamento de la Junta que, con sujeción a lo establecido en la Ley y los Estatutos, regule la convocatoria, preparación, información, concurrencia y desarrollo de la Junta General, así como el ejercicio de los derechos políticos con ocasión de su convocatoria y celebración.
  - II. Nombrar y separar los Vocales del Consejo de Administración, así como ratificar o revocar los nombramientos provisionales de tales Vocales efectuados por el propio Consejo, y examinar y aprobar su gestión.
  - III. Nombrar los Auditores de Cuentas.
  - IV. Aprobar, en su caso, las cuentas anuales y resolver sobre la aplicación del resultado, así como aprobar, también en su caso, las cuentas anuales consolidadas.
  - V. Acordar la emisión de obligaciones, el aumento o reducción de Capital, la transformación, fusión, escisión o disolución de la Sociedad y, en general, cualquier modificación de los Estatutos sociales.
  - VI. Autorizar al Consejo de Administración para aumentar el Capital social, conforme a lo previsto en el artículo 153,1.b de la Ley de Sociedades Anónimas.
  - VII. Otorgar al Consejo de Administración las facultades que para casos no previstos estime oportunas.
  - VIII. Decidir sobre los asuntos que le sean sometidos por acuerdo del Consejo de Administración.
  - IX. Decidir acerca de la aplicación de sistemas de retribución consistentes en la entrega de acciones o de derechos sobre ellas, así como de cualquier otro sistema de retribución que esté referenciado al valor de las acciones, con independencia de quién resulte ser beneficiario de tales sistemas de retribución.

(\*) Que se somete a la aprobación de la próxima Junta General de accionistas.

- X. Decidir lo procedente sobre todas aquellas cuestiones que no se determinen especialmente en los Estatutos, y no sean de la exclusiva competencia del Consejo de Administración.

Artículo 3. Clases de Juntas

La Junta General puede ser Ordinaria o Extraordinaria.

La Junta General Ordinaria, previamente convocada al efecto, se reunirá necesariamente dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio, para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado, así como para aprobar, en su caso, las cuentas consolidadas, sin perjuicio de su competencia para tratar y acordar cualquier otro asunto que figure en el orden del día.

Toda Junta que no sea la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

TÍTULO II

CONVOCATORIA Y PREPARACIÓN DE LA JUNTA GENERAL

Capítulo I

Convocatoria de la Junta General

Artículo 4. Convocatoria de la Junta General

- 1. Los administradores convocarán la Junta General Ordinaria para su reunión necesariamente durante los seis primeros meses de cada ejercicio.

Asimismo, los administradores convocarán la Junta General Extraordinaria siempre que lo estimen conveniente para los intereses sociales. Deberán asimismo convocarla cuando lo soliciten accionistas que sean titulares de, al menos, un cinco por ciento del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar en la Junta. En tal caso, la Junta General Extraordinaria de accionistas deberá ser convocada para celebrarse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se hubiese requerido notarialmente a los administradores para convocarla. Los administradores confeccionarán el orden del día, incluyendo necesariamente los asuntos que hubiesen sido objeto de solicitud.

- 2. Los administradores requerirán la presencia de Notario para que levante acta de la Junta General.

Artículo 5. Anuncio de convocatoria

La Junta General deberá ser convocada por el Consejo de Administración de la Sociedad mediante anuncio publicado de conformidad con lo previsto en los Estatutos sociales. No más tarde de la fecha de publicación o, en todo caso, el día hábil inmediatamente siguiente, el anuncio de convocatoria se remitirá por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El texto del anuncio será igualmente accesible a través de la página web del Banco.

El anuncio de convocatoria expresará la fecha de la reunión en primera convocatoria así como todos los asuntos que hayan de tratarse. Asimismo, el anuncio hará constar la fecha en la que, si procediera, se reunirá la Junta General en segunda convocatoria. Entre la primera y la segunda reunión deberá mediar, por lo menos, un plazo de veinticuatro horas.

Capítulo II

Preparación de la Junta General

Artículo 6. Información disponible desde la fecha de la convocatoria

- 1. Además de lo exigido por disposición legal o estatutaria, desde la fecha de publicación de la convocatoria de Junta General la Sociedad publicará a través de su página web el texto de todas las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración en relación con los puntos del orden del día, salvo que, tratándose de propuestas para las que la Ley o los Estatutos

no exijan su puesta a disposición de los accionistas desde la fecha de la convocatoria, el Consejo de Administración considere que concurren motivos justificados para no hacerlo.

2. Sin perjuicio de lo previsto en otros apartados de este Reglamento, desde la fecha del anuncio de convocatoria se incorporará a la página web de la Sociedad, además, aquella información que se estime conveniente para facilitar la asistencia de los accionistas a la Junta y su participación en ella, incluyendo:
  - (i) Modelo de la tarjeta de asistencia y, en su caso, de los restantes documentos que deban emplearse para efectuar delegaciones de voto, indicando el procedimiento para obtener los correspondientes originales.
  - (ii) Información sobre el lugar donde vaya a celebrarse la Junta, describiendo en su caso la forma de acceso a la sala.
  - (iii) Caso de estar establecidos, descripción de aquellos mecanismos de delegación o de votación electrónica que puedan ser utilizados.
  - (iv) Información, en su caso, sobre sistemas o procedimientos que faciliten el seguimiento de la Junta, tales como mecanismos de traducción simultánea, difusión a través de medios audiovisuales, informaciones en otros idiomas, etc.

#### Artículo 7. Derecho de información previo a la celebración de la Junta General

Todo accionista podrá solicitar por escrito al Consejo de Administración, con anterioridad a la reunión de la Junta General, los informes o aclaraciones que estime precisos acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.

Los administradores están obligados a proporcionárselos, salvo en los casos en que (i) la publicidad de los datos solicitados por accionistas que representen menos de un veinticinco por ciento del capital social pueda perjudicar, a juicio del Presidente, los intereses sociales; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el orden del día; (iii) la información o aclaración solicitada sea innecesaria para formar opinión sobre las cuestiones sometidas a la Junta o, por cualquier causa, merezca la consideración de abusiva; o (iv) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias.

El Consejo de Administración podrá facultar a cualquiera de sus miembros o a su Secretario para que, en nombre y representación del Consejo, responda a las solicitudes de información formuladas por los accionistas.

Las solicitudes de información se responderán por escrito, salvo que por las características de la información requerida no resultare procedente o que la proximidad a la fecha de celebración de la Junta no lo permita, en cuyo caso las respuestas se facilitarán en el curso de la reunión con arreglo a los criterios previstos en este Reglamento.

Las respuestas que sean facilitadas a los accionistas con anterioridad a la fecha de la reunión serán puestas a disposición de todos los accionistas concurrentes a la Junta al comienzo de la sesión.

#### Artículo 8. Delegaciones

Sin perjuicio de lo previsto en los Estatutos sociales, el derecho de asistencia a la Junta General será delegable en favor de otro accionista que lo tenga por sí. La representación debe conferirse por escrito y con carácter especial para cada Junta.

Las personas físicas accionistas que no se hallen en pleno goce de sus derechos civiles y las personas jurídicas accionistas podrán ser representadas por quienes ejerzan su representación legal, debidamente acreditada. Tanto en estos casos como en el supuesto de que el accionista delegue su derecho de asistencia, no se podrá tener en la Junta más que un representante.

No será válida ni eficaz la representación conferida a quien no pueda ostentarla con arreglo a la Ley. La representación es siempre revocable. La asistencia personal a la Junta General del representado tendrá valor de revocación.

En los casos en los que los administradores de la Sociedad realicen una solicitud pública de representación, se aplicarán las reglas contenidas en la Ley de Sociedades Anónimas y normativa de desarrollo. En particular, el documento en el que conste el poder deberá contener o llevar anejo el orden del día, así como la solicitud de instrucciones para el ejercicio del derecho de voto y la indicación del sentido en que votará el representante en caso de que no se impartan instrucciones precisas.

TÍTULO III

CELEBRACIÓN DE LA JUNTA GENERAL

Capítulo I

Constitución de la Junta

Artículo 9. Derecho de asistencia

- 1. Tienen derecho de asistencia a las Juntas Generales quienes, en los términos previstos en la Ley y en los Estatutos sociales, sean titulares de cien o más acciones inscritas a su nombre en los correspondientes registros contables con cinco días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta.

Los que posean menor número de acciones que el señalado en el párrafo precedente podrán agruparlas para conseguirlo, confiriendo su representación a un accionista del grupo. De no hacerlo así, cualquiera de ellos podrá conferir su representación en la Junta a favor de otro accionista con derecho de asistencia y que pueda ostentarla con arreglo a Ley, agrupando así sus acciones con las de éste.

Para concurrir a la Junta General será indispensable obtener la correspondiente tarjeta nominativa de asistencia, que se expedirá por la Secretaría del Banco con referencia a la lista de accionistas que tengan derecho de asistencia, conforme a lo previsto en los Estatutos sociales y la normativa vigente. Esta lista se cerrará definitivamente con una antelación de cinco días al señalado en la convocatoria para la celebración de la Junta General.

- 2. Los miembros del Consejo de Administración deberán asistir a las Juntas Generales. El Presidente de la Junta General podrá autorizar la asistencia de cualquier persona que juzgue conveniente. La Junta, no obstante, podrá revocar dicha autorización.
- 3. En el momento de acceder al local donde se celebre la reunión de la Junta General se facilitará a los asistentes copia del texto de las propuestas de acuerdos que se someterán a la Junta General, así como los informes de administradores y demás documentación que, en virtud de mandato legal, hayan sido puestos a disposición de los accionistas en relación con las propuestas de acuerdos.

Artículo 10. Medios de comunicación

Con carácter general, y para promover la más amplia difusión del desarrollo de sus reuniones y de los acuerdos adoptados, se facilitará el acceso de los medios de comunicación a la Junta General.

Asimismo, y también para facilitar su difusión, se dispondrá la grabación audiovisual de la Junta General.

Artículo 11. Logística

- 1. En garantía de la seguridad de los asistentes y del buen orden en el desarrollo de la Junta General, se establecerán las medidas de vigilancia y protección, incluidos sistemas de control de acceso, que resulten adecuadas.
- 2. Se podrá disponer asimismo la existencia de medios que permitan la traducción simultánea de las intervenciones de la Junta, cuando el número de asistentes no hispanohablantes así lo justifique o cuando, por cualquier otra razón, se considere conveniente.

Artículo 12. Celebración de la Junta General

- 1. La Junta General quedará válidamente constituida en primera convocatoria siempre que concurran, presentes o representantes, accionistas titulares del porcentaje mínimo de capital suscrito con derecho a voto que en cada caso corresponda con arreglo a la Ley de Sociedades Anónimas o los Estatutos sociales. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria.

2. La Junta General se celebrará en la localidad donde la Sociedad tenga su domicilio y en el local que al efecto determine el Consejo de Administración, que se hará constar en la convocatoria.

Si por cualquier razón fuera necesario celebrar la reunión en salas separadas se dispondrán los medios audiovisuales que permitan la interactividad e intercomunicación entre ellas en tiempo real y, por tanto, la unidad de acto.

#### Artículo 13. Mesa de la Junta General

1. La Mesa de la Junta General estará compuesta por su Presidente y su Secretario.
2. La Junta General será presidida por el Presidente del Consejo de Administración o, en su defecto, por el Vicepresidente que lo sustituya según los Estatutos sociales, y a falta de Presidente y Vicepresidente, por el Vocal que designe el Consejo de Administración, y actuará de Secretario el Secretario General de la Sociedad, siendo sustituido, en los casos de ausencia, imposibilidad o vacante, por el Vicesecretario, y a falta de éste, por el Vocal que designe asimismo el Consejo de Administración. A falta de designación expresa conforme a lo anteriormente previsto, actuarán como Presidente y Secretario los accionistas que sean elegidos por los socios presentes en la reunión.

Si por cualquier causa durante la celebración de la Junta General el Presidente o el Secretario hubieran de ausentarse de la reunión, la sustitución en el ejercicio de sus funciones procederá conforme a lo previsto en el párrafo anterior.

#### Artículo 14. Ordenación de la Junta

Corresponde al Presidente declarar la Junta válidamente constituida, dirigir y establecer el orden de las deliberaciones e intervenciones y los tiempos asignados a ellas conforme a lo previsto en este Reglamento, poner término a los debates cuando estime suficientemente discutido el asunto y ordenar las votaciones, resolver las dudas que se susciten sobre el orden del día y, en general, ejercitar todas las facultades que sean necesarias para la mejor ordenación del desarrollo de la reunión, incluyendo la interpretación de lo previsto en este Reglamento.

#### Artículo 15. Constitución

1. En el lugar y día previstos, ya en primera o en segunda convocatoria, para la celebración de la Junta General, y desde una hora antes de la anunciada para el comienzo de la reunión (salvo que otra cosa se especifique en el anuncio de convocatoria), podrán los accionistas o quienes válidamente les representen presentar al personal encargado del registro de accionistas sus respectivas tarjetas de asistencia y delegaciones y, en su caso, los documentos que acrediten la representación legal. No serán admitidas las tarjetas de asistencia y delegaciones de quienes se presenten al personal encargado del registro de accionistas después de la hora establecida para el inicio de la Junta General.

El registro de los accionistas presentes y representados concurrentes se efectuará mediante sistemas de lectura óptica u otros medios técnicos que se consideren adecuados. Una vez finalizado el proceso de registro de tarjetas de asistencia y delegaciones y de constatarse la existencia de quórum suficiente, se constituirá la Mesa de la Junta General y se formará la lista de asistentes. La lista de asistentes se incorporará a un soporte informático en cuya cubierta precintada se hará constar la oportuna diligencia de identificación firmada por el Secretario de la Junta General con el Visto Bueno del Presidente.

2. Los accionistas o, en su caso, representantes de éstos que accedan con retraso al lugar de celebración de la Junta General, una vez cerrada la admisión de las tarjetas de asistencia y delegaciones, podrán asistir a la reunión (en la misma sala de celebración o, si se estima oportuno por la Sociedad para evitar confusiones durante la Junta, en una sala contigua desde donde puedan seguirla) pero ni los referidos accionistas y representantes (ni sus representados) serán incluidos en la lista de asistentes.
3. En el lugar, día y hora fijados para su celebración, sea en primera o en segunda convocatoria, una vez constituida la Mesa y formada la lista de asistentes, dará comienzo la Junta General.

Seguidamente, el Presidente o, por su delegación, el Secretario dará lectura a los datos globales que resulten de la lista de asistentes, detallando el número de accionistas con derecho a voto presentes y representados que concurren a la reunión, el número de acciones correspondientes a unos y otros y el porcentaje de capital que representan.

Comunicados públicamente estos datos por el Presidente o el Secretario, el Presidente declarará debida y válidamente constituida la Junta General de Accionistas, en primera o en segunda convocatoria, según corresponda.

4. Declarada la constitución de la Junta, y sin perjuicio de su derecho a formular las manifestaciones que consideren oportunas en el turno de intervenciones, los accionistas concurrentes podrán expresar al Notario, para su debida constancia en el acta de la Junta, cualquier reserva o protesta que tuvieren sobre la válida constitución de la Junta o sobre los datos globales de la lista de asistentes a los que con anterioridad se haya dado lectura pública.

Capítulo II

Turno de intervención de los accionistas

Artículo 16. Solicitudes de intervención

Una vez constituida la Junta General, los accionistas que, en ejercicio de sus derechos, deseen intervenir en la Junta y, en su caso, solicitar informaciones o aclaraciones en relación con los puntos del orden del día o formular propuestas, se identificarán ante el Notario o, por indicación de éste, ante el personal que lo asista, expresando su nombre y apellidos, el número de acciones del que son titulares y las que representan. Si pretendiesen solicitar que su intervención conste literalmente en el acta de la Junta, habrán de entregarla por escrito, en ese momento, al Notario, con el fin de que éste pueda proceder a su cotejo cuando tenga lugar la intervención del accionista.

Una vez que la Mesa disponga del listado de socios que desean intervenir, expuestos los informes que la Presidencia considere oportunos y, en todo caso, antes de la votación sobre los asuntos incluidos en el orden del día, se abrirá el turno de intervención de los accionistas.

Artículo 17. Intervenciones

Las intervenciones de los accionistas se producirán por el orden en que sean llamados al efecto por la Mesa.

El Presidente, a la vista de las circunstancias, determinará el tiempo inicialmente asignado a cada intervención, que será igual para todas y nunca inferior a cinco minutos.

En ejercicio de sus facultades de ordenación del desarrollo de la Junta, y sin perjuicio de otras actuaciones, el Presidente:

- (i) podrá prorrogar, cuando lo considere oportuno, el tiempo inicialmente asignado a cada accionista;
- (ii) podrá solicitar a los intervinientes que aclaren cuestiones que no hayan sido comprendidas o no hayan quedado suficientemente explicadas durante la intervención;
- (iii) podrá llamar al orden a los accionistas intervinientes para que circunscriban su intervención a los asuntos propios de la Junta y se abstengan de realizar manifestaciones improcedentes o de ejercitar de un modo abusivo u obstruccionista su derecho;
- (iv) podrá anunciar a los intervinientes que está próximo a concluir el tiempo de su intervención para que puedan ajustar su discurso y, cuando hayan consumido el tiempo concedido para su intervención o si persisten en las conductas descritas en el epígrafe (iii) anterior, podrá retirarles el uso de la palabra; y
- (v) si considerase que su intervención puede alterar el adecuado orden y normal desarrollo de la reunión, podrá conminarles a que abandonen el local y, en su caso, adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de esta previsión.

Artículo 18. Información

Durante el turno de intervenciones, todo accionista podrá solicitar verbalmente los informes o aclaraciones que estime precisos acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día. Para ello, deberá haberse identificado previamente conforme a lo previsto en el artículo 16 anterior.

Los administradores estarán obligados a proporcionar la información solicitada, salvo que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 7 precedente o que la información solicitada no se encuentre disponible en el propio acto de la Junta.

La información o aclaración solicitada será facilitada por el Presidente o, en su caso y por indicación de éste, por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Secretario, un administrador o, si resultare conveniente, cualquier empleado o experto en la materia.

Artículo 19. Propuestas

Sin perjuicio de la posibilidad de formular propuestas de acuerdos al amparo de lo previsto en el artículo 100 de la Ley de Sociedades Anónimas con anterioridad a la convocatoria de la Junta General, los accionistas podrán, durante el turno de intervenciones, formular propuestas de acuerdos a la Junta General sobre cualquier extremo del orden del día que legalmente no requiera su puesta a disposición de los accionistas en el momento de la convocatoria y sobre aquellos asuntos en relación con los cuales la Junta pueda deliberar sin estar incluidos en el orden del día.

Capítulo III

Votaciones y documentación de los acuerdos

Artículo 20. Votación de las propuestas de acuerdos

1. Una vez finalizadas las intervenciones de los accionistas y facilitadas las respuestas conforme a lo previsto en este Reglamento, se someterán a votación las propuestas de acuerdos sobre los asuntos comprendidos en el orden del día o sobre aquellos otros que por mandato legal no sea preciso que figuren en él, incluyendo, en su caso, las formuladas por los accionistas durante el transcurso de la reunión.

No será necesario que el Secretario dé lectura previa a aquellas propuestas de acuerdo cuyos textos hubiesen sido facilitados a los accionistas al comienzo de la sesión, salvo cuando, para todas o alguna de las propuestas, así lo solicite cualquier accionista o, de otro modo, se considere conveniente por el Presidente. En todo caso, se indicará a los asistentes el punto del orden del día al que se refiere la propuesta de acuerdo que se somete a votación.

2. Por regla general y sin perjuicio de que, a juicio del Presidente, puedan emplearse otros sistemas alternativos, la votación de las propuestas de acuerdos a que se refiere el apartado precedente se realizará conforme al siguiente procedimiento:
  - (i) La votación de las propuestas de acuerdos relativas a asuntos comprendidos en el orden del día se efectuará mediante un sistema de deducción negativa. A estos efectos, se considerarán votos a favor los correspondientes a todas las acciones presentes y representadas, deducidos los votos correspondientes a las acciones cuyos titulares o representantes manifiesten que votan en contra, votan en blanco o se abstienen, mediante la comunicación o expresión de su voto o abstención al Notario, para su constancia en acta.
  - (ii) La votación de las propuestas de acuerdos relativas a asuntos no comprendidos en el orden del día se efectuará mediante un sistema de deducción positiva. A estos efectos, se considerarán votos contrarios los correspondientes a todas las acciones presentes y representadas, deducidos los votos correspondientes a las acciones cuyos titulares o representantes manifiesten que votan a favor, votan en blanco o se abstienen, mediante la comunicación o expresión de su voto o abstención al Notario, para su constancia en acta.
  - (iii) Las comunicaciones o manifestaciones al Notario previstas en los dos apartados precedentes podrán realizarse individualmente respecto de cada una de las propuestas de acuerdos o conjuntamente para varias o para todas ellas, expresando al Notario la identidad y condición -accionista o representante- de quien las realiza, el número de acciones a que se refieren y el sentido del voto o, en su caso, la abstención.
3. Podrán establecerse sistemas de votación electrónica en la medida en que permitan constatar la identidad y condición -accionista o representante- de los votantes, el número de acciones con las que votan y el sentido del voto o, en su caso, la abstención.

Artículo 21. Adopción de acuerdos y proclamación del resultado

1. Los acuerdos quedarán aprobados cuando los votos a favor de la propuesta excedan de la mitad de los votos correspondientes a las acciones presentes o representadas, salvo en los casos en que la Ley o los Estatutos exijan una mayoría superior.

2. El Presidente declarará aprobados los acuerdos cuando tenga constancia de la existencia de votos a favor suficientes, sin perjuicio de las manifestaciones que los accionistas asistentes hagan al Notario acerca del sentido de su voto.

Artículo 22. Finalización de la Junta

Corresponde al Presidente declarar levantada la sesión.

Artículo 23. Acta de la Junta

El acta notarial tendrá la consideración de acta de la Junta y no necesitará la aprobación por ésta.

Artículo 24. Publicidad de los acuerdos

Sin perjuicio de la inscripción en el Registro Mercantil de aquellos acuerdos inscribibles y de las previsiones legales que en materia de publicidad de acuerdos sociales resulten de aplicación, el mismo día de celebración de la Junta o el día hábil inmediatamente siguiente, la Sociedad remitirá el texto de los acuerdos aprobados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, mediante la oportuna comunicación de hecho relevante. El texto de los acuerdos será accesible igualmente a través de la página web de la Sociedad. Asimismo, a solicitud de cualquier accionista o de quien le hubiere representado en la Junta General, el Secretario expedirá certificación de los acuerdos o del acta notarial.

Artículo 25. Publicidad del Reglamento de la Junta

Tras su aprobación, el presente Reglamento de la Junta General será accesible a través de la página web del Banco, haciéndose público así el marco jurídico en el que van a desarrollarse las Juntas Generales, para conocimiento de accionistas e inversores, y sin perjuicio de lo previsto en los Estatutos sociales y la normativa vigente.

Nota: Se ofrece información sobre impugnación de acuerdos de Juntas Generales del Banco en la página 155 de este Informe Anual.

#### 4. LA ACCIÓN

El compromiso de transparencia con los accionistas es el elemento a partir del que diseñamos toda nuestra política. Tanto las actuaciones más directamente relacionadas con el negocio como las que se han reflejado en los anteriores apartados tienen como objetivo último la creación de valor para nuestros accionistas.

El ejercicio 2002 ha estado marcado por la incertidumbre que ha provocado la mayor complejidad del entorno geopolítico internacional, así como el retraso de la recuperación económica, hechos que se han materializado en un escenario de mercados financieros volátiles. El valor de mercado de Santander Central Hispano ascendía al cierre de año a 31.185,4 millones de euros, lo que supone una reducción respecto al cierre del ejercicio anterior de 12.659,2 millones de euros. Esta cifra mantiene a nuestro Banco en el primer puesto entre las entidades financieras españolas por este concepto, y segundo entre las de su sector en el Dow Jones Euro Stoxx 50, garantizando nuestra permanencia en el resto de selectivos en que estamos presentes.

La acción Santander Central Hispano ha cerrado el año 2002 con una cotización de 6,54 euros por acción, experimentando una pérdida anual del 30,50%, comportamiento que se encuentra en línea con el mercado doméstico (el Ibex-35 retrocede un 28,11%) y que mejora la media europea (el índice Dow Jones Euro Stoxx 50 cae un 37,30%).

La acción Santander Central Hispano cotiza en la actualidad en las cuatro Bolsas españolas a través del Mercado Continuo, en Frankfurt, las Bolsas suizas, Milán, Londres, París, Nueva York, Lisboa y Buenos Aires.

	SAN (euros)	Ibex-35	Dow Jones Euro Stoxx 50	IGBM
31-dic-01	9,41	8.397,60	3.806,13	824,40
31-ene-02	9,02	8.050,40	3.670,26	802,92
28-feb-02	9,22	8.135,50	3.624,74	813,65
31-mar-02	9,60	8.249,70	3.784,05	829,24
30-abr-02	10,28	8.154,40	3.574,23	828,00
31-may-02	9,89	7.949,90	3.425,79	814,45
30-jun-02	8,04	6.913,00	3.133,39	722,73
31-jul-02	6,28	6.249,30	2.685,79	655,51
31-ago-02	6,81	6.435,70	2.709,29	669,63
30-sep-02	5,17	5.431,70	2.204,39	576,17
31-oct-02	6,19	6.139,40	2.518,99	643,15
30-nov-02	7,20	6.685,60	2.656,85	693,62
31-dic-02	6,54	6.036,90	2.386,41	633,99

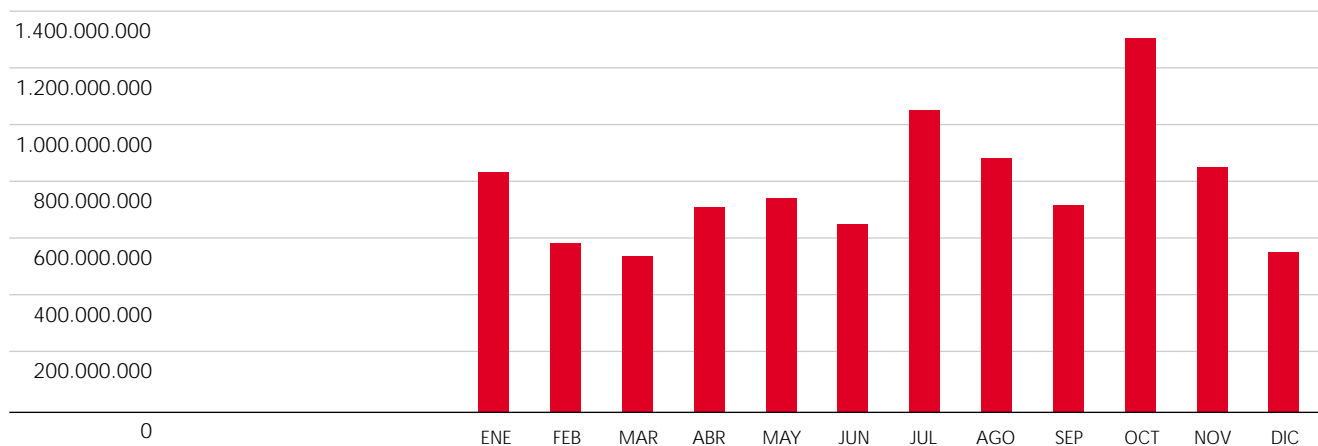
#### Negociación

Santander Central Hispano destaca en el año 2002 como el valor más líquido de su sector en España, habiéndose negociado 73.306,4 millones de euros, lo que supone un incremento de 19.944,9 millones de euros respecto al ejercicio 2001, y le otorga un ratio de liquidez del 202%. La contratación media diaria ha sido de 38,1 millones de acciones.

El volumen de futuros negociados sobre nuestra acción asciende a 3,3 millones de contratos en el año, un 64,9% más que en el anterior. Los volúmenes de negociación de opciones han disminuido en un 8,4%, hasta los 4,5 millones de contratos. El conjunto de derivados sobre Santander Central Hispano supone un 19,0% del total del MEFF de renta variable en el año, incrementándose nuestro peso en 0,11 puntos porcentuales en 2002.

Al finalizar 2002, 251,8 millones de acciones, un 5,28% del capital social, se encuentra en forma de préstamo, habiendo disminuido el saldo vivo por este concepto durante el año en 284,1 millones de títulos.

## Contratación (Títulos)



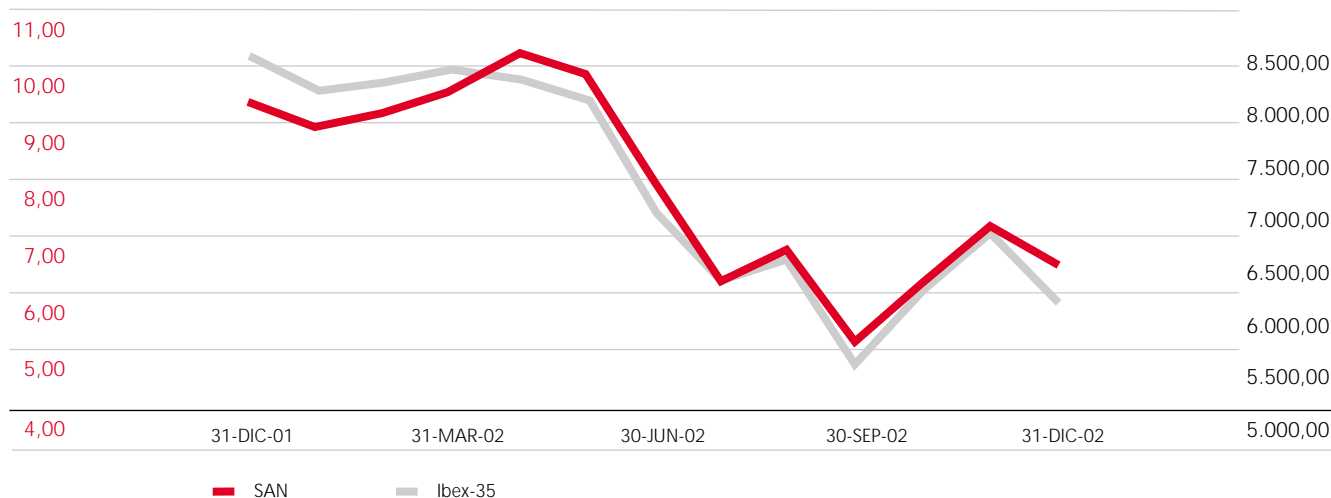
## Retribución al accionista

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 2002 asciende a 0,2885 euros, idéntico importe al de 2001, distribuido en cuatro pagos trimestrales: un primero a cuenta por importe bruto de 0,0775 euros, los dos siguientes de 0,0751 euros y un cuarto dividendo de 0,0607 euros.

El Banco prevé mantener en sucesivos ejercicios su política de retribución por esta vía. La rentabilidad por dividendo para el accionista sobre el cambio de cierre del ejercicio se ha situado en 2002 en el 4,4%.

A lo largo del año 2002 se han producido 80.809 nuevas adhesiones al Plan de Reinversión del Dividendo Accionistas Santander Central Hispano, lo que supone un incremento del 23,02% respecto a 2001. Al cierre del ejercicio, el 9,92% del capital social del Banco se encuentra adherido a dicho Plan.

## Evolución de la cotización



**Dividendo por acción con cargo al beneficio de 2002**

	bruto	neto
1º dividendo 01.08.02	0,0775	0,0636
2º dividendo 01.11.02	0,0751	0,0616
3º dividendo 01.02.03	0,0751	0,0639
4º dividendo 01.05.03	0,0607	0,0516
<b>Total</b>	<b>0,2885</b>	<b>0,2406</b>

**Rentabilidad comparada de la acción Santander Central Hispano**

El cuadro que se presenta a continuación muestra el análisis de la rentabilidad de mercado de la acción Santander Central Hispano 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.

De los datos de la primera línea se desprende que un inversor que adquirió acciones del Banco al cierre de 1992, al final de 2002 había obtenido una rentabilidad acumulada del 360,24% frente al 195,91% del IGBM o el 157,48% del Ibex-35.

**Rentabilidad acumulada**

AÑO DE ENTRADA	AÑO DE SALIDA (%)									
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
1992 SAN	58,62	44,38	80,18	152,38	371,53	444,07	631,13	654,86	538,92	360,24
I.G.B.M.	50,65	33,03	49,39	107,59	195,24	305,04	370,74	311,07	284,78	195,91
Ibex-35	54,20	31,69	54,86	119,86	209,46	319,55	396,53	288,55	258,17	157,48
1993 SAN		-8,98	13,59	59,11	197,27	243,00	360,93	375,89	302,79	190,15
I.G.B.M.		-11,70	-0,84	37,80	95,98	168,86	212,47	172,86	155,41	96,42
Ibex-35		-14,59	0,43	42,59	100,69	172,09	222,01	151,98	132,28	66,99
1994 SAN			24,79	74,80	226,58	276,83	406,38	422,82	342,51	218,76
I.G.B.M.			12,30	56,05	121,94	204,48	253,87	209,01	189,25	122,44
Ibex-35			17,59	66,95	134,98	218,58	277,03	195,04	171,97	95,52
1995 SAN				40,07	161,70	201,96	305,78	318,95	254,60	155,44
I.G.B.M.				38,96	97,63	171,13	215,11	175,16	157,57	98,08
Ibex-35				41,97	99,83	170,92	220,63	150,91	131,29	66,27
1996 SAN					86,83	115,57	189,69	199,09	153,15	82,36
I.G.B.M.					42,22	95,11	126,76	98,01	85,35	42,54
Ibex-35					40,75	90,83	125,84	76,73	62,91	17,11
1997 SAN						15,38	55,05	60,09	35,50	-2,39
I.G.B.M.						37,19	59,45	39,23	30,33	0,23
Ibex-35						35,58	60,45	25,56	15,74	-16,79
1998 SAN							34,38	38,74	17,43	-15,41
I.G.B.M.							16,22	1,49	-5,00	-26,94
Ibex-35							18,35	-7,39	-14,63	-38,63
1999 SAN								3,25	-12,61	-37,05
I.G.B.M.								-12,68	-18,26	-37,14
Ibex-35								-21,75	-27,86	-48,14
2000 SAN									-15,36	-39,03
I.G.B.M.									-6,39	-28,01
Ibex-35									-7,82	-33,73
2001 SAN										-27,97
I.G.B.M.										-23,10
Ibex-35										-28,11

## Base accionarial

El número de accionistas de Santander Central Hispano al cierre del año 2002 asciende a 1.092.193 personas, 110.785 más que al cierre del año anterior.

El capital social del Banco se encuentra representado por 4.768.402.943 acciones. En el ejercicio, el Grupo realizó una ampliación de capital a mediados de mayo por un total de 109.040.444 nuevas acciones ordinarias (2,3% del capital social del Banco) de 0,5 euros de valor nominal y una prima de emisión de 9,588 euros cada una, suscritas y desembolsadas íntegramente mediante acciones representativas de la totalidad del capital social de AKB.

La inversión media por accionista, a la cotización de cierre de 2002, se sitúa en 28.552,97 euros y 4.365,9 acciones.

Un 65,73% del capital social del Banco se halla en manos de personas jurídicas y el 34,27% restante en manos de personas físicas. Los accionistas residentes poseen un 45,46% del capital social.

El número de empleados accionistas, excluidos los miembros del Consejo, es de 17.412, titulares de 19.560.770 acciones que representan el 0,41% del total del capital. Un 48,76% está adherido al Plan de Reinversión del Dividendo en acciones del Banco.

## Media mensual de autocartera (%)

	2002	2001	Variación 2002/2001 (%)
Enero	0,400%	0,366%	9,15%
Febrero	0,397%	0,336%	18,21%
Marzo	0,347%	0,296%	17,13%
Abril	0,318%	0,265%	20,04%
Mayo	0,284%	0,248%	14,68%
Junio	0,274%	0,332%	-17,50%
Julio	0,396%	0,561%	-29,48%
Agosto	0,443%	0,603%	-26,60%
Septiembre	0,362%	0,524%	-30,99%
Octubre	0,362%	0,421%	-14,11%
Noviembre	0,435%	0,405%	7,31%
Diciembre	0,367%	0,538%	-31,84%

Nota: En la página 214 de este Informe Anual se incluye más información sobre esta materia.

## Distribución del capital por tramos (31.12.2002)

Tramos de acciones	Accionistas	Acciones	% Capital Social
De 1 a 200	456.424	37.883.364	0,79
De 201 a 1.000	372.467	186.354.282	3,91
De 1.001 a 3.000	158.225	273.231.453	5,73
De 3.001 a 30.000	97.650	754.816.538	15,83
De 30.001 a 400.000	6.915	504.116.147	10,57
Más de 400.000	512	3.012.001.159	63,17
<b>Total</b>	<b>1.092.193</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>100,00</b>

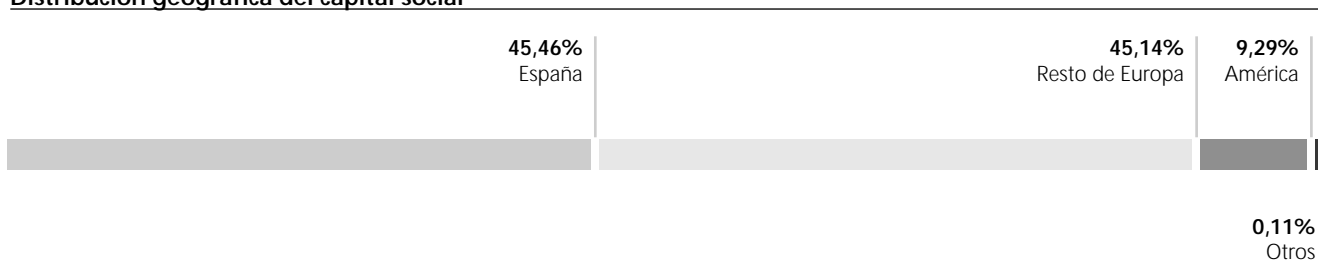
No existen participaciones iguales o superiores al 10% del capital social del Banco. La mayor participación de inversores institucionales de carácter nacional corresponde a la Fundación Marcelino Botín, con un total de 70.519.120 acciones, un 1,48% del capital social. Las participaciones directas e indirectas de los miembros del Consejo de Administración a 31.12.02 ascienden a un 9,47% del capital social. Participaciones relevantes individuales de inversores institucionales extranjeros que no son miembros del Consejo de Administración son las de Sanpaolo, Société Générale y Commerzbank, que representan, respectivamente, un 2,87%, un 2,73%, y un 1,92% del capital social.

**Distribución de la propiedad del capital a 31.12.2002**

	Inversores residentes		Inversores no residentes		Total	
	Acciones	%	Acciones	%	Acciones	%
Consejo de Administración*	163.382.135	3,43	288.317.489	6,05	451.699.624	9,47
Empleados**	19.560.770	0,41			19.560.770	0,41
Institucionales	435.464.351	9,13	2.291.139.371	48,05	2.726.603.722	57,18
Individuales	1.549.412.042	32,49	21.126.785	0,44	1.570.538.827	32,94
<b>Total</b>	<b>2.167.819.298</b>	<b>45,46</b>	<b>2.600.583.645</b>	<b>54,54</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>100,00</b>

(\*) Consejo de Administración actual con datos a 31.12.02.

(\*\*) Excluido el Consejo de Administración

**Distribución geográfica del capital social**

66

**Transparencia** (artículos 28 y 29 del Reglamento)

Nuestra tradicional política de transparencia, que ha hecho que Reuters Institutional Investor «European Equities Investment Report» nombre a nuestro departamento de Relaciones con Inversores como el tercero mejor del mundo en el sector bancario, se ha visto corroborada por las líneas de actuación recogidas en la Ley Financiera y en el Informe de la Comisión Aldama. No obstante, seguimos manteniendo el firme propósito de mejorar la comunicación con nuestros accionistas individuales e institucionales, poniendo a su disposición todos los medios necesarios para ello, entre los que se encuentra la utilización de las nuevas tecnologías. Acordes con este principio, se ha iniciado la implantación de medidas que se irán completando a lo largo del próximo año:

- Desde el Área de Accionistas y la de Relaciones con Inversores y Analistas se han confeccionado y emitido en 2002 más de 400 informes con distintas periodicidades, a través de canales alternativos, sobre todo de Internet y el correo electrónico.
- En el presente ejercicio se ha reenfocado y mejorado el informe trimestral de resultados que se publica, además de en castellano, en inglés, portugués y brasileño. Al mismo tiempo se ha confeccionado un resumen trimestral, con la finalidad de extender el ámbito de receptores y facilitar el acceso a la información del Grupo. En la actualidad, todos los accionistas del Grupo reciben, como mínimo, información trimestral de la evolución y resultados.
- La información contenida en los informes ya existentes ha sido objeto de evaluación y mejora en un esfuerzo de transparencia informativa. Éste ha sido un proceso participativo en el que ha primado la atención a las sugerencias enviadas por los accionistas.
- Durante el año 2002 se han atendido 41.369 consultas de accionistas y analistas. Según el canal utilizado se distribuyen de la siguiente forma: telefónicas 79%, correo electrónico 11% y escritas 10%.
- Además de lo anterior, se han realizado 1.384 presentaciones de resultados con accionistas individuales e institucionales y analistas. Esta actuación se verá reforzada en el 2003 con la puesta en marcha del «Foro del Accionista».
- Nuestra labor se ha extendido también a los canales de acceso a esta información. Por una parte, se ha dotado de una nueva estructura al espacio reservado para nuestros accionistas en la web corporativa, así como en la Intranet del Grupo. Por otro, se ha potenciado el acercamiento a nuestros accionistas portugueses después de poner a su disposición una línea de atención exclusiva, el «Balcón del Accionista».
- Todos los accionistas registrados en el «buzón del accionista» reciben simultáneamente a su publicación las noticias y hechos relevantes difundidos por el Grupo.

## 5. DIRECCIÓN GENERAL

BANESTO	ANA PATRICIA BOTÍN
AMÉRICA	FRANCISCO LUZÓN MARCIAL PORTELA JESÚS Mª ZABALZA ADOLFO LAGOS
AUDITORÍA INTERNA	DAVID ARCE
BANCA COMERCIAL	ENRIQUE GARCÍA CANDELAS
BANCA MAYORISTA GLOBAL	JOSÉ MANUEL ARROJO FRANCISCO MARTÍN GONZALO DE LAS HERAS
CARTERA DE PARTICIPACIONES	JOAN DAVID GRIMÀ
COMUNICACIÓN Y ESTUDIOS	JUAN MANUEL CENDOYA
EUROPA, CONSUMO Y CALIDAD	JUAN RODRÍGUEZ INCIARTE
FINANCIERA	FRANCISCO GÓMEZ ROLDÁN JOSÉ MANUEL TEJÓN
MEDIOS Y COSTES	JOSÉ ANTONIO ARÓSTEGUI
PORTUGAL	ANTONIO HORTA OSORIO
RIESGOS	MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE JOSÉ MARÍA ESPÍ JAVIER PERALTA
SECRETARÍA GENERAL Y DEL CONSEJO	IGNACIO BENJUMEA JUAN GUITARD

La información sobre las retribuciones de la Dirección General en el ejercicio 2002 está recogida en la página 171 de este Informe Anual.

## 6. PÁGINA WEB DEL GRUPO

En la página web del Grupo ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)) se encuentra a disposición de los accionistas la siguiente información: Estatutos sociales; Reglamento del Consejo de Administración; Informes Trimestrales; los dos últimos Informes Anuales; acuerdos adoptados en las Juntas celebradas en el año 2002; composición del Consejo y de sus Comisiones; estructura de capital del Banco; participación de los Consejeros en el capital del Banco; presentaciones a analistas; convocatoria, orden del día y acuerdos que se someterán a la Junta General ordinaria de accionistas a celebrar los días 20 y 21 de junio de 2003, en primera y segunda convocatoria, así como modelo de tarjeta de asistencia; carta del Presidente a los accionistas con ocasión de la Junta General Ordinaria del ejercicio; y hechos relevantes presentados.

**Responsabilidad Social Corporativa**

<b>69</b>	Introducción
<b>72</b>	Universidades
<b>73</b>	Otras actuaciones de carácter social
<b>74</b>	Medio Ambiente y desarrollo sostenible
<b>75</b>	Fundaciones
<b>76</b>	Indicadores de Responsabilidad Social

«Las empresas debemos asumir un compromiso con la sociedad que va más allá de los resultados a corto plazo y creo que debemos hacerlo con la máxima transparencia.

Al hacerlo, no sólo contribuimos al desarrollo de las sociedades en las que trabajamos sino que reforzamos nuestra imagen ante inversores, empleados y clientes, lo que redundará en beneficio del Banco.

La política de Responsabilidad Social Corporativa se debe vertebrar en torno a unos conceptos muy claros y debe plasmarse en actuaciones concretas que los desarrollen y que sean conocidas y asumidas por toda la organización y que cuenten con un sistema de objetivos e indicadores que permita una mejora continua.»

Del discurso de Emilio Botín en Salamanca, 8 de noviembre de 2002, en la presentación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa del Banco

## 1. INTRODUCCIÓN

En noviembre de 2002, el Presidente de Santander Central Hispano, Emilio Botín, presentó en la Universidad de Salamanca un ambicioso Plan de Responsabilidad Social Corporativa. A través de las nueve medidas del Plan, el Banco renovó su compromiso con la transparencia, el buen gobierno, la calidad, la protección del medio ambiente, la nueva gestión de recursos humanos y el desarrollo socioeconómico en todos los países en los que está presente.

Lo novedoso de la iniciativa no era el compromiso, que el Banco ha tenido desde siempre, sino la importancia que adquiriría desde el punto de vista de la estrategia y la gestión, así como su incorporación a todos los niveles de la organización.

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa se articula a partir de nueve medidas concretas, con efectos inmediatos en la gestión.

1. Elemento central del Plan es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, firmado por el Banco el 9 de abril de 2002.

En este Pacto el Banco asume un total de nueve principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente y los ha integrado plenamente en su gestión. El Banco difundirá su adhesión al Pacto Mundial enviando a sus proveedores en todo el mundo un «compromiso social y medioambiental» que promueve que todos ellos conozcan tales principios. Se trata con ello de fomentar una cadena de adhesiones de un número creciente de empresas a los principios del Pacto, que incluyen, entre otros, el respeto a los derechos humanos y el rechazo al trabajo infantil y al forzoso y obligatorio.

2. Se ha creado un Departamento con la misión específica de coordinar la actividad en materia de Responsabilidad Social Corporativa que informará trimestralmente a la Comisión Ejecutiva del Banco y al Consejo de Administración.
3. Se plantea como prioritario avanzar en la conciliación de trabajo y familia. Para ello el Banco trabaja en varias iniciativas, como las contenidas en el Programa Optima de la Comisión Europea que promueve el Instituto de la Mujer y la escuela infantil prevista para la Ciudad Grupo Santander en Boadilla, con capacidad para 400 niños, diseñada de acuerdo con las preferencias mostradas por los empleados en una encuesta interna.
4. Se pretende fomentar la coparticipación de empleados y empresa en proyectos solidarios. Para ello se creará un fondo para actuaciones sociales, con una aportación inicial por parte del Banco de un millón de euros, al que los empleados podrán aportar dinero voluntariamente. Además, se apoyarán las actividades de voluntariado de los empleados.
5. Un especial esfuerzo en formación en Responsabilidad Social dirigido a todos los empleados con el doble objetivo de ilusionarles con el proyecto y de instruirles sobre sus implicaciones en el trabajo de cada uno de ellos.

Se dará formación especializada a analistas de riesgos, para asegurar la plena incorporación a su actividad de los principios que inspiran el Modelo de Responsabilidad Social Corporativa del Banco.

6. Para controlar el efecto que sobre el medioambiente tienen los proyectos que se financian se incorpora plenamente el análisis del riesgo medioambiental entre los factores relevantes valorados por el sistema de gestión de riesgos.
7. Obtención de certificados medioambientales como el ISO 14.001, para los principales centros de trabajo del Grupo en España y en el exterior, empezando por la Ciudad Grupo Santander en Boadilla, Madrid.

8. Para minimizar el impacto medioambiental de la actividad se promueven medidas como la reducción del consumo energético y de consumibles así como otras que facilitan el reciclado mediante sistemas de separación y tratamiento de los residuos.
9. Continuación de las campañas de marketing social, que se considera una buena forma de combinar intereses empresariales y el apoyo a los más necesitados.

La Responsabilidad Social Corporativa es un aspecto de la gestión empresarial cada vez más valorado. Tras él subyace la necesidad de que las relaciones de las empresas con los grupos con los que interactúan –«stakeholders»– se desarrollen sobre la base de la búsqueda del beneficio mutuo y con la máxima transparencia.

Las empresas que asumimos este planteamiento lo hacemos con el convencimiento de que la creación de valor a largo plazo exige prestar tanta importancia a los resultados como a la forma en que se obtienen y, por ello, nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa parte de la asunción de un múltiple compromiso:

- Compromiso con nuestros accionistas, obteniendo una rentabilidad adecuada para su inversión
- Compromiso con los clientes, ofreciendo una alta calidad de servicio y asesoramiento
- Compromiso con los empleados, contribuyendo a su desarrollo profesional y a la mejora de su calidad de vida
- Compromiso con la sociedad, colaborando responsablemente en su desarrollo en todos los países en los que el Banco está presente.

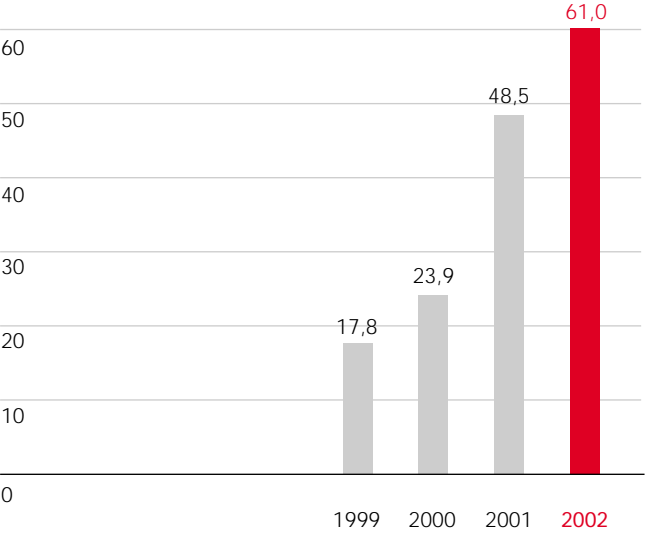
Fruto de este compromiso son algunos de los premios y reconocimientos recibidos por los bancos del grupo en este pasado año: Finalista Premio Codespa a la Empresa Solidaria, mención especial a Universia.net del Premio otorgado por Universidad y Empresa, Premio a la mejor Memoria en España; Premio «A Great Place to Work» y al mejor Banco en Internet de América Latina, en Chile; mejor empresa en comunicación y Premio al desarrollo social por el «Proyecto Ciudadanía» en Brasil.

Al poner en marcha el Plan de Responsabilidad Social, Santander Central Hispano adquiere un múltiple compromiso que tiene como uno de sus vértices fundamentales la Sociedad, entendida en sentido amplio y referida a todos los países en los que el Banco actúa.

A partir de la adhesión del Banco al Pacto Mundial, hemos asumido nueve principios de forma voluntaria, más allá de las obligaciones reglamentarias que son exigibles a una empresa de nuestras características, lo que implica una mayor inversión en capital humano, en las relaciones con los interlocutores y en la protección del entorno.

**Inversión total en Acción Social**

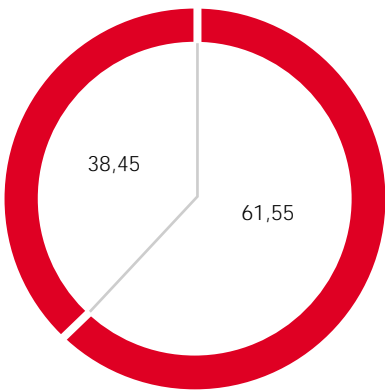
Millones de euros



**Distribución geográfica**

%

América



España y Portugal

El Banco tiene la máxima consideración por las peculiaridades de las diferentes comunidades en las que está presente, tratando de actuar siempre de forma respetuosa con sus costumbres, fomentando su desarrollo sostenible y contribuyendo a su mejora.

De esta forma, el Banco está respondiendo al nuevo concepto de empresa que demanda la sociedad, según el cual las empresas no sólo se deben preocupar por los resultados y por ser rentables, sino también por la forma en que los obtienen y por su perspectiva a medio plazo. Con estas directrices y el concepto de empresa socialmente responsable, el Banco responde a las orientaciones del Libro Verde de la Comisión Europea.

La educación y la formación son para el Banco la mejor vía de desarrollo de los valores que inspiran el Pacto Mundial y su desarrollo constituye una garantía de su cumplimiento en el futuro, tal y como se desprende de las palabras del Presidente del Grupo:

*«Invertir en educación e investigación es la forma más directa y eficaz de apostar por el progreso de una sociedad. Estoy absolutamente convencido de que el presente de los países también se explica por el estado de salud de su sistema universitario y de que sin educación superior de calidad no hay crecimiento económico, ni cohesión cívica y social».*

Este razonamiento justifica la inversión que se ha llevado a cabo en este ámbito, así como los diferentes proyectos puestos en marcha por el Grupo en distintos países y que se engloban dentro del espíritu de desarrollo de los nueve principios del Pacto Mundial.

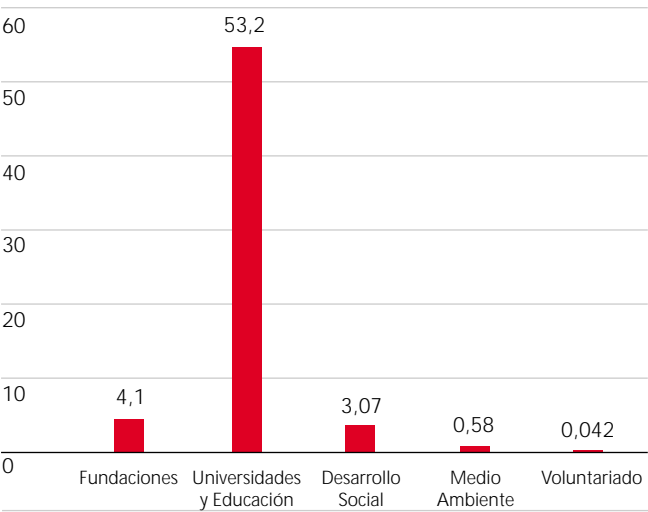
Si, en conjunto, en los últimos cuatro años la inversión en acción social asciende a 151,2 millones de euros, es oportuno destacar que el 93,5% de ésta se ha dirigido al apoyo a la educación de la mano de proyectos singulares que han recibido una gran acogida en el entorno universitario y cultural.

Esta cifra sitúa al Grupo entre las entidades financieras más activas en este campo. En concreto, en el año 2002 la inversión en proyectos de acción social fue de 61,03 millones de euros, lo que supone el **2,7% del beneficio neto atribuido** del año pasado. Esta cantidad se distribuye entre Iberoamérica (38,45%) y España y Portugal (61,55%).

Es importante destacar que el Banco considera que su dedicación a este capítulo es estratégica y que supone una inversión en la que lo más relevante no es el coste sino el retorno, en este caso en términos de bienestar social, además de los efectos positivos que para la empresa tendrá en el futuro esta apuesta.

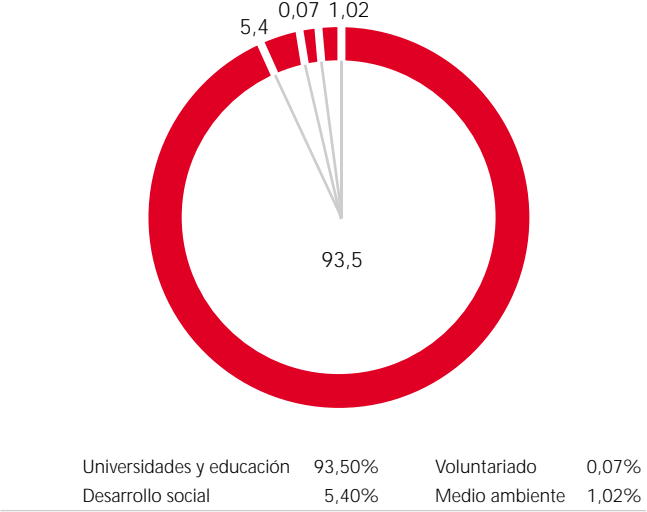
Indicadores de la RSC. Distribución en 2002

En millones de euros



Indicadores de la RSC. Distribución sectorial 2002\*

%



(\*) No incluye la inversión realizada por las Fundaciones del Grupo.

## 2. UNIVERSIDADES

Para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que trabaja, el Banco creó hace seis años el Programa Universidades, una iniciativa sin precedentes en el mundo financiero internacional, del que surgieron dos proyectos con personalidad propia: El Portal Universia y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

### Programa Universidades

El Programa Universidades establece dos ámbitos principales de colaboración: académico y tecnológico.

En el primer caso, el Banco ofrece a cada universidad su apoyo institucional y económico para desarrollar programas académicos o de investigación que consideren prioritarios. Estos abarcan desde el apoyo a la creación de parques científicos, e incluyen la creación de cátedras especializadas Unesco y de proyección iberoamericana, la digitalización de fondos bibliográficos y tesis doctorales, la financiación de proyectos de investigación, así como proyectos de formación on-line o programas de becas doctorando para profesores y estudiantes españoles, portugueses e iberoamericanos.

En el segundo ámbito, el tecnológico, cabe destacar la tarjeta universitaria inteligente que, gracias a su tecnología de última generación, ofrece una amplia gama de prestaciones operativas y académicas.

La tarjeta universitaria inteligente, lanzada en 1995, incluye un chip de última generación que sirve como llave de acceso a multitud de servicios académicos. Además de crear un vínculo identificador de pertenencia a la universidad, la tarjeta ha contribuido a la simplificación de las tareas administrativas y a la mejora en la calidad de servicio a los estudiantes y profesores.

Así mismo, se ha colaborado en el desarrollo de software especializado en gestión académica, campus virtuales, producción de material docente on-line, pasarelas de pago internet o en cajeros para usos académicos y en múltiples proyectos vinculados al mundo de internet.

#### El Banco de los universitarios en cifras

**92,2** millones de euros destinados a educación superior en el período 1997 – 2002.

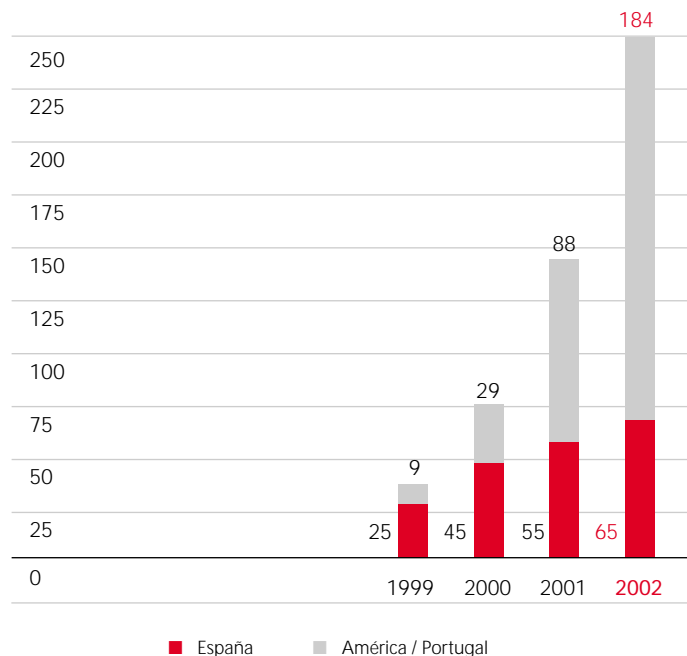
**28,3** millones de euros destinados en 2002 a proyectos de investigación, fomento de la educación y desarrollo tecnológico.

**5,5** millones de euros destinados a proyectos en América en 2002.

**2** millones de carnets universitarios emitidos en España, Portugal y América.

**249** Convenios de Colaboración suscritos con **50** universidades y **15** centros de investigación de España y con **184** instituciones académicas americanas y portuguesas.

#### Proyecto Universidades Evolución de convenios vigentes



#### Portal Universia

El Grupo, gracias al lanzamiento del Portal Universia, colabora con muchas universidades españolas, iberoamericanas y portuguesas, en el desarrollo de su misión educativa e investigadora. El Portal se ha convertido en la más importante plataforma de habla portuguesa y española en internet. En él participan ya más de 600 universidades y siete millones de universitarios de la comunidad iberoamericana.

### El portal Universia en cifras

**635** universidades asociadas, **7.300.000** alumnos, **82%** del colectivo universitario americano, **300** proyectos de investigación y desarrollo accesibles, **UN MILLÓN** de usuarios registrados, **21** millones de páginas visitadas al mes, **17** millones de euros invertidos.

Universia ha completado su primera fase de implantación en Iberoamérica con el lanzamiento del portal en Colombia, que se convierte en el décimo socio que se suma al proyecto Universia.net, del que ya forman parte España, Chile, Puerto Rico, Perú, Venezuela, Argentina, México, Brasil y Portugal. Desde su nacimiento hace dos años de la mano de 31 universidades, de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Universia.net se ha convertido en el mayor portal universitario de habla hispana.

### Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

Junto al Programa de Universidades y el Portal Universia.net, la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes es un referente en el mundo on-line de habla hispana.

#### La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes en cifras

**450** bibliotecas universitarias referenciadas

Más de **26** millones de páginas servidas con éxito en 2002

**74.325** visitas diarias

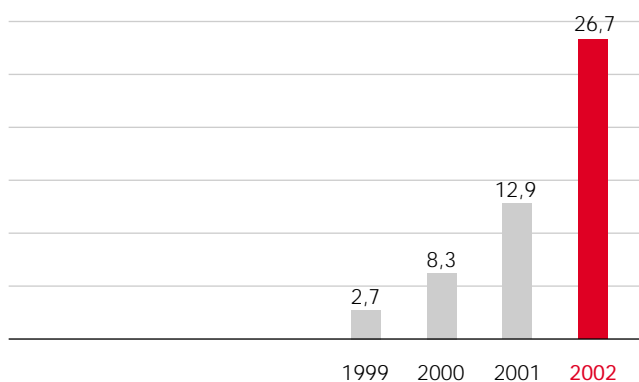
**30.000** obras catalogadas

**9.000** obras digitalizadas

**26** portales temáticos e institucionales

#### Número de páginas vistas

Millones



Entre sus contenidos, cervantesvirtual.com ofrece una biblioteca de signos, especialmente concebida para personas con discapacidades auditivas, una fonoteca para personas con problemas de visión (que contiene más de un millar de archivos), una biblioteca con más de 800 vídeos de producción propia y de material de archivo y una decena de ediciones multimedia.

### 3. OTRAS ACTUACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

También en el ámbito de la formación cabe destacar la existencia de 357 acuerdos de cooperación educativa con universidades y centros de estudios en todo el mundo, dentro del marco de los cuales se han financiado un total de 2.062 becas con la realización de prácticas en los Bancos y sociedades del Grupo.

Junto al apoyo a la educación y la formación, durante el ejercicio 2002 el Banco colaboró con diferentes iniciativas en materia de acción social, algunas de las cuales han sido valoradas de forma especialmente positiva por las sociedades en las que se han desarrollado:

- En el último trimestre del año se desarrolló una campaña con la Cruz Roja Española, por la que el Banco ha aportado 2 millones de euros para proyectos de ayuda a países en vías de desarrollo.

- Mediante una dotación inicial de 500.000 euros se creó un fondo de ayuda a Galicia y otras comunidades afectadas por el vertido de petróleo del buque Prestige. El Banco asumió el compromiso adicional de igualar las aportaciones realizadas por clientes y empleados a través de las campañas «Ayuda Galicia Empleados» y «Ayuda Galicia» hasta un máximo de otros 500.000 euros. La aportación conjunta del Banco, sus clientes y sus empleados ha sido de 1,65 millones de euros.
- En España, el Banco firmó un convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), para implementar una línea de microcréditos dirigida principalmente a parados mayores de 45 años, hogares monoparentales, inmigrantes, mujeres y discapacitados.
- También en España, el Fondo Ético y Solidario Santander Hispano Solidaridad, FIM (fruto de la fusión de Santander Solidario FIM y BCH Solidaridad FIM), destina un 0,5% anual sobre el patrimonio del fondo a 22 organizaciones sociales.
- Una de las vías de colaboración del Banco con organizaciones sociales consiste en el encarte de octavillas y dípticos junto a la correspondencia comercial, lo que ha supuesto, durante 2002, el envío de más de cinco millones de documentos impresos, para apoyar a programas y proyectos de estas organizaciones.
- Una iniciativa pionera fue la creación en Madrid de la Oficina International Express, que facilita la integración de ciudadanos extra-comunitarios en el sistema bancario europeo con sistemas de envío y recepción de fondos ágiles, seguros y de bajo coste, como la Supertarjeta Maestro International Express. El éxito de esta experiencia garantiza su continuidad y desarrollo en los próximos años.
- El proyecto «Un techo para Chile», con una donación del Banco de un millón de euros, supone un ejemplo de actuación consciente de las necesidades de desarrollo social. Con la finalidad de erradicar los poblados de extrema pobreza del país se puso en marcha una campaña de construcción de viviendas básicas de material ligero. Los empleados del Banco han participado en la construcción de los campamentos, lo que ha permitido un contacto directo con los sectores vulnerables del país.
- En Argentina, los empleados han demostrado una especial sensibilización por los problemas sociales y medioambientales y han participado activamente en el programa de voluntariado «¿Qué papel juegas?» con el que se realiza una labor de sensibilización sobre el medio ambiente. Los empleados recolectan el papel en los edificios del Banco para su reciclaje. Aparte de la racionalización del consumo de papel, la venta de este material reciclado se dona al Hospital Pediátrico Público Garrahan.
- También en Argentina se realizó un programa de colaboración con Cáritas, con una aportación del Banco de 217.000 euros destinados a paliar la desnutrición infantil mediante el mantenimiento de comedores en parroquias cercanas a las oficinas del Banco.
- Un proyecto de referencia en Brasil es el Centro Cultural de Portoalegre. La aportación del Banco a este proyecto superó, en 2002, los 820.000 euros, cantidad que se debe sumar a las realizadas en años anteriores para convertir este centro en uno de los más activos e importantes del país. El emblemático edificio de principios del siglo pasado, antigua sede de instituciones financieras, ha sido transformado en un joven centro que reúne múltiples actividades culturales y, en especial, de arte contemporáneo.

#### 4. MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Uno de los pilares del Pacto Mundial de Naciones Unidas es la protección al medio ambiente y la contribución al desarrollo sostenible. En el Grupo Santander estamos convencidos de que la conservación del medio ambiente es una necesidad en la que todos debemos involucrarnos. Con este propósito, hemos puesto en marcha varios proyectos con los que nos adelantamos a otras entidades financieras para favorecer un desarrollo sostenible.

Las iniciativas puestas en marcha durante el último año persiguen objetivos diferentes: en primer lugar, tratan de reducir el efecto sobre el entorno de la propia actividad empresarial. En segundo lugar, establecen una política de concesión de créditos más activa y sistemática y facilitan a clientes e inversores la posibilidad de disponer de productos de inversión basados en criterios sostenibles. Por último, es importante destacar el apoyo a proyectos de protección y conservación del medio ambiente desarrollados tanto por organizaciones e instituciones como por los propios empleados del Banco.

En relación con el primer punto, han comenzado a aplicarse de forma sistemática medidas concretas para minimizar el impacto medioambiental derivado de las propias actividades del Banco, como son el uso de sistemas de impresión y reproducción concentrada de documentos, el ahorro de papel mediante impresión a doble cara o la instalación de máquinas de bajo consumo. Son actuaciones que, al aplicarse de forma general en un gran grupo, tendrán efectos globales muy significativos. Una labor de formación y sensibilización previa ha sido definitiva para facilitar la adopción de estas medidas que ya han comenzado a ofrecer frutos interesantes. Para ello, se estableció un programa de formación en tres fases que pretende difundir el Plan de Responsabilidad Social Corporativa a todos los empleados del Grupo incluyendo, en las acciones formativas, un capítulo específico dedicado al medio ambiente.

En relación con el segundo punto, la política de concesión de préstamos del Banco, caracterizada por su rigor y efectividad, ha comenzado a incorporar, con carácter sistemático, criterios de protección y respeto al medio ambiente en todas las operaciones de análisis de crédito a clientes, como parte de una Política Medioambiental que redundará a medio plazo en la calidad de la cartera de préstamos del Banco. Desde hace tiempo, el Grupo considera estos riesgos cuando analiza las operaciones de financiación de proyectos. Desde ahora, se da un paso más al sistematizar el análisis para las restantes operaciones con empresas.

Adicionalmente, no se puede olvidar el papel que las entidades financieras realizan de asesoramiento a clientes en su política de inversión. En la línea de ofrecer alternativas atractivas, el Grupo comercializa fondos propios y de terceros cuyas consideraciones de inversión siguen criterios de sostenibilidad, reflejando una preocupación cada vez mayor de inversores particulares e institucionales.

Por último, son numerosos los proyectos de protección y conservación del medio ambiente en los que el Banco participa bien directamente o bien con la colaboración de instituciones especializadas o promovidos por empleados del Grupo.

Así, el Banco ocupa en España una posición de liderazgo en la financiación de parques eólicos, con más de 35 proyectos financiados en los últimos cinco años, con una inversión comprometida superior a 250 millones de euros. La potencia de estos parques, 1.108 megavatios, equivale a la cuarta parte de la potencia eólica instalada en España y supondrá un ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera de 2,77 millones toneladas métricas anuales.

5. FUNDACIONES

Las Fundaciones del Grupo desempeñan un papel importante en el desarrollo de las iniciativas de carácter social y medioambiental, cultural, artístico, educativo y en la promoción de la investigación científica.

Fundación Santander Central Hispano

Durante el año 2002 la Fundación Santander Central Hispano ha continuado desarrollando su labor de apoyo a las artes, las ciencias y las humanidades, intentando ser un referente en España y contribuyendo a su crecimiento cultural y científico.

Una clara apuesta de la Fundación está encaminada a posibilitar el necesario acercamiento entre el mundo humanístico y científico, con proyectos multidisciplinares que tiendan puentes de comunicación y de diálogo entre ambos campos.

Con estas directrices, ha trabajado para recuperar la memoria en el mundo del arte, redescubriendo artistas, géneros y periodos, en el ámbito literario y dando a conocer a escritores contemporáneos en lengua española olvidados. En el campo histórico ha profundizado en el contexto de cada época a través de grupos sociales o personajes que influyeron y han marcado nuestro devenir histórico.

Asimismo la Fundación quiere tomar el pulso a los problemas actuales con desarrollos que impliquen una proyección de futuro y que pongan el acento en los aspectos que más influyen en la evolución de la vida social y de las relaciones humanas. En este último aspecto cabe señalar el inicio de una nueva línea de actuación en torno a la conservación del patrimonio natural y el cuidado del medio ambiente. Un campo que la Fundación ha definido como Sostenibilidad y Patrimonio Natural y en el que intenta responder al signo de estos tiempos, a preservar el entorno natural para hacer habitable nuestro planeta. Un ámbito en el que la Fundación quiere involucrarse de forma activa llevando a cabo una extensa labor educativa y divulgativa, colaborando con científicos, Administración y organizaciones especializadas en el análisis y la resolución de problemas medioambientales y planteando iniciativas concretas y eficaces para lograr un modelo armónico de desarrollo económico, social y ambiental.

En 2002 la inversión en estos campos superó los 2,4 millones de euros, lo que ha permitido difundir la labor realizada mediante la publicación de los ciclos de conferencias, la revista Moneda y Crédito y los Cuadernos de Sostenibilidad, además de los catálogos de las diferentes exposiciones culturales realizadas por la Fundación.

Fundación Banesto

La Fundación Banesto gestionó durante 2002 un presupuesto de 800.000 euros. Su actividad se centra en proyectos de apoyo a la infancia y de promoción de la enseñanza musical en nuestro país. La concentración de su actividad en dos campos tan concretos de la acción social es la mejor manera de garantizar la efectividad de los fondos aportados.

**Fundación Banco de Venezuela Grupo Santander**

Con más de tres décadas de intensa actividad a favor de la comunidad venezolana, la Fundación es la institución privada más antigua del país en su género.

Sus principales esfuerzos han permitido beneficiar a la educación, el medio ambiente y a la sociedad, apoyando distintos programas que llevan a cabo organizaciones sociales en todo el país y canalizando recursos a través del Programa Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), para la construcción de escuelas rurales. La Fundación ha ejecutado en 2002 proyectos, programas y donaciones por valor de 633.000 euros.

**Fundación Centro Internacional de Formación financiera (CIFF)**

La Fundación Centro Internacional de Formación Financiera, creada en julio de 2001 a iniciativa de Santander Central Hispano y la Universidad de Alcalá, pretende ser referencia de la realidad política y económica española e iberoamericana, así como lugar de encuentro y sensibilización de todos aquellos profesionales del mundo empresarial interesados en potenciar su conocimiento de ambas realidades, así como las relaciones entre ambos continentes. La inversión durante el presente ejercicio ascendió a 300.000 euros.

**6. INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En este epígrafe se refleja, mediante los indicadores del capital social (1), la preocupación y el esfuerzo del Grupo Santander Central Hispano, tanto interna como externamente, en aspectos que propician la mejora y el progreso de la sociedad en general.

- **Apoyo a la educación y a la cultura:** La preocupación del Grupo por favorecer el progreso educativo y cultural en todos los países en los que actúa.

Ejercicio 2002

Convenios del Programa Universidades	249
Otros acuerdos de cooperación educativa	357
Nº de proyectos en apoyo a la educación y a la cultura	121
Total inversión en proyectos universitarios, culturales y educativos (euros)	53.205.066

- **Apoyo al desarrollo social:** El compromiso del Grupo hacia los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

Ejercicio 2002

Nº de proyectos en favor del desarrollo social	12
Total inversión en proyectos en favor del desarrollo social (euros)	3.077.938

- **Mejora del Medio ambiente:** El compromiso del Grupo por limitar el impacto medioambiental derivado de su propia actividad.

Ejercicio 2002

Nº de proyectos en favor del medio ambiente	6
Total inversión en proyectos de protección y mejora del medio ambiente (euros)	580.438

- **Apoyo al voluntariado:** El compromiso del Grupo por fomentar la participación de empleados en proyectos solidarios.

Ejercicio 2002

Nº de proyectos de apoyo al voluntariado	10
Total inversión en proyectos orientados a fomentar actividades de voluntariado por los empleados (euros)	42.116

(1) Los indicadores de capital social, capital estructural (pág. 28), capital negocio (pág. 29) y capital humano (pág. 33) configuran el modelo de capital intelectual del Grupo Santander.

Datos del Grupo sin Banesto ni Santander Serfin.

## PRINCIPALES PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN 2002

Nombre del Proyecto o de la Organización	Localización	Cultura y Educación	Desarrollo Social	Medio Ambiente	Voluntariado
Maratón de lectura	Argentina				
Cáritas Argentina - Apoyo a la población infantil	Argentina				
Programa «¿Que papel juegas?»	Argentina				
Libro Estadísticas Socio- Económicas	Bolivia				
Donación Damnificados Riadas de La Paz	Bolivia				
Telemaratón «Por la Sonrisa de un Niño»	Bolivia				
Santander Cultural Porto Alegre	Brasil				
Museo y Biblioteca BANESPA	Brasil				
Fundación Abrinq por los Derechos de los Niños	Brasil				
Asociación BANESPA de asistencia Social para niños deficientes	Brasil				
Campaña «Dividendo por Colombia»	Colombia				
Campaña «Transparencia por Colombia»	Colombia				
Proyecto BANEFE a la Mujer Microempresaria	Chile				
Programa «1+1 Hogar de Cristo»	Chile				
Programa «Un Techo para Chile»	Chile				
Campaña de nóminas en beneficio de CRUZ ROJA	España				
Campaña de ayuda y colaboración con Galicia ante el desastre ecológico	España				
Museo de Indumentaria Indígena	México				
Fideicomiso por los niños de México	México				
Junior Achievement	Perú				
Consortio Nacional para la Etica Pública	Perú				
Exposición de los Fondos del Grupo	Portugal				
Promoción de la lengua portuguesa, Instituto Camões	Portugal				
Fundación para el desarrollo de Alverca. CEBI	Portugal				
Centro Educativo para la Nueva Economía	Puerto Rico				
Centro de Estudios y Recursos - Península de Cantera	Puerto Rico				
Fundación Comunitaria	Puerto Rico				
Fundación «Niños con Alas»	Uruguay				
Campaña «Un Pupitre para Apure»	Venezuela				
Proyecto «Palmas por la Vida»	Venezuela				
Programa «Creciendo Juntos»	Venezuela				

[illegible]

**Datos básicos en 2002**

Millones de euros	Variación (%)		
	2002	2001	2002/2001 2000
<b>Balance</b>			
Activo total	324.208,1	358.137,5	(9,47)
Créditos sobre clientes (neto)	162.973,0	173.822,0	(6,24)
Recursos de clientes gestionados	304.893,0	331.378,9	(7,99)
Recursos de clientes en balance	211.555,1	236.132,4	(10,41)
Fondos de inversión	68.139,5	68.535,0	(0,58)
Planes de pensiones	17.513,5	18.841,9	(7,05)
Patrimonios administrados	7.684,9	7.869,6	(2,35)
Patrimonio neto	17.594,2	19.128,4	(8,02)
Total fondos gestionados	417.546,0	453.384,0	(7,90)

**Resultados**

Margen de intermediación	9.358,7	10.256,8	(8,76)
Margen básico	13.647,9	14.878,5	(8,27)
Margen de explotación	5.565,8	5.944,5	(6,37)
Beneficio antes de impuestos	3.508,7	4.237,3	(17,19)
Beneficio neto atribuido al Grupo	2.247,2	2.486,3	(9,62)*

**Ratios**

ROA	0,81	0,94	0,99
ROE (1)	12,42	13,86	17,59
Eficiencia	52,28	53,98	56,11
Recurrancia	58,58	55,01	55,00
Ratio BIS (2)	12,64	12,04	10,86
Tier I (2)	8,01	8,01	7,64
Tasa de morosidad	1,89	1,86	2,26
Cobertura de morosidad	139,94	143,32	123,04

**Accionistas y acciones**

Número de accionistas	1.092.193	981.408	1.018.062
Número de acciones (millones a fin de periodo)	4.768	4.659	4.560
Valor de cotización (euro)	6,54	9,41	11,40
Capitalización bursátil (millones)	31.185,4	43.844,6	51.986,7
Bº neto atribuido por acción (BPA)	0,4753	0,5447	0,5369
PER (capitalización / bº neto atribuido)	13,88	17,63	23,02
Rentabilidad media por dividendo (Yield) (en %)	3,64	2,81	2,45

**Otros datos**

Número de oficinas	9.281	9.951	10.982
España	4.314	4.707	5.518
Resto países	4.967	5.244	5.464
Número de empleados	104.178	115.706	129.640
España	35.887	40.741	43.059
Resto países	68.291	74.965	86.581

(\*) Aislado el efecto de Argentina: -7,62%

(1) En el cálculo del ROE los fondos propios medios incluyen el epígrafe reservas voluntarias anticipadas. Sin incluirlas, 15,18% en diciembre 2002, 17,56% en diciembre 2001 y 20,86% en diciembre 2000.

(2) En diciembre 2001, ajustado por la amortización de acciones preferentes materializada en 2002.

**Resumen del ejercicio 2002**

Grupo Santander Central Hispano desarrolló su actividad en 2002 en un difícil entorno económico. El crecimiento del PIB mundial probablemente no alcance el 2% y ello a pesar de que EEUU ha mostrado una apreciable recuperación, que situará su crecimiento en torno al 2,5% (0,3% en 2001). En Iberoamérica la economía ha registrado en 2002 una contracción de casi un punto porcentual. El bajo crecimiento global, la aversión al riesgo, la caída de los flujos de capital y la incertidumbre política en algunos países, han pesado sobre el crecimiento y los tipos de cambio de la región. Para los últimos doce meses destacan las depreciaciones del peso argentino (-58%), real brasileño (-45%), peso mexicano (-27%), peso chileno (-24%) y bolívar venezolano (-54%). La devaluación de las divisas en el año 2002 representa el 78% de la registrada en los últimos cinco años.

Ello no debe ocultar, sin embargo, una evolución muy diferenciada en los distintos países de la zona. México y Chile han mostrado una notable estabilidad en un contexto difícil. En Brasil, la incertidumbre de los mercados sobre la continuidad de la ortodoxia económica tras el cambio de gobierno ha pesado negativamente buena parte del año, aunque los primeros movimientos del Presidente Lula han contribuido a mejorar la situación. Venezuela ha tenido una evolución más adversa y Argentina sigue inmersa en su ajuste.

En la Eurozona la actividad se ha seguido desacelerando. El margen de maniobra de la política monetaria y de la política fiscal ha sido limitado y el escaso crecimiento en Alemania (que representa una tercera parte del PIB de la Eurozona) ha pesado sobre el conjunto del área, que en 2002 habrá registrado un crecimiento del orden del 0,8%. España ha conseguido crecer en torno al 2%, por encima de la media de la Eurozona un año más. El dinamismo del sector de la construcción, el apreciable aumento del empleo y unos tipos de interés reales negativos, han sustentado ese crecimiento diferencial. Menos positiva ha resultado la evolución de la inflación, que en el tramo final del año se ha situado en el 4%, más de 1,5 puntos por encima de la media de la Zona Euro.

En este entorno, Grupo Santander Central Hispano ha obtenido un beneficio neto atribuido de 2.247,2 millones de euros, un 9,6% inferior al de 2001, y en línea con los nuevos objetivos de beneficio establecidos para el conjunto del año.

La negativa evolución de los mercados y la fuerte depreciación de las divisas iberoamericanas, unidas a la prudente política de saneamientos y la neutralización de los resultados obtenidos en Argentina (se contabiliza beneficio cero en 2002 frente a 54 millones en 2001), explican este descenso.

En el caso concreto de Argentina, en espera de la normativa definitiva que corrija las actuales asimetrías, se siguen neutralizando los resultados generados por dicha normativa con el fondo constituido, sin realizar ningún otro ajuste de homogeneización o reclasificación contable derivados de la aplicación de la normativa española. En los siguientes capítulos de este

Informe se ofrecen también detalles y comentarios de los estados financieros del Grupo y sus áreas excluyendo los datos de Argentina para facilitar la comparativa con el pasado ejercicio. Sin Argentina, el beneficio neto atribuido disminuye el 7,6% en relación al año anterior.

También merece ser destacado el impacto de los tipos de cambio sobre los resultados en euros. En concreto, la depreciación de las monedas a tipos de cambio medios ha reducido el crecimiento del beneficio del Grupo ex-Argentina en 11,8 puntos porcentuales.

A pesar del descenso producido, la evolución del beneficio debe valorarse de forma positiva dentro de un contexto de reducciones generalizadas en los resultados de los grandes grupos bancarios de la Zona Euro. Así, el conjunto de bancos incluidos en el índice Dow Jones Eurostoxx 50 reducía su beneficio neto atribuido a septiembre (último dato disponible), excluido Santander Central Hispano, en un 31%.

El impacto derivado del difícil entorno económico y geopolítico vivido en 2002 tampoco debe ocultar el esfuerzo realizado en el ejercicio en la mejora de los negocios bancarios recurrentes, la agresiva reducción en los costes, la gestión de la cartera de riesgos, el fortalecimiento del balance y de la situación financiera y la mejora de la base de capital.

En cuanto a la recurrencia de los resultados, la evolución es positiva en su triple lectura: por conceptos, negocios y áreas geográficas.

En el primer caso, la capacidad de generación de resultados recurrentes del Grupo se pone de manifiesto en la evolución del margen de explotación que, deducidos dividendos y resultados por operaciones financieras, por su carácter más volátil y el impacto de los mercados en los segundos, aumenta un 14,3% (ex-Argentina).

Por negocios, la Banca Comercial, la parte más recurrente, aporta el 84% del beneficio del Grupo con un crecimiento del 12,5% en Europa y del 13,5% en América ex-Argentina, a tipos de cambio constantes (ya que el apuntado impacto negativo de las monedas hace que en euros disminuya el 6,3%).

La decidida política de reducción de costes nos ha permitido mejorar la eficiencia en 2,5 puntos porcentuales en el año, hasta el 51,8%, lo que unido a la política de generación de ingresos, principalmente comisiones, ha supuesto también un aumento del ratio de recurrencia (porcentaje de los gastos de personal y generales cubiertos con comisiones) de 5,9 puntos porcentuales, en todos los casos, sin considerar Argentina.

Por su parte, la calidad del riesgo del Grupo es excelente y una de las claves de su cultura. El Grupo gestiona los riesgos de acuerdo con su modelo multilocal, a través de equipos de los distintos países que conocen a sus clientes. Ello hace que, a pesar de la gran dimensión del Grupo, nuestros riesgos no sean globales, sino locales. Además, el total del riesgo crediticio se encuentra en un 81% en países OCDE y sólo en un 5% en países no *investment grade*. Todo ello se traduce en que, dentro de un con-

texto económico de reducido crecimiento, el Grupo haya conseguido mantener unos ratios de morosidad y cobertura (1,89% y 140%, respectivamente) en línea con los presentados doce meses atrás. Sin Argentina, morosidad (1,68%) y cobertura (152%), mejoran sobre diciembre de 2001.

También han contribuido a mejorar la situación financiera del Grupo los elevados saneamientos realizados en el año, tanto con carácter ordinario como extraordinario, en ambos casos por encima de los 2.000 millones de euros. A estos últimos se ha aplicado la totalidad de ingresos extraordinarios obtenidos en el ejercicio. Los saneamientos extraordinarios se han destinado fundamentalmente a la aceleración de amortización de fondos de comercio en Iberoamérica y al saneamiento anticipado de inversiones relacionadas con la nueva economía.

También nuestra posición de capital ha mejorado notablemente en la segunda mitad del ejercicio, cerrando éste con un ratio BIS del 12,6%, un Tier I del 8,0% y un «core capital» del 5,1%, que nos sitúan entre los bancos internacionales más y mejor capitalizados.

El ratio de solvencia según criterio del Banco de España se ha situado en el 10,95%.

En relación con sus activos, Grupo Santander Central Hispano cuenta con un elevado volumen de fondos propios apoyado por una importante capacidad de generación de cash-flow. Ello proporciona una sólida posición por base de capital y por ratios de solvencia, a pesar de soportar todavía significativos fondos de comercio procedentes del proceso de expansión del Grupo. Este año, además, los ratios de capital se han visto afectados por el impacto que la depreciación registrada por las monedas iberoamericanas ha tenido a lo largo del ejercicio sobre las reservas en sociedades consolidadas.

El efecto de la evolución de los tipos de cambio ha tenido un impacto negativo en el ejercicio de 1,6 p.p. en el ratio BIS. A pesar de ello, las acciones diseñadas por el Grupo dirigidas al fortalecimiento de los ratios de solvencia (reducción del consumo de recursos propios, mejora de la estructura de capital,

amortización acelerada de fondos de comercio, reducción de la exposición del capital a las monedas en los mercados que permiten hacer operaciones de cobertura a medio plazo y coste razonable, etc.), han permitido recuperar al cierre del ejercicio nuestros niveles objetivo de ratios de solvencia.

Por lo que se refiere a los volúmenes de actividad, también se han visto muy afectados, al igual que los resultados, por la depreciación de las monedas iberoamericanas y del US dólar respecto al euro. Su efecto ha tenido un impacto negativo en los saldos ex-Argentina de 9,9 puntos porcentuales (-11,1 p.p. incluyendo Argentina), lo que se ha reflejado en una caída de los volúmenes en euros del 6,2% en créditos y del 8,0% en el total de recursos de clientes gestionados. Sin embargo, eliminando Argentina y el efecto tipo de cambio, ambos apartados aumentan en el entorno del 4%.

Estas moderadas tasas de crecimiento ocultan significativas diferencias geográficas y por productos en los crecimientos. Así, los créditos han aumentado el 6,5% en Europa, principalmente por la garantía real en España (+12,9%) y la incorporación de AKB.

En recursos, destaca el fuerte avance en España de los depósitos (+6,1%), con incrementos en cuentas corrientes, de ahorro y especialmente en imposiciones a plazo (+11,3%), tras el éxito de los innovadores productos lanzados en el ejercicio.

Los fondos de inversión han mejorado su cuota en España y Portugal, donde ofrecen incrementos sensiblemente superiores al mercado, mientras que los planes de pensiones también se incrementan de manera notable en España, Portugal y, excluyendo el tipo de cambio, en todos los países iberoamericanos, para un avance conjunto del 12,2% (sin Argentina).

A continuación figura una relación con los tipos de cambio correspondientes a las principales monedas utilizadas en la elaboración de los estados financieros del Grupo, en relación al euro. Se incluyen los relativos al cierre de ejercicio, que son los utilizados para la confección del balance, del conjunto de fondos gestionados y de las cuentas de orden, y los cambios medios del año, utilizados en la elaboración de la cuenta de resultados.

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

	2002		2001	
	Cambio final	Cambio medio	Cambio final	Cambio medio
Dólar USA	1,0487	0,9420	0,8813	0,8946
Libra esterlina	0,6505	0,6285	0,6085	0,6213
Peso argentino	3,5394	2,8335	1,4981	0,9259
Peso boliviano	7,8584	6,7399	6,0008	5,9006
Real brasileño	3,7124	2,6358	2,0451	2,1021
Peso colombiano	3.006,5242	2.330,7388	2.020,3755	2.057,4787
Peso chileno	755,3269	646,9462	574,9602	568,2930
Nuevo peso mexicano	10,9972	9,0595	8,0507	8,3573
Guaraní paraguayo	7.498,5003	5.244,5607	4.084,8005	3.638,5624
Nuevo sol peruano	3,6867	3,3094	3,0373	3,1462
Peso uruguayo	28,3673	18,2562	12,2941	11,9022
Bolívar venezolano	1.464,7722	1.026,3904	674,1980	644,6314

**Resultados**

	2002		2001		Var. 2002/2001		2000
	Mill. euro	%ATM	Mill. euro	%ATM	Abs.	(%)	
Ingresos financieros	22.711,3	6,57	28.116,8	7,97	(5.405,4)	(19,22)	29.159,7
Dividendos	473,2	0,14	548,4	0,16	(75,2)	(13,72)	424,2
Costes financieros	(13.825,9)	(4,00)	(18.408,4)	(5,22)	4.582,5	(24,89)	(21.294,4)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>9.358,7</b>	<b>2,71</b>	<b>10.256,8</b>	<b>2,91</b>	<b>(898,1)</b>	<b>(8,76)</b>	<b>8.289,6</b>
Comisiones netas	4.289,3	1,24	4.621,7	1,31	(332,5)	(7,19)	4.013,0
<b>Margen básico</b>	<b>13.647,9</b>	<b>3,95</b>	<b>14.878,5</b>	<b>4,22</b>	<b>(1.230,6)</b>	<b>(8,27)</b>	<b>12.302,6</b>
Resultados por operaciones financieras	356,3	0,10	685,1	0,19	(328,9)	(48,00)	702,1
<b>Margen ordinario</b>	<b>14.004,2</b>	<b>4,05</b>	<b>15.563,6</b>	<b>4,41</b>	<b>(1.559,5)</b>	<b>(10,02)</b>	<b>13.004,7</b>
Gastos generales de administración	(7.322,1)	(2,12)	(8.401,0)	(2,38)	1.078,9	(12,84)	(7.296,4)
a) De personal	(4.521,7)	(1,31)	(5.258,3)	(1,49)	736,6	(14,01)	(4.451,0)
b) Otros gastos administrativos	(2.800,3)	(0,81)	(3.142,7)	(0,89)	342,4	(10,89)	(2.845,4)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(889,8)	(0,26)	(987,3)	(0,28)	97,5	(9,87)	(900,1)
Otros resultados de explotación	(226,5)	(0,07)	(230,9)	(0,07)	4,4	(1,91)	(119,6)
<b>Costes de explotación</b>	<b>(8.438,4)</b>	<b>(2,44)</b>	<b>(9.619,2)</b>	<b>(2,73)</b>	<b>1.180,8</b>	<b>(12,28)</b>	<b>(8.316,1)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>5.565,8</b>	<b>1,61</b>	<b>5.944,5</b>	<b>1,68</b>	<b>(378,6)</b>	<b>(6,37)</b>	<b>4.688,6</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	279,9	0,08	521,9	0,15	(242,0)	(46,37)	754,3
<i>Promemoria:</i>							
<i>Dividendos puesta en equivalencia</i>	<i>353,1</i>	<i>0,10</i>	<i>423,7</i>	<i>0,12</i>	<i>(70,6)</i>	<i>(16,65)</i>	<i>293,4</i>
Resultados por operaciones grupo	1.008,9	0,29	1.169,4	0,33	(160,5)	(13,73)	384,8
Amortización y provisiones para insolvencias	(1.648,2)	(0,48)	(1.586,0)	(0,45)	(62,2)	3,92	(1.048,3)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras	(0,3)	(0,00)	(0,8)	(0,00)	0,5	(63,78)	(0,6)
Amortización del fondo de comercio de consolidación	(1.358,6)	(0,39)	(1.873,0)	(0,53)	514,3	(27,46)	(598,5)
Otros resultados	(338,8)	(0,10)	61,2	0,02	(400,1)	—	(406,2)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>3.508,7</b>	<b>1,02</b>	<b>4.237,3</b>	<b>1,20</b>	<b>(728,6)</b>	<b>(17,19)</b>	<b>3.774,0</b>
Impuesto sobre sociedades	(723,1)	(0,21)	(910,4)	(0,26)	187,3	(20,57)	(714,9)
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>2.785,6</b>	<b>0,81</b>	<b>3.326,9</b>	<b>0,94</b>	<b>(541,3)</b>	<b>(16,27)</b>	<b>3.059,1</b>
Resultado atribuido a minoritarios	137,8	0,04	340,3	0,10	(202,5)	(59,51)	358,5
Dividendos de preferentes	400,7	0,12	500,3	0,14	(99,6)	(19,91)	442,5
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>2.247,2</b>	<b>0,65</b>	<b>2.486,3</b>	<b>0,70</b>	<b>(239,1)</b>	<b>(9,62)</b>	<b>2.258,1</b>
<i>Promemoria:</i>							
Activos Totales Medios	345.496,3		352.788,3		(7.292,0)	(2,07)	310.036,0
Recursos Propios Medios (1)	18.098,0		17.935,0		163,0	0,91	12.838,7

(1) Incluye «reservas voluntarias anticipadas».

**Datos sin Argentina**

<b>Margen de intermediación</b>	<b>9.307,9</b>	<b>9.551,3</b>	<b>(243,3)</b>	<b>(2,55)</b>	<b>7.636,4</b>
Comisiones netas	4.138,1	4.068,1	70,0	1,72	3.525,5
<b>Margen básico</b>	<b>13.446,1</b>	<b>13.619,4</b>	<b>(173,3)</b>	<b>(1,27)</b>	<b>11.161,9</b>
Resultados por operaciones financieras	338,6	789,0	(450,4)	(57,09)	630,1
<b>Margen ordinario</b>	<b>13.784,7</b>	<b>14.408,4</b>	<b>(623,7)</b>	<b>(4,33)</b>	<b>11.792,0</b>
Gastos generales de administración	(7.141,5)	(7.819,8)	678,3	(8,67)	(6.751,4)
<b>Margen de explotación</b>	<b>5.567,3</b>	<b>5.485,0</b>	<b>82,3</b>	<b>1,50</b>	<b>4.125,5</b>
Saneamientos netos*	(2.356,5)	(1.909,2)	(447,3)	23,43	(1.485,8)
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>2.247,2</b>	<b>2.432,4</b>	<b>(185,3)</b>	<b>(7,62)</b>	<b>2.057,8</b>
<b>Margen de explotación sin dividendos ni ROF</b>	<b>4.756,2</b>	<b>4.162,0</b>	<b>594,2</b>	<b>14,28</b>	<b>3.073,8</b>

(\*) Incluye provisiones insolvencias, saneamiento de inmovilizaciones financieras, amortización fondo de comercio, resultados por operaciones grupo y otros resultados.

## Por trimestres

Millones de euros	2001	2002			
	4º trimestre	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Ingresos financieros	6.195,0	5.856,8	5.965,7	5.312,1	5.576,8
Dividendos	123,1	41,9	281,1	104,0	46,1
Costes financieros	(3.645,9)	(3.437,1)	(3.672,6)	(3.172,6)	(3.543,5)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.672,3</b>	<b>2.461,6</b>	<b>2.574,2</b>	<b>2.243,5</b>	<b>2.079,4</b>
Comisiones netas	1.126,1	1.099,7	1.149,6	1.054,1	986,0
<b>Margen básico</b>	<b>3.798,3</b>	<b>3.561,2</b>	<b>3.723,8</b>	<b>3.297,6</b>	<b>3.065,4</b>
Resultados por operaciones financieras	79,3	246,1	7,2	(74,9)	177,9
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.877,7</b>	<b>3.807,3</b>	<b>3.731,0</b>	<b>3.222,7</b>	<b>3.243,2</b>
Gastos generales de administración	(2.080,8)	(1.943,6)	(1.869,9)	(1.695,2)	(1.813,4)
a) De personal	(1.301,7)	(1.225,6)	(1.167,0)	(1.060,6)	(1.068,5)
b) Otros gastos administrativos	(779,1)	(718,0)	(702,9)	(634,6)	(744,9)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(261,3)	(233,3)	(227,3)	(212,4)	(216,9)
Otros resultados de explotación	(57,5)	(64,7)	(68,3)	(44,8)	(48,7)
<b>Costes de explotación</b>	<b>(2.399,7)</b>	<b>(2.241,5)</b>	<b>(2.165,6)</b>	<b>(1.952,3)</b>	<b>(2.079,0)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.478,0</b>	<b>1.565,8</b>	<b>1.565,4</b>	<b>1.270,4</b>	<b>1.164,3</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	81,5	176,8	(41,1)	47,0	97,3
<i>Promemoria:</i>					
Dividendos puesta en equivalencia	101,0	11,6	231,6	66,9	43,0
Resultados por operaciones grupo	571,4	65,0	126,4	7,9	809,6
Amortización y provisiones para insolvencias	(261,6)	(491,5)	(491,2)	(446,9)	(218,6)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras	(0,3)	0,1	(2,2)	1,8	0,0
Amortización del fondo de comercio de consolidación	(377,8)	(152,9)	(224,8)	(175,8)	(805,1)
Otros resultados	(648,1)	(98,5)	(72,8)	108,4	(276,0)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>843,0</b>	<b>1.064,9</b>	<b>859,6</b>	<b>812,9</b>	<b>771,4</b>
Impuesto sobre sociedades	(173,4)	(237,9)	(196,0)	(171,6)	(117,6)
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>669,6</b>	<b>827,0</b>	<b>663,6</b>	<b>641,2</b>	<b>653,9</b>
Resultado atribuido a minoritarios	53,2	41,7	40,8	21,4	33,8
Dividendos de preferentes	122,9	114,7	96,7	94,5	94,7
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>493,5</b>	<b>670,5</b>	<b>526,0</b>	<b>525,3</b>	<b>525,3</b>
<i>Promemoria:</i>					
Activos Totales Medios	350.808,5	356.209,9	354.172,6	341.820,3	334.609,9
Recursos Propios Medios (1)	17.675,8	18.855,7	18.589,3	17.659,2	17.262,2

(1) Incluye «reservas voluntarias anticipadas».

## Datos sin Argentina

<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.502,7</b>	<b>2.360,7</b>	<b>2.568,5</b>	<b>2.268,0</b>	<b>2.110,8</b>
Comisiones netas	1.013,1	1.039,9	1.120,3	1.018,4	959,6
<b>Margen básico</b>	<b>3.515,8</b>	<b>3.400,6</b>	<b>3.688,8</b>	<b>3.286,3</b>	<b>3.070,4</b>
Resultados por operaciones financieras	170,8	235,7	(9,6)	(75,1)	187,6
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.686,6</b>	<b>3.636,3</b>	<b>3.679,2</b>	<b>3.211,2</b>	<b>3.258,0</b>
Gastos generales de administración	(1.941,8)	(1.868,9)	(1.831,2)	(1.673,5)	(1.767,9)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.456,1</b>	<b>1.484,5</b>	<b>1.563,5</b>	<b>1.288,8</b>	<b>1.230,4</b>
Saneamientos netos*	(580,3)	(596,5)	(678,5)	(521,7)	(559,8)
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>571,6</b>	<b>670,5</b>	<b>526,0</b>	<b>525,3</b>	<b>525,3</b>
<b>Margen de explotación sin dividendos ni ROF</b>	<b>1.165,7</b>	<b>1.206,9</b>	<b>1.292,5</b>	<b>1.259,9</b>	<b>996,8</b>

(\*) Incluye provisiones insolvencias, saneamiento de inmovilizaciones financieras, amortización fondo de comercio, resultados por operaciones grupo y otros resultados.

**Resultados del Grupo Santander Central Hispano**

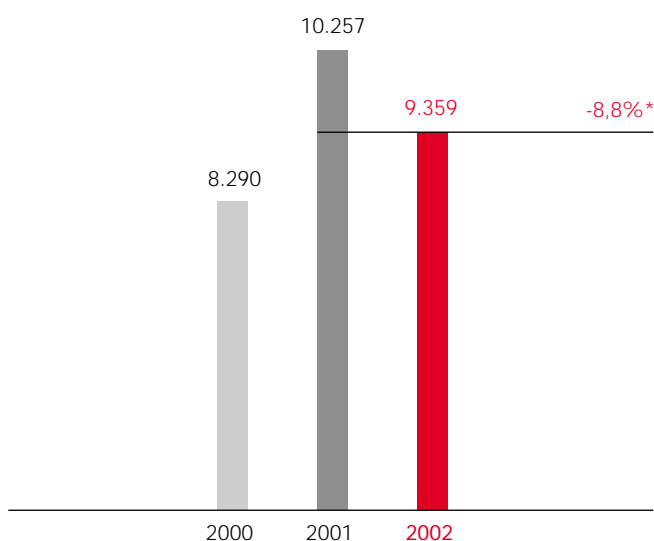
En una visión detallada de los resultados, el **margen de intermediación** de 2002 se sitúa en 9.358,7 millones de euros, un 8,8% inferior al de 2001. La comparativa con el año pasado se ve negativamente afectada por Argentina y la evolución de los tipos de cambio. Así, si eliminamos ambos efectos se produce un incremento del 6,8% basado en la mejora del margen de los negocios comerciales en Europa (volúmenes) y en los principales países de Iberoamérica (excepto México, que ha registrado una drástica caída en los tipos de interés en el año). En España, la recuperación de volúmenes está compensando el estrechamiento de diferenciales con la clientela, consecuencia principalmente de la repreciaación que está registrando la cartera crediticia por la bajada de tipos de interés producida en el ejercicio.

El total de las **comisiones** ha disminuido el 7,2% respecto de 2001. Ello se debe al impacto de los menores ingresos obtenidos en Argentina (-402,5 millones de euros; -73%). Sin Argentina, los ingresos por comisiones se incrementan el 1,7% sobre 2001 (+8,3%, eliminando el efecto de los tipos de cambio). Destacan los aumentos de los procedentes de la gestión de fondos de inversión y pensiones (+1,0%, a pesar de la coyuntura del mercado), administración de cuentas (+7,2%) y seguros (+41,0%).

Las comisiones procedentes de valores y custodia disminuyen ligeramente (-2,1%) por las correspondientes a compra-venta de valores, que se reducen en un 28,5%, afectadas por la menor actividad de los mercados.

**Margen de intermediación**

Millones de euros



(\*) Sin Argentina: -2,6%

Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +6,8%

Por último, las correspondientes a tarjetas disminuyen el 6,1% por la incidencia de los tipos de cambio, la venta del negocio en Venezuela y los gastos incurridos en la campaña de lanzamiento de la tarjeta *Serfin Light* en México, cuyo impacto positivo en ingresos se producirá en próximos ejercicios.

**Rendimiento de los empleos y coste de los recursos**

(%)	Enero-Diciembre 2002		Enero-Diciembre 2001	
	Peso	Tipo	Peso	Tipo
Bancos centrales y Deudas del Estado	9,38	4,70	9,54	4,74
Entidades de crédito	11,87	4,90	11,53	7,80
Créditos sobre clientes:	48,76	7,66	48,19	9,59
Monedas UME	33,34	5,71	29,27	6,34
Resto monedas	15,42	11,90	18,92	14,62
Cartera de valores	15,48	8,17	16,86	7,62
Otros activos	14,51	—	13,88	—
Otros productos	—	0,69	—	0,87
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>6,71</b>	<b>100,00</b>	<b>8,13</b>
Entidades de crédito	15,18	5,00	16,70	6,85
Débitos:	50,11	3,59	49,32	4,66
Monedas UME	31,60	2,26	26,97	2,71
Resto monedas	18,51	5,84	22,35	7,01
Empréstitos y pasivos subordinados:	14,60	4,72	14,70	6,67
Monedas UME	6,27	4,83	5,25	5,54
Resto monedas	8,33	4,63	9,45	7,30
Patrimonio neto	6,00	—	5,68	—
Otros recursos	14,11	2,42	13,60	2,46
Otros costes	—	0,42	—	0,46
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>4,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,22</b>

Al igual que por conceptos, la evolución también difiere notablemente entre las áreas de negocio. Así, Banca Comercial en Europa es la que mayor incremento refleja, con avances en todas las subáreas que la componen, destacando la Banca Comercial Santander Central Hispano (+5,9%), Portugal (+12,5%) y Financiación al Consumo (+52,5%, con incidencia del cambio de perímetro). Iberoamérica registra un descenso del 21,0%. Si eliminamos Argentina y el efecto de los tipos de cambio, sin embargo, aumentaría el 11,0%. Banca Mayorista Global (por la situación de los mercados y su impacto negativo en las comisiones procedentes de valores) recoge también una caída del 12,0%.

La evolución del margen de intermediación y de las comisiones sitúa el **margen básico** en 13.647,9 millones de euros, un 8,3% inferior al obtenido en 2001, pero el 7,2% por encima si excluimos Argentina junto con la incidencia de los tipos de cambio.

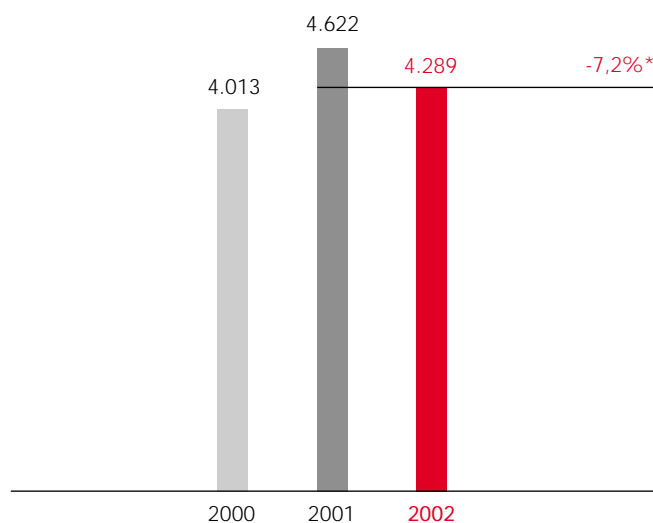
El peso de las comisiones sobre el margen básico representa el 31,4%, frente al 31,1% en el año 2001. También el margen de recurrencia (porcentaje de los gastos de personal más generales cubiertos por las comisiones) ha aumentado en 3,6 puntos porcentuales, situándose en el 58,6%, frente al 55,0% del ejercicio 2001.

Los **resultados netos por operaciones financieras** se sitúan en 356,3 millones de euros, cifra inferior en 328,9 millones de euros y un 48,0% a la contabilizada en 2001. Esta caída se ha debido fundamentalmente a la volatilidad de los mercados y a las caídas de las cotizaciones de la deuda de los principales mercados iberoamericanos que se han reflejado en una disminución de la valoración de las diferentes carteras. Tras dos trimestres con cifras negativas, en el último se ha obtenido un beneficio de 177,9 millones de euros, en línea con la media de los trimestres previos a los dos negativos citados anteriormente.

Tras incorporar los resultados por operaciones financieras, el **margen ordinario** alcanza 14.004,2 millones de euros, un 10,0% menos que en 2001, pero un 4,3% más si se deducen Argentina y tipos de cambio. El 89% del total del margen ordinario procede

### Comisiones netas

Millones de euros



(\*) Sin Argentina: +1,7%

Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +8,3%

de Banca Comercial (en España y en el exterior) y el 97% corresponde a margen de intermediación más comisiones.

Otro aspecto destacado de la cuenta de resultados del Grupo Santander Central Hispano en el ejercicio ha sido el esfuerzo realizado en el control de costes, uno de los objetivos fundamentales de la gestión del Grupo.

El éxito en la gestión se ve reflejado en el buen comportamiento de los **gastos generales de administración** que se reducen el 12,8% en el ejercicio (los de personal el 14,0% y los otros gastos administrativos el 10,9%). Dentro de los gastos generales la disminución se produce en la práctica totalidad de apartados, destacando publicidad, informes técnicos, dietas, inmuebles e impresos y material de oficina.

### Comisiones netas

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		2000
			Absoluta	(%)	
Comisiones por servicios	2.373,2	2.303,7	69,6	3,02	1.688,9
Efectos comerciales	500,4	477,8	22,5	4,72	277,8
Tarjetas de crédito y débito	464,6	494,8	(30,2)	(6,10)	459,1
Administración de cuentas	423,8	395,4	28,4	7,18	266,3
Seguros	242,0	171,6	70,4	41,01	80,7
Pasivos contingentes	190,1	206,2	(16,0)	(7,78)	196,8
Otras operaciones	552,3	557,8	(5,5)	(0,99)	408,2
Fondos de inversión y pensiones	1.212,0	1.199,6	12,4	1,04	1.138,7
Valores y custodia	552,9	564,9	(12,0)	(2,12)	697,9
<b>Total comisiones netas (sin Argentina)</b>	<b>4.138,1</b>	<b>4.068,1</b>	<b>70,0</b>	<b>1,72</b>	<b>3.525,5</b>
Argentina	151,1	553,6	(402,5)	(72,70)	487,5
<b>Total comisiones netas</b>	<b>4.289,3</b>	<b>4.621,7</b>	<b>(332,5)</b>	<b>(7,19)</b>	<b>4.013,0</b>

**Gastos de personal y generales**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		2000
			Absoluta	(%)	
Gastos de personal	4.426,8	4.915,5	(488,6)	(9,94)	4.144,4
Gastos generales:	2.714,7	2.904,3	(189,6)	(6,53)	2.607,0
Tecnología y sistemas	507,2	515,4	(8,2)	(1,59)	475,5
Comunicaciones	307,0	317,6	(10,6)	(3,34)	258,8
Publicidad	257,0	312,2	(55,1)	(17,66)	271,3
Inmuebles e instalaciones	473,0	521,7	(48,8)	(9,35)	471,0
Impresos y material de oficina	90,5	102,1	(11,7)	(11,42)	85,1
Tributos	190,9	183,3	7,6	4,12	170,4
Otros	889,1	951,9	(62,8)	(6,60)	875,0
<b>Total gastos de personal y generales (sin Argentina)</b>	<b>7.141,5</b>	<b>7.819,8</b>	<b>(678,3)</b>	<b>(8,67)</b>	<b>6.751,4</b>
Argentina	180,5	581,2	(400,6)	(68,94)	544,9
<b>Total gastos de personal y generales</b>	<b>7.322,1</b>	<b>8.401,0</b>	<b>(1.078,9)</b>	<b>(12,84)</b>	<b>7.296,4</b>

Deduciendo el efecto de Argentina y los tipos de cambio, la reducción ha sido del 1,1%. La reducción de costes se produce en España, Portugal y en Iberoamérica.

La mejora de los gastos en España refleja la adecuación realizada en ejercicios anteriores en las plantillas (por el cierre de oficinas y por la optimización de los servicios centrales), proceso que ha continuado en el presente ejercicio, y que ha supuesto una disminución de 4.800 personas en el año.

Adicionalmente, a lo largo del ejercicio se han implantado medidas de ahorro de costes y mejora de eficiencia, tanto organizativas (implantación de automatizaciones, mejoras de procesos, revisiones de estructuras y funciones, etc.), como específicas (envío de extractos unificados, con un ahorro men-

sual estimado de 335.000 euros, racionalización en el uso de impresos y formularios en papel, eliminándose el envío de 29 millones de cartas al año, lo que ha supuesto un ahorro de 3,4 millones de euros, creación de una unidad específica para el control y coordinación de la logística del Banco, etc.). Todo ello ha contribuido decisivamente a lograr una reducción nominal del 2,8% en los gastos de administración del Grupo en España (aproximadamente el 7% en términos reales).

En Portugal, los gastos disminuyen el 7,2%, con una reducción del 10,8% en los correspondientes a personal.

En Iberoamérica, el continuo esfuerzo en optimización y ahorros también ha tenido un impacto muy favorable, con un descenso del 15,8% sin Argentina, en este caso favorecido por la caída de tipos de cambio. En cualquier caso, eliminada la incidencia de estos últimos, los gastos han disminuido en un 0,8%, que da idea del esfuerzo de optimización que se está haciendo en todos los países.

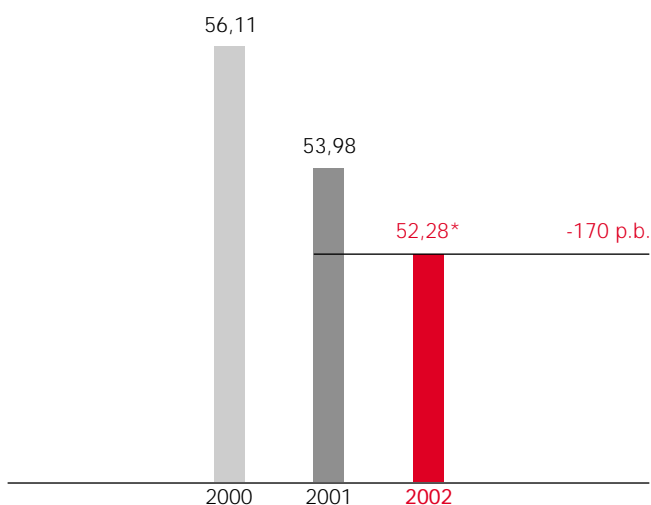
La acertada gestión del binomio de ingresos y costes ha hecho que el ratio de eficiencia del Grupo se haya situado en el ejercicio en el 52,3%, 1,7 puntos porcentuales mejor que el existente en 2001 (-2,5 puntos porcentuales sin Argentina). Las principales mejoras se registran en Banca Comercial Santander Central Hispano (-2,9 puntos porcentuales), Financiación Consumo Europa (-7,4 puntos porcentuales) y Gestión de Activos y Banca Privada (-3,0 puntos porcentuales).

A pesar de esta favorable evolución, nuestro Grupo cuenta aún con un elevado potencial de reducción de costes, ya que muchas de las medidas señaladas, de reciente implantación, aún no se han reflejado en su totalidad. Además, el Grupo ha definido un conjunto de iniciativas que se irán materializando en el próximo ejercicio, en unos casos, y a medio plazo en otros. Todo ello nos permitirá mantener un notable ritmo de ahorro y mejora de eficiencia en los próximos años.

En este sentido, el Grupo Santander Central Hispano ha apostado decididamente por dotar a todas las áreas de negocio con

**Ratio de eficiencia**

%



(\*) Sin Argentina: 51,8%; -247 p.b.

la mejor tecnología como medio básico para continuar con el ahorro de costes y la mejora de productividad deseada.

Así, se han desarrollado diversos programas durante 2002, entre los que destacan: la modificación en banca telefónica de la infraestructura para que el acceso de los clientes a este servicio se efectúe de manera única; la implantación de unidades de respuesta automática; la elaboración del Plan Global de Tesorería, etc.

Además, se ha iniciado el Proyecto Partenón, cuya finalidad es dotar al Banco de unos sistemas informáticos modernos, integrados y con menores costes de tecnología. El período de desarrollo del Proyecto continuará en 2003, estando prevista su implantación en las oficinas en 2004.

Una vez deducidos del margen ordinario los costes de explotación, incluidos los relativos a amortización del inmovilizado y otros gastos de explotación, el **margen de explotación** se sitúa en 5.565,8 millones de euros, que equivalen a un descenso del 6,4% sobre el pasado año. Sin Argentina aumenta el 1,5%.

Deducido el efecto de dividendos y resultados por operaciones financieras, por su carácter más irregular y el impacto negativo en las segundas de la volatilidad de los mercados, el incremento se eleva al 14,3% sobre el pasado año, sin Argentina.

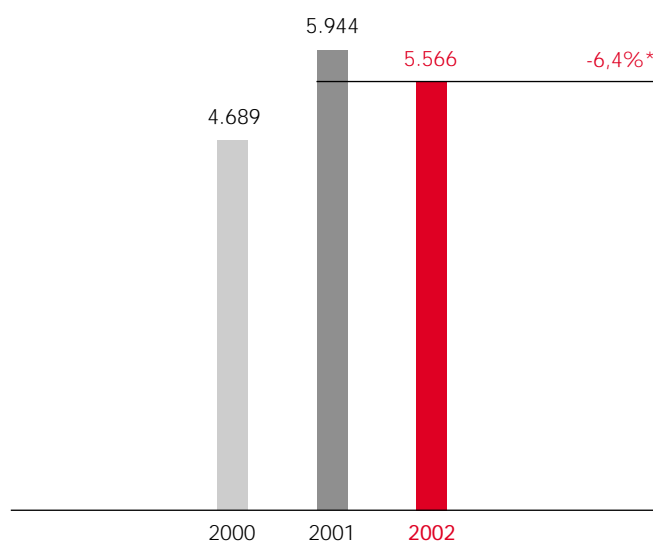
El aumento del margen de explotación es mayor en Banca Comercial en Europa (+15,6%) y en los negocios más recurrentes. Banca Comercial América ofrece una disminución del 28,8% por efecto de Argentina, tipos de cambio y resultados por operaciones financieras, lo que no permite apreciar la favorable evolución que ofrece deduciendo estos efectos (+23,6%).

El margen de explotación del Grupo sin Argentina y a tipos de cambio constantes aumenta el 11,7%.

El total de **resultados por puesta en equivalencia**, incluyendo los dividendos cobrados, alcanza 633,0 millones, lo que supone una disminución del 33,1% sobre 2001. Esta disminución se debe principalmente a la menor aportación por las desinversiones realizadas (Société Générale, MetLife, Dragados y Construcciones, Vallehermoso y Royal Bank of Scotland).

## Margen de explotación

Millones de euros



(\*) Sin Argentina: +1,5%

Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +11,7%

Los **resultados obtenidos por operaciones del Grupo** se sitúan en 1.008,9 millones de euros, un 13,7% inferiores a los de 2001. En esta línea de la cuenta de resultados se han registrado en el último trimestre las plusvalías por la desinversión del 3% en Royal Bank of Scotland (806 millones de euros), que se unen a las obtenidas en la primera mitad del ejercicio por las desinversiones en Dragados y Vallehermoso (521 y 301 millones de euros, respectivamente).

Estas plusvalías se han destinado a saneamientos anticipados de inversiones en nueva economía y a la amortización acelerada de fondos de comercio.

El conjunto de **dotaciones para insolvencias** se sitúa en 1.648,2 millones de euros, un 3,9% superiores al importe destinado en 2001. De esta cifra, 271,7 millones corresponden a la dotación realizada por Argentina según criterios locales, la cual no ha tenido efecto en el beneficio del Grupo, ya que los

## Dotaciones a insolvencias y riesgo-país

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		2000
			Absoluta	(%)	
A insolvencias	1.761,5	1.829,7	(68,3)	(3,73)	1.327,1
A riesgo-país	(20,0)	(61,4)	41,3	(67,33)	(93,0)
Activos en suspenso recuperados	(364,9)	(444,4)	79,5	(17,88)	(347,4)
<b>Dotación para insolvencias (neto) sin Argentina</b>	<b>1.376,5</b>	<b>1.324,0</b>	<b>52,5</b>	<b>3,97</b>	<b>886,7</b>
Argentina*	271,7	262,0	9,6	3,68	161,7
<b>Dotación para insolvencias (neto)</b>	<b>1.648,2</b>	<b>1.586,0</b>	<b>62,2</b>	<b>3,92</b>	<b>1.048,3</b>

(\*) Datos locales

resultados procedentes de Argentina se encuentran neutralizados. Sin considerar Argentina la variación es muy similar.

El Grupo ha amortizado **fondos de comercio** por 1.358,6 millones de euros, frente a 1.873,0 millones de euros en 2001. En ambos ejercicios se ha hecho un esfuerzo notable de anticipación al destinarse a este apartado una parte significativa de las plusvalías obtenidas en desinversiones. En 2001 se amortizaron anticipadamente 1.229,2 millones de euros de Banespa. En 2002 la amortización anticipada ha sido de 703 millones de euros, correspondientes a Banespa, Colombia y empresas de nueva economía.

Adicionalmente, y aunque no figuran directamente en esta rúbrica de la cuenta de resultados, también se ha procedido a la eliminación de 895 millones de euros de fondo de comercio pendiente de amortizar por las desinversiones realizadas en el año.

Como resumen, en el conjunto de los dos últimos ejercicios las amortizaciones realizadas directamente contra resultados (ordinarias y aceleradas) y las eliminaciones por enajenaciones han supuesto una reducción de 4.560 millones de euros en los fondos de comercio pendientes de amortizar. Este esfuerzo se ha dirigido principalmente a Iberoamérica y a inversiones en nueva economía, y se ha reflejado en una disminución del fondo de comercio de Banespa desde los 3.800 millones de euros iniciales a 1.770 millones, y a la total eliminación del fondo de comercio de Patagon, AOL Spain y BtoB Factory. Esta reducción no se refleja en su totalidad en el saldo de balance, por las entradas registradas en el año (básicamente AKB y adquisiciones de minoritarios)

En la línea de «**Otros resultados**» se incluyen un conjunto de resultados de naturaleza muy heterogénea, de uno y otro signo, figurando distintas dotaciones cuyo objeto es continuar incrementando la fortaleza del balance. En su conjunto, la cifra es negativa por 338,8 millones de euros en 2002, frente a un beneficio de 61,2 millones de euros en 2001, donde se recogían importantes partidas de carácter no recurrente, como las plusvalías netas por la reducción hasta el 1,53% de la participación en Vodafone en la parte de ingresos y la constitución del fondo especial destinado a Argentina, en las dotaciones.

El neto negativo originado por las partidas existentes entre el margen de explotación y el beneficio, hace que el ligero des-

censo del margen de explotación se sitúe en una reducción del 17,2% en el beneficio antes de impuestos.

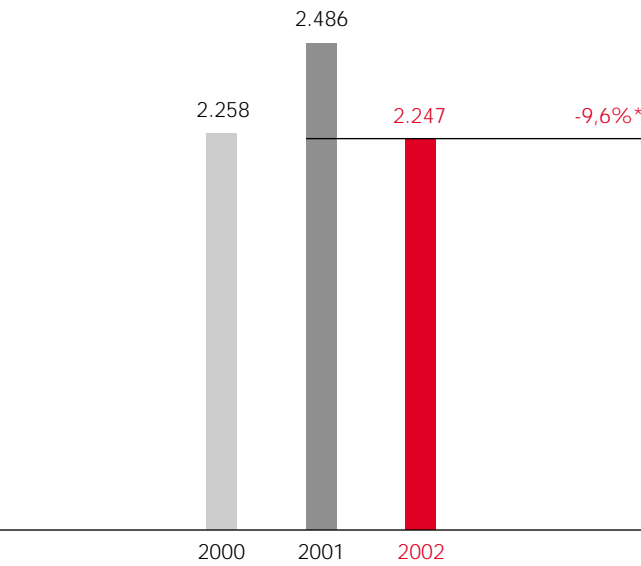
Tras deducir impuestos, el **beneficio neto consolidado** es de 2.785,6 millones de euros. De esta cifra, el 4,9% corresponde a intereses de accionistas minoritarios y el 14,4% a acciones preferentes (en 2001, el 15,0%). Eliminando ambas partidas el **beneficio neto atribuido al Grupo** se sitúa en 2.247,2 millones de euros, con descenso del 9,6% sobre 2001 y del 7,6% si se excluye el impacto de Argentina.

Este beneficio equivale a un beneficio neto atribuido por acción de 0,4753 euros, un 12,7% inferior al obtenido en el pasado ejercicio.

La **rentabilidad de los fondos propios (ROE)** se sitúa en el 12,42% frente al 13,86% de 2001. Si se excluyen las reservas voluntarias anticipadas, el ROE sería del 15,18% frente al 17,56% para el pasado año.

**Beneficio neto atribuido al Grupo**

Millones de euros



(\*) Sin Argentina: -7,6%  
Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +4,2%

## Balance consolidado Grupo Santander Central Hispano

Los fondos totales gestionados por el Grupo se sitúan en 417.546 millones de euros, con un descenso del 7,9% sobre diciembre de 2001. Para interpretar correctamente su evolu-

ción deben tenerse en cuenta dos efectos con impacto negativo: de un lado Argentina y de otro la depreciación de las principales monedas iberoamericanas y del dólar respecto del euro. Para los tipos de cambio finales del año, que son los utilizados en la confección del balance, la devaluación del año 2002

## Balance

Millones de euros		Variación 2002/2001			
	2002	2001	Absoluta	(%)	2000
<b>Activo</b>					
Caja y bancos centrales	6.241,6	9.782,2	(3.540,6)	(36,19)	8.371,7
Deudas del Estado	24.988,5	24.694,9	293,6	1,19	22.754,9
Entidades de crédito	40.256,4	42.989,3	(2.732,9)	(6,36)	36.764,1
Créditos sobre clientes (neto)	162.973,0	173.822,0	(10.849,1)	(6,24)	169.384,2
Cartera de valores	45.852,0	58.001,5	(12.149,4)	(20,95)	61.886,3
Renta fija	32.086,2	42.304,4	(10.218,2)	(24,15)	46.561,7
Renta variable	13.765,9	15.697,1	(1.931,2)	(12,30)	15.324,6
Acciones y otros títulos	7.866,8	7.807,9	58,8	0,75	6.448,9
Participaciones	4.769,7	6.661,8	(1.892,1)	(28,40)	7.719,7
Participaciones empresas del Grupo	1.129,4	1.227,4	(98,0)	(7,98)	1.156,0
Activos materiales e inmateriales	5.583,6	7.227,7	(1.644,1)	(22,75)	7.386,2
Acciones propias	14,7	21,4	(6,6)	(31,02)	56,1
Fondo de comercio	9.954,7	9.868,7	86,0	0,87	11.632,8
Otras cuentas de activo	23.908,4	30.202,7	(6.294,4)	(20,84)	29.704,4
Resultados ejercicios anteriores en sociedades consolidadas	4.435,2	1.527,1	2.908,0	190,43	987,4
<b>Total activo</b>	<b>324.208,1</b>	<b>358.137,5</b>	<b>(33.929,4)</b>	<b>(9,47)</b>	<b>348.928,0</b>
<b>Pasivo</b>					
B. de España y entidades de crédito	50.820,7	53.929,8	(3.109,1)	(5,77)	68.011,0
Débitos a clientes	167.815,8	181.527,3	(13.711,5)	(7,55)	169.554,5
Depósitos	130.463,2	142.935,8	(12.472,6)	(8,73)	145.551,4
Cesión temporal de activos	37.352,6	38.591,5	(1.238,9)	(3,21)	24.003,1
Valores negociables	31.289,1	41.609,1	(10.320,0)	(24,80)	34.165,9
Pasivos subordinados	12.450,2	12.996,0	(545,8)	(4,20)	10.729,9
Provisiones para riesgos y cargas	13.980,0	17.049,5	(3.069,5)	(18,00)	15.579,5
Intereses minoritarios	6.036,7	7.433,3	(1.396,6)	(18,79)	8.331,7
Beneficio consolidado neto	2.785,6	3.326,9	(541,3)	(16,27)	3.059,1
Capital	2.384,2	2.329,7	54,5	2,34	2.280,1
Reservas	18.788,4	17.190,4	1.598,0	9,30	15.544,3
Otras cuentas de pasivo	17.857,4	20.745,5	(2.888,1)	(13,92)	21.672,0
<b>Total pasivo</b>	<b>324.208,1</b>	<b>358.137,5</b>	<b>(33.929,4)</b>	<b>(9,47)</b>	<b>348.928,0</b>
Recursos gestionados fuera de balance	93.337,9	95.246,5	(1.908,6)	(2,00)	88.648,2
<b>Total fondos gestionados</b>	<b>417.546,0</b>	<b>453.384,0</b>	<b>(35.838,1)</b>	<b>(7,90)</b>	<b>437.576,1</b>
<b>Riesgos de firma</b>	<b>27.166,9</b>	<b>30.282,9</b>	<b>(3.116,0)</b>	<b>(10,29)</b>	<b>26.192,0</b>
Avales	23.862,8	26.101,3	(2.238,5)	(8,58)	22.155,7
Créditos documentarios	3.304,1	4.181,7	(877,5)	(20,98)	4.036,3

## Datos sin Argentina

Créditos sobre clientes (neto)	160.883,2	169.702,4	(8.819,2)	(5,20)	162.525,4
Débitos a clientes	166.281,2	177.281,9	(11.000,7)	(6,21)	162.472,1
Recursos gestionados fuera de balance	90.793,7	91.716,2	(922,5)	(1,01)	83.548,6
<b>Total recursos de clientes gestionados</b>	<b>299.990,2</b>	<b>322.370,0</b>	<b>(22.379,8)</b>	<b>(6,94)</b>	<b>289.776,5</b>

**Créditos sobre clientes**

Millones de euros	Variación 2002/2001				
	2002	2001	Absoluta	(%)	2000
Crédito a las Administraciones Públicas	4.897,1	4.249,7	647,4	15,24	4.148,9
Crédito a otros sectores residentes	88.876,1	84.721,7	4.154,4	4,90	81.677,6
Crédito con garantía real	37.273,8	33.028,3	4.245,5	12,85	27.652,7
Otros créditos	51.602,4	51.693,4	(91,0)	(0,18)	54.024,9
Crédito al sector no residente	71.826,4	85.799,7	(13.973,3)	(16,29)	81.581,8
Crédito con garantía real	19.493,7	23.308,7	(3.815,0)	(16,37)	21.310,3
Otros créditos	52.332,7	62.491,0	(10.158,3)	(16,26)	60.271,4
<b>Créditos sobre clientes (bruto) - Sin Argentina</b>	<b>165.599,7</b>	<b>174.771,1</b>	<b>(9.171,4)</b>	<b>(5,25)</b>	<b>167.408,2</b>
Fondo de provisión para insolvencias - Sin Argentina	4.716,4	5.068,7	(352,2)	(6,95)	4.882,8
<b>Créditos sobre clientes (neto) - Sin Argentina</b>	<b>160.883,2</b>	<b>169.702,4</b>	<b>(8.819,2)</b>	<b>(5,20)</b>	<b>162.525,4</b>
Créditos sobre clientes (neto) - Argentina	2.089,7	4.119,7	(2.029,9)	(49,27)	6.858,8
<b>Créditos sobre clientes (neto)</b>	<b>162.973,0</b>	<b>173.822,0</b>	<b>(10.849,1)</b>	<b>(6,24)</b>	<b>169.384,2</b>
Promemoria: Activos dudosos	3.699,7	3.894,5	(194,7)	(5,00)	4.517,9
Administraciones Públicas	3,6	4,5	(0,9)	(20,01)	3,7
Otros sectores residentes	1.000,3	931,0	69,3	7,44	855,5
No residentes	2.695,9	2.959,0	(263,1)	(8,89)	3.658,7

representa el 78% de la producida en los últimos cinco años. En conjunto, la incidencia de estos efectos en las variaciones de los saldos del total del Grupo es de 11,1 puntos porcentuales.

**La inversión crediticia del Grupo** se sitúa en 167.911 millones de euros. Dicha cifra representa una disminución del 6,3% sobre diciembre del pasado año (+3,2% excluyendo el efecto de Argentina y del tipo de cambio).

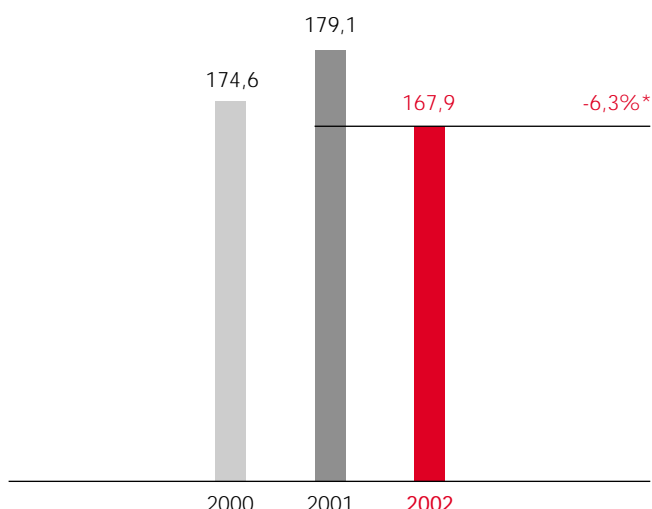
El avance del crédito en el sector residente ha sido de 4.801,8 millones de euros (+5,4%), con incremento del 15,2% en el cré-

dito a las Administraciones Públicas y del 4,9% en otros sectores residentes (aumento del 9,6% deduciendo el efecto de las titulizaciones). Por productos destaca la buena marcha de los créditos hipotecarios, que sitúan el total de créditos con garantía real en 37.274 millones de euros y un aumento del 12,9%, o 16,4% incluyendo titulizaciones. Incremento más moderado ofrece el crédito al consumo, donde se ha puesto especial énfasis en la prudencia en su concesión, y los saldos con grandes empresas.

Por lo que se refiere al sector no residente, disminuye el 16,3%, muy afectado por dos aspectos: el mencionado

**Créditos sobre clientes (brutos)**

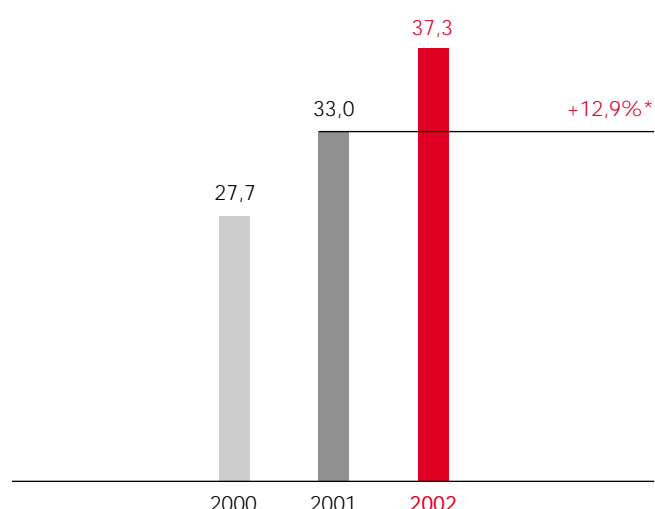
Miles de millones de euros



(\*) Sin Argentina: -5,3%  
Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +3,2%

**Créditos con garantía real. Otros sectores residentes**

Miles de millones de euros



(\*) Incluyendo titulizaciones: +16,4%

## Detalle cuentas de orden

Millones de euros	2002			2001		
	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	45,1	45,1	45,1	93,5	93,5	54,1
Activos afectos a diversas obligaciones	185,6	185,6	185,6	258,1	258,1	258,1
Fianzas, avales y cauciones	23.862,8	14.447,9	12.696,7	26.101,3	15.599,8	13.655,0
Otros pasivos contingentes	3.609,2	1.618,2	933,1	4.900,2	2.512,0	1.454,0
<b>Subtotal pasivos contingentes</b>	<b>27.702,7</b>	<b>16.296,8</b>	<b>13.860,5</b>	<b>31.353,1</b>	<b>18.463,4</b>	<b>15.421,2</b>
<b>Compromisos:</b>						
Cesiones temporales con opción de recompra	466,6	233,3	233,3	18,2	9,1	9,1
Disponibles por terceros:						
Por entidades de crédito	1.047,4	345,0	79,6	1.596,1	375,0	86,8
Por el sector Administraciones Públicas	2.246,1	996,9	142,0	2.708,8	1.014,3	145,6
Por otros sectores	45.810,4	8.952,4	8.044,0	45.316,0	10.434,3	9.329,5
Otros compromisos	5.207,0	231,1	151,3	4.614,0	89,2	68,4
<b>Subtotal compromisos</b>	<b>54.777,4</b>	<b>10.758,6</b>	<b>8.650,2</b>	<b>54.253,0</b>	<b>11.921,9</b>	<b>9.639,4</b>
<b>Total cuentas de orden</b>	<b>82.480,1</b>	<b>27.055,4</b>	<b>22.510,7</b>	<b>85.606,1</b>	<b>30.385,3</b>	<b>25.060,6</b>

efecto negativo de las depreciaciones de los tipos de cambio y el elevado grado de prudencia y selección en la política crediticia seguida en Iberoamérica. Ambos efectos han supuesto que la inversión en Iberoamérica (y aun excluyendo Argentina) ofrezca una reducción del 32,8%. A tipos de cambio constantes, la variación interanual se situaría en -3,9%.

Por el contrario, Europa (excluida España) aumenta el 11,6%, por los incrementos de los saldos en Alemania (consolidación de AKB), Portugal e Italia.

Estos movimientos han modificado la exposición crediticia por áreas geográficas, aumentando el peso del riesgo de crédito en Europa sobre el total del Grupo desde el 71% en diciembre de 2001 al 78% en igual fecha de 2002.

Junto a los créditos, el Grupo tiene asumidos otros riesgos sin inversión (avales, 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 Central Hispano sigue de manera permanente la evolución de los principales indicadores económicos nacionales e internacionales, con el propósito de ajustar de forma anticipada sus políticas y herramientas de gestión del riesgo, siempre con el objetivo de preservar un perfil medio-bajo en el nivel de riesgos incurrido. A este objetivo ayuda nuestra habitual política de prudencia en la gestión del riesgo y el carácter de Grupo mul-

## Gestión del riesgo crediticio\*

Millones de euros			Variación 2002/2001		
	2002	2001	Absoluta	(%)	2000
Riesgos morosos y dudosos	3.676,5	3.895,5	(219,0)	(5,62)	4.527,5
Índice de morosidad (%)	1,89	1,86	0,03		2,26
Fondos constituidos	5.144,9	5.583,0	(438,2)	(7,85)	5.570,4
Cobertura (%)	139,94	143,32	(3,38)		123,04
Riesgos morosos y dudosos ordinarios **	3.315,4	3.489,8	(174,5)	(5,00)	4.135,0
Índice de morosidad (%) **	1,70	1,67	0,03		2,06
Cobertura (%) **	155,18	159,98	(4,80)		134,71

(\*) No incluye riesgo - país

(\*\*) Excluyendo garantías hipotecarias

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

**Evolución de deudores en mora**

Millones de euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	3.895,5	4.527,5	2.997,8
+ Entradas netas	1.356,4	1.438,9	3.100,8
- Fallidos	(1.575,4)	(2.070,8)	(1.571,2)
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>3.676,5</b>	<b>3.895,5</b>	<b>4.527,5</b>

tilocal, que hace que tengamos una base de clientes de carácter local y una exposición reducida a riesgos globales.

Todo lo anterior se resume en que el **ratio de morosidad** para el conjunto del Grupo se haya situado en el 1,89% en diciembre de 2002, en línea con el registrado doce meses antes, a pesar de una situación económica global que ha empeorado en el ejercicio. La tasa de cobertura es del 139,9%, ligeramente inferior a la existente doce meses atrás. Si se excluye Argentina (que se consolida con criterio local, es decir, no homogéneo con el ratio del resto del Grupo), los ratios de morosidad y cobertura son del 1,68% y 152,1%, respectivamente, mejorando ambos en relación con el cierre del pasado ejercicio.

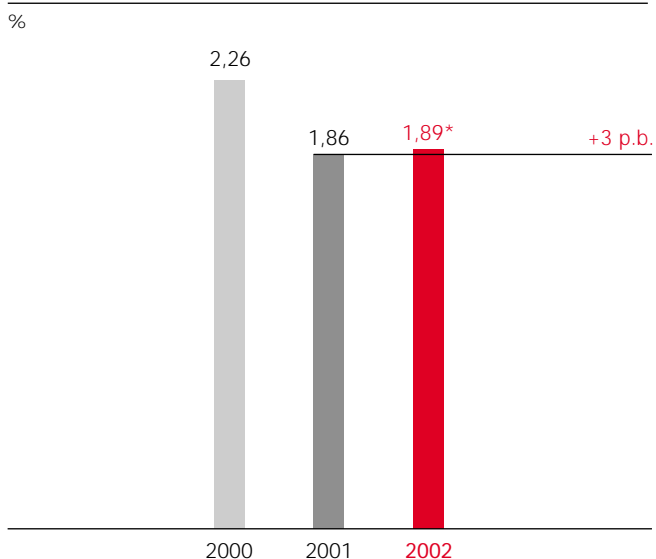
El ratio de morosidad del Grupo en España se mantiene por debajo del 1% (0,92%), 0,04 puntos porcentuales superior al de diciembre de 2001. Este ligero incremento está en buena parte influido por la contención en el crecimiento de la cartera de créditos durante este ejercicio. La cobertura con provisiones de los saldos dudosos es del 191,0%.

En Iberoamérica el ratio de morosidad se situó en el 4,07%, creciendo frente al 3,33% de diciembre de 2001. Excluyendo Argentina (que, como se ha señalado, se consolida con criterio local), la morosidad se sitúa en el 3,07% frente al 3,18% de

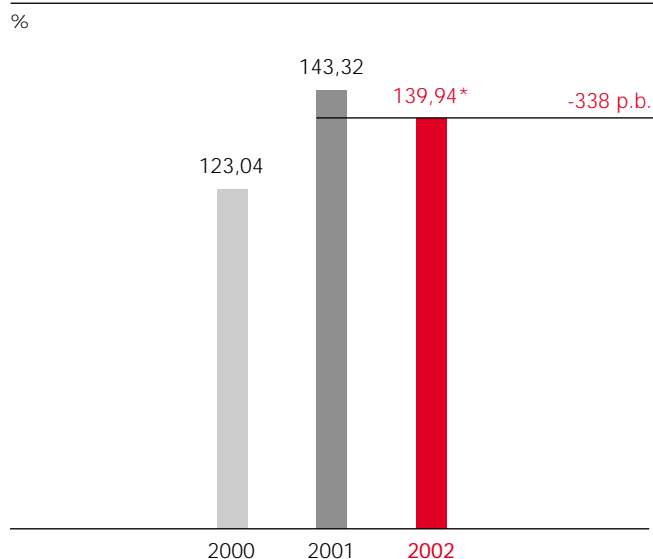
diciembre de 2001. Este descenso se produce principalmente por México y Brasil que han mejorado el ratio en relación con diciembre de 2001, quedando en el 1,31% y 2,86%, respectivamente. Por el contrario, aumenta el ratio en Chile (por la aplicación a la cartera procedente de Banco Santiago de los criterios más estrictos de Santander Chile) y Venezuela (por la situación del país).

La cobertura de los saldos morosos en Iberoamérica se ha situado en el 113,8%, con disminución de 15,0 puntos respecto al 128,8% registrado al cierre de 2001. Excluyendo Argentina, la cobertura de la morosidad en la región es de un 140,1%, superior a la existente en diciembre de 2001.

Durante 2002 el Grupo Santander Central Hispano ha continuado el desarrollo de los trabajos para la revisión por los supervisores del modelo interno de gestión de riesgos del banco matriz en España. Una vez validado satisfactoriamente en el último trimestre de 2001 el modelo para riesgos con personas físicas, el Banco de España ha continuado la revisión de los modelos de rating y análisis empleados en los segmentos de empresas. La aprobación final de los modelos internos de gestión de riesgo permitirá al Grupo calcular, según sus propios parámetros de pérdida esperada, las dotaciones necesarias al fondo de cobertura estadística de acuerdo con la Circular 9/99.

**Índice de morosidad**

(\*) Sin Argentina: 1,68%

**Cobertura de morosidad**

(\*) Sin Argentina: 152,05%

## Riesgo-país

	2002		2001	Variación 2002/2001		2000
	Mill. euro	Mill. US\$	Mill. US\$	Absoluta	(%)	Mill. US\$
Riesgo bruto	409,5	429,4	1.071,9	(642,5)	(59,94)	1.481,4
Saneamientos	337,5	353,9	284,8	69,1	24,26	338,4
<b>Riesgo neto</b>	<b>72,0</b>	<b>75,5</b>	<b>787,1</b>	<b>(711,6)</b>	<b>(90,41)</b>	<b>1.143,0</b>

El **riesgo-país** provisionable neto, de acuerdo con los criterios del Banco de España, se sitúa en sólo 75,5 millones de dólares, tras haberse reducido en el 90,4% ó 711,6 millones de dólares en los últimos doce meses. Esta fuerte disminución viene explicada por la reclasificación en abril al grupo 2 (no provisionable) del riesgo con México y por reducción de las posiciones en Brasil y Colombia. El Grupo sigue gestionando el riesgo-país de forma muy selectiva.

En el ejercicio de 2002 el Grupo también ha reducido sus **activos adjudicados** netos por valor de 151,3 millones de euros. Con ello, su saldo ha disminuido en los últimos doce meses en un 34,7%, quedando en 284,1 millones de euros. La cobertura se sitúa en el 58,2%. La incidencia de Argentina, como puede apreciarse en el cuadro, es mínima en este capítulo.

## Propiedades transitorias

Millones de euros

	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio sin Argentina	988,1	1.116,2	966,3
Adjudicaciones	174,7	330,3	620,8
Ventas (valor en libros)	(313,4)	(422,3)	(464,2)
Otros movimientos	(172,7)	(36,0)	(6,7)
<b>Saldo al cierre del ejercicio sin Argentina (bruto)</b>	<b>676,8</b>	<b>988,1</b>	<b>1.116,2</b>
Argentina	2,7	10,8	11,7
<b>Saldo al cierre del ejercicio (bruto)</b>	<b>679,5</b>	<b>998,9</b>	<b>1.127,9</b>
Provisión constituida	395,4	563,5	623,9
Cobertura (%) *	58,19	56,41	55,32
<b>Saldo al cierre del ejercicio (neto)</b>	<b>284,1</b>	<b>435,4</b>	<b>504,0</b>

(\*) Provisión constituida / importe bruto de propiedades transitorias

**Los recursos de clientes gestionados** contabilizan 304.893 millones de euros, con disminución del 8,0% sobre el cierre del pasado año. Si excluimos Argentina y eliminamos el efecto tipo de cambio se produce un aumento del 3,7%.

Dentro de los depósitos, cuatro han sido las fuentes de crecimiento en los últimos doce meses: España, Alemania (por la entrada de AKB), México y Brasil. En España (sin considerar cesiones temporales) se han incrementado tanto los saldos de Santander Central Hispano (+5,8%) como los de Banesto (+4,2%) y filiales (+17,8%, especialmente por las captaciones de Patagon España).

Por sectores, el aumento se localiza en el mercado doméstico, donde ofrecen avances tanto las cuentas de ahorro y corrientes como las cuentas a plazo. Estas últimas aumentan el 11,3% (+2.171 millones de euros), básicamente como resultado del éxito en la la estrategia de colocación de productos estructurados, reflejado en la elevada captación realizada a través de los depósitos Supersatisfacción y Super Rendimiento. Ello ha supuesto una mejora de cuota en relación a la banca, tanto de los depósitos a plazo (+1,7 puntos porcentuales) como del conjunto de los depósitos (+0,5 p.p.).

En el sector no residente, y al igual que ocurre en los créditos, los tipos de cambio han tenido un fuerte impacto negativo que se traduce en una reducción del 16,7%.

También en el balance, y dentro de los recursos contabilizados en valores negociables, destaca el crecimiento de los títulos hipotecarios, donde el Grupo ha realizado en el año emisiones de cédulas hipotecarias por importe de 4.000 millones de euros. En el cuarto trimestre, Banco Santander Central Hispano lanzó su primera emisión de cédulas hipotecarias por un importe de 3.000 millones y un plazo de cinco años. 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. Esta emisión se une a la realizada por Banesto en el primer trimestre por importe de 1.000 millones y un plazo de quince años.

Estas emisiones, unidas al ligero incremento del resto de Europa (por Portugal) hacen que el total de empréstitos no subordinados aumente para el conjunto de Europa en 3.474 millones de euros y un 42,1%. El total de la rúbrica de valores

**Recursos de clientes gestionados**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		2000
			Absoluta	(%)	
Acreedores Administraciones Públicas	12.126,1	14.466,9	(2.340,8)	(16,18)	2.358,6
Acreedores otros sectores residentes	78.432,1	71.891,3	6.540,8	9,10	68.458,5
Corrientes	21.743,6	21.252,2	491,4	2,31	20.236,2
Ahorro	16.057,7	15.472,4	585,3	3,78	13.734,3
Plazo	21.326,5	19.155,9	2.170,7	11,33	20.933,3
Cesión temporal de activos	19.194,7	15.928,3	3.266,4	20,51	13.407,8
Otras cuentas	109,7	82,6	27,1	32,82	146,9
Acreedores sector no residente	75.723,0	90.923,7	(15.200,7)	(16,72)	91.655,0
Depósitos	67.394,8	80.656,0	(13.261,2)	(16,44)	81.222,9
Cesión temporal de activos	8.328,2	10.267,7	(1.939,5)	(18,89)	10.432,0
<b>Total débitos a clientes - Sin Argentina</b>	<b>166.281,2</b>	<b>177.281,9</b>	<b>(11.000,7)</b>	<b>(6,21)</b>	<b>162.472,1</b>
Valores negociables	30.465,2	40.376,0	(9.910,8)	(24,55)	33.025,9
Pasivos subordinados	12.450,2	12.996,0	(545,8)	(4,20)	10.729,9
<b>Total recursos de clientes en balance - Sin Argentina</b>	<b>209.196,6</b>	<b>230.653,8</b>	<b>(21.457,3)</b>	<b>(9,30)</b>	<b>206.227,9</b>
<b>Recursos gestionados fuera de balance - Sin Argentina</b>	<b>90.793,7</b>	<b>91.716,2</b>	<b>(922,5)</b>	<b>(1,01)</b>	<b>83.548,6</b>
Fondos de inversión	68.017,1	68.227,0	(209,9)	(0,31)	63.480,9
España	52.729,7	49.487,6	3.242,1	6,55	49.241,6
Resto países	15.287,4	18.739,5	(3.452,0)	(18,42)	14.239,3
Planes de pensiones	15.091,7	15.619,6	(527,9)	(3,38)	12.828,8
España	5.839,5	5.443,8	395,7	7,27	4.940,3
<i>De ellos, individuales</i>	<i>5.073,4</i>	<i>4.698,0</i>	<i>375,4</i>	<i>7,99</i>	<i>4.222,7</i>
Resto países	9.252,2	10.175,8	(923,6)	(9,08)	7.888,5
Patrimonios administrados	7.684,9	7.869,6	(184,7)	(2,35)	7.238,9
España	2.199,1	2.432,0	(232,9)	(9,58)	2.242,7
Resto países	5.485,8	5.437,6	48,2	0,89	4.996,2
<b>Total recursos de clientes gestionados - Sin Argentina</b>	<b>299.990,2</b>	<b>322.370,0</b>	<b>(22.379,8)</b>	<b>(6,94)</b>	<b>289.776,6</b>
Total recursos de clientes gestionados - Argentina	4.902,7	9.008,9	(4.106,2)	(45,58)	13.321,9
<b>Total recursos de clientes gestionados</b>	<b>304.893,0</b>	<b>331.378,9</b>	<b>(26.485,9)</b>	<b>(7,99)</b>	<b>303.098,5</b>

negociables ofrece, sin embargo, descenso por la reducción del resto del mundo debida a la amortización de emisiones y al impacto de los tipos de cambio en Iberoamérica.

Dentro de los recursos de clientes gestionados fuera de balance, los fondos de inversión destacan por su favorable evolución comparada con el mercado tanto doméstica como en el exterior. En España las variaciones se han visto muy afectadas por el comportamiento del mercado, afectado por la fuerte caída en los valores liquidativos de algunos tipos de fondos y los reembolsos llevados a cabo por los partícipes. En cualquier caso, la evolución de Santander Central Hispano ha sido mejor que la del sector, al aumentar su saldo en un 6,5% en los últimos doce meses (-3,4% sin incluir la inversión institucional relacionada con los depósitos Supersatisfacción y Super Rendimiento). Al término del ejercicio nuestro Grupo ha consolidado su posición de liderazgo, con una cuota superior al 28%.

En el detalle de fondos de inversión en España, distinguiendo por modalidades, se aprecia una disminución en el patrimonio gestionado en FIM, ante la negativa evolución de las valoraciones de los mismos y la salida de partícipes hacia posiciones más líquidas en productos de menor riesgo. Ello ha hecho que el

**Recursos de clientes en balance**

Miles de millones de euros



(\*) Sin Argentina: -9,3%

Sin Argentina ni efecto tipo de cambio: +1,9%

## Fondos de inversión

Millones de euros	Variación 2002/2001				
	2002	2001	Absoluta	(%)	2000
<b>España</b>	<b>52.729,7</b>	<b>49.487,6</b>	<b>3.242,1</b>	<b>6,55</b>	<b>49.241,6</b>
FIAMM	17.036,8	10.693,7	6.343,1	59,32	7.922,0
FIM Renta Fija	15.223,7	14.396,4	827,4	5,75	14.188,8
FIM Renta Variable	5.833,4	7.164,2	(1.330,8)	(18,58)	9.107,5
FIM Mixtos	1.606,7	2.476,1	(869,5)	(35,11)	3.465,9
Garantizados y otros	11.464,7	13.621,4	(2.156,7)	(15,83)	13.668,0
Inmobiliarios	1.564,4	1.135,7	428,6	37,74	889,3
<b>Resto países - Sin Argentina</b>	<b>15.287,4</b>	<b>18.739,5</b>	<b>(3.452,0)</b>	<b>(18,42)</b>	<b>14.239,3</b>
<b>Total - Sin Argentina</b>	<b>68.017,1</b>	<b>68.227,0</b>	<b>(209,9)</b>	<b>(0,31)</b>	<b>63.480,9</b>
Argentina	122,4	308,0	(185,6)	(60,25)	1.531,0
<b>Total</b>	<b>68.139,5</b>	<b>68.535,0</b>	<b>(395,5)</b>	<b>(0,58)</b>	<b>65.011,9</b>

saldo de FIAMM haya aumentado en un 59,3%, haciéndolo de manera acusada por segundo año consecutivo. También los fondos inmobiliarios han seguido mostrando su atractivo como producto alternativo expansionándose en el año el 37,7%. En este producto, Grupo Santander Central Hispano tiene una cuota de mercado del 74,5%.

En el resto del Grupo destacan los incrementos de Portugal (+34,1%), Chile (+19,6%), México (+8,0%), ambos sin efecto tipo de cambio, y Puerto Rico.

También dentro de los recursos gestionados fuera de balance, el ahorro captado en planes de pensiones alcanza los 17.514 millones de euros, con un crecimiento interanual, excluida Argentina y tipos de cambio, del 12,2%. Las dos terceras partes del saldo total corresponde a gestoras en Iberoamérica, con fuertes incrementos interanuales sin efecto tipo de cam-

bio en México (+21,5%), Colombia (+18,8%), Perú (+20,2%) y Chile (+8,3%).

En España la evolución ha sido, asimismo, favorable, con un aumento del 7,3%. La actividad del Grupo en nuestro país continúa centrándose fundamentalmente en los planes de pensiones individuales, que aumentan el 8,0% en el año, y donde se mantiene la primera posición del ranking con una cuota de mercado superior al 19%. Por último, Portugal, y al igual que en el resto de los saldos con clientes, refleja una elevada actividad comercial, plasmada en un incremento de sus planes de pensiones del 12,4%.

En el resto de rúbricas del balance destacan las reducciones del 21,0% de la **cartera de valores**, principalmente por la renta fija que disminuye el 24% (básicamente en Iberoamérica) y del 22,8% en el **inmovilizado** por la política de optimización de la red y racionalización de espacios.

## Planes de pensiones

Millones de euros	Variación 2002/2001				
	2002	2001	Absoluta	(%)	2000
<b>España</b>	<b>5.839,5</b>	<b>5.443,8</b>	<b>395,7</b>	<b>7,27</b>	<b>4.940,3</b>
Individuales	5.073,4	4.698,0	375,4	7,99	4.222,7
Asociados	181,7	218,2	(36,5)	(16,72)	239,1
Empleo	584,4	527,6	56,8	10,77	478,6
<b>Resto países - Sin Argentina</b>	<b>9.252,2</b>	<b>10.175,8</b>	<b>(923,6)</b>	<b>(9,08)</b>	<b>7.888,5</b>
<b>Total - Sin Argentina</b>	<b>15.091,7</b>	<b>15.619,6</b>	<b>(527,9)</b>	<b>(3,38)</b>	<b>12.828,8</b>
Argentina	2.421,8	3.222,3	(800,5)	(24,84)	3.568,5
<b>Total</b>	<b>17.513,5</b>	<b>18.841,9</b>	<b>(1.328,4)</b>	<b>(7,05)</b>	<b>16.397,3</b>

**Fondos de comercio de consolidación**

Millones de euros

	2002	2001	Var. 2002/2001	2000
Banesto	400,6	461,1	(60,5)	512,7
Participaciones industriales	380,4	338,7	41,7	351,1
Bancos en Europa	3.077,3	2.433,3	644,1	2.954,8
Iberoamérica	6.015,8	5.947,2	68,6	7.114,4
Otros	80,6	688,4	(607,8)	699,7
<b>Total</b>	<b>9.954,7</b>	<b>9.868,7</b>	<b>86,0</b>	<b>11.632,8</b>

En lo referente a los **fondos de comercio** pendientes de amortizar, se sitúan en 9.955 millones de euros, con una variación neta de 86 millones de euros entre adiciones, eliminaciones y dotaciones. En el ejercicio se han producido adiciones, principalmente por el fondo generado en las adquisiciones del 35,45% del capital de Banco Santiago y de la financiera alemana AKB. Por otro lado, se han registrado disminuciones por la eliminación de los fondos de comercio de las últimas enajenaciones y las amortizaciones, tanto ordinarias como aceleradas, realizadas en el año y comentadas en la cuenta de resultados.

de euros, de los que 3.858 millones corresponden a Europa y 5.370 a Iberoamérica.

Los importes de estos 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, una parte de este incremento se ha debido a la aplicación del criterio contenido en comunicación del 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 de Santander Central Hispano en una cuenta de pasivo, que forma parte de los recursos propios, denomi-

El importe de fondos de comercio pendientes de amortizar, sin Argentina, para cuyo fondo de comercio existe constituido un fondo que lo cubre en su totalidad, se sitúa en 9.309 millones

**Recursos propios y ratios de solvencia\***

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		2000
			Absoluta	(%)	
Capital suscrito	2.384,2	2.329,7	54,5	2,34	2.280,1
Primas de emisión	8.979,7	8.651,0	328,7	3,80	8.078,2
Reservas (incluye reservas netas en sociedades consolidadas)	5.373,5	7.012,3	(1.638,8)	(23,37)	6.478,7
<b>Recursos propios en balance</b>	<b>16.737,4</b>	<b>17.993,0</b>	<b>(1.255,5)</b>	<b>(6,98)</b>	<b>16.837,0</b>
Beneficio atribuido	2.247,2	2.486,3	(239,1)	(9,62)	2.258,1
Acciones propias en cartera	(14,7)	(21,4)	6,6	(31,02)	(56,1)
Dividendo a cuenta distribuido	(727,8)	(685,4)	(42,4)	6,19	(597,0)
<b>Patrimonio neto al final del periodo</b>	<b>18.242,1</b>	<b>19.772,5</b>	<b>(1.530,4)</b>	<b>(7,74)</b>	<b>18.442,1</b>
Dividendo activo a cuenta no distribuido	(358,2)	(350,0)	(8,2)	2,34	(301,5)
Dividendo complementario	(289,6)	(294,0)	4,4	(1,51)	(342,7)
<b>Patrimonio neto después de la aplicación del resultado</b>	<b>17.594,2</b>	<b>19.128,4</b>	<b>(1.534,2)</b>	<b>(8,02)</b>	<b>17.797,9</b>
Acciones preferentes	5.436,8	5.979,0	(542,2)	(9,07)	6.644,2
Intereses de minoritarios	1.138,4	1.394,9	(256,5)	(18,39)	2.488,6
<b>Patrimonio neto e intereses de minoritarios</b>	<b>24.169,4</b>	<b>26.502,4</b>	<b>(2.332,9)</b>	<b>(8,80)</b>	<b>26.930,6</b>
Recursos propios básicos	14.834,2	16.357,9	(1.523,7)	(9,31)	15.207,1
Recursos propios complementarios	8.583,2	8.239,1	344,1	4,18	6.413,8
<b>Recursos propios computables ratio BIS</b>	<b>23.417,4</b>	<b>24.597,0</b>	<b>(1.179,6)</b>	<b>(4,80)</b>	<b>21.620,9</b>
Activos ponderados por riesgo (normativa BIS)	185.290,0	204.310,5	(19.020,5)	(9,31)	199.062,7
<b>Ratio BIS total</b>	<b>12,64</b>	<b>12,04</b>	<b>0,60</b>		<b>10,86</b>
<b>Tier I</b>	<b>8,01</b>	<b>8,01</b>	<b>0,00</b>		<b>7,64</b>
Excedente de fondos sobre ratio BIS	8.594,2	8.252,2	342,0	4,14	5.695,9

(\*) Al cierre del año 2001 se ha 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.

nada «reservas voluntarias anticipadas», por un importe de 3.738 millones de euros, que tras las amortizaciones de fondo de comercio realizadas queda en 3.285 millones de euros.

Los **recursos propios** del Grupo aplicando criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) ascienden a 23.417 millones de euros, con un excedente sobre los recursos propios mínimos requeridos de 8.594 millones de euros.

En el transcurso del ejercicio Santander Central Hispano ha realizado una única operación de capital, al emitir 109.040.444 nuevas acciones ordinarias (2,3% del capital del Banco) de 0,5 euros de valor nominal cada una y una prima de emisión de 9,588 euros cada una, suscritas y desembolsadas íntegramente mediante aportación de acciones representativas de la totalidad del capital social de AKB. Adicionalmente, en el primer trimestre se procedió a la amortización de las cinco emisiones de acciones preferentes (por importe nominal de 769 millones de dólares) para la que se había efectuado la ampliación de capital de finales del año 2001, operación que mejora la estructura del Tier I.

Asimismo ha llevado a cabo distintas operaciones que han tenido un impacto favorable en los ratios de capital. Destacan la amortización de fondos de comercio anticipados y el menor consumo de capital necesario por algunas desinversiones efectuadas. Estas medidas han permitido absorber el impacto que las depreciaciones de las monedas iberoamericanas y el US dólar han tenido en las reservas del Grupo y el cargo neto en reservas (tras la correspondiente autorización del Banco de España) de 856,4 millones de euros por jubilaciones anticipadas, y cerrar el ejercicio con un ratio BIS del 12,64%, superior en 0,60 puntos al de cierre de 2001 (ajustado de la amortización de preferentes). Este ratio sitúa al Grupo en un lugar destacado en el ranking de solvencia a nivel internacional.

### Agencias de rating

A lo largo del ejercicio las tres principales agencias de rating han revisado a la baja las calificaciones a largo plazo de Santander Central Hispano. Esta revisión se ha producido fundamentalmente por la rebaja del rating soberano de Brasil y su situación económica, según la exposición de motivos de las propias agencias.

No obstante, las agencias de calificación señalan que la fortaleza y estabilidad de los fundamentales del Grupo son perfectamente compatibles con ratings superiores. Su posición dominante en el mercado doméstico y la diversificación de sus actividades permiten al Grupo generar un flujo significativo de ingresos recurrentes y predecibles. También hacen referencia al

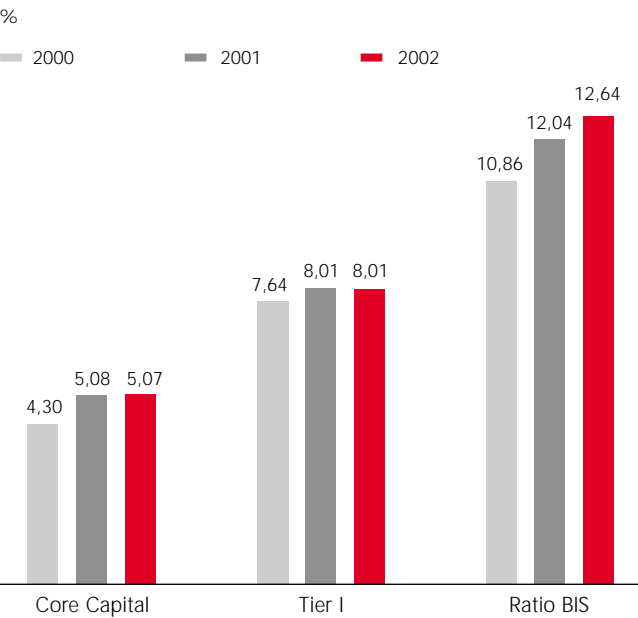
### Agencias de calificación

	Largo plazo	Corto plazo	Fortaleza financiera
Moody's	A1	P1	B-
Standard & Poor's	A	A1	
Fitch	A+	F1	B/C

Además del aumento del ratio BIS, los recursos propios también han mejorado en calidad como muestra el core capital del 5,1% al cierre del ejercicio, cuando en diversos momentos de 2002 se encontraba en entornos del 4,5%

Por último, el coeficiente de solvencia, calculado según normativa del Banco de España, ha cerrado 2002 en el 10,95%.

### Ratios de solvencia\*



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

*track record* del Grupo Santander Central Hispano en la reducción del perfil del riesgo y el incremento de la eficiencia de las entidades iberoamericanas adquiridas. En este sentido, la revisión del rating se debe a la incertidumbre de la situación económica de Brasil y no a la gestión de Banespa.

Al cierre del ejercicio, la situación del Grupo ha mejorado en todos estos aspectos. Los ratios de capital se han incrementado significativamente hasta niveles superiores a los del «peer group» en Europa; la situación en Brasil se ha estabilizado tras las elecciones, a la vez aque el Grupo ha adoptado medidas de reducción del riesgo para mitigar el impacto negativo de un escenario adverso y, por último, se ha vuelto a hacer un esfuerzo en anticipación de amortización de fondos de comercio en el año.

## Informe por áreas de negocio

Grupo Santander Central Hispano, continuando su tradicional política de transparencia informativa en la composición de los Resultados por Áreas de Negocio, ha presentado en el ejercicio 2002 una nueva estructura que avanza respecto a la de años anteriores en dos aspectos:

- Integrando sus negocios comerciales en Europa en una única área que refleja la fortaleza en nuestro mercado tradicional, ofreciéndose el detalle de las principales sub-áreas.
- Modificando algunos criterios generales, relativos tanto a la asignación de capital en cada uno de los negocios como a la distribución íntegra de gastos a los mismos, en un compromiso con la eficiencia y la creación de valor en cada negocio.

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.

Tal y como se ha señalado, los criterios para la asignación de capital se han modificado en este ejercicio con el objeto de hacer comparables los retornos entre los diferentes negocios. Así, se ha dotado a todos ellos de un capital equivalente al mínimo regulatorio necesario por activos de riesgo, con dos excepciones: Banca Corporativa 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 y al alza (en un 50%) en Iberoamérica.

Los costes institucionales del Grupo, recogidos anteriormente en el Centro Corporativo, se han distribuido entre todos los negocios operativos. El resto de costes imputados por servicios de apoyo y control se ha seguido distribuyendo con los criterios habituales.

Las cifras de 2001 se han ajustado con objeto de aplicar los mismos criterios por áreas de negocio que en 2002. 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 bancarias. Se desglosa en 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 universal 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, exceptuando la amortización del fondo de comercio por su carácter ajeno a la gestión del negocio y los saneamientos por riesgo-país.

- **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 y en Europa, las tesorías de Madrid y Nueva York, así como los negocios de banca de inversión en todo el mundo.

- **Centro Corporativo:** 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 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 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 seguir presentando los resultados totales de Portugal y América a través de una visión horizontal de los negocios, incluyendo Banca Comercial, Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Mayorista Global.

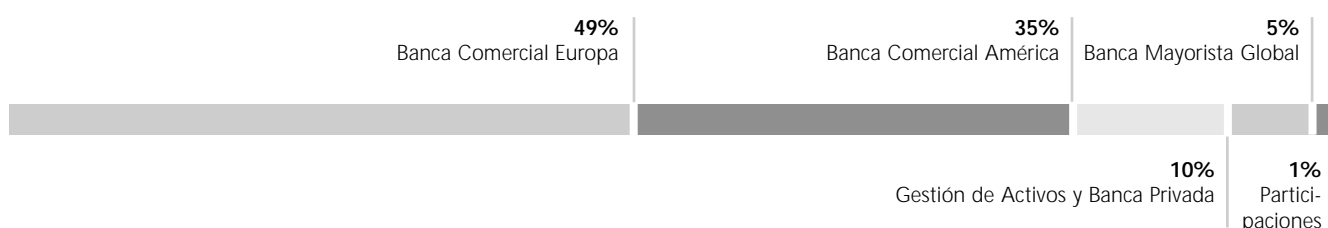
## Datos por áreas de negocio

Millones de euros	Margen de explotación			Beneficio neto atribuido			Eficiencia (%)	
	Variación 2002/2001			Variación 2002/2001				
	2002	Absoluta	(%)	2002	Absoluta	(%)	2002	2001
Banca Comercial Europa	2.810,2	378,9	15,58	1.565,7	173,6	12,47	50,04	53,43
Santander Central Hispano	1.383,6	100,3	7,82	786,0	46,8	6,33	50,00	52,87
Banesto	609,1	43,5	7,69	414,2	2,8	0,68	51,44	53,17
Portugal	366,0	(0,7)	(0,18)	191,2	28,2	17,29	49,38	51,14
Financiación Consumo Europa	441,4	211,3	91,85	209,1	98,7	89,42	43,34	50,74
Banca on-line	10,1	24,4	—	(34,8)	(3,0)	(9,29)	84,85	109,41
Banca Comercial América	2.204,5	(892,0)	(28,81)	1.098,5	(108,6)	(8,99)	54,01	52,74
Gestión de Activos y Banca Privada	476,4	(34,1)	(6,68)	327,0	(29,6)	(8,30)	41,94	44,91
Banca Mayorista Global	344,9	(213,3)	(38,21)	176,3	(197,0)	(52,77)	51,49	42,67
Centro Corporativo	(270,2)	381,9	58,56	(920,4)	(77,6)	(9,20)	—	—
<b>Total</b>	<b>5.565,8</b>	<b>(378,6)</b>	<b>(6,37)</b>	<b>2.247,2</b>	<b>(239,1)</b>	<b>(9,62)</b>	<b>52,28</b>	<b>53,98</b>

	ROE (%)		Morosidad (%)		Cobertura (%)	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Banca Comercial Europa	19,07	18,18	1,41	1,45	161,99	147,61
Santander Central Hispano	21,34	20,79	1,08	1,06	170,14	154,72
Banesto	17,28	18,32	0,78	0,81	274,57	253,27
Portugal	15,71	13,79	2,27	2,64	110,77	111,85
Financiación Consumo Europa	24,73	17,98	2,84	2,99	143,72	119,69
Banca on-line	—	—	5,20	4,73	106,70	71,52
Banca Comercial América	22,89	22,81	4,08	3,33	113,66	128,70
Gestión de Activos y Banca Privada	66,08	71,97	0,24	0,10	—	—
Banca Mayorista Global	9,30	18,37	1,21	0,92	196,37	227,85
<b>Total</b>	<b>12,42</b>	<b>13,86</b>	<b>1,89</b>	<b>1,86</b>	<b>139,94</b>	<b>143,32</b>

	Oficinas		Empleados	
	2002	2001	2002	2001
Banca Comercial Europa	5.027	5.403	42.856	46.875
Santander Central Hispano	2.506	2.834	21.267	24.971
Banesto	1.679	1.738	10.022	10.750
Portugal	659	648	7.175	7.578
Financiación Consumo Europa	181	181	3.908	2.866
Banca on-line	2	2	484	710
Banca Comercial América	4.021	4.266	52.430	58.814
Gestión de Activos y Banca Privada	195	233	6.149	6.908
Banca Mayorista Global	38	49	2.559	2.769
Centro Corporativo	—	—	184	340
<b>Total</b>	<b>9.281</b>	<b>9.951</b>	<b>104.178</b>	<b>115.706</b>

## Beneficio neto atribuido por áreas de negocio\*



(\*) No incluye Centro Corporativo, excepto participaciones (excluidas plusvalías).

**Banca Comercial Europa**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>4.474,3</b>	<b>4.240,7</b>	<b>233,6</b>	<b>5,51</b>
Comisiones netas	1.964,2	1.811,7	152,5	8,42
<b>Margen básico</b>	<b>6.438,5</b>	<b>6.052,4</b>	<b>386,1</b>	<b>6,38</b>
Resultados por operaciones financieras	95,9	110,3	(14,4)	(13,04)
<b>Margen ordinario</b>	<b>6.534,4</b>	<b>6.162,7</b>	<b>371,7</b>	<b>6,03</b>
Gastos generales de administración	(3.269,7)	(3.292,7)	23,0	(0,70)
a) De personal	(2.289,1)	(2.319,1)	30,0	(1,29)
b) Otros gastos administrativos	(980,6)	(973,6)	(7,0)	0,72
Amortizaciones	(396,4)	(374,1)	(22,2)	5,94
Otros resultados de explotación	(58,2)	(64,6)	6,4	(9,88)
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.810,2</b>	<b>2.431,3</b>	<b>378,9</b>	<b>15,58</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	72,2	65,8	6,4	9,67
Otros resultados	(44,5)	(19,8)	(24,7)	124,33
Provisiones netas para insolvencias	(640,4)	(562,8)	(77,6)	13,78
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>2.197,4</b>	<b>1.914,4</b>	<b>283,0</b>	<b>14,78</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>1.636,6</b>	<b>1.457,9</b>	<b>178,8</b>	<b>12,26</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.565,7</b>	<b>1.392,2</b>	<b>173,6</b>	<b>12,47</b>

**Balance**

Créditos sobre clientes (neto)	109.207,8	99.890,5	9.317,3	9,33
Deudas del Estado	4.029,5	3.876,7	152,8	3,94
Entidades de crédito	22.203,5	21.282,8	920,7	4,33
Cartera de valores	6.911,7	7.415,9	(504,2)	(6,80)
Inmovilizado	3.180,2	3.537,0	(356,8)	(10,09)
Otras cuentas de activo	7.960,4	7.232,7	727,7	10,06
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>153.493,0</b>	<b>143.235,6</b>	<b>10.257,4</b>	<b>7,16</b>
Débitos a clientes	90.254,8	85.905,7	4.349,1	5,06
Valores negociables	7.401,3	6.095,9	1.305,4	21,41
Pasivos subordinados	1.017,7	1.423,1	(405,4)	(28,48)
Entidades de crédito	32.954,0	29.238,3	3.715,7	12,71
Otras cuentas de pasivo	13.445,6	13.809,3	(363,7)	(2,63)
Capital asignado	8.419,5	6.763,3	1.656,2	24,49
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>53.309,9</b>	<b>53.843,3</b>	<b>(533,4)</b>	<b>(0,99)</b>
Fondos de inversión	45.855,6	47.832,8	(1.977,2)	(4,13)
Planes de pensiones	6.179,0	5.712,1	466,9	8,17
Patrimonios administrados	1.275,2	298,4	976,8	327,36
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>151.983,7</b>	<b>147.268,0</b>	<b>4.715,7</b>	<b>3,20</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>206.802,9</b>	<b>197.078,9</b>	<b>9.724,0</b>	<b>4,93</b>

**Ratios (%) y Medios Operativos**

ROE	19,07	18,18		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	50,04	53,43		
Recurrencia	60,07	55,02		
Tasa de morosidad	1,41	1,45		
Cobertura	161,99	147,61		
Número de oficinas	5.027	5.403	(376)	(6,96)
Número de empleados (directos + imputados)	42.856	46.875	(4.019)	(8,57)

Banca Comercial Europa

El área de Banca Comercial Europa es el negocio más importante dentro del Grupo Santander Central Hispano, habiendo aumentado su peso en el ejercicio sobre el conjunto del Grupo, tanto en volúmenes como en resultados. Así, al cierre del año representa el 47% de los recursos, el 67% de los créditos y el 49% de los beneficios del Grupo.

Al cierre del ejercicio el área cuenta con 5.027 oficinas y una plantilla total (empleados directos e imputados) de 42.856 personas.

El beneficio antes de impuestos del área de Banca Comercial Europa ha ascendido a 2.197,4 millones de euros, un 14,8% más que el año anterior. La positiva evolución del negocio y el control de los costes de explotación explican esta mejora de los resultados, que recoge también un cierto efecto perímetro por la incorporación de AKB, que no consolidaba en 2001 y lo hace en 2002, tanto en balance como en resultados (estos últimos para la totalidad del ejercicio).

El margen de intermediación se sitúa en 4.474,3 millones de euros, superior en un 5,5% al registrado en 2001. Las comisiones netas se sitúan en 1.964,2 millones de euros, el 8,4% más que el año anterior. Este aumento se produce en todas las áreas que la componen. Los resultados por operaciones financieras mantienen un peso irrelevante (el 1,5%) sobre el margen ordinario, que tras todo lo anterior se sitúa en 6.534,4 millones de euros, un 6,0% más que en 2001.

Uno de los aspectos más destacables de los resultados del área es el control de los costes de explotación. Así, los gastos gene-

rales de administración disminuyen en conjunto el 0,7% (personal: -1,3%; generales: +0,7%), a pesar de la entrada de AKB.

La favorable evolución de los gastos de explotación se ha producido por los descensos en Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto y, especialmente, en Banca Comercial Portugal. Financiación al Consumo Europa, actividad en expansión y que aumenta el perímetro, ofrece un incremento del 42,9% (con perímetro homogéneo, el aumento es del 13,4%).

El ratio de eficiencia del área mejora 3,4 puntos porcentuales entre 2001 y 2002 (desde el 53,4% hasta el 50,0%).

Los mayores ingresos recurrentes (principalmente en comisiones) y la contención de costes hacen que el margen de explotación alcance los 2.810,2 millones de euros, que equivalen a una expansión del 15,6% sobre el obtenido en 2001.

Entre el margen de explotación y el beneficio la partida más significativa es la de dotaciones para insolvencias, que aumenta un 13,8%. Este incremento se ha debido en su totalidad a la entrada en consolidación de AKB. El beneficio antes de impuestos, 2.197,4 millones de euros, es un 14,8% superior al de 2001 (+9,1% eliminado el efecto de AKB). Deducida la provisión para impuestos y los intereses minoritarios, se alcanza un beneficio neto atribuido al Grupo de 1.565,7 millones de euros, un 12,5% más que un año antes (+7,9% sin AKB). La diferencia con el beneficio antes de impuestos se debe en parte a la mayor presión fiscal de Banesto en el presente ejercicio.

El ROE es del 19,07% (18,18% en 2001).

**Banca Comercial Santander Central Hispano**

Millones de euros

Variación 2002/2001

	2002	2001	Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.064,8</b>	<b>2.106,1</b>	<b>(41,4)</b>	<b>(1,96)</b>
Comisiones netas	1.144,4	1.080,4	63,9	5,92
<b>Margen básico</b>	<b>3.209,1</b>	<b>3.186,5</b>	<b>22,6</b>	<b>0,71</b>
Resultados por operaciones financieras	40,8	45,3	(4,5)	(9,92)
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.249,9</b>	<b>3.231,8</b>	<b>18,1</b>	<b>0,56</b>
Gastos generales de administración	(1.625,1)	(1.708,5)	83,4	(4,88)
a) De personal	(1.231,5)	(1.277,7)	46,2	(3,62)
b) Otros gastos administrativos	(393,6)	(430,8)	37,2	(8,64)
Amortizaciones	(184,7)	(188,7)	4,1	(2,16)
Otros resultados de explotación	(56,6)	(51,3)	(5,3)	10,32
<b>Margen de explotación</b>	<b>1.383,6</b>	<b>1.283,3</b>	<b>100,3</b>	<b>7,82</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—
Otros resultados	(5,0)	10,1	(15,0)	—
Provisiones netas para insolvencias	(284,8)	(263,8)	(21,0)	7,97
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.093,8</b>	<b>1.029,5</b>	<b>64,2</b>	<b>6,24</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>787,2</b>	<b>741,0</b>	<b>46,3</b>	<b>6,24</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>786,0</b>	<b>739,2</b>	<b>46,8</b>	<b>6,33</b>

**Balance**

Créditos sobre clientes (neto)	49.646,5	48.421,5	1.225,0	2,53
Deudas del Estado	—	—	—	—
Entidades de crédito	29,9	278,8	(248,9)	(89,27)
Cartera de valores	1,3	1,5	(0,2)	(12,33)
Inmovilizado	1.719,4	1.966,0	(246,6)	(12,54)
Otras cuentas de activo	994,6	1.261,0	(266,4)	(21,12)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>52.391,7</b>	<b>51.928,8</b>	<b>462,9</b>	<b>0,89</b>
Débitos a clientes	42.606,9	40.472,8	2.134,1	5,27
Valores negociables	553,4	802,8	(249,4)	(31,07)
Pasivos subordinados	—	—	—	—
Entidades de crédito	553,2	1.110,0	(556,8)	(50,16)
Otras cuentas de pasivo	4.774,9	5.970,9	(1.196,0)	(20,03)
Capital asignado	3.903,4	3.572,3	331,1	9,27
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>37.352,4</b>	<b>40.004,6</b>	<b>(2.652,2)</b>	<b>(6,63)</b>
Fondos de inversión	33.047,3	36.103,4	(3.056,1)	(8,46)
Planes de pensiones	4.305,1	3.901,1	403,9	10,35
Patrimonios administrados	—	—	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>80.512,7</b>	<b>81.280,2</b>	<b>(767,4)</b>	<b>(0,94)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>89.744,1</b>	<b>91.933,4</b>	<b>(2.189,2)</b>	<b>(2,38)</b>

**Ratios (%) y Medios Operativos**

ROE	21,34	20,79		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	50,00	52,87		
Recurrencia	70,42	63,24		
Tasa de morosidad	1,08	1,06		
Cobertura	170,14	154,72		
Número de oficinas	2.506	2.834	(328)	(11,57)
Número de empleados (directos + imputados)	21.267	24.971	(3.704)	(14,83)

En un entorno marcado por la incertidumbre respecto a la recuperación económica, con mercados de valores volátiles y tendencia bajista de los tipos de interés, la **Banca Comercial Santander Central Hispano** ha mantenido, una buena tónica general en sus actividades en el año 2002. Esta se ha reflejado en crecimientos interanuales del 9% en la inversión crediticia y del 5% en los depósitos en balance, aumentos del 7,8% en el margen de explotación y 6,3% en el beneficio neto atribuido, mejora de la eficiencia y mantenimiento de elevados estándares de calidad del riesgo.

Banca Comercial Santander Central Hispano ha avanzado en su modelo de gestión único Da Vinci basado en la segmentación de clientes, con el fin de dar una oferta de valor diferenciada a cada grupo homogéneo de clientes, y en el desarrollo de los productos más innovadores.

El área se fijó unos objetivos básicos orientados a acometer un fuerte impulso comercial, a la defensa de los márgenes, a la mejora de la eficiencia con importante reducción de costes y al control y calidad del riesgo crediticio y de la morosidad. Estas estrategias generales han sido adaptadas a cada segmento de clientela y concretadas en planes de acción, medidas de mejora y de proyectos especiales con objetivos cuantitativos y cualitativos, la mayoría orientadas al crecimiento del margen ordinario, como palanca de mejora de los resultados del Grupo. Dichos objetivos se han alcanzado con mayor o menor grado de avance.

Respecto a la actividad comercial, se han multiplicado casi por tres los contactos con clientes; se han comercializado productos innovadores de amplia difusión que han aportado 6.000 millones de recursos de clientes; se han relanzado productos tradicionales como el descuento comercial, donde se han conseguido mejoras de cuotas, o las hipotecas; se han gestionado eficazmente otros productos en una combinación de volumen y rentabilidad como los fondos de inversión o los planes de pensiones.

Todo ello se ha traducido en un crecimiento significativo de las principales partidas del negocio con clientes. Así, los saldos de la inversión crediticia aumentan de forma sólida y sostenida en capítulos tan diferentes como las hipotecas (+14,2%), funda-

mentalmente de particulares; el factoring y confirming (+71,1%); o los préstamos con garantía personal (+ 9,8%).

Por la parte de los recursos, muy meritorio ha sido el comportamiento de los depósitos que crecen el 5,3%, tanto por las cuentas a la vista (+2,8%), como por los depósitos a plazo (+9,2%). Estos últimos como resultado de una estrategia de colocación de productos estructurados, que combinan la garantía del capital y una rentabilidad básica, con expectativas de beneficios derivados de sus estructuras.

En depósitos todos los segmentos, Alta Renta, Particulares, Empresas e Instituciones, contribuyen con incrementos.

Los fondos de inversión se han visto condicionados, al igual que en el resto del sector, por la negativa evolución de los mercados de valores, que no sólo ha producido una reducción del valor patrimonial en más de mil millones de euros, sino que ha limitado su capacidad de crecimiento por suscripciones ante las malas expectativas generadas. El efecto conjunto de ambas circunstancias ha supuesto la bajada del saldo en un 8,5%, neutralizada y superada a nivel Grupo en España (+6,5%) por los fondos institucionales depositados en nuestra Entidad como cobertura a los Depósitos Supersatisfacción y Super Rendimiento.

Por su parte, los planes de pensiones han cosechado el fruto de la magnífica campaña de fin de 2001, tendencia que se ha consolidado en 2002. Así, al cierre del ejercicio presentan un crecimiento del 10,4%, mejorando además su rentabilidad.

Mayor dinamismo, si cabe, ha mostrado la actividad de Bancaseguros, cuyos niveles de producción e ingresos crecen de media casi el 86% en el año y en estos últimos meses lo hacen por encima del 100%.

Esta actividad ha permitido mantener las cuotas de mercado de Santander Central Hispano en créditos y mejorarla en depósitos (especialmente en imposiciones a plazo) y fondos de inversión, sobre el conjunto de los bancos.

La conjunción del aumento de volúmenes con la gestión de los márgenes y el impulso de las comisiones, han permitido a

## Créditos sobre clientes\*

Millones de euros			Variación 2002/2001	
	2002	2001	Absoluta	(%)
Hipotecarios	27.112,2	23.740,1	3.372,0	14,20
Préstamos garantía personal	7.282,2	6.632,8	649,4	9,79
Descuento comercial	7.120,3	6.210,1	910,2	14,66
Leasing	2.647,4	2.528,3	119,1	4,71
Resto	13.177,1	13.521,1	(344,0)	(2,54)
<b>Créditos sobre clientes (bruto)</b>	<b>57.339,2</b>	<b>52.632,5</b>	<b>4.706,7</b>	<b>8,94</b>
Fondo de insolvencias	989,1	896,8	92,3	10,30
<b>Créditos sobre clientes (neto)</b>	<b>56.350,0</b>	<b>51.735,7</b>	<b>4.614,3</b>	<b>8,92</b>

(\*) Deducido el efecto de titulizaciones

**Recursos de clientes gestionados\***

Millones de euros	Variación 2002/2001			
	2002	2001	Absoluta	(%)
Cuentas a la vista	25.407,4	24.719,8	687,6	2,78
Depósitos a plazo	17.199,5	15.753,0	1.446,5	9,18
<b>Pasivo tradicional</b>	<b>42.606,9</b>	<b>40.472,8</b>	<b>2.134,1</b>	<b>5,27</b>
Valores negociables	553,4	802,8	(249,3)	(31,06)
Pasivos subordinados	—	—	—	—
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>43.160,4</b>	<b>41.275,6</b>	<b>1.884,8</b>	<b>4,57</b>
Fondos de inversión	33.047,3	36.103,4	(3.056,1)	(8,46)
Planes de pensiones	4.305,1	3.901,1	403,9	10,35
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>80.512,7</b>	<b>81.280,1</b>	<b>(767,4)</b>	<b>(0,94)</b>

(\*) No incluye cesiones temporales de activos

la Banca Comercial Santander Central Hispano aumentar sus ingresos pese al impacto de la tendencia bajista de los tipos de interés. Así, el margen ordinario refleja la defensa del diferencial de la inversión y la fuerte reducción del coste del pasivo (-0,41 p.p.), que se suman al aumento del 5,9% registrado en los ingresos por comisiones.

También en el ejercicio 2002 ha sido preciso combinar las políticas expansivas en la actividad con las restrictivas en costes, propias del proceso de integración de dos marcas comerciales. En este sentido, se ha cerrado un neto de 328 oficinas y abordado planes de salida de empleados, fundamentalmente, por prejubilaciones. Ello ha incidido en el comportamiento de los gastos de personal y generales que se reducen en un 4,9%, permitiendo que el ratio de eficiencia mejore en 2,9 puntos y se sitúe en el 50,0%, y que el margen de explotación aumente un 7,8%.

La dotación para insolvencias aumenta el 8,0% sobre la cifra del año anterior, posibilitando elevar la cobertura al 170,1% mientras el ratio de morosidad se ha mantenido en un moderado 1,08%. Ello ha permitido trasladar casi íntegramente el crecimiento del margen de explotación al beneficio neto atribuido del área, que aumenta un 6,3%, para situar el ROE en el 21,34%.

Esta evolución de saldos, cuotas y resultados no hubiera sido posible sin la importante actividad desarrollada por el área en el ejercicio 2002. Desde los distintos segmentos se han diseñado planes de acción y campañas comerciales de distinto alcance, todos ellos orientados a la captación, vinculación y retención de clientes, unas con mayor énfasis en la gestión directa y personal, y otras con soporte en productos de diseño innovador y amplia difusión.

Entre los primeros, destacan las acciones de captación de Pymes, la recuperación del negocio con clientes menos activos, la vinculación de clientes actuales usuarios del Banco, etc. Respecto a los segundos, se citan a continuación algunos de los más relevantes.

En el ámbito del crédito, merece una cita especial la captación de hipotecas, actividad en la que la red comercial presenta un especial dinamismo alcanzando cotas de crecimiento en producción superiores al 11%. En el último trimestre se ha completado la gama con el lanzamiento de la Hipoteca Superseguridad, que combina la financiación de la vivienda con una amplia cobertura de seguros de vida, hogar y desempleo unidos a un plan de pensiones con ventajas promocionales en la aportación inicial.

También ha tenido gran éxito la colocación de más de 150.000 Tarjetas Crediexpres, con fórmula de financiación «revolving»

**Comisiones netas**

Millones de euros	Variación 2002/2001			
	2002	2001	Absoluta	(%)
<b>Comisiones por servicios</b>	<b>615,4</b>	<b>577,7</b>	<b>37,7</b>	<b>6,53</b>
Tarjetas de crédito y débito	162,5	156,4	6,1	3,88
Administración de cuentas	104,2	86,3	17,9	20,71
Cheques y órdenes de pago	77,3	78,0	(0,6)	(0,82)
Avales y créditos documentarios	73,9	74,3	(0,4)	(0,48)
Otros	197,5	182,7	14,8	8,08
<b>Fondos de inversión y pensiones</b>	<b>478,9</b>	<b>456,7</b>	<b>22,2</b>	<b>4,86</b>
<b>Servicio de valores</b>	<b>50,1</b>	<b>46,1</b>	<b>4,0</b>	<b>8,73</b>
<b>Total</b>	<b>1.144,4</b>	<b>1.080,4</b>	<b>63,9</b>	<b>5,92</b>

para las compras y disposiciones. En el último trimestre, se han lanzado nuevas campañas (como la *Tarjeta Light*), que completan la gama y aprovechan nichos de mercado.

En los recursos el mayor hito, reconocido y valorado por clientes, analistas, agencias publicitarias y otros especialistas del mercado, ha sido el lanzamiento de la *Gama Supersatisfacción*, que supuso un alto nivel de notoriedad para el Grupo y un revulsivo para la red comercial y que permitió captar en su doble vertiente, depósito y fondo de inversión, 4.700 millones de euros, todo un acontecimiento en el sector financiero.

También se han puesto en marcha y comercializado en el año otros productos de ahorro estructurados, denominados en euros o en dólares, tales como el *Súper Rendimiento*, el *Dólar Best of S&P500* y *Depósitos Alta Renta I y II*, que en su conjunto también han superado los 1.000 millones en captación.

En el final del ejercicio, coincidiendo con las Fiestas de Navidad, se ha lanzado el *Depósito Supernavidad*, al plazo de un año, que combina la garantía total del capital, con una retribución fija en especie y otra ligada a una estructura con referencia en indicadores relevantes del mercado: precio del oro, precio del petróleo, tipo de cambio euro / dólar y tipos de interés (euríbor a 3 meses).

Se completa la gama de campañas basadas en productos de ahorro-inversión con los fondos de inversión y los planes de pensiones. Destinados a potenciar los primeros destacan en el año dos tipos de acciones: las orientadas a captar clientes y negocio a través de productos nuevos o actualizados, tal es el caso del *Fondo Supersatisfacción (GTD)* y de los fondos tesorereros para empresas; y las desarrolladas con el ánimo de reestructurar la gama, aprovechando el fuerte vencimiento de

garantizados en el ejercicio, orientándolos a fondos y depósitos más rentables.

El diseño y lanzamiento de nuevos productos claramente innovadores, de alto atractivo para el mercado y de valor aportado y percibido por los clientes, ha constituido una fórmula eficaz en un escenario de tipos tan bajos.

Adicionalmente, el Banco ha promovido una campaña de marketing social en apoyo de proyectos de Cruz Roja Española relacionados con la salud, la educación, el agua y el saneamiento. Dicha campaña ha supuesto la captación de 113.000 nuevas domiciliaciones de nóminas y pensiones, así como una contribución de dos millones de euros a la entidad benéfica.

Todas estas iniciativas muestran que el Grupo ha sido muy activo en el ejercicio.

Concluidos en el presente ejercicio los procesos de integración y redimensionamiento que han afectado a la estructura organizativa, consolidado el modelo de negocio, reforzada la gestión segmentada de clientes, ordenados y fortalecidos los equipos comerciales y actualizadas las herramientas para la gestión comercial, el Grupo Santander Central Hispano volcará todos sus esfuerzos en 2003 en potenciar su actividad comercial en España.

Las estrategias comerciales del Grupo en 2003 se dirigirán a ampliar la base de clientes y aumentar su vinculación y fidelización, mediante la gestión directa, especializada y personalizada y el lanzamiento de nuevos productos de diseño atractivo e innovador y amplia difusión, revitalizando la capacidad de generación de ingresos recurrentes y aprovechando al máximo las oportunidades de cada negocio local con el objetivo de aumentar la cuota de mercado del Grupo en los ingresos del sistema bancario.

**Banesto**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>1.002,7</b>	<b>986,2</b>	<b>16,5</b>	<b>1,68</b>
Comisiones netas	432,1	420,4	11,7	2,78
<b>Margen básico</b>	<b>1.434,8</b>	<b>1.406,6</b>	<b>28,2</b>	<b>2,01</b>
Resultados por operaciones financieras	47,0	40,6	6,4	15,73
<b>Margen ordinario</b>	<b>1.481,8</b>	<b>1.447,2</b>	<b>34,6</b>	<b>2,39</b>
Gastos generales de administración	(762,3)	(769,4)	7,1	(0,93)
a) De personal	(559,8)	(566,7)	6,9	(1,22)
b) Otros gastos administrativos	(202,5)	(202,7)	0,2	(0,12)
Amortizaciones	(96,4)	(87,0)	(9,4)	10,84
Otros resultados de explotación	(14,0)	(25,2)	11,2	(44,30)
<b>Margen de explotación</b>	<b>609,1</b>	<b>565,6</b>	<b>43,5</b>	<b>7,69</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	56,1	63,8	(7,7)	(12,01)
Otros resultados	15,4	31,5	(16,1)	(51,15)
Provisiones netas para insolvencias	(118,3)	(146,7)	28,5	(19,40)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>562,3</b>	<b>514,2</b>	<b>48,2</b>	<b>9,37</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>434,1</b>	<b>426,5</b>	<b>7,5</b>	<b>1,77</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>414,2</b>	<b>411,4</b>	<b>2,8</b>	<b>0,68</b>

**Balance**

Créditos sobre clientes (neto)	26.701,7	23.596,9	3.104,8	13,16
Deudas del Estado	4.029,5	3.876,6	152,9	3,94
Entidades de crédito	8.265,9	6.873,8	1.392,1	20,25
Cartera de valores	4.632,1	5.422,1	(790,0)	(14,57)
Inmovilizado	890,4	957,2	(66,8)	(6,98)
Otras cuentas de activo	4.591,6	3.576,7	1.014,9	28,37
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>49.111,1</b>	<b>44.303,3</b>	<b>4.807,8</b>	<b>10,85</b>
Débitos a clientes	25.501,2	24.538,5	962,7	3,92
Valores negociables	2.601,6	1.235,4	1.366,2	110,59
Pasivos subordinados	468,1	698,2	(230,1)	(32,96)
Entidades de crédito	12.085,6	11.325,6	760,0	6,71
Otras cuentas de pasivo	6.216,1	5.188,2	1.027,9	19,81
Capital y reservas del Grupo	2.238,5	1.317,4	921,1	69,92
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>9.996,7</b>	<b>9.902,1</b>	<b>94,7</b>	<b>0,96</b>
Fondos de inversión	8.743,0	8.644,8	98,2	1,14
Planes de pensiones	1.046,0	1.076,0	(30,0)	(2,79)
Patrimonios administrados	207,7	181,3	26,5	14,60
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>38.567,6</b>	<b>36.374,1</b>	<b>2.193,4</b>	<b>6,03</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>59.107,8</b>	<b>54.205,4</b>	<b>4.902,4</b>	<b>9,04</b>

**Ratios (%) y Medios Operativos**

ROE	17,28	18,32		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	51,44	53,17		
Recurrencia	56,69	54,64		
Tasa de morosidad	0,78	0,81		
Cobertura	274,57	253,27		
Número de oficinas	1.679	1.738	(59)	(3,39)
Número de empleados	10.022	10.750	(728)	(6,77)

En el año 2002 Grupo **Banesto** ha mantenido su evolución de crecimiento continuado del negocio y de los resultados que lo sitúan entre las entidades bancarias españolas más dinámicas del sistema. Su beneficio antes de impuestos (sin considerar los ajustes de asiganación de capital e imputación de gastos, es decir según sus datos públicos) ha ascendido a 575,1 millones de euros, un 10,4% más que el año anterior. La progresión constante del negocio, junto con el mantenimiento de los costes de explotación y una adecuada gestión del margen, conducen a esta mejora de resultados.

Como en el resto de las áreas, las cuentas de resultados de Banesto se presentan de acuerdo con los criterios que figuran en la página 98 de este Informe, por lo que no coinciden con sus datos públicos independientes.

El margen de intermediación contabiliza 1.002,7 millones de euros, un 1,7% superior al registrado un año antes. El aumento de los saldos de negocio en balance y la defensa de los márgenes, han limitado el efecto negativo del descenso de los tipos de interés.

Las comisiones netas alcanzan los 432,1 millones de euros, un 2,8% más que el año anterior. Excluidas las derivadas de fondos de inversión y pensiones, que permanecen estables ante la reducción de la comisión media percibida (-0,5%) que se compensa con el aumento de los fondos gestionados (+0,7%), y de las correspondientes a valores, que flexionan por la evolución del mercado, el resto de comisiones por servicios han aumentado a una tasa anual del 7,9%.

### Comisiones netas

Millones de euros	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Comisiones por servicios</b>	<b>247,3</b>	<b>229,2</b>	<b>18,1</b>	<b>7,89</b>
Tarjetas de crédito y débito	85,4	80,4	5,0	6,21
Administración de cuentas	59,9	52,3	7,6	14,57
Cheques y órdenes de pago	55,8	53,8	2,1	3,85
Avales y créditos documentarios	42,1	38,9	3,3	8,41
Otros	4,1	3,9	0,1	3,73
<b>Fondos de inversión y pensiones</b>	<b>150,4</b>	<b>150,6</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(0,13)</b>
<b>Servicio de valores</b>	<b>34,4</b>	<b>40,6</b>	<b>(6,2)</b>	<b>(15,29)</b>
<b>Total</b>	<b>432,1</b>	<b>420,4</b>	<b>11,7</b>	<b>2,78</b>

Los resultados por operaciones financieras han sido de 47,0 millones de euros, un 15,7% superiores a los del ejercicio precedente. En consecuencia, el margen ordinario ha ascendido a 1.481,8 millones de euros, un 2,4% más que en 2001.

Dentro de los costes de explotación, los gastos de personal y generales bajan un 0,9% en términos nominales respecto al ejercicio anterior, como consecuencia de las medidas implantadas de contención de costes, los planes de jubilación anticipada y la optimización de la red de oficinas. En concreto, los gas-

tos de personal registran la mayor disminución (-1,2%). Por su parte, los gastos generales apenas disminuyen un 0,1% como resultado de la combinación de incrementos en publicidad y otros gastos y disminuciones en el resto de conceptos. Con todo, el ratio de eficiencia registra una nueva mejora y se sitúa en el 51,4% frente al 53,2% de 2001.

Los mayores ingresos recurrentes y la contención de costes permiten que el margen de explotación alcance los 609,1 millones de euros, un 7,7% superior al obtenido en el ejerci-

### Gastos generales de administración\*

Millones de euros	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Gastos de personal</b>	<b>559,8</b>	<b>566,7</b>	<b>(6,9)</b>	<b>(1,22)</b>
Sueldos y salarios	404,8	409,0	(4,2)	(1,03)
Cargas sociales	105,8	110,4	(4,6)	(4,21)
Otros	49,2	47,3	2,0	4,15
<b>Gastos generales</b>	<b>202,5</b>	<b>202,7</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(0,12)</b>
Informática y comunicaciones	61,6	66,9	(5,3)	(7,86)
Publicidad	15,4	15,1	0,3	1,93
Inmuebles, instalaciones y material	51,8	53,9	(2,0)	(3,75)
Tributos	10,2	10,4	(0,1)	(1,25)
Otros	63,4	56,5	6,9	12,16
<b>Total</b>	<b>762,3</b>	<b>769,4</b>	<b>(7,1)</b>	<b>(0,93)</b>

(\*) Incluye gastos imputados de acuerdo con los criterios de asignación por áreas de negocio.

cio anterior. Los resultados de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia suponen 56,1 millones de euros frente a los 63,8 millones obtenidos en 2001, básicamente por efecto de la corrección por reparto de dividendo de estas sociedades, superiores en el 2002 a los repartidos en el año anterior.

Las dotaciones a insolvencias netas ascienden a 118,3 millones de euros y son inferiores en un 19,4% a las del año anterior. La dotación del fondo para la cobertura estadística de insolvencias ha sido de 97,4 millones de euros en 2002 frente a 100,7 millones de euros en 2001. Banesto acumula ya en este

fondo una provisión de 243,8 millones de euros, más del 65% del fondo máximo necesario.

El conjunto de los otros resultados se eleva a 15,4 millones de euros frente a los 31,5 millones del año anterior. En consecuencia, el beneficio antes de impuestos asciende a 562,3 millones de euros, un 9,4% superior al ejercicio 2001, lo que refleja la progresión efectiva del Banco. Deducidos los intereses minoritarios y la provisión del impuesto sobre beneficios, que crece un 46,4% debido al agotamiento del crédito existente en años anteriores, se alcanza un beneficio atribuido al Grupo de 414,2 millones de euros, lo que supone un ROE del 17,28%.

### Créditos sobre clientes

Millones de euros			Variación 2002/2001	
	2002	2001	Absoluta	(%)
Crédito a las Administraciones Públicas	844,7	797,3	47,4	5,95
Crédito al sector privado	25.520,5	22.258,8	3.261,7	14,65
Cartera comercial	3.221,6	3.170,9	50,7	1,60
Deudores con garantía real	11.078,0	8.934,5	2.143,5	23,99
Otros créditos y préstamos	11.220,9	10.153,4	1.067,5	10,51
<b>Total inversión sector residente</b>	<b>26.365,2</b>	<b>23.056,1</b>	<b>3.309,1</b>	<b>14,35</b>
<b>Crédito al sector no residente</b>	<b>2.473,2</b>	<b>2.387,0</b>	<b>86,2</b>	<b>3,61</b>
<b>Activos dudosos (neto de provisiones)</b>	<b>(389,8)</b>	<b>(333,7)</b>	<b>(56,2)</b>	<b>16,83</b>
<b>Total inversión</b>	<b>28.448,5</b>	<b>25.109,4</b>	<b>3.339,1</b>	<b>13,30</b>

(\*) Deducido el efecto de titulizaciones

Por lo que se refiere al balance y la evolución de los volúmenes del negocio, los activos totales se sitúan en 49.111 millones de euros, cifra un 10,9% superior a la del ejercicio anterior. La inversión crediticia, ajustada del efecto de las titulizaciones, alcanza los 28.449 millones de euros tras aumentar un 13,3% en los últimos doce meses. A esta evolución contribuye de manera significativa el crecimiento del 24,0% registrado por el crédito con garantía real.

El crecimiento del crédito se ha compatibilizado con una elevada calidad del riesgo. El ratio de morosidad se mantiene en niveles muy reducidos 0,78% (0,81% en 2001), mientras que su cobertura se eleva hasta el 275% frente al 253% del ejercicio anterior. Adicionalmente, en el último año Banesto se adjudicó activos inmobiliarios en dación de pago por un total de 15,2 millones de euros, vendiendo otros por 71,7 millones de euros. Al cie-

rre del ejercicio 2002, el saldo bruto de activos adjudicados asciende a 129,7 millones de euros (186,2 millones al 31 de diciembre de 2001), con una provisión de 90,3 millones de euros equivalente al 69,7% de dicho saldo bruto.

En el pasivo, los recursos de clientes contabilizados en el balance ascienden a 28.571 millones de euros, tras un aumento del 7,9% en los últimos doce meses. Incluyendo los recursos gestionados fuera de balance, el total de recursos gestionados alcanza los 38.568 millones de euros, un 6,0% más que al término de 2001.

En esta evolución comercial han influido decisivamente las distintas campañas comerciales realizadas por el Banco dirigidas, en unos casos, a fortalecer la relación con los actuales clientes, y en otros a captar nuevos clientes en los segmentos objetivo. Entre dichas actuaciones destacan diversas campañas de «regalo por ingreso», el mantenimiento de la «campaña DVD» y el lanzamiento de la campaña «Canal Satélite Digital», principalmente.

Asimismo, se han dado nuevos pasos en la mejora de su modelo de negocio con el objetivo de potenciar la banca comercial y mejorar las cuotas de mercado, sobre todo en el segmento de empresas. En concreto, el Banco ha separado la red minorista y la de empresas, reduciendo estructuras intermedias y profundizando en la orientación al cliente y en el aprovechamiento de las capacidades comerciales de su tecnología superior.

### Evolución deudores morosos

Millones de euros	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	254,2	235,1
+ Incrementos	181,1	144,0
- Recuperaciones	(110,7)	(72,3)
- Amortización	(47,5)	(52,6)
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>277,1</b>	<b>254,2</b>

## Recursos de clientes gestionados

Millones de euros			Variación 2002/2001	
	2002	2001	Absoluta	(%)
Administraciones Públicas	2.261,8	1.050,0	1.211,8	115,41
Sector privado	20.711,3	20.263,3	448,1	2,21
Cuentas a la vista	9.375,6	9.142,0	233,5	2,55
Imposiciones a plazo	4.807,1	4.410,7	396,4	8,99
Cesión temporal de activos	6.528,6	6.710,5	(181,9)	(2,71)
Sector no residente	2.528,1	3.225,2	(697,2)	(21,62)
<b>Débitos a clientes</b>	<b>25.501,2</b>	<b>24.538,5</b>	<b>962,7</b>	<b>3,92</b>
Valores negociables	2.601,6	1.235,4	1.366,2	110,59
Pasivos subordinados	468,1	698,2	(230,2)	(32,96)
<b>Recursos de clientes en balance</b>	<b>28.570,8</b>	<b>26.472,1</b>	<b>2.098,7</b>	<b>7,93</b>
<b>Recursos gestionados fuera de balance</b>	<b>9.996,7</b>	<b>9.902,1</b>	<b>94,7</b>	<b>0,96</b>
Fondos de inversión	8.743,0	8.644,8	98,2	1,14
Planes de pensiones	1.046,0	1.076,0	(30,0)	(2,79)
Patrimonios administrados	207,7	181,3	26,5	14,60
<b>Recursos de clientes gestionados</b>	<b>38.567,6</b>	<b>36.374,2</b>	<b>2.193,4</b>	<b>6,03</b>

Esta capacidad tecnológica, junto a otros aspectos (oferta económica ajustada, implantación territorial), ha sido decisiva en la adjudicación a Banesto de dos concursos que le permitirán elevar el negocio en los próximos años: la gestión de las cuentas de consignación de los depósitos judiciales en España durante los próximos cinco años, y la gestión del pago de las pensiones francesas en España que afectan a 200.000 pensionistas, en su mayoría antiguos emigrantes españoles en Francia.

Otros hechos destacables en el ejercicio han sido los siguientes:

- Dentro de los planes de mejora de eficiencia y de productividad, el Banco ha llevado a cabo un plan de jubilación anticipada al que se han acogido 675 empleados. Para atender el coste de dicho plan el Banco, previa autorización del Banco de España, ha constituido un fondo con cargo a reservas de libre disposición e impuestos anticipados por 222,2 millones de euros.

Asimismo, dentro de los planes de optimización de redes del Grupo en España, se ha procedido al cierre de 45 oficinas en el año, con traslado del negocio a las más próximas, así como el cierre de otras 27 oficinas con traspaso del negocio a la red Santander Central Hispano, de la que se ha recibido un volumen de negocio similar procedente de 20 oficinas de dicha Red.

- En el año se ha realizado y colocado íntegramente una emisión de cédulas hipotecarias a 15 años por 1.000 millones de euros y una titulación de préstamos a Pymes por 500 millones de euros, realizada a través del Fondo de Titulación de Activos FTPYME Banesto 1. El 77,5% de los bonos de titulación emitidos por dicho fondo cuentan con la garantía del Tesoro Público Español.
- La Junta General de Accionistas celebrada el 30 de mayo de 2002 acordó una reducción de capital con devolución a los accionistas de 0,15 euros por acción, que se ha efectuado el

pasado 19 de septiembre. Tras ella, el nominal de la acción de Banesto se sitúa en 2,03 euros por acción.

- En noviembre se ha realizado la ampliación de capital de Banesto aprobada en el Consejo de Administración del 1 de octubre de 2002. Ha supuesto la emisión a la par de 81.670.694 acciones de 2,03 euros de valor nominal cada una, con el consiguiente aumento del capital social del Banco en 165,8 millones de euros.

Paralelamente, Banco Santander Central Hispano, primer accionista de Banesto, lanzó una oferta pública de venta de los derechos preferentes de suscripción correspondientes a la mencionada ampliación de capital. Concluida con éxito la colocación, tanto en el tramo minorista como en el tramo institucional, la salida a cotización de las nuevas acciones han permitido elevar el *free-float* de las acciones de Banesto por encima del 11%, para alcanzar la finalidad última de ambas operaciones.

- Con fecha 12 de diciembre de 2002 se anunció la previsión de cifrar en 0,26 euros por acción el importe de la devolución de aportaciones a efectuar en el año 2003, en el marco de la política de reducciones de capital que se viene siguiendo.
- La Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banesto celebrada el 30 de diciembre de 2002 aprobó la fusión por absorción de Bandesco (filial de Banesto) por parte del Banco, operación previamente acordada el pasado 8 de julio por los respectivos Consejos de Administración de ambas entidades.

El marco previsto para el 2003 fija como objetivo principal seguir aumentando significativamente la cuota de mercado. Para ello, hay planificadas actuaciones concretas que representarán una mejora de la calidad (gestión de los recursos y servicio al cliente), incorporación de nuevos negocios y clientes (juzgados, empresas y Pymes) y una mayor vinculación de los actualmente existentes.

**Portugal**

Millones de euros

	Banca Comercial				Total Portugal*			
			Variación 2002/2001				Variación 2002/2001	
	2002	2001	Absoluta	(%)	2002	2001	Absoluta	(%)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>649,1</b>	<b>700,7</b>	<b>(51,7)</b>	<b>(7,37)</b>	<b>652,0</b>	<b>703,2</b>	<b>(51,2)</b>	<b>(7,29)</b>
Comisiones netas	185,2	164,7	20,5	12,47	215,7	195,1	20,6	10,57
<b>Margen básico</b>	<b>834,3</b>	<b>865,4</b>	<b>(31,1)</b>	<b>(3,60)</b>	<b>867,7</b>	<b>898,3</b>	<b>(30,6)</b>	<b>(3,41)</b>
Resultados por operaciones financieras	16,9	21,6	(4,7)	(21,75)	54,1	48,4	5,8	11,96
<b>Margen ordinario</b>	<b>851,2</b>	<b>887,0</b>	<b>(35,8)</b>	<b>(4,04)</b>	<b>921,9</b>	<b>946,7</b>	<b>(24,8)</b>	<b>(2,62)</b>
Gastos generales de administración	(420,3)	(453,6)	33,4	(7,35)	(437,5)	(471,6)	34,1	(7,24)
a) De personal	(270,4)	(303,8)	33,4	(11,00)	(281,4)	(315,6)	34,1	(10,82)
b) Otros gastos administrativos	(149,9)	(149,9)	(0,1)	0,03	(156,1)	(156,1)	(0,0)	0,00
Amortizaciones	(61,1)	(64,7)	3,6	(5,63)	(62,5)	(66,0)	3,5	(5,33)
Otros resultados de explotación	(3,9)	(2,0)	(1,8)	91,27	(3,9)	(2,1)	(1,8)	86,53
<b>Margen de explotación</b>	<b>366,0</b>	<b>366,6</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(0,18)</b>	<b>418,0</b>	<b>407,0</b>	<b>11,0</b>	<b>2,70</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	4,0	1,3	2,7	200,24	0,5	2,9	(2,4)	(83,26)
Otros resultados	(47,0)	(54,3)	7,3	(13,39)	(53,9)	(64,2)	10,3	(16,07)
Provisiones netas para insolvencias	(50,6)	(56,3)	5,7	(10,18)	(51,0)	(53,6)	2,6	(4,79)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>272,4</b>	<b>257,4</b>	<b>15,0</b>	<b>5,84</b>	<b>313,6</b>	<b>292,1</b>	<b>21,4</b>	<b>7,34</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>235,7</b>	<b>208,8</b>	<b>27,0</b>	<b>12,93</b>	<b>267,9</b>	<b>236,9</b>	<b>30,9</b>	<b>13,06</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>191,2</b>	<b>163,0</b>	<b>28,2</b>	<b>17,29</b>	<b>223,1</b>	<b>191,1</b>	<b>32,0</b>	<b>16,77</b>

(\*) Además de Banca Comercial, incluye Gestión de Activos y Banca Mayorista Global.

El ejercicio 2002 ha sido el año de la consolidación del Grupo en **Portugal**. Completada su integración, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 223,1 millones de euros (un 16,8% superior al de 2001), con una eficiencia inferior al 48%, magnitudes que comparan muy favorablemente con las obtenidas en el año 2000, primero de gestión.

Y ello pese a la debilidad del entorno macroeconómico que obligó a intensificar la estrategia de prudencia, enfocada a una gestión más firme en costes y una decidida apuesta por la banca minorista y, en especial, por la financiación de la vivienda como base de la relación con los clientes. Destaca el crecimiento del 21,2% en la producción de hipotecas, por el lanzamiento de productos innovadores (*Oferta-Lar* y *Factor 22*).

Dentro de la actividad, buena evolución de la gestora de fondos de inversión, que incrementa el 34,0% su saldo, situándose en la tercera posición del sistema con una cuota del 17,4% (+4,8 p.p. en el año). También los planes de pensiones se expansionan de manera notable (+12,4%), así como la producción de seguros, que se ha duplicado. Por último, la sociedad de valores es segunda en el ranking con una cuota del 15,9% y una subida de 3,5 p.p. en relación a 2001.

En resultados, la debilidad económica, la bajada de los tipos de interés y el enfoque hacia segmentos y productos de bajo riesgo motivan la disminución del margen de intermediación, compensada a nivel de margen de explotación (+2,7%) por el aumento en comisiones y la disminución de costes.

Notable incremento de las comisiones (+10,6%) para el total del país, con mejor comportamiento en banca comercial (+12,5% sobre el 2001). Este aumento se debe a las procedentes de fondos de inversión, seguros de capitalización y tarjetas, y al mayor control de las exenciones.

El estricto control de los costes y el plan de reestructuración abordado han permitido adecuar la estructura de gastos a los ingresos mejorando el ratio de eficiencia en 2,4 p.p. en el año para situarlo en un 47,5%. Adicionalmente, se han realizado menos dotaciones extraordinarias y se produce una mejora fiscal.

En 2003 la actividad comercial se centrará en la mejora del servicio al cliente, fidelización y venta cruzada. Por productos, el énfasis se pondrá en el crédito hipotecario, seguros y fondos. Todo ello compaginado con una nueva reducción de costes y, a pesar del previsto entorno de reducido crecimiento económico, de una mejora en la morosidad.

**Portugal**

Millones de euros

			Variación 2002/2001	
	2002	2001	Absoluta	(%)
<b>Magnitudes del negocio</b>				
Créditos sobre clientes	20.859,0	19.596,6	1.262,4	6,44
Recursos de clientes en balance	18.151,0	18.235,2	(84,2)	(0,46)
Fondos de inversión	3.950,4	2.947,0	1.003,4	34,05
Planes de pensiones	815,5	725,3	90,2	12,43
Seguros (producción)	1.034,7	501,4	533,3	106,36

## Financiación Consumo Europa

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>686,7</b>	<b>393,9</b>	<b>292,9</b>	<b>74,36</b>
Comisiones netas	158,6	104,0	54,6	52,49
<b>Margen básico</b>	<b>845,3</b>	<b>497,9</b>	<b>347,5</b>	<b>69,79</b>
Resultados por operaciones financieras	(13,5)	(0,6)	(12,9)	—
<b>Margen ordinario</b>	<b>831,9</b>	<b>497,3</b>	<b>334,6</b>	<b>67,29</b>
Gastos generales de administración	(360,5)	(252,3)	(108,2)	42,88
a) De personal	(190,8)	(133,7)	(57,0)	42,65
b) Otros gastos administrativos	(169,7)	(118,6)	(51,2)	43,14
Amortizaciones	(47,3)	(29,9)	(17,4)	58,44
Otros resultados de explotación	17,4	15,0	2,4	15,86
<b>Margen de explotación</b>	<b>441,4</b>	<b>230,1</b>	<b>211,3</b>	<b>91,85</b>
Provisiones netas para insolvencias	(155,8)	(75,2)	(80,6)	107,18
Otros resultados	18,0	(6,7)	24,8	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>303,6</b>	<b>148,1</b>	<b>155,5</b>	<b>104,96</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>214,6</b>	<b>115,0</b>	<b>99,7</b>	<b>86,68</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>209,1</b>	<b>110,4</b>	<b>98,7</b>	<b>89,42</b>

Dentro de la estrategia de diversificación del negocio en Europa, Santander Central Hispano ha fortalecido en el ejercicio su posición en **Financiación al Consumo** con la adquisición de la financiera alemana AKB. Con posterioridad, el Grupo ha reorganizado su estructura accionarial integrando en un único holding todas sus participaciones (Santander Consumer Finance).

El área ha obtenido un margen de explotación de 441,4 millones de euros y un beneficio neto atribuido de 209,1 millones. La comparativa con el año 2001 ofrece sensibles incrementos, muy impactados por la integración de AKB, con aumentos de ingresos muy superiores a los gastos. En concreto, el margen ordinario aumenta el 67,3% por un 42,9% del agregado de gastos de personal más generales. A continuación se comenta la evolución en los principales mercados donde está presente el Grupo.

En **Alemania** han terminado los procesos legales para la fusión de CC-Bank y AKB. En 2002 el Grupo CC-Bank ha experimentado un importante incremento en resultados por la incorporación de AKB, alcanzando un beneficio neto atribuido de 114,4 millones de euros, con aumento del 236,6%. El ratio de eficiencia mejora del 54,8% en el 2001 al 42,9% en 2002. Asimismo el ROE pasa del 20,8% al 32,4% en 2002. A pesar de la caída experimentada en las ventas de vehículos de motor en Alemania, cercana al 4,5%, CC-Bank ha aumentado el volumen de financiación en un 20,9%.

En **Italia** Finconsumo Banca, entidad participada conjuntamente con Sanpaolo IMI, y especializada en la financiación de automóviles y bienes de consumo, presenta una cuota de mercado del 4,4%. Durante 2002 Finconsumo ha experimentado un importante incremento de nuevo negocio, alcanzando 1.297,1 millones de euros, que suponen un 21,8% más que el año anterior. El beneficio neto atribuido se duplica, el ROE pasa del 7,4% en el ejercicio anterior al

11,2% en el 2002 y el ratio de eficiencia mejora en 8,4 puntos, hasta el 48,8%.

En **España** el Grupo Hispamer es líder en la distribución de financiación especializada al consumo a través del canal «prescriptores». En 2002 los nuevos créditos concedidos ascienden a 4.122,6 millones de euros, un 8,7% superior al 2001. Por sectores de actividad, destaca:

- La producción en automoción aumentó el 10,2% con un incremento de la penetración sobre vehículos matriculados del 15%.
- La financiación al consumo, a través de tarjetas y créditos personales creció un 8,1%, superando los 6,8 millones de tarjetas de crédito y fidelización que incluyen 162 programas cobranded y 35 privados con más de 25.000 puntos de venta.
- La actividad en préstamos hipotecarios creció el 27,3%, con un volumen de 361,6 millones de euros en nuevas operaciones.

La cuenta de resultados presenta una estructura fuerte en ingresos recurrentes con crecimientos del 9,2% en el margen financiero que, unido a la sensible reducción de los gastos de estructura (-5,5%), mejora el ratio de eficiencia en 3,1 p.p., hasta el 42,3%. El margen de explotación aumenta el 9,5% y el beneficio neto atribuido el 22,2%. El ROE se sitúa en el 20,0%.

Por último, destaca la titulización realizada por el Grupo Hispamer de la primera cartera de préstamos de automoción en España, por importe de 850 millones de euros. El rating de dicha cartera otorgado por las principales agencias fue el siguiente: Moody's, Aaa; Fitch, AAA; Standard & Poor's, AAA.

Para el ejercicio 2003, Santander Consumer Finance tiene previsto consolidar su posicionamiento en Alemania e Italia, ampliar en el Centro y Este de Europa, y aumentar su negocio en la Península Ibérica. Asimismo prevé mejorar su posición en Alemania como fruto de la fusión de CC-Group y AKB-Group.

**Banca on-line**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>71,0</b>	<b>53,8</b>	<b>17,2</b>	<b>32,07</b>
Comisiones netas	43,9	42,2	1,7	4,07
<b>Margen básico</b>	<b>114,9</b>	<b>96,0</b>	<b>19,0</b>	<b>19,75</b>
Resultados por operaciones financieras	4,7	3,4	1,3	37,62
<b>Margen ordinario</b>	<b>119,7</b>	<b>99,4</b>	<b>20,3</b>	<b>20,37</b>
Gastos generales de administración	(101,5)	(108,8)	7,2	(6,65)
a) De personal	(36,6)	(37,1)	0,5	(1,22)
b) Otros gastos administrativos	(64,9)	(71,7)	6,8	(9,46)
Amortizaciones	(6,9)	(3,8)	(3,1)	80,02
Otros resultados de explotación	(1,1)	(1,1)	(0,0)	1,80
<b>Margen de explotación</b>	<b>10,1</b>	<b>(14,3)</b>	<b>24,4</b>	<b>—</b>
Provisiones netas para insolvencias	(30,9)	(20,8)	(10,1)	48,62
Otros resultados	(13,9)	0,3	(14,2)	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>(34,7)</b>	<b>(34,8)</b>	<b>0,1</b>	<b>0,29</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>(35,1)</b>	<b>(33,4)</b>	<b>(1,7)</b>	<b>(5,04)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>(34,8)</b>	<b>(31,9)</b>	<b>(3,0)</b>	<b>(9,29)</b>

Al igual que ocurre con el resto de las áreas, las cuentas de resultados de **Banca on-line** (Patagon España y Alemania) correspondientes al ejercicio 2002 se presentan conforme a los criterios establecidos por el Grupo, descritos en la página 98. Ello supone que existan algunas diferencias en relación con los datos publicados por Patagon.

Durante el año 2002 Patagon en España ha conseguido por primera vez en su historia un beneficio neto de 446 miles de euros, como consecuencia del crecimiento registrado en los últimos ejercicios, el continuo proceso de reducción de costes y la diversificación de sus fuentes de ingresos.

Patagon ha captado en este ejercicio 65.197 clientes, elevando así el número total de clientes hasta 308.700, lo que supone un 27% más que en 2001. Esta captación se ha visto especialmente acelerada durante los meses en los que se ha ofrecido el depósito de alta remuneración. El volumen de recursos gestionados se ha elevado a 3.232 millones de euros frente a los 2.812 millones de euros de diciembre de 2001. Este crecimiento es especialmente significativo si tenemos en cuenta el negativo efecto de la evolución de los mercados durante todo el ejercicio sobre los recursos fuera de balance, que se han reducido un 8%, hasta los 458,0 millones de euros.

El margen ordinario ha crecido más de un 44% hasta 39,6 millones de euros, como consecuencia del crecimiento del margen financiero (+65%) y el mantenimiento de los ingresos por comisiones. Al mismo tiempo, Patagon ha conseguido reducir, una vez más, sus costes de transformación un 11%, situándo-

los en 34,8 millones de euros, frente a los 39,3 millones de euros del ejercicio 2001.

Durante el año 2002, Patagon ha intensificado su esfuerzo de fidelización a través de campañas de venta cruzada entre las que destacan:

- Una competitiva campaña de préstamos hipotecarios, como prescriptor del Grupo Hispamer donde se contabilizan dichos préstamos, que ha conseguido aumentar el nivel de captación en este apartado en un 129% con respecto a 2001, hasta alcanzar los 118,5 millones de euros.
- Una campaña de tarjetas Visa, que ha situado el volumen de las mismas en 38.896 tarjetas, lo que supone un incremento del 42% con respecto al ejercicio de 2001.
- En el último trimestre del año, Patagon ha realizado una importante campaña de Planes de Pensiones, que ha permitido casi duplicar el saldo de 2001, alcanzando los 43 millones de euros.

Para el ejercicio 2003, Patagon continuará consolidando su modelo de negocio orientado a la rentabilidad, modelo que le ha permitido durante el ejercicio 2002 ser el primer proyecto de banca directa en España en obtener beneficios de entre aquellos con un significativo volumen de negocio. En este sentido, Patagon orientará sus esfuerzos hacia la venta cruzada de productos, la fidelización de sus clientes y la reducción de sus costes operativos.

## América

Millones de euros					Total América*		Banca Comercial	
	Total América*		Banca Comercial		Sin Argentina		Sin Argentina	
	2002	(%)	2002	(%)	2002	(%)	2002	(%)
<b>Resultados</b>								
<b>Margen de intermediación</b>	<b>4.677,9</b>	<b>(19,41)</b>	<b>4.589,3</b>	<b>(19,44)</b>	<b>4.627,2</b>	<b>(9,26)</b>	<b>4.562,6</b>	<b>(9,12)</b>
Comisiones netas	1.804,9	(20,99)	1.267,9	(20,08)	1.653,8	(4,45)	1.158,6	(5,79)
<b>Margen básico</b>	<b>6.482,9</b>	<b>(19,86)</b>	<b>5.857,2</b>	<b>(19,58)</b>	<b>6.281,0</b>	<b>(8,04)</b>	<b>5.721,1</b>	<b>(8,46)</b>
Resultados por operaciones financieras	129,1	(76,27)	103,6	(81,22)	111,5	(82,80)	95,4	(84,68)
<b>Margen ordinario</b>	<b>6.612,0</b>	<b>(23,41)</b>	<b>5.960,8</b>	<b>(23,92)</b>	<b>6.392,5</b>	<b>(14,51)</b>	<b>5.816,6</b>	<b>(15,37)</b>
Gastos generales de administración	(3.454,7)	(22,70)	(3.219,3)	(22,10)	(3.274,2)	(15,79)	(3.070,4)	(16,19)
a) De personal	(1.862,3)	(26,83)	(1.717,6)	(26,21)	(1.767,4)	(19,75)	(1.641,4)	(20,24)
b) Otros gastos administrativos	(1.592,4)	(17,24)	(1.501,6)	(16,78)	(1.506,8)	(10,62)	(1.429,0)	(11,00)
Amortizaciones	(347,2)	(27,88)	(336,8)	(22,90)	(327,5)	(17,00)	(319,1)	(11,16)
Otros resultados de explotación	(201,3)	19,16	(200,2)	18,34	(180,6)	27,87	(179,5)	27,05
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.608,7</b>	<b>(25,75)</b>	<b>2.204,5</b>	<b>(28,81)</b>	<b>2.610,2</b>	<b>(14,53)</b>	<b>2.247,6</b>	<b>(17,03)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	32,8	(7,33)	(1,6)	89,87	33,2	33,96	(1,1)	95,41
Otros resultados	108,4	—	145,4	—	(182,8)	(64,02)	(176,3)	(64,66)
Provisiones netas para insolvencias	(1.053,3)	7,45	(1.054,2)	7,65	(781,6)	8,83	(782,5)	9,18
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.696,7</b>	<b>(15,29)</b>	<b>1.294,2</b>	<b>(16,62)</b>	<b>1.679,1</b>	<b>(9,37)</b>	<b>1.287,7</b>	<b>(12,34)</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>1.461,1</b>	<b>(14,90)</b>	<b>1.172,7</b>	<b>(15,20)</b>	<b>1.462,3</b>	<b>(10,88)</b>	<b>1.173,9</b>	<b>(12,65)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.382,7</b>	<b>(8,24)</b>	<b>1.098,5</b>	<b>(8,99)</b>	<b>1.382,7</b>	<b>(4,84)</b>	<b>1.098,5</b>	<b>(6,33)</b>
<b>Bº neto atribuido (mill. US dólar)</b>	<b>1.302,5</b>	<b>(3,38)</b>	<b>1.034,8</b>	<b>(4,17)</b>	<b>1.302,5</b>	<b>0,21</b>	<b>1.034,8</b>	<b>(1,37)</b>

(\*) Además de Banca Comercial, incluye Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Mayorista Global.

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	32.567,4	49.813,3	(17.245,9)	(34,62)
Entidades de crédito	16.623,7	27.756,6	(11.132,9)	(40,11)
Cartera de valores	22.620,9	32.481,0	(9.860,1)	(30,36)
Inmovilizado	1.590,6	2.775,9	(1.185,3)	(42,70)
Otras cuentas de activo	10.507,4	16.183,1	(5.675,7)	(35,07)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>83.909,8</b>	<b>129.009,9</b>	<b>(45.100,1)</b>	<b>(34,96)</b>
Débitos a clientes	39.739,7	55.982,4	(16.242,7)	(29,01)
Valores negociables	5.374,4	12.195,9	(6.821,5)	(55,93)
Pasivos subordinados	604,0	732,9	(128,9)	(17,59)
Entidades de crédito	27.753,9	42.143,2	(14.389,3)	(34,14)
Otras cuentas de pasivo	6.810,1	12.833,1	(6.023,0)	(46,93)
Capital asignado	3.627,8	5.122,4	(1.494,6)	(29,18)
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>24.626,8</b>	<b>31.436,8</b>	<b>(6.810,1)</b>	<b>(21,66)</b>
Fondos de inversión	10.288,7	14.728,6	(4.439,9)	(30,15)
Planes de pensiones	10.858,5	12.672,9	(1.814,3)	(14,32)
Patrimonios administrados	3.479,6	4.035,4	(555,8)	(13,77)
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>70.344,9</b>	<b>100.348,0</b>	<b>(30.003,2)</b>	<b>(29,90)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>108.536,6</b>	<b>160.446,7</b>	<b>(51.910,1)</b>	<b>(32,35)</b>
<b>Ratios (%) y Medios Operativos (Total América)</b>				
ROE	27,66	27,02		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	52,25	51,77		
Reurrencia	52,24	51,11		
Tasa de morosidad	4,07	3,33		
Cobertura	113,78	128,80		
Número de oficinas	4.183	4.462	(279)	(6,25)
Número de empleados (directos + imputados)	57.358	64.497	(7.139)	(11,07)

**Iberoamérica** se ha enfrentado en el año 2002 a un difícil panorama económico. Por cuarto año consecutivo, en 2002 el crecimiento del PIB del agregado de la región se ha desacelerado. Los tipos de cambio han experimentado depreciaciones generalizadas en la región, especialmente significativas en Brasil, Venezuela y Argentina (que merece una consideración específica), lo que ha conducido a que el tipo de cambio medio de la región - sin Argentina - se haya depreciado un 14% frente al dólar (19% frente al euro) en relación con el de 2001.

En un entorno tan sumamente complejo, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido en Iberoamérica de 1.382,7 millones de euros en 2002 (1.303 millones de US dólar, que comparan con 1.300 millones, sin Argentina, en 2001). Estos resultados ponen de manifiesto tanto el alto valor estratégico de su franquicia comercial como su capacidad de gestión para adaptarse a entornos cambiantes y recesivos. El resultado obtenido confirma a Santander Central Hispano como entidad líder en la región.

El enfoque que, desde hace años, se viene haciendo en la generación de resultados recurrentes, que posibiliten niveles óptimos de rentabilidad y eficiencia, compatibles, a su vez, con altos estándares de calidad y bajos perfiles de riesgo, ha constituido el principal eje estratégico por el que se ha conducido la gestión en 2002. Para ello, y a la vez que se siguen generando sinergias y economías regionales, el Grupo ha adaptado su estrategia en la región a la situación particular de cada país:

- Por un lado, en **Brasil, México, Chile y Puerto Rico**, países que en conjunto representan el 73% del stock de las inversiones del Grupo en Iberoamérica (y que han absorbido el 88% de las nuevas inversiones llevadas a cabo entre 1999 y 2002), y cuyas economías y sistemas financieros son los mayores y/o de mayor crecimiento potencial en el Área, el Grupo Santander Central Hispano está llevando a cabo una estrategia de expansión rentable de sus operaciones.

En el conjunto de estos cuatro países, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 1.724,3 millones de euros en 2002, un 9,7% más que en 2001, a pesar de que la depreciación media de las monedas de estos países ha sido del 14% respecto del euro, y a pesar también de que en 2002 el crecimiento ponderado de sus economías ni siquiera ha alcanzado el 1,5% y los índices de crecimiento de sus variables monetarias y financieras se ha ralentizado. Los indicadores de recurrencia (porcentaje de gastos de personal y generales cubiertos con comisiones) y eficiencia (peso de los gastos de personal y generales sobre el margen ordinario) de estos cuatro países han mejorado, en conjunto, en 7,5, y 3,0 puntos, hasta situarse en niveles de 55,1% y 45,3%, respectivamente. El ROE conjunto de estos cuatro países es del 32,1%.

Tomando en consideración las principales líneas de negocio (depósitos, créditos, fondos de inversión y planes de pensiones), la cuota ponderada en el agregado de estos cuatro paí-

ses avanza 70 pb, hasta un 11,1%. Excepto Puerto Rico, todos los países de este Grupo han mostrado una positiva evolución financiera en 2002.

- **Venezuela** ha continuado mejorando sus resultados recurrentes, en un entorno de alta volatilidad. Ya desde principios de 2002, el Grupo ajustó sus políticas de crecimiento y riesgos, políticas que han ido modulándose a medida que los acontecimientos económicos, políticos y sociales fueron haciéndose más complejos. Ello le ha permitido al Grupo mantener sus altos estándares de rentabilidad, recurrencia y eficiencia en el país.
- En **Colombia** se ha finalizado el modelo de reestructuración llevado a cabo durante los últimos años, reenfocado hacia una banca más selectiva, especializada y de valor agregado. Ha obtenido un beneficio atribuido de 12,0 millones de euros en 2002, que contrasta con el resultado negativo obtenido un año antes.
- Tanto **Bolivia** como **Perú** han incrementado sus resultados (desde 6,6 y 6,4 millones de euros en 2001 a 11,6 y 29,1 millones en 2002), con una disminución en ambos países del perfil de riesgo acompañada de un cambio de modelo de presencia en el país y de ajuste de la capacidad instalada.
- En **Uruguay**, país que en el año ha sufrido un fuerte deterioro en su situación económica, el enfoque se ha situado preferentemente en la gestión de los riesgos, el saneamiento de los activos y el reenfoque de la actividad.
- Mención específica merece **Argentina**. Los cambios operados en el sistema financiero argentino a lo largo de 2002 (salida de la convertibilidad, devaluación del peso, «pesificación» a diferentes tipos de cambio, de determinados activos y pasivos en moneda extranjera de los balances de los bancos, reprogramación a plazo de depósitos de clientes y posterior desclasificación parcial de depósitos reprogramados, con canje por diversos instrumentos de deuda, etc.) son de tal importancia y naturaleza que justifican su tratamiento separado.

El Grupo Santander Central Hispano ha provisionado toda la inversión de capital en Argentina (incluido el fondo de comercio), así como todo el riesgo transfronterizo intragrupo (provisionable y no provisionable) y las necesidades regulatorias por dotación de riesgo país con terceros. Por lo demás, los resultados de Argentina han sido neutralizados en el proceso de consolidación, de forma que su contribución es nula a nivel de beneficio. La gestión local ha adaptado su estrategia a la situación del país, con atención preferente a la gestión de la liquidez, el saneamiento de sus activos, con especial énfasis en la recuperación de carteras deterioradas, y el ajuste de sus estructuras. También se ha reenfocado el modelo de gestión, privilegiando el desarrollo de los negocios transaccionales y, consecuentemente, la generación de comisiones.

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

Millones de euros	Var. s/ 2001 (%)			
	2002	2001	Total	Sin TC
Brasil	801,9	665,5	20,49	41,60
México	681,4	585,5	16,38	24,06
Chile	228,9	288,4	(20,62)	(7,40)
Puerto Rico	12,1	32,6	(62,85)	(57,81)
<b>Subtotal</b>	<b>1.724,3</b>	<b>1.572,0</b>	<b>9,69</b>	<b>24,02</b>
Venezuela	166,5	146,0	14,03	49,71
Resto **	(508,1)	(211,1)	140,70	123,30
<b>Total</b>	<b>1.382,7</b>	<b>1.506,9</b>	<b>(8,24)</b>	<b>12,60</b>
<b>Total sin Argentina</b>	<b>1.382,7</b>	<b>1.453,0</b>	<b>(4,84)</b>	<b>14,26</b>

(\*) Incluye: Banca Comercial, Gestión de Activos y Banca Privada y Banca Mayorista Global. No incluye amortización de fondos de comercio ni coste de financiación de las inversiones, ni dotación al fondo especial para Argentina.

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

- Adicionalmente a los resultados de los países, y de acuerdo con los criterios establecidos por el Grupo (que figuran en la página 98 de este Informe), los resultados de Iberoamérica incorporan, en los 508 millones de euros negativos que figuran en el cuadro anterior, la homogeneización de los recursos propios al consumo de activos, los saneamientos anticipados realizados a nivel Grupo en algunos países y otros conceptos.

Antes de revisar la evolución de los negocios y resultados del área en el año, es preciso referirse a tres aspectos relevantes en relación con la información financiera de Iberoamérica:

- La comparación de los resultados del año 2002 con los de 2001 ofrece los siguientes cambios de perímetro: incremento de la participación económica en Banespa (de un 33% hasta abril de 2001 al actual 98%), el aumento en la participación en Banco Santiago en el 35,45% desde el 17 de abril de 2002 (lo que afecta tan solo a la línea de beneficio atribuido al Grupo, toda vez que Banco Santiago ya consolidaba por integración global), y la venta en diciembre de 2001 de las compañías chilenas de seguros Vida Santander y

Reaseguros de Vida Soince-Re. El conjunto de estos cambios no afecta de manera sustancial a los resultados.

Ya a finales de 2002, el Grupo ha vendido a Banco de Crédito del Perú el negocio de banca minorista en ese país. El Grupo continuará su presencia en Perú a través de una actividad bancaria más selectiva y seleccionada. Adicionalmente, el Grupo continuará desarrollando el negocio de pensiones, a través de Unión Vida, la segunda administradora de pensiones del país, con una cuota de mercado del 27,3%, y que gestiona 1.200 millones de euros.

- Las cuentas de resultados de 2001 de Iberoamérica han sido reformuladas, a efectos comparativos, de acuerdo con los nuevos criterios aplicados por el Grupo en 2002. Para evitar la distorsión ocasionada por Argentina, los comentarios que siguen a continuación sobre la evolución financiera del Grupo en Iberoamérica no tienen en cuenta a Argentina, ni en 2001 ni en 2002, si bien las cuentas de resultados que se muestran en este apartado se expresan con y sin Argentina.
- La evolución de los resultados (en euros) en la región se ve negativamente afectada por los tipos de cambio de las divisas iberoamericanas. Ponderando por el beneficio neto del grupo en cada uno de los países donde opera, los tipos de cambio medios de las divisas iberoamericanas se han depreciado entre 2001 y 2002, el 19% respecto del euro y el 14% frente al dólar.

A cambios de cierre del ejercicio, las monedas iberoamericanas se deprecian respecto del cierre de 2001 un 31% con respecto al euro. Las depreciaciones más notorias han sido, entre 31.12.01 y 31.12.02, las del real brasileño (desde 2,05 a 3,71 reales por euro, un 45%) y la del bolívar venezolano (desde 674,2 a 1.464,8, un 54%).

Los aspectos más relevantes de la evolución de los resultados del Grupo, en relación con 2001, son:

- El margen básico disminuye el 8,0% en euros (-4,2% en los cuatro países principales). Sin considerar la depreciación de los tipos de cambio, la evolución es mucho más favorable,

### Créditos sobre clientes

Millones de euros	Var. s/ 2001 (%)			Cuota 2002
	2002	Total	Sin TC	
Brasil	3.928,1	(37,87)	7,05	4,2%
México	12.428,6	(26,19)	0,60	12,8%
Chile	9.475,2	(30,64)	(6,76)	25,5%
Puerto Rico	4.062,8	(24,39)	(8,43)	11,0%
<b>Subtotal</b>	<b>29.894,7</b>	<b>(29,15)</b>	<b>(1,96)</b>	<b>12,0%</b>
Venezuela	1.140,2	(59,83)	(6,48)	14,2%
Resto países	3.175,2	(53,83)	(6,68)	7,4%
<b>Total</b>	<b>34.210,0</b>	<b>(34,10)</b>	<b>(2,84)</b>	<b>10,9%</b>
<b>Total sin Argentina</b>	<b>31.935,3</b>	<b>(32,83)</b>	<b>(3,89)</b>	

### Recursos de clientes en balance

Millones de euros	Var. s/ 2001 (%)			Cuota 2002
	2002	Total	Sin TC	
Brasil	5.618,5	(34,98)	9,93	4,5%
México	18.419,9	(22,98)	3,82	14,9%
Chile	11.712,9	(30,31)	(6,43)	22,8%
Puerto Rico	4.357,6	(23,74)	(7,78)	12,0%
<b>Subtotal</b>	<b>40.108,8</b>	<b>(27,18)</b>	<b>0,45</b>	<b>11,3%</b>
Venezuela	2.077,2	(58,26)	(4,74)	13,2%
Resto países	3.532,1	(60,12)	(15,75)	7,4%
<b>Total</b>	<b>45.718,1</b>	<b>(33,66)</b>	<b>(2,01)</b>	<b>10,4%</b>
<b>Total sin Argentina</b>	<b>43.330,7</b>	<b>(32,41)</b>	<b>(2,71)</b>	

**Fondos de inversión**

Millones de euros	Var. s/ 2001 (%)		Cuota	
	2002	Total	Sin TC	2002
Brasil	4.059,8	(43,79)	1,12	4,5%
México	3.927,0	(18,81)	7,98	13,3%
Chile	1.496,4	(4,23)	19,65	21,2%
Puerto Rico	613,2	83,50	99,47	24,2%
<b>Subtotal</b>	<b>10.096,4</b>	<b>(27,66)</b>	<b>7,93</b>	<b>9,7%</b>
Venezuela	4,4	(40,57)	13,40	8,8%
Resto países	187,8	(75,46)	(36,11)	11,1%
<b>Total</b>	<b>10.288,7</b>	<b>(30,15)</b>	<b>5,65</b>	<b>9,8%</b>
<b>Total sin Argentina</b>	<b>10.166,2</b>	<b>(29,50)</b>	<b>5,82</b>	

**Planes de pensiones**

Millones de euros	Var. s/ 2001 (%)		Cuota	
	2002	Total	Sin TC	2002
México	2.587,6	(5,28)	21,52	9,0%
Chile	3.716,2	(15,62)	8,27	11,1%
<b>Subtotal</b>	<b>6.303,8</b>	<b>(11,66)</b>	<b>13,34</b>	<b>10,2%</b>
Resto países	4.554,7	(17,74)	27,42	18,0%
<b>Total</b>	<b>10.858,5</b>	<b>(14,32)</b>	<b>19,49</b>	<b>12,3%</b>
<b>Total sin Argentina</b>	<b>8.436,8</b>	<b>(10,73)</b>	<b>14,94</b>	

ofreciendo un aumento del 8,3% (un 9,7% en los cuatro países donde el Grupo está siguiendo estrategias de crecimiento: Brasil, Chile, México y Puerto Rico).

El efecto en el margen básico de la disminución (en euros) de los volúmenes de negocio ha sido contrarrestado en buena medida por la optimización de la estructura de balance, la atención al diferencial con la clientela y la expansión de los negocios generadores de comisiones y, consecuentemente, de éstas, que crecen un 10,8% después de eliminar el efecto tipo de cambio.

- Disminución del 82,8% en los resultados por operaciones financieras, ocasionada fundamentalmente por ventas de cartera de deuda pública en Brasil en el segundo semestre del año, llevadas a cabo para equilibrar su perfil de riesgo.
- Reducción del 15,8% en los gastos (o disminución del 0,8% sin el efecto de los tipos de cambio), obtenida fundamentalmente por el avance en la aplicación de las nuevas tecnologías y sistemas, así como en la adecuación de las estructuras y niveles de las unidades y mejoras de los procesos. En este sentido, es de subrayar que la plataforma Altair ha sido ya implantada en las principales unidades del Grupo, quedando pendiente Brasil para 2003/04. Asimismo, existe ya un centro de mantenimiento unificado (Altec), plenamente operativo, que garantiza la homogeneidad futura de la plataforma tecnológica en toda la Región.

Todo ello, unido a los ahorros todavía pendientes de la fusión/integración de unidades llevada a cabo en México,

Chile y Brasil, permite generar unas expectativas favorables sobre la evolución de los costes en 2003 y siguientes años.

- Las provisiones para insolvencias aumentan el 8,8% (+23,2% sin efecto tipo de cambio), con niveles confortables de calidad de crédito: cobertura del 140% y ratio de morosidad del 3,07% a 31 de diciembre de 2002, frente a niveles del 133% y 3,18%, respectivamente, al cierre de 2001.

La mejora de la calidad de la cuenta de resultados se pone de manifiesto a través de los ratios de eficiencia y recurrencia. El ratio de eficiencia mejora en 0,8 puntos en el año, hasta situarse en un 51,2%. El ratio de recurrencia avanza 6,0 puntos, desde un 44,5% en 2001 a un 50,5% en 2002. La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) del Grupo en Iberoamérica (recordamos que todos los comentarios son sin considerar Argentina) se sitúa en un 28,9% en 2002 (32,9% en 2001).

Por lo que se refiere a las cifras de negocio, los recursos de clientes -dentro y fuera de balance- disminuyen en un 27,6% en euros entre el cierre de 2001 y 2002 (una vez deducido el efecto de los tipos de cambio aumentan el 3,4%). Los créditos disminuyen el 32,8% (eliminado el efecto de los tipos de cambio la disminución es de un 3,9%), en coherencia con la estrategia del Grupo de priorizar la generación de liquidez y en congruencia también con la estrategia de reducción de riesgo que el Grupo viene siguiendo en algunos países de la región.

Como ya se ha mencionado, los objetivos de crecimiento de negocio se enfocan en cuatro países. Las cuotas de negocio en el agregado de esos cuatro países (Brasil, Chile, México y Puerto Rico) se incrementan a lo largo de 2002 en 0,6 puntos en el crédito, hasta un 12,0%, y en 0,7 puntos en los recursos de clientes (depósitos + fondos de inversión + fondos de pensiones), hasta un 10,6%.

A continuación se comenta la evolución de los distintos países, con especial incidencia en aquellos que son por su peso específico los más significativos en la estrategia del Grupo.

- Brasil**

Santander Banespa es uno de los 4 primeros grupos financieros privados en Brasil, con un posicionamiento muy fuerte en la zona sur-sureste del país -que concentra 100 millones de los aproximadamente 175 millones de habitantes del país, y acumula el 76% de la riqueza nacional-. Dentro de esta zona, Santander Banespa es la entidad líder en el interior del estado de Sao Paulo, una de las tres primeras en la ciudad de Sao Paulo, y la primera en el estado de Rio Grande do Sul. A través de Santander Banespa, el Grupo opera con 4,6 millones de clientes, que son atendidos con una red de casi 2.000 oficinas y más de 7.500 cajeros automáticos. Sus cuotas de negocio se sitúan alrededor del 4-5% en el conjunto del país, si bien más que se duplican en la zona sur-sureste, la de mayor importancia estratégica para el Grupo.

Desde la adquisición de Banespa, a finales de 2000, el Grupo se ha focalizado en la mejora de la eficiencia, a través del ajuste de sus estructuras, la modernización tecnológica y el desarrollo comercial, sin descuidar la mejora de la calidad de crédito. En 2002, el incremento de la volatilidad de los mercados ha conducido al Grupo a extremar la vigilancia de los riesgos, reduciendo para ello su cartera de bonos y riesgos cross-border.

A pesar de este entorno de volatilidad (especialmente en los dos trimestres centrales del ejercicio), y del impacto de la venta de carteras sobre los resultados por operaciones financieras, el incremento de los resultados recurrentes ha propiciado una positiva evolución de los resultados del Grupo en Brasil, sobre todo si se elimina la incidencia de los tipos de cambio. El margen básico aumenta el 5,3% en euros, incremento que se eleva al 25,5% a tipo de cambio constante entre 2001 y 2002; mientras que los gastos de personal y generales disminuyen un 27,2% en euros (-7,0% sin efecto tipo de cambio).

El beneficio antes de impuestos se incrementa un 14,7% en euros (+34,9% a tipo de cambio constante), hasta alcanzar 1.057,9 millones de euros en 2002; y el beneficio neto atribuido se incrementa en un 20,5% en euros (+41,6% sin tipo de cambio), situándose en 801,9 millones de euros.

Los indicadores de rentabilidad, eficiencia y recurrencia mejoran en el ejercicio. El ROE se sitúa en 2002 en un 45,3%; el ratio de eficiencia mejora 7,2 puntos, hasta un 42,0%; y el ratio de recurrencia mejora desde un 51,9% en 2001 a un 63,1% en 2002.

El ratio de morosidad se sitúa a 31.12.02 en un 2,9%, con una mejora de 1,4 puntos sobre el de la misma fecha del año anterior. Por su parte, el nivel de cobertura de créditos morosos y dudosos se incrementa hasta un 189%, 14 puntos más que al finalizar 2001.

De cara al 2003, el mercado brasileño mantiene sus oportunidades de crecimiento. El Grupo empieza el año con un perfil de riesgo menor y muy enfocado en el desarrollo comercial y la generación recurrente de ingresos y resultados.

#### • México

En septiembre de 2002, el Grupo anunció la integración comercial de Banco Santander Mexicano y Banca Serfin bajo la nueva marca comercial de Santander Serfin. Con esta integración se culmina un proceso iniciado dos años antes, que ha conducido a que todos los negocios y áreas de soporte de los dos bancos estén ya plenamente integrados. De este proceso de integración se han derivado en 2002 y se derivarán en 2003 ventajas, no solo por la vía de ahorros y sinergias, sino también por la mayor potencia y eficacia comerciales que la integración conlleva. De este modo, los más de 4 millones de clientes del Grupo en México, y los potenciales nuevos clientes, serán atendidos por una sola red, de más de 1.000 oficinas, y complementada con casi 1.800 cajeros automáticos.

El grupo Santander Serfin es el tercero del país por volumen de negocio, pero el primero por rentabilidad y crecimiento.

Además de la integración comercial realizada en el último tercio de 2002, el enfoque estratégico del Grupo en México se ha situado en el desarrollo de negocio y en la reducción de los costes. La eficiencia cierra 2002 por debajo del 50% y el indicador de recurrencia avanza 7,1 puntos, hasta el 55,0%. El ROE es del 37,4%.

Desde el punto de vista de la gestión comercial, el Grupo se ha enfocado en 2002 en la mejora de la estructura de la captación de recursos, disminuyendo su coste promedio más rápidamente de lo que lo hacen las tasas de interés de referencia. Así, el coste de los depósitos del Grupo en México, medido -como suele hacerse localmente- sobre el tipo de referencia (TIEE a 28 días), se ha reducido desde un 45,7% a un 39,3% entre 2001 y 2002. El Grupo, además, ha sido capaz de combinar la reducción del coste con el incremento de la cuota en depósitos (+0,8 puntos a lo largo de 2002), hasta alcanzar un 14,9%.

En el crédito el Grupo también ha conseguido incrementar su cuota en 240 puntos básicos a lo largo de 2002, hasta alcanzar el 12,8%, y ello manteniendo sus muy saludables indicadores de calidad de crédito. El Grupo ha sido también muy activo en la promoción de fondos de inversión (con productos específicos para el segmento minorista), que le han permitido incrementar su cuota en casi un punto durante el último año, hasta alcanzar el 13,3%. En el negocio de pensiones, la cuota del Grupo en México se sitúa en un 9,0%, con 3,3 millones de participantes.

Muy destacable ha sido el desarrollo de la tarjeta crédito *Serfin Light*, que ha propiciado incrementar el número total de tarjetas de crédito emitidas por el Grupo hasta 1,3 millones, un 68% más que al cierre de 2001. El crédito concedido a través de tarjeta se incrementa el 85%, lo que permite situar la cuota en casi el 13%, ganando 5,4 puntos en los dos últimos años, y manteniendo el índice de cartera vencida más bajo del mercado.

El Grupo continúa mostrando en México unos muy positivos indicadores de calidad de crédito, que, con diferencia, son los mejores entre las principales franquicias financieras que operan en el país. Su ratio de morosidad se ha situado en el 1,3% al finalizar 2002, con una cobertura de insolvencias del 265%.

Ya en el mes de diciembre de 2002, se ha alcanzado un acuerdo con Bank of America para la venta de un 24,9% del capital del grupo financiero Santander Serfin a esa entidad. La venta de este paquete accionarial, por un importe de 1.600 millones de dólares, representa una valoración de Santander Serfin equivalente a 2,9 veces su valor en libros, lo que supone un ejercicio de clara puesta en valor de la inversión del Grupo Santander Central Hispano en México y en Iberoamérica. Sin embargo, el aspecto más favorable de la operación, además de lo que en sí misma significa la alianza con el principal banco comercial de los Estados Unidos, reside en las nuevas oportunidades de negocio que el acuerdo comporta para las dos entidades.

El Grupo encara el 2003 con una perspectiva muy favorable en México. Además de las ventajas que se deriven del acuerdo con Bank of America, el Grupo debe recoger en sus resultados las sinergias de la implantación de Altair en los dos bancos (Santander Mexicano y Serfin), conseguida en el último trimestre de 2002, y las que se deriven de la integración de las dos redes. Precisamente esta integración debe significar también un notable incremento de la potencia comercial de Santander Serfin.

#### • Chile

Con fecha 1 de agosto de 2002 se hizo efectiva la fusión de Banco Santander Chile y Banco Santiago, dos entidades que ya eran líderes en el mercado chileno y que, a través de la fusión, convergen en la primera entidad del país por volumen de negocio, rentabilidad y eficiencia. Con más de 350 oficinas y 1.100 cajeros automáticos, el nuevo Banco Santander Chile que surge de la fusión cuenta con una base de más de 1,9 millones de clientes en el banco, y con cuotas del 22,8% en depósitos y el 25,5% en créditos, estando presente también en los negocios de pensiones y fondos de inversión, con cuotas del 11,1% y 21,2%, respectivamente.

El nuevo Grupo es, sin duda, el más rentable de los que operan en Chile y es también el único que cubre toda la gama de negocios y servicios financieros en el país, con fuertes ventajas competitivas: a) por su posición dominante en la mayor parte de los negocios, b) por su base de clientela y red de distribución; c) por su modelo de segmentación; d) por sus niveles de calidad de crédito y fortaleza patrimonial; y e) por su rentabilidad y eficiencia.

Adicionalmente a la fusión, otro hito importante en 2002 ha sido la adquisición por parte del Grupo, con fecha 17 de abril, del 35,45% del capital de Banco Santiago, que poseía el Banco Central de Chile, que supuso un desembolso de 685 millones de US dólar.

El beneficio neto atribuido del Grupo en Chile se ha situado en 228,9 millones de euros, con una variación de -20,6% en euros sobre la cifra de 2001 (-7,4% sin efecto tipo de cambio). Si bien la evolución del beneficio neto atribuido se ha visto favorecida por el comentado incremento de la participación en Banco Santiago, se ha visto en cambio perjudicada por la venta de compañías aseguradoras (finales de 2001), el agotamiento de los créditos tributarios en el antiguo Banco Santiago, y la contabilización en 2002 de cargos excepcionales por fusión por importe bruto de 75 millones de euros.

Sin embargo, cabe señalar, que a pesar de la fuerte bajada de tipos de interés registrada en 2002, el Grupo ha conseguido incrementar su margen de explotación el 2,8% (sin efecto tipo de cambio el incremento hubiera sido del 14,9%).

El ratio de eficiencia del Grupo en Chile se sitúa en el 41,6% en 2002, con mejora de 3,3 puntos sobre 2001, mientras que el ratio de recurrencia avanza 5,6 puntos, hasta el 46,3%. El ROE se sitúa en el 19,4%.

Los indicadores de calidad de crédito del Grupo en Chile se mantienen en niveles coherentes con las políticas del Grupo, si bien empeora en el ejercicio, por la aplicación por la cartera procedente de Banco Santiago de los criterios más estrictos de Santander Chile. Así, la morosidad se sitúa en el 4,2% y la tasa de cobertura en el 94%.

La integración tecnológica de las plataformas del antiguo Santander Chile y de Santiago, que se culminará en el primer semestre de 2003, junto con los ahorros y sinergias derivados de la fusión, continuarán impulsando la mejora de los indicadores de rentabilidad y eficiencia del Grupo en Chile; mientras que desde el punto de vista comercial el Grupo continuará optimizando su tamaño, enfocándose en la rentabilización de sus operaciones.

#### • Puerto Rico

El Grupo es una de las tres primeras entidades financieras de Puerto Rico, donde cuenta con una red de más de 60 oficinas y 140 cajeros automáticos. El número de clientes es de 300.000; y las cuotas de negocio en depósitos y créditos se sitúan en, respectivamente, 12,0% y 11,0%, con un fuerte posicionamiento en la gestión de patrimonios.

El enfoque de la gestión del Grupo en 2002 se ha situado en el saneamiento crediticio y la reestructuración comercial, con mayor énfasis en el desarrollo de negocios generadores de comisiones -fondos de inversión, tarjetas, comercio exterior, seguros- y en la generación de hipotecas.

Precisamente, el esfuerzo en el saneamiento crediticio, aunado con los efectos negativos de la bajada de tasas de interés y la desaceleración del crecimiento económico, han provocado una disminución significativa de los resultados del Grupo en Puerto Rico. Su beneficio neto atribuido se ha situado en 12,1 millones de euros, con una disminución del 62,8% sobre 2001. El ratio de morosidad se ha situado, al término de 2002, en un 2,4% (un 2,5% un año antes), con una tasa de cobertura del 106%, 4 puntos más que al finalizar 2001.

La principal aspiración con la que el Grupo encara el ejercicio 2003 es la de reposicionar a Banco Santander Puerto Rico entre las entidades líderes por rentabilidad, eficiencia y beneficio neto.

#### • Venezuela

En mayo de 2002 se procedió a la fusión legal de Banco de Venezuela y Banco Caracas, adoptando el nuevo banco el

nombre del primero. Banco de Venezuela es una entidad líder en su país, tanto o más por eficiencia y rentabilidad que por volumen de negocio. Banco de Venezuela tiene una red de 287 oficinas y 633 cajeros automáticos. Su número de clientes se aproxima a los 2 millones y sus cuotas se sitúan por encima del 13%.

La gestión de Banco de Venezuela en 2002 se ha guiado con criterios de máxima prudencia, enfocándose en la generación de liquidez, la optimización de la estructura de balance (reduciendo los volúmenes de créditos más baratos y de depósitos más caros), el control de los riesgos y el ajuste de costes, al tiempo que la integración operativa de los dos bancos se ha reflejado en la generación de ahorros y el reforzamiento de su posición competitiva.

La gestión se ha enfocado, por tanto, más en preservar la calidad del negocio que en su expansión, lo que ha significado pérdidas de cuota en créditos (de 2,0 puntos, hasta un 14,2%) y en depósitos (de 3,4 puntos, hasta un 13,2%; pero incrementando en cambio la cuota en los depósitos de ahorro desde un 16,1% a un 17,9%, entre 31.12.01 y 31.12.02).

En un entorno caracterizado por una alta volatilidad cambiaria, con una devaluación media del 37% del bolívar venezolano frente al euro, el Grupo ha sido capaz de lograr un beneficio atribuido de 166,5 millones de euros, con un incremento del 14,0%. La eficiencia ha mejorado 9,1 puntos, hasta un 40,4%, el ratio de recurrencia se incrementa en 4,1 puntos,

hasta un 41,1% y el ROE se ha elevado al 43,7% (+17,4 puntos sobre 2001).

El ratio de morosidad se ha situado en el 6,1%, muy similar al existente al finalizar 2001, con un indicador de cobertura de insolvencias situado en el 95%.

El principal énfasis del Grupo en Venezuela en 2003, después de la reducción del perfil de riesgo llevada a cabo en 2002, se situará en continuar rentabilizando el nuevo Banco de Venezuela.

• Otros países

La estrategia en Perú, Colombia, Bolivia, Uruguay y Paraguay se ha venido enfocando en los últimos años, y muy especialmente en 2002, en 3 ejes: el redimensionamiento de la capacidad instalada del Grupo en esos países, la reducción de los riesgos y la generación de liquidez.

Como quedó anteriormente indicado, el Grupo ha vendido a una entidad financiera peruana su negocio de banca minorista en ese país, reenfocando su presencia hacia la banca corporativa, de empresas y la banca preferencial con clientes particulares, además de hacia el negocio de pensiones.

El resultado conjunto de estos países ha sido negativo por 15,6 millones de euros con el siguiente detalle: 29,1 millones en Perú; 12,0 millones en Colombia; 11,6 millones en Bolivia; -2,9 millones en Paraguay, y -65,4 millones en Uruguay.

**Gestión de Activos y Banca Privada**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		Total sin Argentina	
			Absoluta	(%)	2002	(%)
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>114,3</b>	<b>155,4</b>	<b>(41,1)</b>	<b>(26,45)</b>	<b>90,3</b>	<b>(32,02)</b>
Comisiones netas	721,3	864,4	(143,1)	(16,55)	679,5	0,83
<b>Margen básico</b>	<b>835,6</b>	<b>1.019,7</b>	<b>(184,2)</b>	<b>(18,06)</b>	<b>769,8</b>	<b>(4,57)</b>
Resultados por operaciones financieras	34,2	12,4	21,8	175,74	24,7	(36,83)
<b>Margen ordinario</b>	<b>869,8</b>	<b>1.032,2</b>	<b>(162,3)</b>	<b>(15,73)</b>	<b>794,5</b>	<b>(6,06)</b>
Gastos generales de administración	(364,8)	(463,6)	98,8	(21,31)	(333,0)	(7,09)
a) De personal	(222,5)	(293,4)	70,9	(24,17)	(203,8)	(9,53)
b) Otros gastos administrativos	(142,3)	(170,2)	27,9	(16,39)	(129,3)	(2,97)
Amortizaciones	(28,0)	(59,1)	31,1	(52,65)	(26,0)	(48,16)
Otros resultados de explotación	(0,6)	1,1	(1,7)	—	(0,6)	—
<b>Margen de explotación</b>	<b>476,4</b>	<b>510,5</b>	<b>(34,1)</b>	<b>(6,68)</b>	<b>434,9</b>	<b>(0,73)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	48,7	63,3	(14,6)	(23,07)	48,7	(20,89)
Otros resultados	(38,7)	(21,5)	(17,2)	80,10	(8,2)	(42,03)
Provisiones netas para insolvencias	(4,2)	(2,9)	(1,3)	44,08	(4,2)	44,08
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>482,2</b>	<b>549,4</b>	<b>(67,2)</b>	<b>(12,23)</b>	<b>471,2</b>	<b>(2,37)</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>331,3</b>	<b>388,3</b>	<b>(57,0)</b>	<b>(14,67)</b>	<b>331,3</b>	<b>(5,69)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>327,0</b>	<b>356,5</b>	<b>(29,6)</b>	<b>(8,30)</b>	<b>327,0</b>	<b>(3,03)</b>

Nota: Los intereses de minoritarios en Iberoamérica corresponden básicamente a Orígenes AFJP, que consolida al 100% por integración global, atribuyéndose el 60% del resultado a minoritarios.

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	1.448,8	2.244,8	(796,0)	(35,46)
Deudas del Estado	11,0	12,7	(1,7)	(13,39)
Entidades de crédito	6.732,2	6.249,4	482,8	7,72
Cartera de valores	701,7	1.217,0	(515,3)	(42,34)
Otras cuentas de activo	571,9	409,7	162,2	39,59
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>9.465,6</b>	<b>10.133,6</b>	<b>(668,0)</b>	<b>(6,59)</b>
Débitos / cesión temporal de activos	7.216,8	6.318,1	898,7	14,22
Valores negociables	—	57,0	(57,0)	(100,00)
Pasivos subordinados	—	—	—	—
Entidades de crédito	893,7	2.387,6	(1.493,9)	(62,57)
Otras cuentas de pasivo	835,4	875,1	(39,7)	(4,53)
Capital asignado	519,7	495,8	23,9	4,82
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>14.583,9</b>	<b>9.212,7</b>	<b>5.371,2</b>	<b>58,30</b>
Fondos de inversión	11.603,9	5.618,3	5.985,6	106,54
Planes de pensiones	72,2	60,2	12,0	19,91
Patrimonios administrados	2.907,8	3.534,2	(626,4)	(17,72)
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>21.800,7</b>	<b>15.587,8</b>	<b>6.212,9</b>	<b>39,86</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>24.049,5</b>	<b>19.346,3</b>	<b>4.703,2</b>	<b>24,31</b>

**Ratios (%) y Medios Operativos**

ROE	66,08	71,97		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	41,94	44,91		
Recurrencia	197,75	186,46		
Tasa de morosidad	0,24	0,10		
Cobertura	—	—		
Número de oficinas	195	233	(38)	(16,31)
Número de empleados (directos + imputados)	6.149	6.908	(759)	(10,99)

A pesar del difícil entorno económico, el intenso esfuerzo comercial realizado por el área de **Gestión de Activos y Banca Privada** ha mitigado los efectos negativos sobre los resultados de 2002. Así, el beneficio neto atribuido ex-Argentina se sitúa en 327,0 millones de euros, con una moderada disminución del 3,0% respecto de 2001.

**Gestión de Activos España:** El Grupo Santander Central Hispano se ha configurado como el referente en el área de gestión de activos, incrementando la cuota de mercado en fondos de inversión desde el 23,9% en 1998 hasta el 28,2% actual. Los motores de nuestro mejor comportamiento en relación con la industria durante 2002 han sido la gestión activa del mix de producto de nuestros clientes hacia perfiles de menor riesgo, el liderazgo en la gestión de productos de mayor valor añadido (inmobiliarios, gestión alternativa, garantizados...) y el acierto compartido con nuestros distribuidores en el diseño de productos innovadores a la medida del cliente. En fondos de gestión alternativa, 2002 ha sido un año de gran crecimiento, superando los 2.665 millones de US dólares con un crecimiento interanual del 28%. También nuestra gestora de fondos inmobiliarios ha experimentado un importante crecimiento (+37,7% interanual) y se consolida como uno de los inversores institucionales mas importantes del mercado nacional.

**Gestión de Activos Iberoamérica:** En planes de pensiones los activos bajo gestión se elevan a 10.859 millones de euros (+19,5% excluido efecto tipo de cambio) y el beneficio neto atribuido (ex Argentina) se sitúa en 104,1 millones, un 22,5% superior al de 2001. Es de destacar el esfuerzo realizado en la mejora de la eficiencia de este negocio, donde los costes de explotación se han reducido un 26,9% respecto a 2001 (ex Argentina). A su vez en fondos de inversión los ingresos generados han mantenido tasas de crecimiento positivas (+37,8% respecto a 2001 ex Argentina), a pesar de las depreciaciones de las monedas de la zona y la volatilidad en los mercados de capitales. Destaca el comportamiento de nuestra gestora en México, que ha captado un 25% de los nuevos clientes de fondos, y el éxito comercial de Puerto Rico (+2,4 puntos porcentuales en cuota de mercado).

**Banca Privada:** Con una evolución de los mercados negativa para el conjunto del año, los ingresos de Banif se han visto afectados, si bien de una forma inferior a la soportada por nuestra competencia más directa. Esto se ha conseguido gracias a una estrategia de negocio basada en: a) segmentación y

concentración en el segmento de clientes con mas de 150.000 euros (tanto en captación como en servicio), b) asesoramiento especializado y diseño de nuevos productos a la medida de cada cliente y c) disminución de los gastos de explotación en un 5% respecto a 2001 (destaca el ahorro de un 11% en gastos generales).

Banif se confirma como la entidad de referencia de la banca privada en España con 63.000 clientes, un volumen gestionado de 18.100 millones de euros y una captación neta de 1.700 millones en el año.

En Banca Privada Internacional, el beneficio neto atribuido es un 9% superior al del pasado año y los recursos gestionados de clientes aumentan un 14% (excluido efecto tipo de cambio). La contención de costes y las actuaciones realizadas para compensar la caída del margen financiero han permitido incrementar el margen de explotación un 9% respecto del ejercicio 2001.

**Seguros:** En España, la actividad de Bancaseguros ofrece gran crecimiento, tanto por número de pólizas como por aportación a resultados, gracias a una estrategia centrada en la originación de negocio vinculado a las operaciones de crédito. Así, las primas han crecido un 90% interanual en el ramo de vida-riesgo y un 94% en el ramo de hogar, lo que ha supuesto aumentos de cuota de mercado en bancaseguros en el año de 3,0 y 3,4 p.p., respectivamente, según las últimas estimaciones. En el mismo sentido, las comisiones pagadas a los distribuidores han aumentado un 122,8% y el resultado ordinario de la compañía un 77,1%, lo que se ha logrado sin descuidar los gastos que disminuyen notablemente sobre 2001.

En Iberoamérica, al igual que en España, Grupo Santander Central Hispano se ve favorecido por una potente red bancaria para la distribución de los productos de seguros. En 2002 este negocio presenta aumentos del 53% en los resultados ordinarios, lo que ha sido posible gracias a la implantación de estrictos controles de riesgos que han mejorado la siniestralidad de las carteras y a una política de ahorro de costes que ha permitido una reducción del 45,5% respecto de 2001.

En 2003, el conjunto del área persigue elevar su rentabilidad y aportación al Grupo pese a las incertidumbres del entorno. Para ello se centrará en mejorar los márgenes de gestión y potenciar la venta cruzada en seguros.

Patrimonio gestionado en España

Millones de euros	Activos gestionados	Cuota de mercado	% var. s/
	2002	(%)	2001
Fondos y sociedades de inversión	52.730		6,6
Fondos de inversión	48.783	28,2	3,9
De los que: inmobiliarios	1.564	74,5	37,7
Fondos de pensiones individuales	5.073	19,4	8,0
Otros activos	1.937		(8,5)
Total	59.740		6,1

**Banca Mayorista Global**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001		Total sin Argentina	
			Absoluta	(%)	2002	(%)
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>455,1</b>	<b>570,1</b>	<b>(115,0)</b>	<b>(20,18)</b>	<b>455,1</b>	<b>(19,30)</b>
Comisiones netas	326,0	370,6	(44,6)	(12,04)	326,0	(10,47)
<b>Margen básico</b>	<b>781,0</b>	<b>940,7</b>	<b>(159,7)</b>	<b>(16,97)</b>	<b>781,0</b>	<b>(15,83)</b>
Resultados por operaciones financieras	(6,0)	77,7	(83,6)	—	(6,0)	—
<b>Margen ordinario</b>	<b>775,1</b>	<b>1.018,4</b>	<b>(243,3)</b>	<b>(23,89)</b>	<b>775,1</b>	<b>(23,37)</b>
Gastos generales de administración	(399,1)	(434,5)	35,4	(8,16)	(399,1)	(6,58)
a) De personal	(269,5)	(283,6)	14,0	(4,95)	(269,5)	(3,30)
b) Otros gastos administrativos	(129,6)	(150,9)	21,4	(14,17)	(129,6)	(12,75)
Amortizaciones	(29,8)	(26,0)	(3,8)	14,42	(29,8)	15,32
Otros resultados de explotación	(1,3)	0,4	(1,7)	—	(1,3)	—
<b>Margen de explotación</b>	<b>344,9</b>	<b>558,2</b>	<b>(213,3)</b>	<b>(38,21)</b>	<b>344,9</b>	<b>(38,28)</b>
Rtdos. netos por puesta en equivalencia	(1,7)	—	(1,7)	—	(1,7)	—
Otros resultados	(18,9)	(17,9)	(1,0)	5,73	(18,9)	3,56
Provisiones netas para insolvencias	(65,4)	(65,8)	0,4	(0,67)	(65,4)	(1,40)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>258,9</b>	<b>474,6</b>	<b>(215,6)</b>	<b>(45,44)</b>	<b>258,9</b>	<b>(45,41)</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>176,9</b>	<b>376,4</b>	<b>(199,4)</b>	<b>(52,99)</b>	<b>176,9</b>	<b>(52,96)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>176,3</b>	<b>373,3</b>	<b>(197,0)</b>	<b>(52,77)</b>	<b>176,3</b>	<b>(52,74)</b>

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes (neto)	19.350,7	20.303,4	(952,7)	(4,69)
Deudas del Estado	6.142,9	7.102,1	(959,2)	(13,51)
Entidades de crédito	33.160,0	52.453,5	(19.293,5)	(36,78)
Cartera de valores	5.615,0	5.076,4	538,6	10,61
Otras cuentas de activo	5.504,5	10.012,9	(4.508,4)	(45,03)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>69.773,1</b>	<b>94.948,3</b>	<b>(25.175,2)</b>	<b>(26,51)</b>
Débitos / cesión temporal de activos	24.542,3	27.836,1	(3.293,8)	(11,83)
Valores negociables	1.227,5	821,2	406,3	49,48
Pasivos subordinados	32,4	29,9	2,5	8,31
Entidades de crédito	22.050,2	40.465,8	(18.415,6)	(45,51)
Otras cuentas de pasivo	20.153,2	23.937,9	(3.784,7)	(15,81)
Capital asignado	1.767,4	1.857,4	(90,0)	(4,84)
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>817,4</b>	<b>753,7</b>	<b>63,7</b>	<b>8,45</b>
Fondos de inversión	391,4	355,5	35,9	10,09
Planes de pensiones	403,7	396,6	7,1	1,80
Patrimonios administrados	22,3	1,6	20,7	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>26.619,6</b>	<b>29.440,9</b>	<b>(2.821,3)</b>	<b>(9,58)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>70.590,4</b>	<b>95.702,0</b>	<b>(25.111,6)</b>	<b>(26,24)</b>

**Ratios (%) y Medios Operativos**

ROE	9,30	18,37		
Eficiencia (gastos personal+generales / Margen ordinario)	51,49	42,67		
Recurrencia	81,68	85,29		
Tasa de morosidad	1,21	0,92		
Cobertura	196,37	227,85		
Número de oficinas	38	49	(11)	(22,45)
Número de empleados (directos + imputados)	2.559	2.769	(210)	(7,58)

El área de **Banca Mayorista Global** ha obtenido en 2002 un beneficio neto atribuido de 176,3 millones de euros sin Argentina, un 53% inferior al mismo periodo de 2001. En esta comparativa incide el fuerte impacto de la difícil coyuntura de los mercados a nivel global sobre el conjunto de los negocios, especialmente en determinadas posiciones de tesorería. En este difícil entorno, las claves de la estrategia del área en el año han sido el impulso de la capacidad de generación de ingresos recurrentes de clientes, el rigor en el control de los costes y el adecuado uso del capital.

Así, el aumento de la recurrencia de los ingresos en unos casos y el continuo esfuerzo en costes en otros han permitido que las comisiones de Banca Corporativa España y de Banca de Inversiones cubran por completo los gastos totales de sus respectivas áreas. Esto es especialmente reseñable considerando la desaceleración de los ingresos por comisiones del sector a nivel mundial.

Durante 2002, el área de **Banca Corporativa Clientes España** ha tenido una buena evolución con unos márgenes que mejoran trimestre a trimestre pese a la desaceleración económica doméstica y a la situación de los mercados internacionales. La gestión activa de precios, márgenes y comisiones, ha permitido mejorar el binomio rentabilidad-riesgo de las relaciones con nuestros clientes, a la vez que se mantenían los niveles de inversión crediticia del ejercicio anterior dentro de una política conservadora más adecuada a la coyuntura descrita.

Así, el margen de explotación aumentó un 8,2% sobre 2001 impulsado por el margen de intermediación y por las comisiones que se incrementan un 1,1% y un 12,5%, respectivamente. Si a ello unimos una reducción del 5,9% de los costes operativos, llegamos a una mejora del ratio de eficiencia en 2,5 puntos porcentuales para situarse en el 23,8%. Con todo, la elevación de las provisiones por efecto de la coyuntura y la prudente gestión de los riesgos realizada impide trasladar los incrementos de márgenes al beneficio.

El conjunto de **Banca de Inversiones** ofrece una disminución de resultados debido a la coyuntura del sector. Cabe destacar, sin embargo, la evolución de Corporate Finance y Financiaciones Estructuradas. Corporate Finance se ha mantenido en primera posición por número de transacciones en el ranking de *M&A Thomson Financial* por operaciones entre empresas españolas durante el presente ejercicio. Entre otras, Santander Central Hispano Investment ha protagonizado la OPA de Nefinsa sobre Uralita, el asesoramiento a Unilever en la venta de Nocilla, y el diseño de la emisión de aportaciones financieras subordinadas de Eroski, primera emisión de estas características en España. En Financiaciones Estructuradas, destacan el diseño y estructuración de la financiación de la Feria de Valencia, de tres proyectos de financiación según el método alemán (Dragados, FCC y Azvi), y la financiación de Binter Canarias.

Santander Central Hispano Bolsa ha sufrido, por la menor actividad de los mercados, una reducción de sus ingresos aunque consolida su posición de liderazgo en intermediación de renta

variable en España con una cuota de mercado acumulada del 11,8% (15,2% si se incluye a Banesto Bolsa). También ha liderado con éxito las operaciones más relevantes realizadas en 2002 en el mercado primario (Enagas y Banesto). En Custodia, Santander Central Hispano mantiene su posición como Banco líder en el mercado español, consiguiendo la subcustodia en España de JP Morgan Chase y el liderazgo en Servicios a Emisores de los cuales destaca el apoyo a la realización de juntas de accionistas a 13 sociedades. También se ha lanzado durante el ejercicio el negocio de «outsourcing» de servicio de valores a través de una nueva sociedad.

Por su parte, las **Tesorerías** han cerrado 2002 con el natural impacto en resultados consecuencia de la evolución de los mercados y de la estricta gestión del riesgo que ha llevado a cerrar las posiciones más expuestas para concluir el ejercicio con un menor nivel de riesgo de mercado. A esta reducción del riesgo también ha contribuido la estrategia seguida por el área de Tesorería para aumentar el peso de la actividad y los resultados procedentes de los clientes a través de una oferta creciente que les brinda atención global en Europa y América.

Esta estrategia se ha materializado a través de distintas actuaciones en los mercados donde desarrollamos la actividad:

- En España destaca el éxito alcanzado con los productos estructurados comercializados por la red, entre ellos el «Depósito Supersatisfacción», en cuyo diseño el área participó activamente. También Centradia, la plataforma de distribución de productos por internet, ha supuesto un notable éxito entre nuestros clientes, que siguen incrementando su actividad. Respecto a nuestra posición en los mercados, destaca la participación como «lead manager» en la emisión a 15 años del Reino de España, el incremento de la participación en el mercado de Warrants a minoristas, y el mantenimiento del liderazgo en el mercado de deuda en los distintos rankings.
- En Portugal destaca también la colocación de numerosos productos estructurados y emisiones a nuestros clientes.
- En Nueva York se aprecia un crecimiento de clientes, tanto en deuda soberana como en mercado de cambios latinoamericano.
- En Iberoamérica, nuestras actuaciones con clientes elevan el valor de la actividad tesorera en la región. Así, en Brasil hemos aumentado significativamente la venta de productos de cobertura a nuestra clientela mientras se reducían las exposiciones a riesgo. En Chile somos punto de referencia para el mercado local, al igual que en México donde la mayor parte del año ocupamos el primer puesto en los rankings de mercado de cambios y deuda. En Puerto Rico hemos continuado una colaboración estrecha con la red en la colocación de productos estructurados. En Venezuela seguimos manteniendo una presencia activa en los mercados locales.

En 2003 se mantienen las dudas sobre el momento de la recuperación del sector y los mercados. No obstante, el área persigue incrementar su rentabilidad y eficiencia apoyada en su liderazgo en negocios clave y en la venta cruzada con sus clientes.

**Centro Corporativo**

Millones de euros

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>(274,3)</b>	<b>(406,4)</b>	<b>132,1</b>	<b>32,51</b>
Comisiones netas	9,9	(11,4)	21,3	—
<b>Margen básico</b>	<b>(264,4)</b>	<b>(417,8)</b>	<b>153,4</b>	<b>36,71</b>
Resultados por operaciones financieras	128,5	(66,6)	195,1	—
<b>Margen ordinario</b>	<b>(135,9)</b>	<b>(484,4)</b>	<b>348,5</b>	<b>71,94</b>
Gastos generales de administración	(69,2)	(77,9)	8,6	(11,10)
a) De personal	(23,0)	(34,5)	11,5	(33,32)
b) Otros gastos administrativos	(46,3)	(43,4)	(2,8)	6,52
Amortizaciones	(99,0)	(91,3)	(7,7)	8,41
Otros resultados de explotación	33,9	1,5	32,4	—
<b>Margen de explotación</b>	<b>(270,2)</b>	<b>(652,1)</b>	<b>381,9</b>	<b>58,56</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	162,4	408,2	(245,8)	(60,22)
Otros resultados	626,6	1.838,9	(1.212,3)	(65,93)
Provisiones netas para insolvencias	115,9	24,7	91,2	368,66
Amortización fondo de comercio	(1.358,6)	(1.873,0)	514,3	(27,46)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>(724,0)</b>	<b>(253,3)</b>	<b>(470,8)</b>	<b>(185,88)</b>
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>(531,9)</b>	<b>(278,6)</b>	<b>(253,4)</b>	<b>(90,96)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>(920,4)</b>	<b>(842,8)</b>	<b>(77,6)</b>	<b>(9,20)</b>

	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
<b>Balance</b>				
Deudas del Estado, CBEs y otros	14.805,1	13.703,5	1.101,6	8,04
Cartera de valores	10.002,8	11.811,1	(1.808,3)	(15,31)
Fondo de comercio	9.950,1	9.863,8	86,3	0,88
Liquidez prestada al Grupo	17.847,1	18.103,4	(256,3)	(1,42)
Dotación capital al resto del Grupo	14.334,4	14.238,9	95,5	0,67
Otras cuentas de activo	12.600,1	12.901,8	(301,7)	(2,34)
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>79.539,6</b>	<b>80.622,5</b>	<b>(1.082,9)</b>	<b>(1,34)</b>
Cesión temporal de activos	13.438,4	12.409,9	1.028,5	8,29
Valores negociables	17.285,9	22.439,1	(5.153,2)	(22,97)
Pasivos subordinados	10.796,1	10.847,5	(51,4)	(0,47)
Acciones preferentes	4.916,8	5.811,8	(895,0)	(15,40)
Otras cuentas de pasivo	16.379,7	11.142,6	5.237,1	47,00
Capital y reservas del Grupo	16.722,7	17.971,6	(1.248,9)	(6,95)
<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>34.144,1</b>	<b>38.771,5</b>	<b>(4.627,4)</b>	<b>(11,94)</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>79.539,6</b>	<b>80.622,5</b>	<b>(1.082,9)</b>	<b>(1,34)</b>

**Medios Operativos**

Número de empleados (directos + imputados)	184	340	(156)	(45,88)
--	-----	-----	-------	---------

El **Centro Corporativo** 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 98. También incorpora negocios de gestión centralizada (como participaciones), la gestión financiera, saneamientos como fondo de comercio y riesgo-país y los negocios en proceso de lanzamiento o liquidación.

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

- **Cartera Central:** donde se centraliza la gestión de las participaciones financieras e industriales. En 2002, el beneficio neto atribuido procedente de las participaciones financieras en Europa se ha situado en 980,2 millones de euros, un 17,6% superior al obtenido en 2001. Este incremento se justifica en las mayores plusvalías obtenidas en Royal Bank of Scotland, donde al cierre del ejercicio mantenemos una participación accionarial del 5,0%. La colaboración existente en diferentes actividades continúa aportando valor y se siguen estudiando oportunidades que generen nuevas fuentes de negocio para ambos Grupos.

En participaciones industriales se ha obtenido un beneficio neto atribuido de 716,2 millones de euros, un 38,1% menos

que en 2001, debido a las mayores plusvalías obtenidas el año anterior, básicamente por la venta de un 1,09% de Vodafone. A su vez, ha disminuido significativamente el coste de financiación debido a la bajada de los tipos de interés y a la disminución de la inversión media respecto de 2001.

En su gestión, el Grupo mantiene su estrategia de equilibrar la contribución de resultados negativos de las sociedades participadas que están en desarrollo con las aportaciones positivas de las 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. Así, en el año 2002 se han producido ventas de participaciones por un importe de 2.225 millones de euros, fundamentalmente por la venta del 23,5% de Dragados, del 24,5% de Vallehermoso y del 40% de AOL Spain, entre otras.

En 2002 las inversiones han sido de 1.724 millones de euros, por la adquisición del 0,41% de Vallehermoso, del 9,95% de Unión Fenosa, la adquisición a Telecom Italia del 12,62% de Auna y la suscripción de las ampliaciones de capital realizadas en dicha sociedad y en Cableuropa, correspondientes a la parte proporcional de la participación del Grupo. Las ampliaciones estaban previstas en los planes de ambas sociedades para financiar la expansión y consolidación de sus negocios.

### Participaciones financieras en Europa

Millones de euros	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
Contribución a resultados*	285,8	539,6	(253,8)	(47,03)
Coste de financiación	(146,6)	(216,9)	70,3	(32,42)
<b>Margen</b>	<b>139,3</b>	<b>322,7</b>	<b>(183,5)</b>	<b>(56,85)</b>
Costes de explotación	(2,3)	(2,3)	(0,0)	1,57
Resultados por enajenaciones y otros	979,2	644,9	334,3	51,83
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.116,2</b>	<b>965,4</b>	<b>150,8</b>	<b>15,62</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>980,2</b>	<b>833,8</b>	<b>146,3</b>	<b>17,55</b>

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

### Participaciones Industriales

Millones de euros	2002	2001	Variación 2002/2001	
			Absoluta	(%)
Contribución a resultados*	271,4	228,0	43,4	19,04
Coste de financiación	(135,6)	(153,3)	17,7	(11,55)
<b>Margen</b>	<b>135,8</b>	<b>74,7</b>	<b>61,1</b>	<b>81,83</b>
Costes de explotación	(17,5)	(16,0)	(1,5)	9,66
Resultados por enajenaciones y otros	713,9	1.122,1	(408,3)	(36,38)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>832,1</b>	<b>1.180,8</b>	<b>(348,7)</b>	<b>(29,53)</b>
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>716,2</b>	<b>1.157,2</b>	<b>(441,1)</b>	<b>(38,12)</b>

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

Al cierre del ejercicio, el conjunto de participaciones financieras e industriales que componen la Cartera Central del Grupo mantenían unas plusvalías latentes estimadas de 2.600 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 429 millones en ingresos ordinarios del ejercicio.

- **Holding:** el tercer gran apartado del Centro Corporativo es el relacionado con el carácter de holding, dado que 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 en este capítulo determinados fondos específicos de carácter centralizado (pensiones de la entidad matriz) y riesgo-país y los fondos de comercio.

Esta subárea siempre tiene aportación negativa a la cuenta de resultados por contabilizar la amortización de los fondos de comercio y las dotaciones extraordinarias que se realizan en el Grupo con carácter centralizado. En el presente año esta cifra negativa es sustancialmente inferior a la alcanzada en 2001, porque en dicho ejercicio se contabilizó la dotación para la constitución del fondo especial de 1.287 millones de euros destinado a Argentina.

- **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 de carácter estratégico podría recogerse en este apartado. En el pasado ejercicio 2002 el principal negocio aquí incluido ha sido Patagon America, vendido en el segundo trimestre del año.

La cuenta de resultados del total del Centro Corporativo recoge, por tanto, distintos efectos positivos y negativos a lo largo de la cuenta que se pueden resumir en sus principales apartados.

- El margen básico mejora en el año un 36,7% debido fundamentalmente al efecto financiero de la liquidez por las ventas registradas.
- Los resultados por puesta en equivalencia, antes de deducir los dividendos, disminuyen también como consecuencia de las ventas realizadas entre ambos periodos.
- Otros resultados refleja cifras muy inferiores a las de 2001, consecuencia básicamente de las mayores plusvalías realizadas en dicho ejercicio por las desinversiones en Royal Bank of Scotland, Vodafone, Ahold, Wanadoo y Zeltia entre otras.
- También la amortización acelerada de fondos de comercio por aplicación de plusvalías fue superior en 2001, si bien en 2002 ha supuesto 703 millones de euros.
- 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.

**Gestión Financiera  
y del Riesgo**

**128**

Gestión Financiera

**130**

Gestión del Riesgo

Gestión Financiera

Santander Central Hispano gestiona activamente los riesgos de mercado inherentes al desarrollo de la actividad de banca comercial que constituye el núcleo del negocio. Estos riesgos de naturaleza estructural se derivan de la actividad permanente del Grupo con clientes y de las actividades corporativas. La gestión de riesgos estructurales es una función destinada a dar estabilidad y recurrencia al margen financiero de la actividad comercial, manteniendo unos niveles adecuados de liquidez y de solvencia.

El Área de Gestión Financiera, por delegación del Comité de Mercados, se encarga de gestionar los riesgos estructurales de forma centralizada. Esta centralización permite aplicar metodologías homogéneas, adaptadas a la realidad de cada mercado local en el que opera el Grupo, así como asegurar que la totalidad de los riesgos asumidos son gestionados de forma integral dentro de los límites establecidos.

La gestión de riesgos estructurales abarca los riesgos de tipo de interés, tipo de cambio y liquidez.

Riesgo de Tipo de Interés

Gestión Financiera analiza las posiciones estructurales a riesgo de tipo de interés del Grupo, derivadas de los desfases en las fechas de vencimiento y de revisión de tipos en las distintas partidas de activo y pasivo. Para la gestión de este riesgo, se calculan los «gaps» de vencimientos y reprecitaciones del balance. En ellos se reflejan los plazos contractuales de las diferentes partidas patrimoniales y de fuera de balance, tanto de activo, como de pasivo.

Para los productos sin vencimiento contractual, se aplican determinadas hipótesis, que se analizan periódicamente, teniendo en cuenta la evolución del entorno económico (financiero y comercial).

Estos «gaps» reflejan de forma estática la posición (larga o corta) del Grupo en los distintos plazos. Adicionalmente se analiza la sensibilidad del margen financiero, el valor económico y la duración del balance estructural. A 31 de diciembre de 2002 el balance en euros del Grupo presentaba una sensibilidad inferior al 1,5% del margen financiero ante un desplazamiento paralelo en la curva de tipos.

Existen dos ámbitos de gestión diferenciados: monedas convertibles (fundamentalmente euro y US 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 latinoamericanos.

Riesgo de Tipo de Cambio

El riesgo de cambio estructural se deriva fundamentalmente de las operaciones del grupo en divisa, que incluyen inversiones financieras permanentes, cobro de resultados/dividendos y compra/venta de activos.

En relación a la gestión del riesgo de cambio del valor teórico contable de las inversiones permanentes, la política general es financiar en moneda local siempre que haya una profundidad de mercado que lo permita y que el coste se justifique con la depreciación esperada. Este es el caso de las inversiones en libras esterlinas y algunos países iberoamericanos. En concreto durante 2002 se ha procedido a cubrir nuestras inversiones en México y Chile.

El resto de inversiones en moneda extranjera están financiadas en euros y por tanto generan riesgo de cambio, en estos casos se pueden realizar coberturas puntuales cuando se considera que una divisa local puede debilitarse respecto al euro significativamente más rápido que lo que el mercado está descontando. Sólo en estos casos el estar cubierto ante, por ejemplo, una potencial devaluación compensa el coste de la cobertura

Gap de vencimientos y reprecitaciones a 31.12.02

Gap en euros

Millones de euros	Hasta 1 año	1-3 años	3-5 años	Más de 5 años	No sensible	Total
Mercado monetario	30.056,6	13.784,8	8.232,2	11.155,1	19.401,1	82.629,8
Inversión crediticia	102.540,5	8.274,5	4.061,4	3.387,1	1.541,1	119.804,7
Otros Activos	—	—	—	—	16.348,3	16.348,3
<b>Activos</b>	<b>132.597,1</b>	<b>22.059,3</b>	<b>12.293,6</b>	<b>14.542,2</b>	<b>37.290,5</b>	<b>218.782,7</b>
Mercado monetario	42.121,8	1.062,5	347,3	1.187,5	142,2	44.861,2
Acreedores	46.629,0	17.671,0	6.362,1	16.566,4	239,1	87.467,6
Emisiones a medio y largo plazo	26.915,8	1.246,3	345,3	3.231,5	69,7	31.808,5
Recursos propios y otros pasivos	325,0	651,5	651,5	3.144,0	41.891,5	46.663,5
<b>Pasivos</b>	<b>115.991,6</b>	<b>20.631,2</b>	<b>7.706,3</b>	<b>24.129,4</b>	<b>42.342,4</b>	<b>210.800,8</b>
<b>Gap balance</b>	<b>16.605,6</b>	<b>1.428,0</b>	<b>4.587,3</b>	<b>(9.587,1)</b>	<b>(5.051,8)</b>	<b>7.982,0</b>
Gap fuera de balance estructural	(13.465,6)	9.586,8	(4.118,9)	15,8	—	(7.982,0)
<b>Gap total</b>	<b>3.140,0</b>	<b>11.014,8</b>	<b>468,4</b>	<b>(9.571,4)</b>	<b>(5.051,8)</b>	<b>—</b>
<b>Gap acumulado</b>	<b>3.140,0</b>	<b>14.154,8</b>	<b>14.623,2</b>	<b>5.051,8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

debido al diferencial de intereses. También se realizan coberturas del riesgo de cambio de los resultados y dividendos del grupo en iberoamérica.

### Gestión de la liquidez estructural

La gestión estructural de la liquidez permite financiar los activos en condiciones óptimas en términos de plazos y costes, 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 o de titulización de sus activos, 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 financiación, estructurar las fuentes de financiación (optimizando la diversificación por plazos, instrumentos y mercados) y definir planes de contingencia.

Durante el año 2002 el grupo ejecutó su Plan de Emisiones y Titulización en monedas convertibles y captó 10.068 millones de euros con el siguiente desglose: subordinada, 1.100 millones; senior y cédulas hipotecarias, 4.166 millones. y titulizaciones, 4.802 millones. Adicionalmente redujo su apelación a los mercados de corto plazo (papel comercial) en 5.000 millones de euros.

### Saldo vivo en fondos de titulizaciones emitidos por Grupo Santander Central Hispano en España

Millones de euros	31.12.2002	31.12.2001
F.T.H.:Hipotebansa III	—	28,6
F.T.H.:Hipotebansa IV	51,6	74,9
F.T.H.:Hipotebansa V	66,5	87,9
F.T.H.:Hipotebansa VI	104,7	130,0
F.T.H.:Hipotebansa VII	157,3	188,9
F.T.H.:Hipotebansa VIII	180,8	218,1
F.T.H.:Hipotebansa IX	337,0	395,8
F.T.H.:Hipotebansa X	814,4	—
F.T.H.:Hipotebansa XI	1.050,5	—
F.T.A.:Santander 1	3.940,6	2.191,1
F.T.A.:SCF Spain 02-1	850,0	—
F.T.H.:Banesto 1	379,2	461,3
F.T.H.:Banesto 2	472,9	551,7
F.T.H.:Banesto 3	436,1	501,0
FTPYME :Banesto 1	440,3	—
F.T.H.:UCI 1	6,6	9,0
F.T.H.:UCI 2	16,1	22,2
F.T.H.:UCI 3	18,0	23,1
F.T.H.:UCI 4	81,5	100,5
F.T.H.:UCI 5	155,3	188,5
F.T.A.:UCI 6	315,6	377,5
F.T.A.:UCI 7	374,3	442,6
F.T.A.:UCI 8	545,4	—
<b>Total</b>	<b>10.795,0</b>	<b>5.992,7</b>

### 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 desde el punto de vista económico.

El grupo tiene un objetivo de ratio BIS del 12%, aunque temporalmente pueda existir un ratio inferior debido a la realización de inversiones estratégicas. Para asegurar su solvencia el grupo utiliza diferentes instrumentos y políticas: ampliaciones de capital y emisiones computables (preferentes y subordinadas), resultados, política de dividendos y titulizaciones.

Además de la gestión del capital regulatorio el Grupo está abordando distintos proyectos de cara a optimizar el retorno sobre el capital económico consumido por los distintos negocios:

- Gestión activa del portafolio de negocios. Asignación del capital económico a los negocios para medir la aportación de valor de cada uno de ellos y la eventual reasignación de dicho capital.
- Gestión activa del riesgo de crédito estructural con criterios de rentabilidad-riesgo. El objetivo es realizar operaciones que aumenten la eficiencia de la cartera, por ejemplo, aumentar la diversificación para minimizar el riesgo manteniendo la rentabilidad.

Este enfoque del capital económico difiere sustancialmente, en el caso del Grupo, del capital regulatorio por el efecto combinado de factores que no computan (plusvalías) o penalizan (fondos de comercio) el capital regulatorio, y que sin embargo forman parte del capital económico.

Gestión del Riesgo

1. Organización de la función de riesgos

El Grupo considera que la gestión del riesgo es uno de los ejes fundamentales de su actuación para generar valor de forma sostenible en el tiempo.

El modelo de gestión está uniformemente extendido en todas las unidades del Grupo, sin perjuicio de las indispensables adaptaciones a los mercados locales. Esta homogeneidad facilita, aparte de una mejor organización en la admisión del riesgo, la comparación de magnitudes entre Unidades.

El tratamiento integral de los diferentes tipos de riesgo facilita su identificación, la medición sobre bases homogéneas y, sobre todo, la gestión de las exposiciones globales del Grupo en las distintas dimensiones (productos, grupos de clientes, segmentos, sectores económicos, áreas geográficas, negocios...)

En el ejercicio 2002 se ha procedido a unificar las áreas de Riesgos de Crédito Banca Comercial, Iberoamérica, Recuperaciones y Corporativa y Contrapartida bajo el Área de Riesgos de Crédito que, junto a las Áreas de Riesgos de Mercado y Gestión Integral del Riesgo, constituyen las áreas funcionales de la División de Riesgos, bajo la dependencia del Vicepresidente Tercero del Santander Central Hispano y Presidente de la Comisión Delegada para Riesgos.

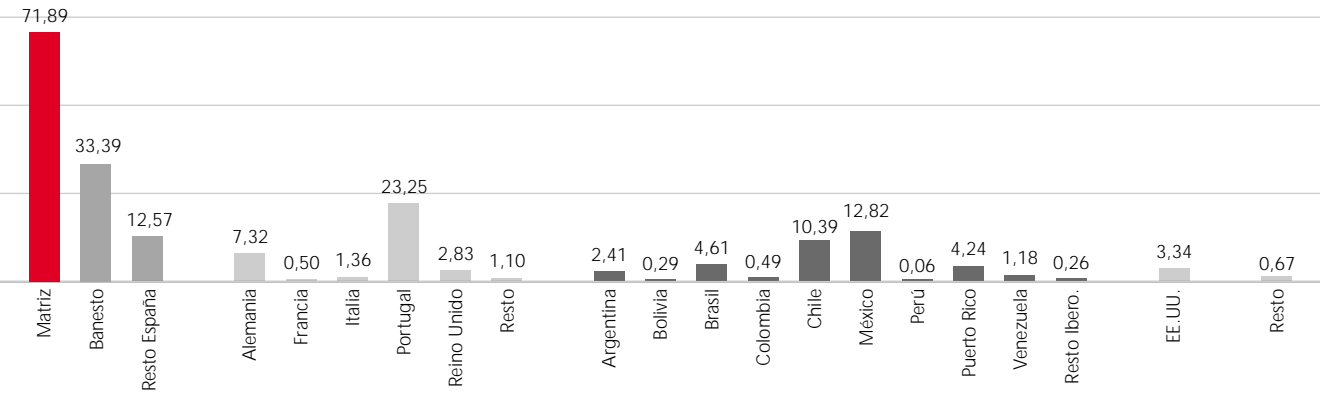
La Comisión Delegada de Riesgos desarrolla las siguientes funciones:

- 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.
- En sus sesiones periódicas, supervisa que los niveles de riesgo asumidos, tanto globales como individuales, cumplen los objetivos fijados.
- Resuelve operaciones por encima de las facultades delegadas a los órganos inferiores.
- 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.

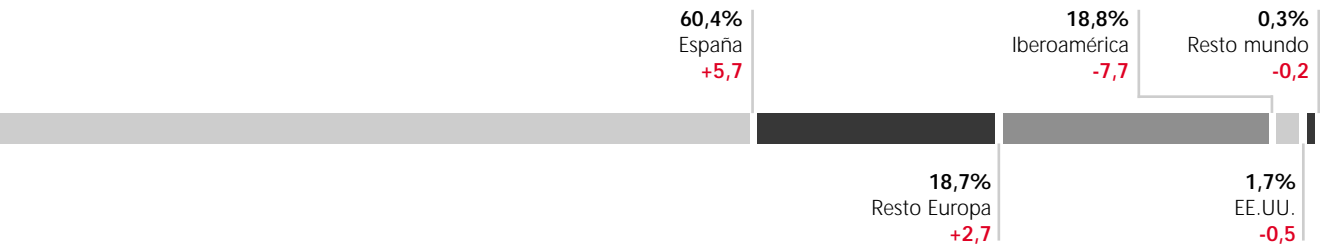
Dicha configuración funcional y organizativa está alineada con las directrices derivadas del Nuevo Acuerdo de Basilea, asegu-

Riesgo crediticio con clientes

Millardos de euros

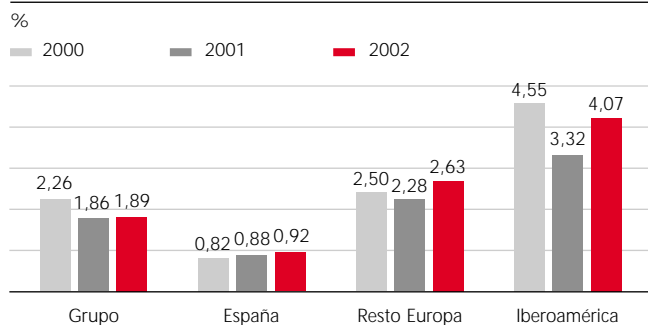


Distribución de saldos



En rojo variación en puntos respecto a diciembre 2001

## Ratio de morosidad



rando la independencia y la capacidad necesarias para supervisar el desarrollo de las estrategias generales de la organización, así como la consistencia y congruencia con los planes de negocio fijados, a su vez, por la Alta Dirección.

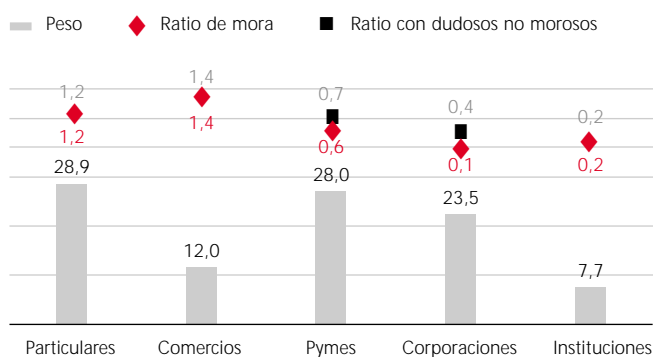
## 2. Riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito en el grupo Santander Central Hispano se ocupa de la identificación, medición, integración, control y valoración de las diferentes exposiciones, así como de la rentabilidad ajustada a riesgo, tanto desde una perspectiva global del Grupo como dentro de cada ámbito de actividad.

La organización de la función de riesgos en las diferentes entidades bancarias del Grupo Santander Central Hispano, tanto en España como en el exterior, comparte los principios y la estructura organizativa básica del banco matriz en España.

Al 31 de diciembre de 2002 un 60,4% del riesgo crediticio con clientes (inversión y riesgos de firma) se sitúa en las entidades del Grupo en España (incluyendo el banco matriz). El resto de Europa representaba otro 18,7% del riesgo crediticio de clientes del Grupo. Las filiales en Iberoamérica representan un 18,8% y un 2,1% el resto del Grupo.

### Santander Central Hispano España: Peso en la cartera y morosidad (%)



El ratio de morosidad del Grupo consolidado se situó al 31 de diciembre de 2002 en un 1,89% frente al 1,86% de diciembre 2001 y por debajo del 2,26% registrado al cierre de 2000.

La gestión del riesgo de crédito se desarrolla de forma diferenciada para los distintos segmentos de clientes y según características de los productos.

El tratamiento de los clientes de carácter global (gobiernos, corporaciones y grupos financieros multinacionales) se realiza de forma centralizada para todo el Grupo Santander Central Hispano, para lo que se fijan límites globales de exposición para el Grupo en su conjunto.

El modelo de riesgos del Santander Central Hispano distingue entre riesgos de tratamiento personalizado y «gestión global» (empresas grandes y medianas) y riesgo de tratamiento estandarizado (empresas pequeñas, negocios y particulares).

Para el segmento de empresas, la labor de gestión y seguimiento se apoya en los sistemas de Vigilancia Especial (sistema FEVE) que determinan las actuaciones que deben seguirse en la gestión del riesgo con las empresas que se califiquen en dicha categoría. Este sistema se aplica, con las peculiaridades propias de cada mercado y entidad, en los principales bancos del Grupo tanto de España como del exterior.

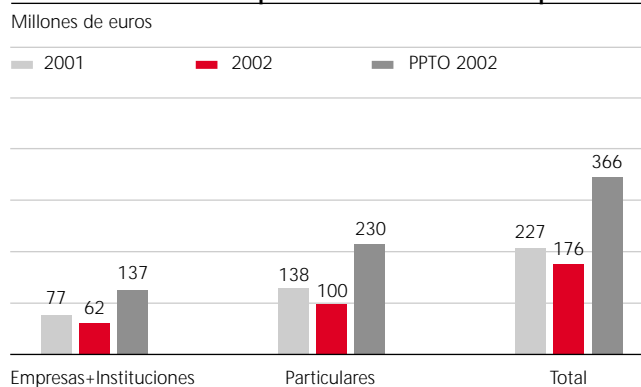
### Santander Central Hispano España

#### Distribución riesgo empresas y negocios según FEVE

Millones de euros		
FEVE	saldos	%
No FEVE	42.328	85,9
Seguir	4.693	9,5
Reducir	1.654	3,4
Afianzar	100	0,2
Extinguir	520	1,1
<b>Total</b>	<b>49.295</b>	<b>100,0</b>

### Entradas netas morosidad.

#### Santander Central Hispano Banca Comercial España



Al 31 de diciembre de 2002 los riesgos en vigilancia en el banco matriz en España calificados dentro de las tres categorías más severas (reducir, afianzar y extinguir) ascendían a 2.274 millones o un 4,7% sobre la cartera gestionada, un 22% menos que al cierre de 2001. La calificación más severa, «extinguir», se mantiene en torno al 1% de los saldos.

La gestión del riesgo de crédito incorpora, en su fase final, las recuperaciones de los créditos que eventualmente resulten impagados. La recuperación de los riesgos impagados de menor importe se realiza, en una primera fase, a través de los centros de recobro telefónico. Estos centros, dotados de potentes sistemas de información y comunicaciones, permiten la recuperación de un alto porcentaje de estos riesgos mediante el contacto telefónico con el cliente a los pocos días de producirse el impago. Para la recuperación de los importes en mora de mayor cuantía y complejidad se utilizan gestores especializados.

Durante 2002, y a pesar de un contexto económico en España claramente menos favorable, las entradas netas en dudosidad (entradas menos recuperaciones) en el ámbito de la banca comercial Santander Central Hispano en España, disminuyeron respecto a 2001 un 22% hasta 176 millones de euros, quedando muy por debajo de los niveles presupuestados. El nivel de recuperación mejoró hasta un 93,4% de las entradas frente al 89,4% de 2001.

Sistemas internos de rating

La gestión de los riesgos descansa en un sistema propio de calificación de solvencia o «rating», adaptado para cada segmento específico, que permite medir el riesgo de cada cliente y de cada operación desde su inicio. La valoración del cliente, obtenida tras analizar los factores de riesgo relevantes, se ajusta posteriormente en función de las características concretas de las operaciones (plazo, garantías y tipo de operación). La calificación de riesgo asignada en la fase de admisión es objeto de revisión periódica durante la etapa de seguimiento del riesgo.

Cada calificación de solvencia o «rating» lleva aparejada una determinada probabilidad de impago en función de la expe-

riencia histórica que, combinada con las características de la operación, permiten determinar la pérdida esperada asociada a la operación y cliente, coste que se imputará en el cálculo de la rentabilidad ajustada a riesgo sobre el capital expuesto o RORAC.

Este modelo es de general aplicación a las firmas de las distintas divisiones de negocio, incluyendo Sucursales y, con las peculiaridades propias de cada entidad, también a los principales bancos del Grupo en España y en el exterior.

Operaciones de financiación a personas físicas

El Banco dispone, desde hace 9 años, de sistemas automatizados para la admisión o selección de los diversos productos de financiación a favor de personas físicas.

Estos sistemas facilitan automáticamente un «rating» o calificación de la persona o grupo de personas físicas y de la operación.

Esta medición «bottom up» permite obtener la tasa de morosidad anticipada para cada caso y, con las mediciones de los recobros, una pérdida esperada de las carteras que, en definitiva, sirva para estimar las provisiones, de acuerdo con las recomendaciones de los órganos reguladores, así como la fijación de precios ajustada a riesgo en el momento de la admisión.

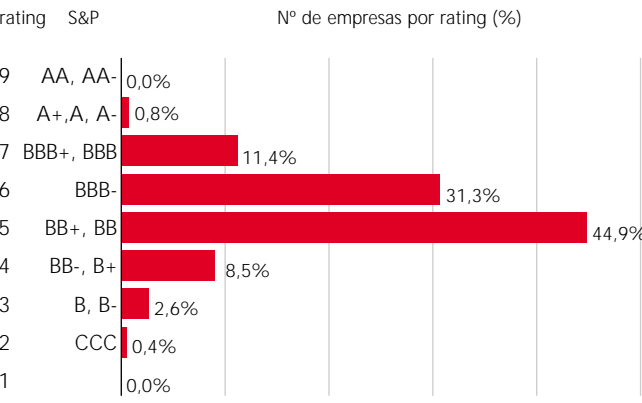
Cada curva del gráfico de la siguiente página representa la morosidad de las operaciones otorgadas en un año concreto («añadas»), donde puede observarse el comportamiento a lo largo de la vida de la operación de cada «añada».

La antigüedad de la base de datos permite simular comportamientos futuros (zona sombreada).

Escala maestra

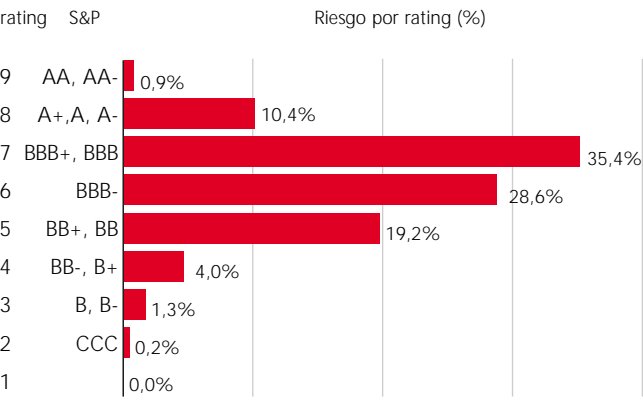
El Banco dispone de una Escala Maestra, cuya finalidad es hacer equivalentes, a igual tasa de morosidad anticipada, las distintas graduaciones de los «rating» que se vienen utilizando en los diversos segmentos homogéneos de riesgo.

Santander Central Hispano España: Distribución de empresas por rating. Datos a 31.12.02



Nota: La distribución de rating está elaborada redondeando al rating entero más próximo.

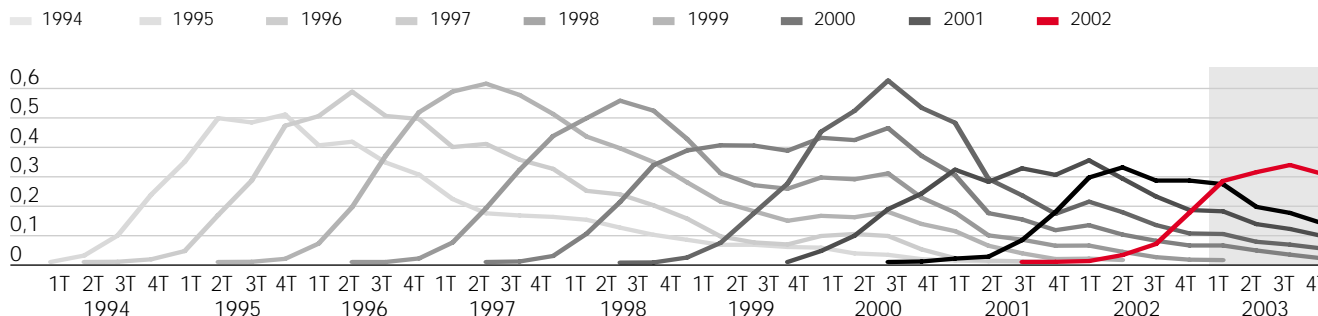
Santander Central Hispano España: Distribución de empresas por rating. Datos a 31.12.02



Nota: La distribución de rating está elaborada redondeando al rating entero más próximo.

## Crédito consumo

% entradas en contencioso



De este modo se dispone de una herramienta que permite la utilización de un lenguaje común, al traducir cualquier sistema de puntuación a una escala del 1 al 9. A su vez, esta Escala Maestra está análogamente anclada respecto a los valores de las agencias de rating externas.

### Los modelos internos de riesgos y el nuevo Acuerdo de Basilea

Santander Central Hispano ha continuado trabajando en 2002, con igual intensidad, en la preparación de cuanto se refiere al Nuevo Acuerdo de Basilea.

Desde su conocido compromiso con los modelos internos alentados por Banco de España en Circular 9/99, el Proyecto Liderazgo desarrollado en su momento y el Plan Director aprobado en 2002 para la implantación de modelos internos BIS II en las diversas unidades y áreas geográficas del Grupo, en el ejercicio 2002 se han continuado desarrollando sus directrices, con avances como:

- Elaboraciones de Planes Directores adaptados a la realidad de los países y unidades concretas, tras concluir las fases de análisis y diagnóstico (Brasil, México, Chile, Puerto Rico, Portugal,

Hispaner, Bansafina, carteras de consumo de Alemania e Italia).

- Designación de equipos de «Local Risk Controllers» en cada uno de los países/unidades.
- Elaboración de bases de datos mensuales estandarizados con la información necesaria para la medición del riesgo.
- Calendarios concretos a lo largo de 2003 para la adaptación/implantación de herramientas de admisión adaptadas a la realidad de los países, incluidos escenarios de simulación.
- Incorporación de requerimientos de información en aplicaciones y sistemas.
- Definición de un marco «Top-Down» de Capital y RORAC donde se integran todos los riesgos existentes a nivel global y por áreas de negocio más representativas, incluyendo su diversificación y correlaciones.

Todo ello continuará requiriendo, como hasta ahora ha sucedido, de un esfuerzo considerable y, muy posiblemente, de la convivencia durante algún tiempo de diferentes modelos entre distintos países, unidades y segmentos.

### Escala maestra de rating

Rating	Probabilidad de fallo	Banca Corporativa (SVE)	Promotores	Banca de empresas (score)	Pequeños negocios (score)	Banca de particulares (sucre)	S&P
9,3	0,01%	9,3					AAA,AA+
9,0	0,02%						AA,AA-
8,0	0,05%						A+, A, A-
7,0	0,13%			100	700	500	BBB+, BBB
6,0	0,33%		9,0				BBB-
5,0	0,85%						BB+, BB
4,0	2,19%						BB-, B+
3,0	5,65%						B, B-
2,0	14,58%						CCC
1,0	37,60%						
0,0	Default	1,0	1,0	-120	0	-500	

### 3. Rentabilidad ajustada a riesgo

El Banco continua apoyando su gestión de riesgos en las metodologías RORAC (Return on Risk Adjusted Capital), tanto en el conjunto de carteras como en el caso de clientes concretos, con las siguientes finalidades:

- Análisis y fijación de precios en el proceso de toma de decisiones.
- Estimación 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 exigido a sus operaciones de riesgo, con el fin de asegurar que las mismas generen valor para el accionista. Actualmente el RORAC objetivo está situado en un 29%. Esta cifra equivale, aproximadamente, a un 15% de rentabilidad neta sobre el capital económico una vez deducidos los costes de transformación incurridos.

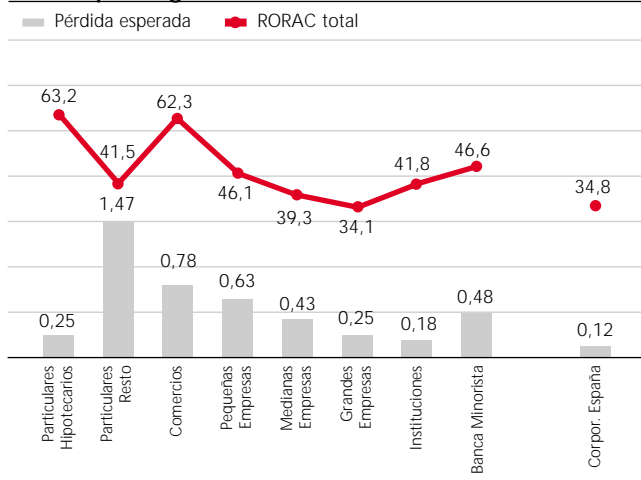
La implantación de metodologías RORAC, como las anteriormente descritas, es considerada en la próxima normativa del Comité del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS II) uno de los ejes fundamentales de los modelos internos de riesgos.

En el siguiente gráfico se representa la rentabilidad ajustada a riesgo y la pérdida esperada de las principales carteras del Banco en España.

### 4. Cuantificación de la prima de riesgo

La política de riesgos del Grupo Santander Central Hispano está orientada a mantener un perfil de riesgo medio-bajo, tanto en el ámbito del riesgo de crédito como de riesgo de mercado.

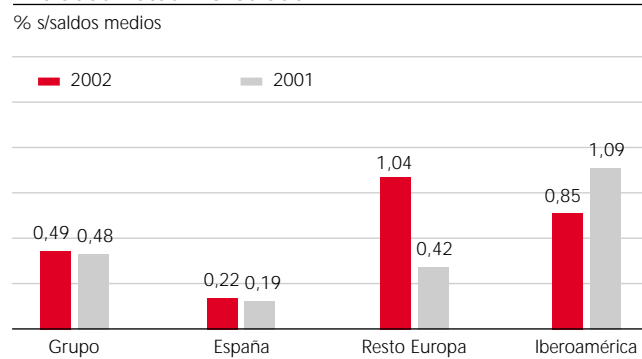
#### Santander Central Hispano España. RORAC por Segmentos



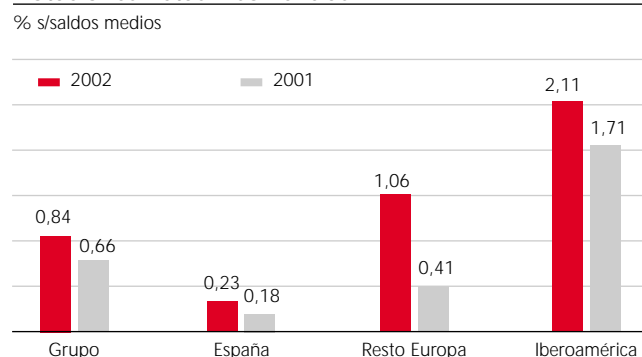
En lo que se refiere al riesgo de crédito, esta definición cualitativa se puede cuantificar en términos de pérdida esperada. Así, la pérdida esperada objetivo para el negocio en España no debería exceder de 0,40% del saldo medio de la cartera de riesgo y del 1,00% para el conjunto del Grupo consolidado. En el año 2002 el coste anual por insolvencias o, en otras palabras, la pérdida observada del Grupo en España fue de 0,23%, siendo del 0,84% para el conjunto del Grupo (0,72% Grupo sin Argentina).

En los gráficos siguientes se aprecia el coste anual por insolvencias en el año 2002, calculado bajo diferentes enfoques, por áreas geográficas y países principales de actividad del Grupo.

#### Entradas netas morosidad

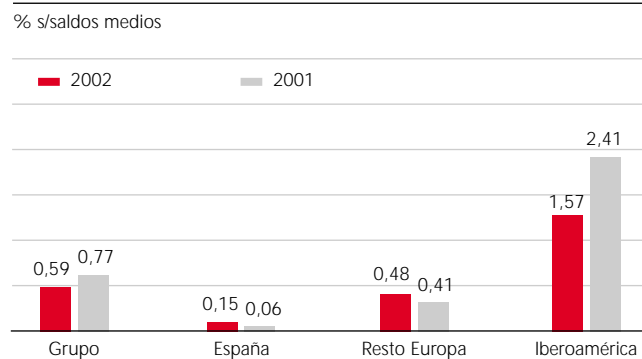


#### Dotaciones netas insolvencias\*



(\*) Dotaciones específicas netas menos activos en suspenso regularizados.

#### Fallidos netos



Santander Central Hispano España: Pérdida esperada y capital en riesgo

Millones de euros

Cartera	Total cartera	Pérdida esperada (%)	Pérdida esperada	Capital en riesgo (%)	Capital en riesgo
Corporativa	17.687	0,12%	21,9	2,03%	359,6
Empresas	22.693	0,43%	97,0	4,82%	1.093,0
Institucional	5.965	0,18%	10,8	2,39%	142,3
Negocios	5.695	0,78%	44,5	6,86%	390,8
Particulares	26.947	0,52%	139,9	3,27%	881,3
Particulares Hipotecarios	20.897	0,25%	51,3	1,72%	360,0
Particulares Resto	6.050	1,47%	88,6	8,62%	521,4
Total	78.986	0,40%	314,1	3,63%	2.867,1

Saldos en gestión a 31 de diciembre de 2002.

5. Pérdida esperada y capital en riesgo

La determinación de la pérdida esperada resulta imprescindible para cuantificar los riesgos latentes de la cartera crediticia, reconociéndolos y provisionándolos antes de que se produzca el impago. Este es el sentido de las provisiones establecidas por el Banco de España en su Circular 9/99.

En el cálculo de la pérdida esperada intervienen dos factores esenciales: la tasa de morosidad anticipada y la tasa media de recuperaciones, aisladas del efecto del ciclo económico.

Las últimas estimaciones de pérdida esperada se presentan en la tabla anterior que recoge la exposición crediticia en España clasificada en carteras de riesgo homogéneo.

De la tabla se deduce que el nivel de pérdida esperada en el plazo de un año es del 0,40% del riesgo vivo de la cartera. Este porcentaje es más elevado en carteras (empresas, particulares...) que históricamente presentan una morosidad más alta, y más reducido en carteras, como la corporativa, con morosidad más baja.

Capital en Riesgo

En la tabla anterior, además de la pérdida esperada, se presenta el capital en riesgo de crédito. Conceptualmente, el capital en riesgo de crédito es el necesario para cubrir pérdidas no esperadas, poco probables, pero de consecuencias negativas para cualquier entidad. El capital en riesgo de crédito reflejado en la tabla es consistente con el rating objetivo AA de Santander Central Hispano.

Prueba de razonabilidad

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

Santander Central Hispano durante los últimos años con la pérdida esperada estimada.

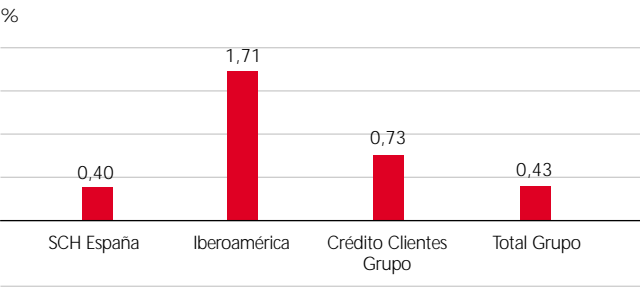
Las dotaciones cayeron sustancialmente durante el período 1995-1999, volviendo a crecer en el último periodo en consonancia con la desaceleración de la economía española, reflejando así su carácter cíclico.

Promediando los datos de dotaciones observadas y ajustando dicha media del efecto del ciclo económico, la cifra resultante de 0,41% prácticamente coincide con la pérdida esperada estimada (0,40%), por lo que ésta puede considerarse una buena estimación de la provisión anual media que habría que dotar a lo largo de un ciclo económico.

Pérdida esperada y capital económico del grupo

La estimación de pérdida esperada por riesgo de crédito de clientes para el conjunto del Grupo Santander Central Hispano es del 0,73% (1,71% para el Grupo en Iberoamérica). Incluyendo el riesgo de crédito de contrapartida y riesgos soberanos la pérdida estimada para el Grupo se situaría en torno a 0,43%.

Pérdida esperada riesgo de crédito

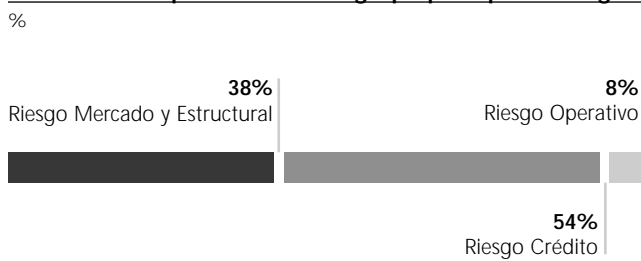


Santander Central Hispano España: Dotaciones para insolvencias netas y pérdida esperada

% del riesgo medio										
1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Media 95-02	Media ajustada a ciclo	Pérdida esperada
0,90%	0,53%	0,40%	0,12%	0,07%	0,11%	0,21%	0,27%	0,33%	0,41%	0,40%

La distribución del capital en riesgo o capital económico del Grupo por tipos de riesgo, de acuerdo con la última estimación, se aprecia en el gráfico siguiente:

#### Distribución capital económico grupo por tipo de riesgo



Dentro del riesgo de mercado se incluyen, además del riesgo de las carteras de negociación, también los riesgos estructurales de cambio, interés y las participaciones de capital.

#### 6. La gestión del riesgo crediticio en Iberoamérica

El riesgo crediticio (inversión crediticia y avales) del Grupo en el área se cifraba al cierre del ejercicio en 36.689 millones de euros, lo que representaba un 18,8% de la cartera consolidada. Dicha cifra supone una disminución del 33,9% respecto a diciembre de 2001 debido, principalmente, a la depreciación de las principales monedas del área frente al dólar/euro.

Un 74,8% del riesgo crediticio en el área se localiza en México, Chile y Puerto Rico, países calificados como de bajo riesgo («investment grade») por parte de las agencias internacionales de rating.

Tres importantes países de actividad del Grupo en la región, México, Brasil y Puerto Rico, redujeron su morosidad en el año. En el caso de Chile el incremento de morosidad responde a la aplicación de criterios más estrictos en Banco Santiago, una vez realizada la fusión, en línea con los aplicados en el Grupo. La tasa de cobertura con provisiones, excluyendo Argentina, creció en el año en más de 7 puntos porcentuales hasta el 140,1%.

En un contexto económico global desfavorable, la tasa de morosidad del Grupo en el área, excluyendo Argentina, disminuyó ligeramente hasta un 3,07% desde el 3,18% de diciembre 2001.

En Argentina el Grupo ha continuado concentrando su gestión de riesgos en una reducción sustancial tanto del riesgo de crédito de su cartera crediticia y riesgo país, como de los riesgos de liquidez y de mercado.

El Grupo ha continuado con una política de admisión muy selectiva, lo que ha supuesto, junto al efecto de la depreciación de las monedas locales, una reducción de la cartera de un 34% en el año. Pero ha sido en la fase de seguimiento donde la gestión ha hecho especial énfasis, mediante una revisión continua de la cartera de créditos y recalificación a vigilancia especial de aquellos riesgos en los que se apreciara algún signo de vulnerabilidad efectiva.

Se ha continuado asimismo con la política de máxima prudencia en la dotación de provisiones, pese a lo que el coste de las mismas (neto de recuperaciones) se situó en un 2,11% y, excluyendo Argentina, en un 1,66% del riesgo crediticio medio, por encima del registrado en 2001 (1,71%).

Durante el año 2002, se han podido consolidar todos los equipos de riesgo en los diferentes bancos. El Grupo, por otro lado, ha seguido unificando los sistemas de gestión del riesgo (proyecto ALTAIR-GARRA), estando previsto culminar este proceso de homogeneización para todos los países a mediados de 2004. El Grupo ha desarrollado además un Plan Director, con actuaciones y calendarios concretos por países y carteras, específicamente dirigido al desarrollo de modelos internos de gestión de riesgo crediticio en línea con los requisitos de la próxima normativa de capital de Basilea.

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: independencia de la función, gestión integrada del ciclo crediticio en

Millones de euros

	Riesgo		Tasa mora (%)		Cobertura (%)	
	dic-02	dic-01	dic-02	dic-01	dic-02	dic-01
Bolivia	286	515	9,96	12,32	100,0	115,1
Brasil	4.612	7.177	2,86	4,30	189,2	175,0
Colombia	487	624	4,61	11,31	322,9	122,8
Chile	10.385	14.944	4,23	3,01	93,8	113,1
México	12.822	17.294	1,31	1,49	265,2	170,2
Panamá	—	3	—	11,95	—	100,0
Paraguay	8	73	20,46	5,23	123,8	146,5
Peru	1	1.142	—	11,44	—	104,1
Puerto Rico	4.237	5.572	2,37	2,45	106,4	99,3
Uruguay	252	575	34,61	3,57	102,1	119,8
Venezuela	1.184	3.050	6,10	5,69	94,6	110,3
<b>Iberoamérica (sin Argentina)</b>	<b>34.276</b>	<b>50.969</b>	<b>3,07</b>	<b>3,18</b>	<b>140,1</b>	<b>132,6</b>
Argentina	2.413	4.564	18,24	4,96	50,9	100,2

sus distintas fases, alto grado de especialización y empleo eficiente, a través de la necesaria formación e inversión en tecnología, de los recursos técnicos y humanos. La organización de la función de riesgos en cada banco latinoamericano replica el esquema de funcionamiento en España.

#### Dotaciones netas insolvencias. Año 2002

Millones de euros

	Dotaciones específicas	Activos suspenso regularizados	Dotaciones netas insolvencias	% s/cartera
Bolivia	2,4	10,5	(8,1)	-2,02%
Brasil	317,3	36,1	281,2	4,88%
Chile	176,8	38,8	137,9	1,07%
Colombia	7,8	10,8	(3,0)	-0,55%
México	69,1	49,4	19,7	0,13%
Panamá	0,0	0,0	0,0	0,00%
Paraguay	1,0	0,0	1,0	2,64%
Perú	9,2	1,6	7,6	0,80%
Puerto Rico	82,2	12,4	69,9	1,39%
Uruguay	113,0	0,1	112,9	28,04%
Venezuela	108,2	11,1	97,1	5,88%
<b>Iberoamérica (sin Argentina)</b>	<b>886,9</b>	<b>170,9</b>	<b>716,0</b>	<b>1,66%</b>
Argentina	299,0	28,7	270,2	7,78%

## 7. Riesgo de concentración

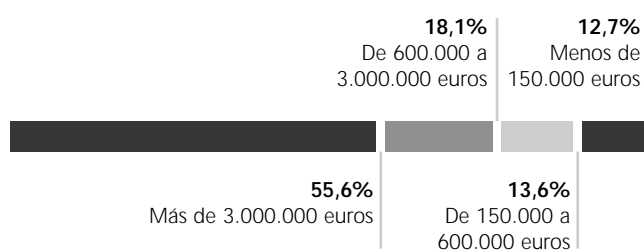
El Grupo efectúa un seguimiento continuo del grado de concentración de las carteras de riesgo crediticio bajo diferentes dimensiones relevantes: áreas geográficas y países, sectores económicos, productos y grupos de clientes.

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 2002, los 20 primeros grupos económico-financieros acreditados representaban un 10,7% del riesgo de crédito de clientes del Grupo, porcentaje que representa un bajo grado de concentración del riesgo crediticio.

#### Empresas Santander Central Hispano España. Distribución por tramos de riesgo

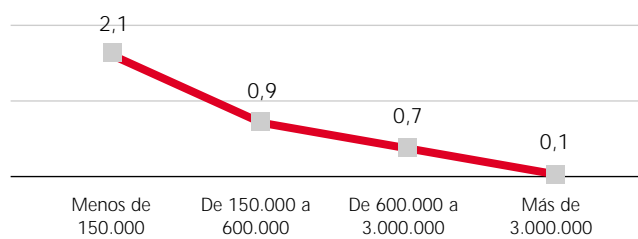
%



#### Ratio de morosidad por tramos de riesgo (%).

##### Empresas Santander Central Hispano España

Importe en euros



La distribución por sectores económicos del riesgo crediticio con clientes del Grupo se puede apreciar en la siguiente tabla:

#### Distribución del riesgo por sectores (%)

	España	Portugal	Iberoam.	Resto	Grupo
Agricultura y pesca	1,1	0,0	0,4	0,0	1,6
Ind. Manufactureras	9,3	0,6	2,1	1,1	13,1
Energía	2,9	0,2	0,3	0,5	3,9
Construcción	4,6	1,3	0,7	0,0	6,6
Com. por mayor	3,0	0,3	0,8	0,0	4,2
Com. por menor	2,0	0,5	0,6	0,0	3,1
Hostelería	1,2	0,1	0,1	0,0	1,4
Líneas aéreas	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2
Otros Transportes	1,5	0,2	0,6	0,1	2,3
Telecomunicaciones	2,0	0,3	0,2	0,3	2,8
Intermediarios financieros	1,2	0,4	0,9	0,5	3,0
Seguros	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3
Inmobiliario	5,4	0,2	0,7	0,0	6,4
Serv. Empresariales	3,1	0,4	0,6	0,1	4,2
Medios comunicación	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3
Serv. Personales	1,4	0,2	1,9	0,0	3,5
Pers. Físicas, AAPP y resto	19,0	7,1	8,6	8,3	43,0
<b>Total</b>	<b>58,2</b>	<b>11,9</b>	<b>18,8</b>	<b>11,0</b>	<b>100,0</b>

## 8. Riesgo-país

- El riesgo-país es un componente del riesgo de crédito que incorporan todas las operaciones de crédito transnacionales («cross border»). La gestión del riesgo-país, encuadrada dentro de las misiones del Área de Riesgo de Crédito, incluye el análisis y asignación de rating país, el control de las posiciones de riesgo y el establecimiento de límites, de acuerdo a las políticas establecidas.
- La gestión realizada a lo largo del ejercicio 2002 en materia de riesgo-país se ha caracterizado por el seguimiento continuado en el control de la exposición y límites, especialmente en aquellos países que se han visto afectados por crisis económicas y financieras.
- En este sentido, se ha reducido sustancialmente el grado de exposición al riesgo cross border en los países o zonas más

afectadas por las crisis (caso de Argentina y Brasil). Al 31 de diciembre de 2002 la exposición por riesgo-país del Grupo, neta de provisiones constituidas, a los llamados países emergentes, se cifraba en solo 75,5 millones de US dólar.

- Los principios de gestión de riesgo país han seguido obedeciendo a un criterio de máxima prudencia, asumiéndose el riesgo país de forma muy selectiva en operaciones claramente rentables para el Banco, y que refuerzan la relación global con sus clientes.

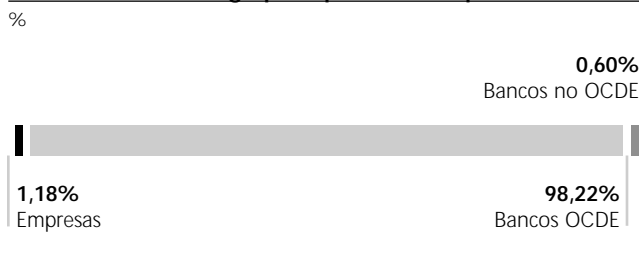
## 9. Riesgo de contrapartida

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 Banco.

El riesgo se mide 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 2002 alcanzaba 4.370,2 millones de US dólar, cifra que representaba un 0,6% del valor nominal de dichos contratos, frente al 0,8% del ejercicio anterior, variación debida principalmente a condiciones de mercado (movimien-

### Distribución del riesgo por tipo de contrapartida



tos de tipo de interés, apreciación del Euro frente al dólar y descenso generalizado de los mercados de renta variable).

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, se redujo de forma significativa alcanzando la cifra de 20.436,1 millones de US dólar (un 14,4% menos que en 2001) debido principalmente a la incorporación de acuerdos de colateral que mitigan el riesgo de la cartera de productos derivados OTC.

### Grupo Santander Central Hispano.

#### Riesgo equivalente y vida media (a 31.12.2002)

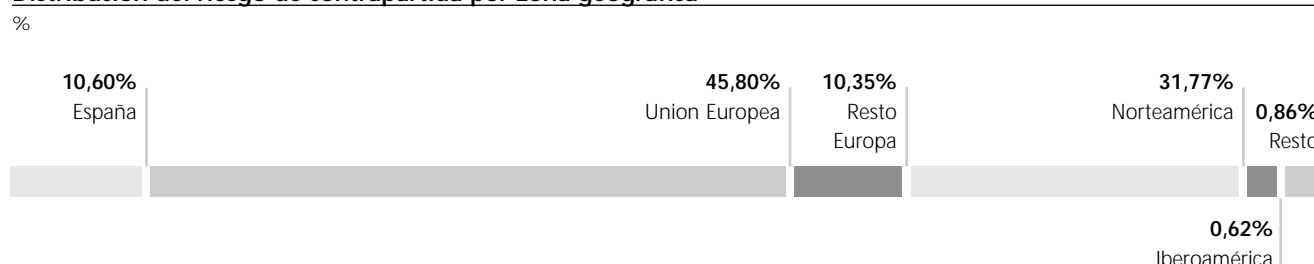
	Riesgo equivalente (millones de US dólar)	Cobertura (%)	Vida media (meses)
IRS	9.833,40	4,37	20,69
Fras	77,60	0,07	5,15
Opciones tipo interés	799,20	4,83	43,03
<b>Subtotal derivados de interés OTC</b>	<b>10.710,20</b>	<b>1,74</b>	<b>22,24</b>
Forex	4.168,20	9,04	1,99
Swaps tipo cambio	2.235,70	30,47	25,49
Opciones tipo cambio	113,60	15,41	6,65
<b>Subtotal derivados de cambio OTC</b>	<b>6.517,50</b>	<b>11,22</b>	<b>10,73</b>
Renta fija estructurada	—	0,00	0,00
Opciones deuda	11,40	42,54	0,61
<b>Subtotal derivados de deuda OTC</b>	<b>11,40</b>	<b>42,57</b>	<b>0,61</b>
Derivados Renta Variable	3.197,00	47,96	13,24
<b>Subtotal derivados de renta variable OTC</b>	<b>3.197,00</b>	<b>48,70</b>	<b>13,24</b>
Swap crédito compra protección	943,7	—	35,46
Swap crédito venta protección	743,2	—	35,87
<b>Subtotal derivados de crédito OTC</b>	<b>1.686,90</b>		<b>35,64</b>
Colateral recibido operativa OTC	(832,6)	—	—
<b>Total derivados</b>	<b>20.436,10</b>	<b>3,02</b>	<b>20,10</b>

### Grupo Santander Central Hispano. Nacionales de productos derivados por vencimiento (a 31.12.2002)

Millones de US dólar

	< 1 año	1-5 años	5-10 años	>10 años	Total	Valor neto de reposición
IRS	410.773,2	37.932,0	25.375,6	10.696,2	484.777,0	4.103,5
Fras	113.505,3	349,7	0,0	0,0	113.855,0	80,3
Opciones tipo interés	2.587,1	10.875,8	2.525,4	545,0	16.533,3	104,6
<b>Subtotal OTC interés</b>	<b>526.865,6</b>	<b>49.157,5</b>	<b>27.901,0</b>	<b>11.241,2</b>	<b>615.165,3</b>	<b>4.288,4</b>
Cambios a plazo	44.776,7	1.229,8	119,1	0,0	46.125,6	60,5
Swaps tipo cambio	2.671,6	4.105,3	560,8	0,0	7.337,7	3,3
Opciones tipo cambio	657,1	80,1	0,0	0,0	737,2	1,9
<b>Subtotal OTC cambio</b>	<b>48.105,3</b>	<b>5.415,2</b>	<b>680,0</b>	<b>0,0</b>	<b>54.200,4</b>	<b>65,7</b>
Renta fija estructurada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	—
Opciones deuda	26,8	0,0	0,0	0,0	26,8	9,4
<b>Subtotal OTC opciones deuda</b>	<b>26,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>26,8</b>	<b>9,4</b>
Derivados renta variable	3.594,8	2.875,4	94,5	0,0	6.564,6	6,7
<b>Subtotal OTC renta variable</b>	<b>3.594,8</b>	<b>2.875,4</b>	<b>94,5</b>	<b>0,0</b>	<b>6.564,6</b>	<b>6,7</b>
<b>Total derivados</b>	<b>578.592,5</b>	<b>57.448,0</b>	<b>28.675,5</b>	<b>11.241,2</b>	<b>675.957,2</b>	<b>4.370,2</b>

## Distribución del riesgo de contrapartida por zona geográfica



La operativa de derivados se sigue concentrando en contrapartidas de excelente calidad crediticia, de tal forma que mantenemos los niveles del 96,6% del riesgo con entidades con un rating igual ó superior a A-.

En relación con la distribución geográfica del riesgo, las variaciones frente al ejercicio anterior son poco significativas, destacando únicamente un ligero incremento del riesgo España y Norteamérica. El riesgo de Iberoamérica continúa constituido fundamentalmente por la operativa local de las filiales del Grupo en la región.

Por último destaca que la cartera por tipo de contrapartida mantiene la tendencia del año 2001, concentrándose la casi totalidad del riesgo en Riesgo OCDE (98,2%).

## Distribución del riesgo por rating (a 31.12.2002)

	Principal	Derivados	Total	%
AAA	2.790,73	1.993,76	4.784,49	10,12
AA	13.424,32	13.009,78	26.434,11	60,16
A	5.268,57	2.997,24	8.265,81	18,10
BBB	1.959,83	217,13	2.176,95	4,86
Sin rating	2.602,54	377,51	2.980,05	6,76
<b>Total</b>	<b>26.045,99</b>	<b>18.595,41</b>	<b>44.641,40</b>	<b>100,00</b>

## 10. Riesgo operativo

El Grupo ha continuado progresando en su proyecto de identificar, mitigar, gestionar y cuantificar el riesgo operativo, con avances significativos y concretos tales como:

- Para determinados países y líneas de negocio, se ha podido complementar información requerida por el Comité de Basilea en su documento «Operational Risk Data Collection Exercise 2002» (más conocido como QIS 3 de Riesgo Operativo).
- Se han continuado designando coordinadores de riesgo operativo en los países más significativos donde el Grupo está presente, así como en las unidades de negocio de España.
- Se han difundido nuevos manuales, revisados en función de la experiencia, sobre la función y su alcance concreto.

- Se ha distribuido una nueva versión de la Base de Datos de Quebrantos modificada en función de nuestra experiencia y las últimas recomendaciones de mejores prácticas.

- Se han diseñado y distribuido, para cumplimentación y posterior análisis, cuestionarios de autoevaluación.

El análisis y conciliación contable de los quebrantos recogidos en la base de datos de pérdidas e incidencias, junto con la investigación de anomalías observadas y determinadas revisiones a distancia, han permitido introducir mejoras en controles y procedimientos con resultados inmediatos en la reducción de pérdidas derivadas del riesgo operativo.

## 11. Gestión de riesgos medioambientales

El análisis del riesgo medioambiental de las operaciones crediticias constituye uno de los puntos comprometidos en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

A lo largo del pasado ejercicio se actuó en las siguientes líneas:

- Cursos presenciales de sensibilización, impartidos por Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación (CESCE) y por Garrigues Medioambiental, en sus componentes financiera y jurídica, respectivamente.

A 31.12.02 se habían impartido 5 cursos, estando previstos en enero otros 12, dentro de un programa que tendrá continuidad en meses sucesivos, incluyendo la totalidad del Grupo.

- Incorporación de criterios, documentación a solicitar, etc. en manuales de Riesgos (admisión, seguimiento y recuperación), incluida valoración en proceso de asignación de «rating» y evaluación de tolerabilidad del riesgo.
- Implantación de una herramienta de análisis medioambiental, cuyo prototipo se está ensayando mientras se perfila una versión definitiva y mejor adaptada a necesidades internas.
- Inclusión en documentos contractuales de cláusulas adaptadas a las circunstancias concretas de proyectos con impacto medioambiental.

- Seguimiento de indicadores, índices y legislación.

El Grupo es consciente del alcance de su compromiso en esta materia, así como de la necesidad de actuar con flexibilidad según la legislación de cada país, en la consideración final de que la inversión socialmente responsable constituye, en general, un concepto que continuará evolucionando con vigor y generará nuevas oportunidades de negocio.

En cualquier caso, el Grupo ya venía valorando en sus políticas de riesgo las contingencias derivadas de que una empresa pudiera causar daños al medio ambiente con su actividad, con la consiguiente posibilidad de multas, paralización temporal de la empresa y rechazo social.

## 12. Riesgo de Mercado

### *Actividades sujetas a riesgo de mercado*

El perímetro de medición, control y seguimiento de riesgos de mercado abarca aquellas operaciones donde se asume riesgo patrimonial. Este riesgo proviene de la variación en precio de diversos elementos: tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, volatilidades, riesgo de solvencia, riesgo de liquidez..., de los distintos productos y mercados en los que opera. Es política del Grupo Santander no operar en productos commodities.

En función de las características del riesgo las actividades se segmentan en:

#### *Carteras de Negociación*

Incluye las carteras de renta fija, renta variable, las posiciones de riesgo de cambio y volatilidad de estos factores de riesgo contabilizadas en resultados a precios de mercado.

#### *Gestión de Balance*

Se caracteriza por la utilización de instrumentos financieros para inmunizar el gap de activos y pasivos generado básicamente por las operaciones de clientes, así como para gestionar la liquidez estructural del Grupo.

#### *Carteras de Inversión*

Esta actividad incluye las carteras de renta fija principalmente contabilizadas por devengo de margen y cuyo objetivo no es la obtención de resultados por variación de precio.

#### *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.

## 12.1 Metodologías

### *A) Actividad de negociación*

La metodología estándar aplicada durante el ejercicio 2002 dentro del Grupo Santander Central Hispano 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.

También, y en función de que el tamaño o naturaleza de las carteras así lo requiera, el Grupo ha venido aplicando otras metodologías como Simulación de Montecarlo y modelos Paramétricos.

Dado que el modelo de VaR puede no ser completamente representativo para determinados mercados, se utilizan también medidas complementarias como el Análisis de Escenarios, que consiste en definir escenarios del comportamiento de distintas variables financieras y obtener el impacto en los resultados al aplicarlos sobre las carteras.

### *B) 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.

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 revaluación de masas patrimoniales dentro de las partidas del balance (activo y pasivo) e incluso fuera de él. Facilita una representación básica de la estructura del balance y permite detectar concentraciones de riesgo de interés en los distintos plazos. Adicionalmente, es 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.

#### **b) Sensibilidad del Margen Financiero (NIM)**

La sensibilidad del margen financiero es una medida de corto/medio plazo que mide el cambio en los devengos esperados para un plazo determinado (12 meses) ante un desplazamiento de la curva de tipos de interés.

#### **c) Sensibilidad del Valor Patrimonial (MVE)**

La sensibilidad del valor patrimonial es una medida de largo plazo (toda la vida de la operación) que 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 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.

#### **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 el balance 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.

#### 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 Il liquidez Neta Acumulada queda definido por el cociente entre el gap acumulado a 30 días, obtenido del gap de liquidez modificado, y el importe del pasivo exigible a 30 días. 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. Este coeficiente muestra la iliquidez en el corto plazo.

#### 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. Cada unidad local debe preparar un Plan de Contingencia de Financiación, indicando la cuantía que podría requerirse potencialmente como ayuda o financiación desde la unidad central durante una crisis. El Plan de Contingencia de cada unidad local debe comunicarse a la unidad central 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.

#### C) Posiciones Estratégicas

Debido a su naturaleza, no estará permitido modificaciones en las mismas a no ser que estas hayan sido previamente aproba-

das 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 ser 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 generadas por cada una de estas posiciones se registran contablemente en patrimonio y en pérdidas y ganancias respectivamente.

Durante el ejercicio 2002 la política del Grupo ha sido cubrir el total del Valor Teórico Contable de México y parcialmente el de Chile analizando las previsiones específicas de cada país y teniendo en cuenta los diferenciales de tipo de interés así como los niveles de depreciación esperados.

#### D) Medidas complementarias Medidas de calibración y contraste

Las pruebas de contraste «a posteriori» o «back-testing» miden las diferencias 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 Central Hispano 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.

### 12.2 Sistema de Control

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.

### 12.3 Riesgos y resultados en 2002

#### A) 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 2002, cuantificado a través del VaR, se recoge en el siguiente gráfico:

Se puede observar como el Grupo mantuvo un perfil de riesgo medio/bajo con gran dinamismo en su gestión a lo largo de todo 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 de riesgo.

**Evolución del VaR durante el año 2002**

Millones de US dólar



El nivel de riesgo máximo se alcanzó el 11 de octubre (46,3 millones US dólar medidos en términos de VaR) y los niveles mínimos (11 millones de US dólar) el 17 de enero consecuencia de la reducción de posiciones realizada ante la situación de crisis en Argentina. La mejora en las expectativas sobre el fin de la recesión en EEUU favoreció inicialmente el incremento de los niveles de riesgo principalmente en México, aunque las variaciones en las posiciones no fueron la única causa de este aumento. En este sentido, los niveles de volatilidad en los mercados fueron en aumento, derivados de acontecimientos, como la libre flotación del bolívar venezolano en febrero, crisis de confianza en EEUU alimentada con nuevos escándalos por irregularidades contables en grandes corporaciones en junio, e incertidumbre política ante las próximas elecciones presidenciales en Brasil en octu-

bre. El riesgo medio en el año se situó en 25,4 millones US dólar de VaR.

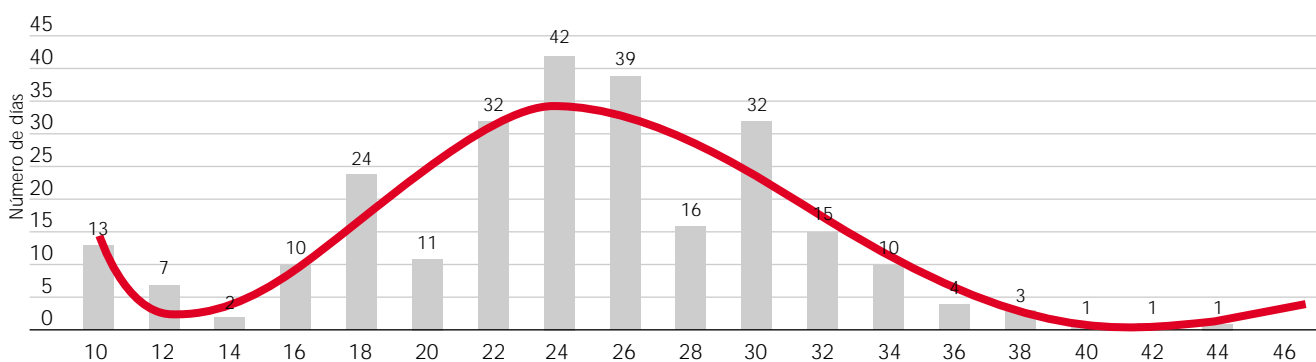
El siguiente histograma describe la distribución de frecuencias que ha tenido durante el año 2002 el riesgo medido en términos de VaR. Puede comprobarse que los niveles máximos de riesgo se han alcanzado de forma puntual, observándose que el VaR llegó a ser superior a 40 millones de US dólar en dos ocasiones. Sin embargo, los niveles mínimos han sido más frecuentes, con un VaR inferior a 14 millones de US dólar en veinte ocasiones.

**Riesgo por producto**

Para el año 2002, los valores mínimos, medios, máximos y últimos expresados en términos de VaR, han sido los siguientes:

**Histograma de riesgo**

VaR en millones de US \$



## Estadísticas de VaR por producto

Millones de US dólar

	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>Total negociación</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>11,0</b>	<b>25,3</b>	<b>46,3</b>	<b>24,2</b>
Efecto Diversificación	(2,3)	(12,5)	(38,6)	(11,1)
VaRD Renta Fija	9,0	19,0	37,0	15,9
VaRD Renta Variable	1,4	3,2	6,1	1,4
VaRD Tipo de Cambio	2,9	15,6	41,7	17,9
<b>Latinoamérica</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>5,7</b>	<b>17,9</b>	<b>42,1</b>	<b>20,4</b>
Efecto Diversificación	(2,3)	(8,9)	(23,1)	(8,0)
VaRD Renta Fija	4,6	9,3	19,0	9,3
VaRD Renta Variable	0,5	2,2	4,6	1,2
VaRD Tipo de Cambio	2,9	15,2	41,5	17,9
<b>EEUU</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>0,7</b>	<b>8,8</b>	<b>23,9</b>	<b>1,1</b>
Efecto Diversificación	0,4	(1,4)	(11,8)	(0,5)
VaRD Renta Fija	0,2	8,4	24,0	1,0
VaRD Renta Variable	0,1	0,3	0,9	0,1
VaRD Tipo de Cambio	0,0	1,4	10,8	0,4
<b>Europa</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>2,8</b>	<b>6,8</b>	<b>17,6</b>	<b>12,3</b>
Efecto Diversificación	(0,2)	(2,2)	(10,6)	(1,0)
VaRD Renta Fija	2,3	6,0	17,6	12,3
VaRD Renta Variable	0,5	2,0	5,6	0,8
VaRD Tipo de Cambio	0,2	1,1	5,0	0,2
<b>Asia</b>				
<b>VaRD Total</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,1</b>
Efecto Diversificación	0,1	(0,0)	(0,1)	0,1
VaRD Renta Fija	0,0	0,2	0,4	0,0
VaRD Renta Variable	0,0	0,0	0,0	0,0
VaRD Tipo de Cambio	0,0	0,0	0,1	0,0

Puede observarse que el riesgo medio en Iberoamérica en términos de VaR asciende a 17,9 millones de US dólar, cerrando diciembre con un VaR de 20,4 millones de US dólar. Dentro de este total, los riesgos del Grupo se centran en renta fija donde el VaR medio ha sido de 19,0 millones de US dólar, localizado tanto

en Iberoamérica como en EEUU. El riesgo de mercado en EEUU es generado por la toma de posiciones estratégicas y direccionales de instrumentos de renta fija iberoamericana denominados en US dólar y cuyos mercados se encuentran en Estados Unidos.

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.

### Detalle de Posiciones de Cambio

Los datos de la página siguiente reflejan de forma cuantitativa en millones de dólares la posición abierta neta que se mantiene en cada divisa, es decir, que está sujeta al riesgo de cambio. Las posiciones largas o de activo se representan con un signo (+) y las posiciones cortas o de pasivo con un signo (-). Se incluyen también las operaciones a plazo y el riesgo Delta equivalente de las opciones de tipo de cambio.

En la tabla se observa como la mayor concentración se encuentra en los principales países de la región iberoamericana.

### Distribución de Riesgos y Resultados

#### a) Distribución Geográfica

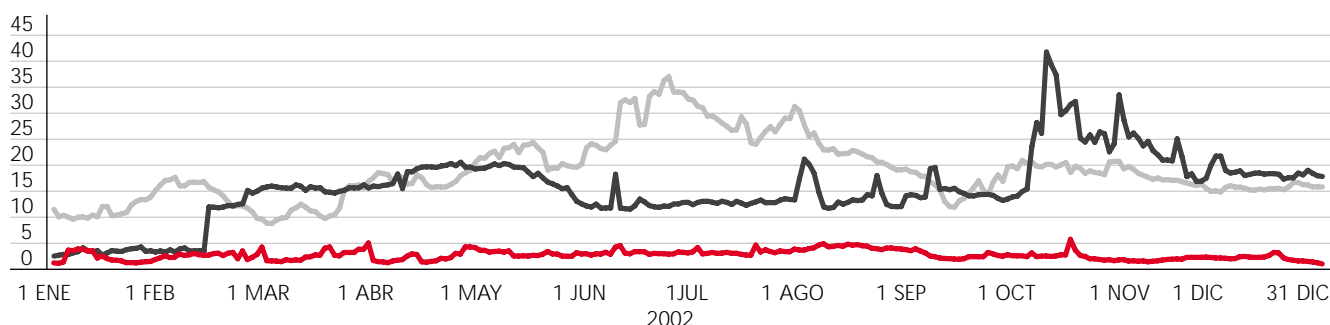
En 2002 la distribución geográfica de resultados de las actividades de negociación del Grupo se caracterizó por una mayor concentración en Iberoamérica, seguida en menor medida por Europa, y con especial importancia dentro de la región iberoamericana de Brasil y México. De igual forma, destaca la aportación de Iberoamérica al VaR total del Grupo, contribuyendo con más de la mitad hasta representar un 53%. Europa, en cambio, aporta solo un 20% del riesgo en términos de VaR, frente a un 24% de resultados. Esta diferencia es debida a la importante franquicia de clientes en España, que permite perfiles de riesgo bajos obteniendo elevados ingresos por intermediación, ventas y creación de mercado. Por el contrario, EEUU no tiene esta franquicia, por lo que el nivel de VaR medio es mayor al resultado acumulado.

Se expone a continuación la contribución geográfica, en términos de porcentaje, tanto en riesgos como en resultados

## Histórico de VaR por producto

Millones de US dólar

■ VaR R. Fija ■ VaR R. Variable ■ VaR FX



Detalle de posiciones de cambio a 31 de diciembre

Millones de US dólar													
	EUR	USD	ARS	BRL	CLP	COP	MXN	PEN	UYU	VEB	JPY	(+)	(-)
Total trading	-9,1	818,2	-0,7	-325,1	-196,6	-1,8	-76,1	-1,5	-6,0	-216,3	11,5	4,4	-0,6
Latinoamérica	0,5	829,7	0,0	-324,1	-198,0	-2,2	-84,5	-1,3	-6,0	-216,3	0,6	0,9	
U.S.A	5,8	-13,2	0,1	-0,9	0,8	0,5	6,1	0,1		0,1	0,3	0,1	
Europa	-15,4	1,7	-0,8	-0,1	0,5	-0,1	2,3	-0,3		-0,1	10,5	3,4	-0,5
Asia	0,0	0,0									0,1	0,0	-0,1

Detalle de posiciones medias durante el año 2002

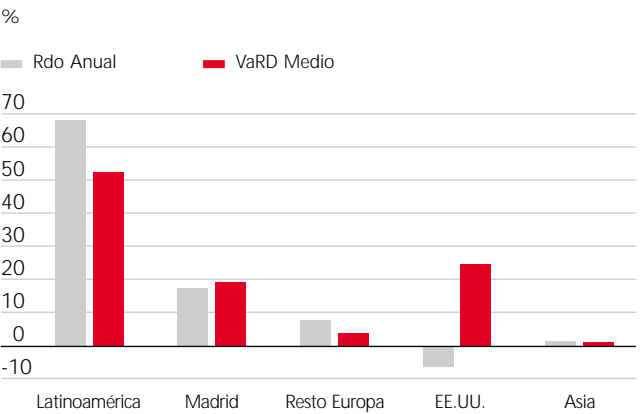
Millones de US dólar													
Total trading	EUR	USD	ARS	BRL	CLP	COP	MXN	PEN	UYU	VEB	GBP	JPY	
Posición media anual	32,6	571,7	-10,2	-124,5	-131,3	-25,8	-26,9	-50,6	-3,5	-236,8	-6,2	6,9	

sobre el VaR total del Grupo, así como el margen ordinario de gestión anual acumulado de la actividad de Negociación.

Estadísticas de riesgo para el año 2002

Millones de US dólar				
	Mínimo	Medio	Máximo	Último
Total	11,0	25,3	46,3	24,2
Europa	2,8	6,8	17,6	12,3
Asia	0,1	0,2	0,4	0,1
EEUU	0,7	8,8	23,9	1,1
Latinoamérica	5,7	17,9	42,1	20,4

Contribución de riesgos por Unidad

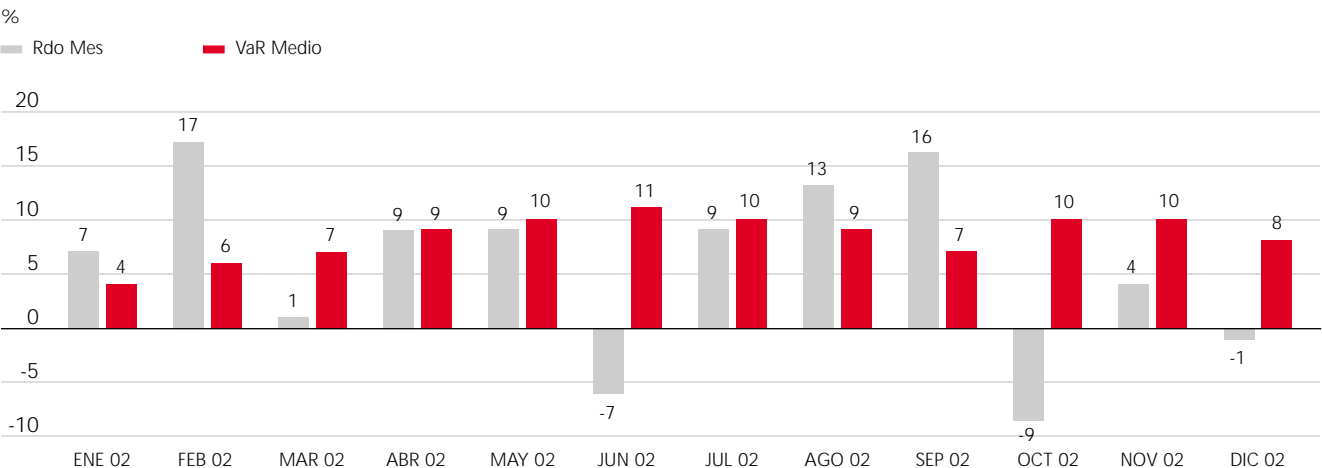


Los valores mínimos, medios, máximos y últimos del riesgo medido en terminos de VaR, por zona geográfica son:

b) Distribución temporal

En el gráfico se observa desde comienzo del año 2002 una tendencia creciente del nivel de riesgo durante la primera mitad del año, rompiéndose esta tendencia en la segunda mitad en la que se ajustan los niveles de riesgo. 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, febrero, marzo, junio y a partir de septiembre, en los que los mercados emergentes reaccionaban con inestabilidad ante acontecimientos como los descritos anteriormente.

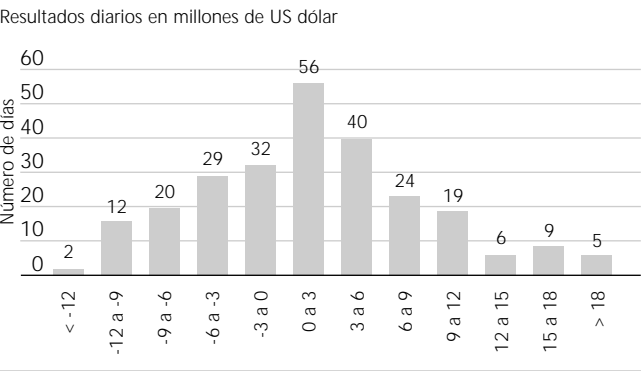
Distribución temporal del riesgo



Histograma de resultados diarios Mark-to-Market (MtM)

El siguiente histograma de frecuencias nos detalla cómo se han distribuido los resultados en función de su magnitud. Así vemos que el intervalo de rendimientos que más se ha dado es el de 0 a 3 millones de US dólar que se ha producido 56 días, lo que supone un 22% de los días del año. El 50% de los días se obtuvieron resultados en el intervalo -3 a 6 millones de US dólar

Histograma de frecuencia de resultados diarios (MtM)



Gestión del riesgo de Derivados Estructurados

La actividad de derivados estructurados (opciones fuera de mercados organizados) 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 esta actividad son: Madrid, Nueva York, Portugal, Brasil y México. El VaR medio se situó en US dólar 1,4 millones, con un VaR máximo de US dólar 4,1 millones y mínimo de US dólar 0,65 millones

Análisis de Rentabilidad – Riesgo

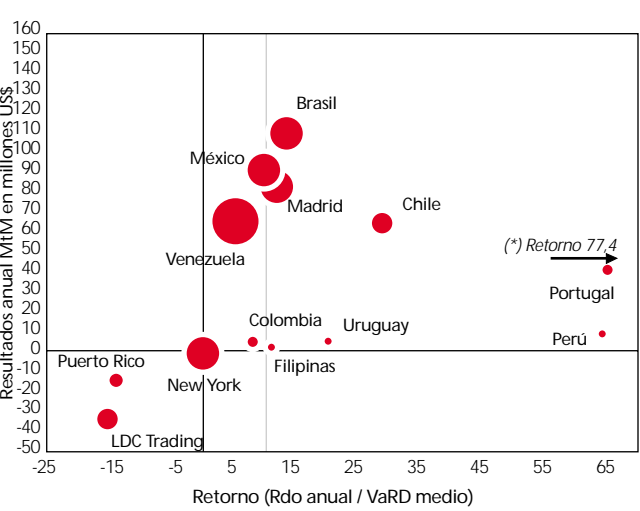
En el siguiente gráfico se muestra en el eje de ordenadas el resultado acumulado en el año, y en el eje de abscisas el retorno o ratio rentabilidad-riesgo, expresado como la relación entre el resultado acumulado en el año y el VaR medio. Así, un retorno de 20 significa que los resultados conseguidos son veinte veces superiores al riesgo medio al que se ha estado expuesto para obtenerlos. El tamaño de los círculos representa el nivel de riesgo que por término medio ha mantenido una unidad de negocio expresado por su VaR medio.

Este análisis proporciona una medida del rendimiento de las distintas unidades de negocio y permite realizar una comparativa entre ellas. Así, la mayor o menor eficacia en términos de rentabilidad ajustada al riesgo determinará su posición en el gráfico.

Las unidades situadas en los cuadrantes de la derecha muestran unos retornos elevados, con resultados al menos diez veces el

riesgo medio incluido en términos de VaR. En los cuadrantes de la izquierda se sitúan unidades que muestran un ratio rentabilidad-riesgo moderado o bajo, diferenciando también entre aquellas unidades cuya contribución al total de resultados MtM es positiva (cuadrante superior), y aquellas otras en que la aportación ha sido negativa (cuadrante inferior).

Resultados MtM vs. Retorno



Finalmente, los distintos diámetros de los círculos permiten comparar los niveles de riesgo de las distintas unidades de negocio.

Stress Test

Durante el año 2002 se han analizado diferentes escenarios de Stress test. A continuación figuran los resultados a 31 de diciembre de 2002 de un escenario de máxima volatilidad, aplicando un 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 2002, 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.

Stress Test de máxima volatilidad

Millones de US dólar				
	Renta Fija	Renta Variable	Tipo de cambio	Total
Total	22,5	-2,8	35,2	54,9
Iberoamérica	-14,6	-5,8	30,0	9,6
EEUU	-2,4		0,3	-2,1
Europa	39,8	2,9	4,9	47,6
Asia	-0,3	-0,0	0,0	-0,3

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 54,9 millones de US dólar.

Estadísticas de Stress Test

El siguiente análisis se ha efectuado en base al escenario anteriormente descrito realizado durante el año 2002. En el se observa la mínima, media, máxima, y última pérdida de cada escenario.

Estadísticas de Stress Test

Millones de US dólar

Escenarios	Mínimo	Medio	Máximo	Último
Máxima volatilidad	59,4	-8,1	-59,3	54,9

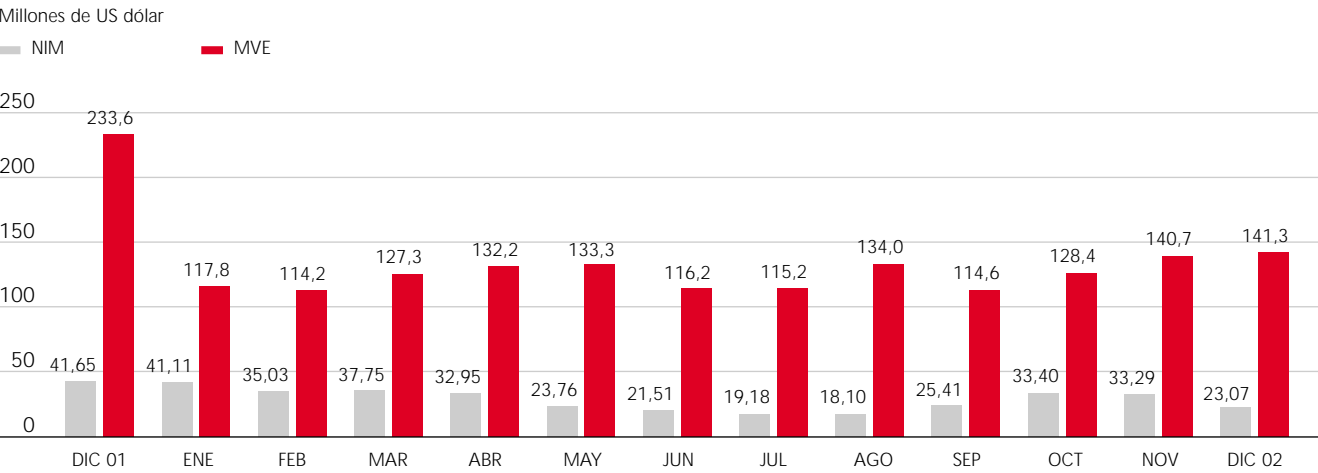
B) Gestión de Activos y Pasivos Iberoamérica

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 puntos básicos del valor patrimonial y sensibilidad a 100 puntos básicos del margen financiero a un año, se movió dentro de una estrecha banda durante el año 2002 reduciendo el riesgo de manera importante con respecto a diciembre del 2001.

Al cierre de diciembre el consumo de riesgo para la región, medido en sensibilidad 100 puntos básicos del valor patrimonial sobre los recursos propios, es de un 2,27%; mientras el riesgo en margen financiero a 1 año, medido en sensibilidad 100 puntos básicos de este sobre el margen presupuestado, es mínimo con nivel de 0,6%. Este perfil de riesgo corresponde a una reducción de un 50% tanto en riesgo de margen como en valor, realizada principalmente en Brasil y Puerto Rico.

Evolución del Riesgo de Gestión de Balance



NIM: Sensibilidad Margen Financiero 1año a movimientos paralelos de 100 pb en la curva.  
MVE: Sensibilidad del Valor Patrimonial a movimientos paralelos de 100 pb en la curva.

Gap en Moneda local

Millones de US dólar

	Total	0-6 meses	6-12 meses	1-3 años	> 3 años	No sensible
Activo	53.864	33.774	1.746	3.130	5.817	9.397
Pasivo	56.854	37.588	1.621	2.320	3.565	11.760
Fuera de balance	2.558	-19.097	3.654	17.943	58	0
Gap	-431	-22.911	3.778	18.754	2.311	-2.362

Gap en Dólar

Millones de US dólar

	Total	0-6 meses	6-12 meses	1-3 años	> 3 años	No sensible
Activo	24.065	13.293	1.512	4.389	3.454	1.417
Pasivo	21.074	11.586	1.204	2.228	2.737	3.319
Fuera de balance	-2.559	-470	-752	-738	-599	0
Gap	431	1.237	-444	1.424	117	-1.903

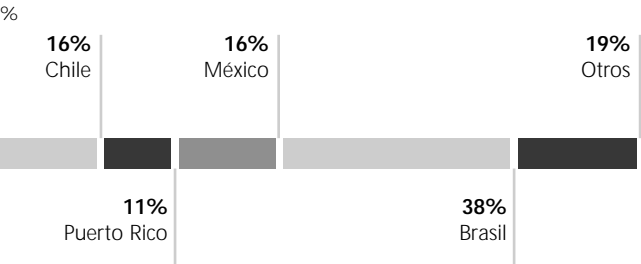
Perfil de Riesgo de Interés a cierre de año

En los cuadros de gaps de la página anterior se muestra el desglose por plazo del riesgo mantenido en Iberoamérica a diciembre 2002.

Sensibilidad Margen Financiero.

Para el total de Iberoamérica, el consumo a diciembre 2002 es de 23,07 millones de US dólar (sensibilidad a 100 puntos básicos), lo que supone un 0,6% del presupuesto total de margen financiero para la región.

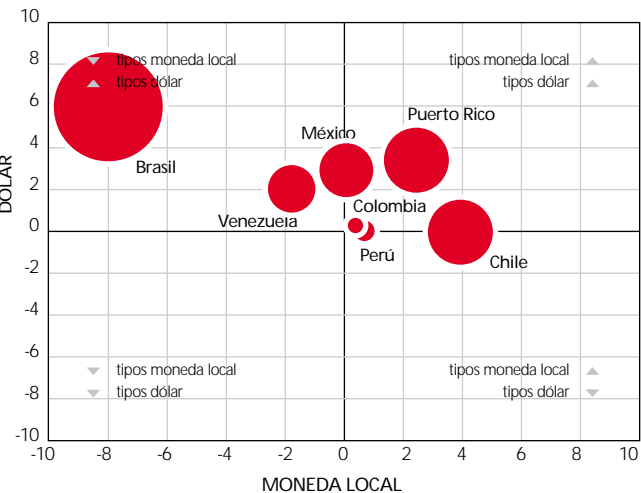
Distribución sensibilidad NIM 100 pb por zona geográfica



El 81% del riesgo en margen financiero se concentra en Brasil, Chile, México y Puerto Rico. El ejercicio 2002 se ha caracterizado por una gestión protectora del margen financiero ante la inestabilidad vigente en el mercado. Comparativamente con Diciembre 2001 Brasil ha cerrado su riesgo de margen en un 52%, Chile en un 47%, México en un 53% y Puerto Rico en un 46%.

Posicionamiento sensibilidad NIM 100 pb

Millones de US dólar



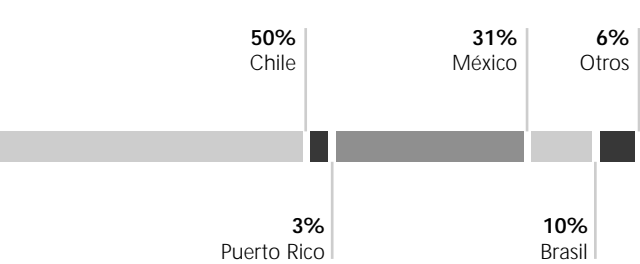
No se muestran Bolivia, Uruguay y Paraguay por tener niveles de sensibilidad poco significativos.

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. 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.

Sensibilidad Valor Patrimonial.

La suma de los recursos propios locales en la región ascendió en 2002 a 6.233 millones de US dólar, con un consumo de riesgo a diciembre 2002 de 141,32 millones de US dólar (sensibilidad a 100 puntos básicos), lo que supone un 2,27%.

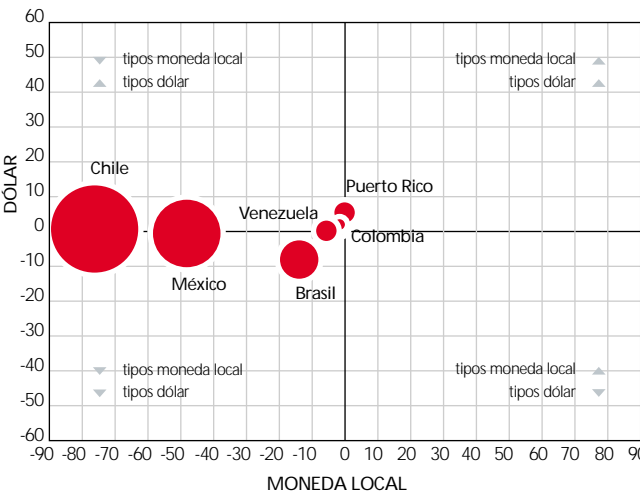
Distribución sensibilidad MVE 100 pb



El 91% del Riesgo de Valor Patrimonial está concentrado en Chile, México y Brasil.

Posicionamiento sensibilidad MVE 100 pb

Millones de US dólar



No se muestran Bolivia, Uruguay y Paraguay por tener niveles de sensibilidad poco significativos.

El ejercicio 2002 se ha caracterizado por una reducción de riesgo patrimonial en dos países: Brasil y Puerto Rico. Comparativamente con diciembre 2001 Brasil ha cerrado su riesgo patrimonial en un 69% y Puerto Rico en un 89%.

Como se puede observar en el gráfico la concentración de riesgo se realiza en México y Chile donde los comportamientos de los mercados han sido menos volátiles.

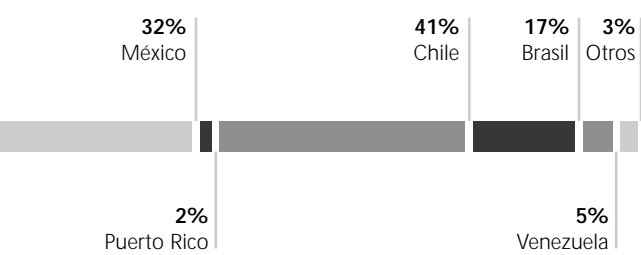
El gráfico obtenido a partir de las sensibilidades del Valor Patrimonial a un movimiento paralelo de 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés, muestra la posición de los países con respecto al riesgo en Valor Patrimonial. Los dos cuadrantes de la derecha implican una mejora del valor ante subidas 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.

Carteras de Inversión Iberoamérica

Como muestra el gráfico correspondiente, el riesgo de las carteras de inversión a diciembre 2002, expresado en equivalente año, se sitúa principalmente en Chile, México y Brasil.

Las carteras de inversión en las unidades iberoamericanas están constituidas principalmente por riesgo público (gobierno o

Cartera de inversión Iberoamérica



cámara) siendo el riesgo en títulos corporativos mínimo. Destaca en la gestión de este año el cambio de perfil realizado, bajando el riesgo en Brasil y manteniendo la ponderación de México en el portafolio.

Riesgo de Liquidez

El control y análisis del riesgo de liquidez se realizan con el objetivo de garantizar que el Grupo mantiene unos niveles holgados 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 un cambio de las circunstancias del mercado con objeto de preparar al Grupo ante ellas.

**Informe de auditoria  
y cuentas anuales**

<b>150</b>	Informe de Auditoría
<b>152</b>	Cuentas Anuales Consolidadas
<b>211</b>	Informe de Gestión
<b>216</b>	Balance y Cuenta de Resultados de Banco Santander Central Hispano, S.A.

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. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. Conocer el proceso de generación de información financiera y los sistemas internos de control.
- 5. 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.
- 6. 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.
- 7. Examinar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en relación con los Mercados de Valores y, en general, de las reglas de gobierno del Banco.

A estos efectos, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne 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, Deloitte & Touche, examinan anualmente las cuentas anuales de la práctica totalidad de las sociedades que componen el Grupo Santander Central Hispano 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 efectividad 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 incurridos por el Grupo por las audi-

torías anuales realizadas por la organización mundial Deloitte & Touche ascendieron en el ejercicio 2002 a 9,1 millones de euros.

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: De acuerdo con la información disponible sobre las 30 compañías norteamericanas incluidas en el índice «30 Dow Industrial», así como para las 20 mayores entidades financieras norteamericanas cuyas acciones cotizan en mercados organizados, los honorarios que, por término medio, liquidaron a sus auditores durante el ejercicio 2001 por servicios distintos de la auditoría son del orden de 2,3 veces los honorarios satisfechos por los servicios de auditoría.

Esta relación, en el caso de nuestro auditor principal, es de 0,7 veces. Considerando lo indicado en la Nota 25 de la Memoria, dicho ratio es del 0,45.

El Reglamento del Consejo de Administración del Banco, aprobado el 24 de junio de 2002, contempla que no se contratarán con la firma auditora otros servicios que puedan poner en riesgo su independencia. 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»).

- 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 2002, los honorarios facturados al Grupo por la organización mundial Deloitte & Touche fueron inferiores al 0,2% de sus honorarios totales.

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. Los Anexos I y II incluidos en este Informe Anual recogen aquellas sociedades más significativas que integran el Grupo, y no la relación detallada de sociedades que figura en los Anexos de las cuentas anuales consolidadas puestas a disposición de todos los accionistas desde la fecha de convocatoria de la Junta General.

## **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 CENTRAL HISPANO (el "Grupo" - véanse Notas 1 y 3), que comprenden los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 y las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas y la memoria correspondientes a los ejercicios anuales terminados en dichas fechas, 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. 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 y de las respectivas Juntas Generales de Accionistas para hacerlo, el Banco y otras entidades del Grupo constituyeron en los ejercicios 2002, 2001 y 2000 - con cargo a sus reservas de libre disposición (856; 452 y 496 millones de euros, aproximada y respectivamente) y a las correspondientes cuentas de impuestos anticipados (461; 244 y 267 millones de euros, aproximada y respectivamente) - los fondos necesarios para cubrir los compromisos adquiridos con su personal jubilado anticipadamente en dichos ejercicios, hasta la fecha en que la jubilación de ese personal sea efectiva (véanse Notas 2-j, 17 y 21).
3. Conforme a lo requerido por el Banco de España, el capítulo "Reservas" de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 incorpora 3.738 millones de euros, aproximadamente, equivalentes a la diferencia existente entre el valor de mercado de las participaciones en el capital de algunas entidades adquiridas en el ejercicio 2000 y el importe al que determinadas acciones del Banco fueron emitidas - conforme a lo dispuesto en el artículo 159.l.c del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas - para su adquisición (véanse Notas 20 y 21). Dicho incremento en las reservas del Grupo supuso incrementar de manera correlativa el coste de adquisición de las participaciones compradas (véanse Notas 10 y 11).
4. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas de los ejercicios 2002, 2001 y 2000 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, consolidados, del Grupo Santander Central Hispano al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 y de los resultados consolidados de sus operaciones y de los recursos consolidados obtenidos y aplicados durante los ejercicios anuales terminados en dichas fechas y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados aplicados uniformemente.
5. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2002 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 2002. 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



Germán de la Fuente

31 de enero de 2003

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander Central Hispano.**  
**Balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 (Notas 1, 2, 3 y 4)**

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Activo</b>			
<b>Caja y depósitos en bancos centrales:</b>			
Caja	1.808.417	2.472.131	2.483.658
Banco de España	775.206	2.109.979	1.797.874
Otros bancos centrales	3.657.955	5.200.089	4.090.140
	6.241.578	9.782.199	8.371.672
<b>Deudas del Estado (Nota 5)</b>	24.988.493	24.694.890	22.754.931
<b>Entidades de crédito (Nota 6):</b>			
A la vista	3.148.911	5.612.648	5.582.110
Otros créditos	37.107.479	37.376.642	31.181.980
	40.256.390	42.989.290	36.764.090
<b>Créditos sobre clientes (Nota 7)</b>	162.972.957	173.822.046	169.384.197
<b>Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8):</b>			
De emisión pública	22.854.792	32.080.620	33.723.607
Otros emisores	9.231.369	10.223.775	12.838.069
	32.086.161	42.304.395	46.561.676
<b>Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 9)</b>	7.866.752	7.807.911	6.448.914
<b>Participaciones (Nota 10)</b>	4.769.738	6.661.805	7.719.700
<b>Participaciones en empresas del Grupo (Nota 11)</b>	1.129.393	1.227.351	1.155.969
<b>Activos inmateriales:</b>			
Gastos de constitución y de primer establecimiento	7.675	12.759	61.622
Otros gastos amortizables	635.373	861.022	619.060
	643.048	873.781	680.682
<b>Fondo de comercio de consolidación (Nota 12):</b>			
Por integración global	8.970.164	8.792.711	10.038.982
Por puesta en equivalencia	984.571	1.075.986	1.593.800
	9.954.735	9.868.697	11.632.782
<b>Activos materiales (Nota 13):</b>			
Terrenos y edificios de uso propio	3.000.385	3.758.784	4.043.555
Otros inmuebles	280.711	518.637	611.319
Mobiliario, instalaciones y otros	1.659.463	2.076.509	2.050.629
	4.940.559	6.353.930	6.705.503
<b>Acciones propias</b>	14.746	21.378	56.062
<b>Otros activos (Nota 22)</b>	17.554.670	21.076.637	19.975.250
<b>Cuentas de periodificación</b>	6.353.686	9.126.074	9.729.160
<b>Pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas (Nota 21)</b>	4.435.179	1.527.129	987.377
<b>Total Activo</b>	<b>324.208.085</b>	<b>358.137.513</b>	<b>348.927.965</b>
<b>Cuentas de orden (Nota 23)</b>	82.480.069	85.606.110	89.601.751

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander Central Hispano.**  
**Balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 (Notas 1, 2, 3 y 4)**

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Pasivo</b>			
<b>Entidades de crédito (Nota 14)</b>	<b>50.820.719</b>	<b>53.929.789</b>	<b>68.010.963</b>
<b>Débitos a clientes (Nota 15):</b>			
Depósitos de ahorro-			
A la vista	67.644.766	75.481.038	67.287.855
A plazo	52.286.346	52.759.866	60.250.328
Otros débitos-			
A la vista	408.544	1.137.361	1.539.312
A plazo	47.476.100	52.149.027	40.476.981
	167.815.756	181.527.292	169.554.476
<b>Débitos representados por valores Negociables (Nota 16):</b>			
Bonos y obligaciones en circulación	20.497.329	21.229.154	20.085.957
Pagarés y otros valores	10.791.778	20.379.942	14.079.953
	31.289.107	41.609.096	34.165.910
<b>Otros pasivos (Nota 22)</b>	10.811.902	11.254.425	11.062.469
<b>Cuentas de periodificación</b>	7.029.998	9.473.748	10.454.582
<b>Provisiones para riesgos y cargas (Nota 17):</b>			
Fondo de pensionistas	8.839.081	9.021.366	8.652.369
Otras provisiones	5.008.669	7.895.923	6.794.863
	13.847.750	16.917.289	15.447.232
<b>Fondo para riesgos generales</b>	132.223	132.223	132.223
<b>Diferencia negativa de consolidación</b>	15.459	17.333	154.899
<b>Beneficios consolidados del ejercicio:</b>			
Del Grupo	2.247.177	2.486.303	2.258.141
De minoritarios (Nota 19)	538.463	840.606	800.987
	2.785.640	3.326.909	3.059.128
<b>Pasivos subordinados (Nota 18)</b>	12.450.228	12.995.991	10.729.941
<b>Intereses minoritarios (Nota 19)</b>	6.036.710	7.433.330	8.331.723
<b>Capital suscrito (Nota 20)</b>	2.384.201	2.329.681	2.280.118
<b>Primas de emisión (Nota 21)</b>	8.979.735	8.651.004	8.078.240
<b>Reservas (Nota 21)</b>	5.573.390	5.423.738	5.394.432
<b>Reservas de revalorización (Nota 21)</b>	42.666	42.666	42.666
<b>Reservas en sociedades consolidadas (Nota 21)</b>	4.192.601	3.072.999	2.028.963
<b>Total Pasivo</b>	<b>324.208.085</b>	<b>358.137.513</b>	<b>348.927.965</b>

Las Notas 1 a 26 descritas en la Memoria y los Anexos I a III, adjuntos, forman parte integrante de estos balances de situación consolidados.

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que integran el Grupo Santander Central Hispano.**  
**Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 (Notas 1, 2, 3 y 4)**

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>(Debe) Haber</b>			
<b>Intereses y rendimientos asimilados (Nota 25)</b>	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>	<b>29.159.725</b>
<i>De los que: cartera de renta fija</i>	<i>5.081.124</i>	<i>5.318.056</i>	<i>4.292.248</i>
<b>Intereses y cargas asimiladas (Nota 25)</b>	<b>(13.825.855)</b>	<b>(18.408.400)</b>	<b>(21.294.358)</b>
<b>Rendimiento de la cartera de renta variable (Nota 25):</b>			
De acciones y otros títulos de renta variable	120.061	124.734	130.822
De participaciones	311.863	408.165	271.898
De participaciones en el Grupo	41.248	15.506	21.474
	<b>473.172</b>	<b>548.405</b>	<b>424.194</b>
<b>Margen de intermediación</b>	<b>9.358.655</b>	<b>10.256.764</b>	<b>8.289.561</b>
<b>Comisiones percibidas (Nota 25)</b>	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>	<b>4.762.378</b>
<b>Comisiones pagadas (Nota 25)</b>	<b>(857.802)</b>	<b>(913.448)</b>	<b>(749.384)</b>
<b>Resultados de operaciones financieras (Nota 25)</b>	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>	<b>702.102</b>
<b>Margen ordinario</b>	<b>14.004.189</b>	<b>15.563.641</b>	<b>13.004.657</b>
<b>Otros productos de explotación (Nota 25)</b>	<b>128.431</b>	<b>118.700</b>	<b>201.622</b>
<b>Gastos generales de administración:</b>			
De personal (Nota 25)	(4.521.718)	(5.258.297)	(4.450.957)
<i>De los que:</i>			
<i>Sueldos y salarios</i>	<i>(3.208.776)</i>	<i>(3.794.237)</i>	<i>(3.299.881)</i>
<i>Cargas sociales</i>	<i>(739.448)</i>	<i>(841.104)</i>	<i>(716.064)</i>
<i>De las que: pensiones</i>	<i>(130.054)</i>	<i>(162.910)</i>	<i>(130.666)</i>
Otros gastos administrativos (Nota 25)	(2.800.333)	(3.142.686)	(2.845.408)
	<b>(7.322.051)</b>	<b>(8.400.983)</b>	<b>(7.296.365)</b>
<b>Amortización y saneamiento de activos materiales e inmatrimoniales (Nota 13)</b>	<b>(889.832)</b>	<b>(987.319)</b>	<b>(900.148)</b>
<b>Otras cargas de explotación</b>	<b>(354.913)</b>	<b>(349.585)</b>	<b>(321.205)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>5.565.824</b>	<b>5.944.454</b>	<b>4.688.561</b>
<b>Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia (Notas 10 y 11)</b>			
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	706.214	1.102.479	1.130.474
Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(73.205)	(156.930)	(82.831)
Correcciones de valor por cobro de dividendos	(353.111)	(423.671)	(293.372)
	<b>279.898</b>	<b>521.878</b>	<b>754.271</b>
<b>Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 12)</b>	<b>(1.358.616)</b>	<b>(1.872.952)</b>	<b>(598.548)</b>
<b>Beneficios por operaciones del Grupo:</b>			
Beneficios por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global	10.092	7.314	5.397
Beneficios por enajenación de participaciones puestas en equivalencia (Nota 3)	1.859.277	1.173.987	374.701
Beneficios por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	702	4.520	15.404
Reversión de diferencias negativas de consolidación	—	—	3.943
	<b>1.870.071</b>	<b>1.185.821</b>	<b>399.445</b>
<b>Quebrantos por operaciones del Grupo:</b>			
Pérdidas por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global (Notas 3 y 12)	(808.498)	(451)	(168)
Pérdidas por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	(35.089)	(5.884)	(11.678)
Pérdidas por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	(17.544)	(10.037)	(2.753)
	<b>(861.131)</b>	<b>(16.372)</b>	<b>(14.599)</b>
<b>Amortización y provisiones para insolvencias (neto) (Nota 7)</b>	<b>(1.648.192)</b>	<b>(1.586.017)</b>	<b>(1.048.345)</b>
<b>Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)</b>	<b>(272)</b>	<b>(751)</b>	<b>(613)</b>
<b>Beneficios extraordinarios (Nota 25)</b>	<b>1.270.092</b>	<b>3.005.644</b>	<b>451.390</b>
<b>Quebrantos extraordinarios (Nota 25)</b>	<b>(1.608.925)</b>	<b>(2.944.400)</b>	<b>(857.566)</b>
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.508.749</b>	<b>4.237.305</b>	<b>3.773.996</b>
Impuesto sobre beneficios (Nota 22)	(314.979)	(465.664)	(392.762)
Otros impuestos (Nota 22)	(408.130)	(444.732)	(322.106)
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.785.640</b>	<b>3.326.909</b>	<b>3.059.128</b>
Resultado atribuido a la minoría (Nota 19)	538.463	840.606	800.987
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>2.247.177</b>	<b>2.486.303</b>	<b>2.258.141</b>

Las Notas 1 a 26 descritas en la Memoria y los Anexos I a III, adjuntos, forman parte integrante de estas cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.

**Banco Santander Central Hispano, S.A. y Sociedades que Integran el Grupo Santander Central Hispano**  
**Memoria correspondiente a los Ejercicios Anuales**  
**Terminados el 31 de Diciembre de 2002, 2001 y 2000**

**(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 Banco ([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 éste, el Grupo Santander Central Hispano (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).

Las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2001 y 2000 fueron aprobadas por las Juntas Generales de Accionistas del Banco celebradas el 24 de junio de 2002 y el 10 de marzo de 2001, respectivamente.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2002, 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 significativos.

**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 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 deman-

da 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. 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, básicamente, 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).

Las participaciones 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 participaciones en empresas con las que se mantiene una relación duradera y están destinadas a contribuir a la actividad del Grupo, de las que se poseen participaciones, generalmente, iguales o superiores al 20% de su capital social - 3% si cotizan en Bolsa - (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 conside-

ración, 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	2002	2001	2000
Capital suscrito (Nota 20)	2.384.201	2.329.681	2.280.118
Reservas (Nota 21):			
Primas de emisión	8.979.735	8.651.004	8.078.240
Reservas	5.573.390	5.423.738	5.394.432
Reservas de revalorización	42.666	42.666	42.666
	14.595.791	14.117.408	13.515.338
Reservas en sociedades consolidadas	4.192.601	3.072.999	2.028.963
Pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas	(4.435.179)	(1.527.129)	(987.377)
Total reservas	14.353.213	15.663.278	14.556.924
Más- Beneficios consolidados del ejercicio-Del Grupo	2.247.177	2.486.303	2.258.141
Menos-			
Otros activos-			
Dividendo activo a cuenta pagado (Nota 4)	(727.782)	(685.380)	(597.047)
Dividendo activo a cuenta no pagado	—	—	(301.482)
Acciones propias	(14.746)	(21.378)	(56.062)
	(742.528)	(706.758)	(954.591)
<b>Patrimonio neto contable al cierre del ejercicio</b>	<b>18.242.063</b>	<b>19.772.504</b>	<b>18.140.592</b>
Menos-			
Tercer dividendo a cuenta (Nota 4)	(358.231)	(350.039)	—
Cuarto dividendo a cuenta (Nota 4)	(289.595)	(294.043)	(342.690)
<b>Patrimonio neto, después de la aplicación de los resultados del ejercicio</b>	<b>17.594.237</b>	<b>19.128.422</b>	<b>17.797.902</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 normativa relativa al cumplimiento de los recursos propios mínimos de las entidades de crédito; tanto a nivel individual como de grupo consolidado.

A 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000, los recursos propios computables del Grupo excedían de los requerimientos mínimos exigidos por la citada normativa.

## 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 detalle 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	2002	2001	2000
<b>Fondos de insolvencias:</b>			
Entidades de crédito (Nota 6)	90.522	107.107	279.405
De los que: Riesgo-país	8.537	67.999	152.212
Créditos sobre clientes (Nota 7)	4.938.204	5.287.314	5.172.184
De los que: Riesgo-país	309.674	262.760	153.114
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8)	135.552	188.453	198.881
De los que: Riesgo-país	257	12.177	32.173
	<b>5.164.278</b>	<b>5.582.874</b>	<b>5.650.470</b>
<b>Fondos de fluctuación de valores:</b>			
Deudas del Estado (Nota 5)	33	10.182	3.696
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8)	198.420	298.775	313.079
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 9)	569.715	522.640	618.406
	<b>768.168</b>	<b>831.597</b>	<b>935.181</b>
<b>Fondos por pensiones (*) (Nota 2-j):</b>			
En sociedades españolas	7.448.941	6.626.201	5.966.704
De los que: Otros activos	3.191.513	3.240.237	3.170.597
En sociedades extranjeras	3.001.768	4.033.609	3.541.307
	<b>10.450.709</b>	<b>10.659.810</b>	<b>9.508.011</b>
<b>Fondo para riesgos generales (**)</b>	<b>132.223</b>	<b>132.223</b>	<b>132.223</b>
<b>Fondo de cobertura de activos materiales:</b>			
Activos adjudicados (Nota 13)	395.406	563.455	623.881
Resto de activos	104.837	131.652	99.702
	<b>500.243</b>	<b>695.107</b>	<b>723.583</b>
<b>Otros fondos para activos</b>	<b>207.750</b>	<b>243.013</b>	<b>219.117</b>
<b>Otras provisiones para riesgos y cargas (Nota 17)</b>	<b>5.008.669</b>	<b>7.895.923</b>	<b>6.794.863</b>
<b>Total</b>	<b>22.232.040</b>	<b>26.040.547</b>	<b>23.963.448</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 considera como parte de las reservas patrimoniales del Grupo a efectos del cumplimiento de las exigencias de recursos propios.

## Argentina

Teniendo en cuenta las incertidumbres existentes en dicho país tras los cambios operados en su sistema financiero (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 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 2002 de todas las entidades del Grupo radicadas en Argentina han sido convertidos a euros utilizando un tipo de cambio final de 3,54 pesos argentinos por euro (equivalentes a 3,375 pesos argentinos por cada dólar norteamericano). El impacto

patrimonial de dicha conversión (desde el inicio de la devaluación) ha ascendido a 982 millones de euros, aproximadamente (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 acciones 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.

A 31 de diciembre de 2002, el fondo total constituido asciende a 1.623 millones de euros (de los que los registrados en «Provisiones para Riesgos y Cargas - Otras provisiones» ascienden a 1.356 millones de euros), 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 (véase Nota 17).

3. A los efectos de homogeneizar los criterios contables y de presentación de los estados financieros de las compañías filiales del Grupo radicadas en Argentina con los del Grupo, se han neutralizado los resultados generados por dichas filiales, sin que se haya realizado ningún otro ajuste de homogeneización o clasificación contable a sus estados financieros.

Durante el ejercicio 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) registran 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:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Beneficios extraordinarios:</b>			
Otros productos	36.542	15.332	48.015
<b>Quebrantos extraordinarios:</b>			
Otras cargas	(106.079)	(57.133)	(116.049)
	<b>(69.537)</b>	<b>(41.801)</b>	<b>(68.034)</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, desde el 1 de julio de 2000, el Grupo debe efectuar una cobertura estadística de las insolvencias latentes en las diferentes carteras de riesgo homogéneas, dotando cada trimestre, en el 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 (riesgo crediticio de cada cartera multiplicado por unos coeficientes comprendidos entre el 0% y el 1,5%) como minuyendo y las dotaciones netas específicas por insolvencias realizadas en el trimestre, como sustruendo. 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, 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 aquéllos 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 2002 (véanse Notas 5 y 8) de 272 millones de euros (206 y 231 millones de euros, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, 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» se valoran de acuerdo con el criterio de puesta en equivalencia (véase Nota 1).

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, de emisión de bonos de tesorería y de lanzamiento de nuevas actividades; las inversiones en adquisiciones y elaboración de sistemas y programas informáticos cuya utilidad se extiende a varios ejercicios; las inversiones en remodelación de oficinas en régimen de alquiler 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 2002, 2001 y 2000 han ascendido a 285.573, 336.837 y 248.957 miles 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 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 sistemáticamente,

te, desde el momento de la compra, en el período 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 su caso, 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 0,08% del capital emitido al 31 de diciembre de 2002. A dicha fecha, sociedades dependientes no consolidables poseían un 0,02% del capital del Banco.

Durante el ejercicio 2002, tras considerar las adquisiciones realizadas durante el año, las distintas sociedades del Grupo han enajenado 763.081.401 acciones del Banco.

#### 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 2002 a 9.975 millones de euros) se encuentran cubiertos mediante fondos internos y externos a dicha fecha. Al 31 de diciembre de 2001 y 2000 se encontraban cubiertos mediante fondos internos.

##### *Normativa aplicable*

Los compromisos y riesgos devengados en materia de pensiones (de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1.588/1999, de 15 de octubre, que aprueba el Reglamento sobre la Instrumentalización de los Compromisos por Pensiones de las Empresas con sus Trabajadores) se deben valorar y cubrir aplicando criterios objetivos, al menos, tan rigurosos como los que se establecen en el citado Reglamento; entre otros, que el tipo de interés técnico aplicable no puede ser superior al 4% anual y que las tablas de supervivencia, mortalidad e invalidez a utilizar (de no ser las que correspondan a la propia experiencia del colectivo considerado, adecuadamente contrastadas) deben ser las 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 régimen transitorio de adaptación a la nueva regulación sobre los compromisos por pensiones, requiere que:

1. Las entidades de crédito que opten por mantener internamente sus fondos de pensiones (caso del Grupo)

deberán registrar la diferencia existente entre los fondos constituidos al 31 de diciembre de 1999 y los calculados aplicando los nuevos criterios de valoración, 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 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 2002, 2001 y 2000 (véase Nota 25) recoge 125.601, 129.963 y 130.955 miles de euros, respectivamente, correspondientes a la amortización anual del concepto indicado anteriormente.

Asimismo, la Circular establece que cuando una entidad cubra, en todo o parte, los riesgos derivados de los compromisos por pensiones a los que se refiere el Real Decreto 1588/1999 con contratos de seguros, los compromisos asegurados (determinados como el importe de las provisiones técnicas matemáticas que deba tener constituidas la entidad aseguradora) se registrarán en el epígrafe «Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondos de pensionistas», con cargo al epígrafe «Otros Activos». Al 31 de diciembre de 2002, el importe de los mencionados compromisos asegurados ascendía a 3.192 millones de euros (3.240 y 3.171 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 y 2000, respectivamente - véase Nota 17).

Adicionalmente, las diferencias de valoración que se deban exclusivamente a que las inversiones en las que están materializados 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 al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 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 2002, 2001 y 2000, el importe de las mencionadas diferencias de valoración ascendía a 1.091, 1.234 y 1.342 millones de euros, respectivamente.

Por otro lado, se permite registrar en un plazo máximo de cinco años determinadas obligaciones laborales («Otros compromisos»). Dichos pasivos se registran en

el epígrafe «Provisiones para Riesgos y Cargas - Fondo de pensionistas» (véase Nota 17) con cargo a «Quebrantos Extraordinarios» (véase Nota 25).

2. Las entidades de crédito que teniendo constituido un fondo interno opten por convertirlo en un fondo externo de pensiones (o aquellos casos en los que deban ser tratados como fondos externos, conforme al Real Decreto 1.588/1999), trasvasarán al mismo los fondos constituidos en un plazo máximo de 10 años. Si en el proceso de conversión a un fondo externo surgiesen diferencias entre los importes a exteriorizar calculados aplicando los nuevos criterios de valoración y los fondos internos constituidos al 31 de diciembre de 1999, éstas se registrarán 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 la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2002 (véase Nota 25) recoge 15.336 miles de euros correspondientes a la amortización anual de dicho concepto.

#### Fondos internos

Los estudios actuariales realizados al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 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: 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 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 ha adaptado a lo dispuesto en el Real Decreto 1588/1999, determinados contratos de seguros que cubren 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. Consecuentemente, de acuerdo con la Circular 5/2000, tienen la consideración de fondos externos por lo que no tienen que figurar registrados en el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 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	2002	2001	2000
Valor Actual			
Pensiones devengadas por el personal activo	1.234.819	1.536.235	1.752.203
Compromisos derivados del personal jubilado anticipadamente	3.382.436	2.254.294	1.859.285
Pensiones causadas por el personal pasivo (*)	5.328.055	5.035.171	4.789.213
Otros compromisos	29.897	49.206	58.208
<b>Importe total de los compromisos devengados</b>	<b>9.975.207</b>	<b>8.874.906</b>	<b>8.458.909</b>

(\*) Incluidas las pensiones correspondientes al personal jubilado anticipadamente.

Estos compromisos estaban cubiertos de la siguiente forma:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Valor Actual			
Fondos internos no asegurados	4.257.428	3.385.964	2.796.107
Fondos internos asegurados-			
Reservas matemáticas en sociedades aseguradoras del Grupo (*)	764.896	724.082	648.913
Pólizas de seguros contratadas con otras sociedades aseguradoras (*)	2.426.617	2.516.155	2.521.684
	3.191.513	3.240.237	3.170.597
<b>Fondo de pensionistas (Nota 1)</b>	<b>7.448.941</b>	<b>6.626.201</b>	<b>5.966.704</b>
Diferencia acogida al calendario de cobertura establecido en la Circular 5/2000 (**)	876.884	1.027.725	1.157.904
Diferencias en contratos de seguros afectos a compromisos por pensiones (**)	1.091.367	1.233.836	1.342.156
Fondos internos	9.417.192	8.887.762	8.466.764
Fondos externos	567.287	—	—
De los que:			
Provisiones aseguradas	489.959	—	—
Diferencia acogida al calendario de cobertura establecido en la Circular 5/2000	77.328	—	—
<b>Importe total</b>	<b>9.984.479</b>	<b>8.887.762</b>	<b>8.466.764</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.

#### Planes de jubilaciones anticipadas

En los ejercicios 2002, 2001 y 2000, el Banco, Banesto y Santander Consumer Finance, S.A. (antes HBF Banco Financiero, 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 y de las respectivas Juntas Generales de Accionistas para hacerlo, los mencionados fondos se dotaron de la forma siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Con cargo a reservas de libre disposición (Nota 21)</b>	<b>856.431</b>	<b>452.298</b>	<b>496.480</b>
De los que:			
Banco Santander Central Hispano, S.A.	705.845	270.732	358.939
Banesto	144.430	175.790	125.389
Santander Consumer Finance, S.A.	6.156	5.776	12.152
<b>Con cargo a resultados</b>	<b>55.071</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
De los que:			
Banco Santander Central Hispano, S.A.	45.801	—	—
Banesto	6.300	—	—
Santander Consumer Finance, S.A.	2.970	—	—
<b>Con cargo a impuestos anticipados (Nota 22)</b>	<b>484.101<sup>(*)</sup></b>	<b>243.547</b>	<b>267.338</b>
De los que:			
Banco Santander Central Hispano, S.A.	399.624	145.781	193.275
Banesto	81.162	94.659	67.518
Santander Consumer Finance, S.A.	3.315	3.107	6.545
<b>Total fondos dotados (Nota 17)</b>	<b>1.395.603</b>	<b>695.845</b>	<b>763.818</b>

(\*) De dicho importe, 461.159 miles de euros traen su origen del cargo a reservas.

### 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 2002, 2001 y 2000 ascendía a 3.002, 4.034 y 3.541 millones de euros, respecti-

vamente. De este importe, 1.390, 2.395 y 2.685 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	2002	2001	2000
<b>Coste devengado (Nota 25)</b>	<b>836.168</b>	<b>807.291</b>	<b>490.258</b>
<i>De los que registrados en:</i>			
<i>Gastos generales de administración - De personal</i>	<i>130.054</i>	<i>162.910</i>	<i>130.666</i>
<i>Quebrantos extraordinarios</i>	<i>350.832</i>	<i>195.293</i>	<i>236.473</i>
<i>Intereses y cargas asimiladas</i>	<i>597.211</i>	<i>713.930</i>	<i>278.209</i>
<i>Intereses y rendimientos asimilados</i>	<i>(241.929)</i>	<i>(264.842)</i>	<i>(155.090)</i>
<b>Pagos realizados</b>	<b>1.125.565</b>	<b>1.108.597</b>	<b>628.304</b>
<i>De los que: Reembolsados por las entidades aseguradoras</i>	<i>350.663</i>	<i>382.136</i>	<i>303.319</i>

### 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 y pagadas por las opciones vendidas y compradas, respectivamente, se contabilizan en los capítulos «Otros Activos» u «Otros Pasivos» de los balances de situación consolidados, hasta la fecha de vencimiento.

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; entendiendo 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 Central Hispano

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 las 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).

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 (véase Anexo I) y sobre las valoradas por el procedimiento de puesta en equivalencia (véase Anexo II).

Durante los ejercicios 2000, 2001 y 2002, 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 ha efectuado 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 ha vendido, por 443 millones de euros, los derechos de suscripción preferente que le correspondían (derivados de su participación del 99,04% en el capital social de Banesto), reduciendo su participación al 88,57% (véase Nota 21).

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, ha emitido 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 han sido 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.

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 ha adquirido el 35,45% de la participación que ése 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 ha hecho 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 Santander Colombia**

En virtud de una ampliación de capital y de determinados acuerdos celebrados en ejercicios anteriores, durante el ejercicio 2002 el Grupo ha elevado su participación en el capital social del Banco Santander Colombia en un 34,32%, con un desembolso de 303 millones de euros.

#### **Banco del Río de la Plata, S.A. (Banco Río)**

Al 31 de diciembre de 2002, el Grupo controlaba el 98,85% del capital social del Banco Río (80,3% y 79,8%, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, 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, y 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).

#### **Grupo Meridional**

En enero de 2000, el Grupo adquirió el 97% del capital social del Grupo Meridional de Brasil, grupo financiero compuesto por el Banco Meridional y el Banco de Inversiones Bozano Simonsen y sus filiales; lo que supuso una inversión de 835 millones de dólares norteamericanos, aproximadamente.

#### **Banco Totta & Açores, S.A. y Crédito Predial Portugués, S.A. (Grupo Totta)**

En noviembre de 1999, el Banco alcanzó unos acuerdos con el Grupo Champalimaud y con Caixa Geral de Depósitos cuyo resultado final fue la adquisición por parte del Grupo del 94,38% del capital social de Banco Totta & Açores, S.A. y del 70,6% del capital social de Crédito Predial Portugués, S.A.; adquisición que se desembolsó en efectivo (100.082 millones de escudos portugueses) y mediante la entrega de las 252.892.250 acciones del Banco (véase Nota 20) que se emitieron «ex-profeso» para esta transacción.

En el mes de abril de 2000, y con posterioridad a la compra comentada, el Grupo lanzó una Oferta Pública de Adquisición sobre el capital restante. Al 31 de diciembre de 2002, el Grupo controlaba el 99,3% del capital de ambas entidades, con una inversión total de 2.145 millones de euros, aproximadamente.

#### **Grupo Financiero Serfin y Grupo Financiero Santander Mexicano**

En el mes de mayo de 2000, el Grupo ganó la licitación convocada por el Instituto de Protección al Ahorro Bancario de México sobre el Grupo Financiero Serfin (cuarta institución financiera mejicana en tamaño), con una inversión de 14.650 millones de pesos mexicanos (equivalentes a 1.535 millones de dólares norteamericanos, aproximadamente). Por otro lado, durante el ejercicio 2000, el Grupo adquirió un 14,7% adicional del capital social de Grupo Financiero Santander Mexicano.

En el mes de diciembre de 2002, el Grupo llegó a un acuerdo con Bank of America Corporation, por el que este último adquirirá el 24,9% del Grupo Financiero Santander Serfin por 1.600 millones de dólares norteamericanos, lo que supondrá al

Grupo unas plusvalías, estimadas al día de hoy, de 700 millones de dólares norteamericanos, aproximadamente. 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.

Dicha operación está sujeta a la obtención de las aprobaciones regulatorias pertinentes, previéndose su ejecución para el primer semestre del año 2003.

#### **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.

#### **Banco de Caracas**

En el mes de octubre de 2000, el Grupo presentó una Oferta Pública de Adquisición de las acciones representativas del capital social del Banco de Caracas. El precio ofertado a todos los accionistas fue de 0,57 dólares norteamericanos por acción, del cual se dedujeron 0,11 dólares norteamericanos con la finalidad de cubrir posibles contingencias que pudieran surgir. El importe total de la inversión ascendió a 318 millones de dólares norteamericanos, aproximadamente; adquiriéndose el 93,1% del capital social del banco en el mes de diciembre de 2000. El 17 de agosto de 2002, Banco de Venezuela y Banco de Caracas se fusionaron en el nuevo Banco de Venezuela.

#### **Banco do Estado de Sao Paulo (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 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 permitió 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.

#### **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.

#### Otras participaciones

##### *The Royal Bank of Scotland Group, plc. (Royal Bank of Scotland)*

En el ejercicio 2000, el Grupo acudió a la ampliación de capital realizada por Royal Bank of Scotland. Adicionalmente, y también en el marco de la Oferta Pública de Adquisición lanzada por este banco sobre National Westminster Bank, plc., el Grupo suscribió 800 millones de euros en la ampliación de capital realizada por Royal Bank of Scotland a estos efectos.

Por otro lado, el Grupo realizó una desinversión neta en Bolsa de 35 millones de acciones de Royal Bank of Scotland durante el ejercicio 2000, con objeto de no exceder los límites regulatorios de participación aplicables. Los beneficios obtenidos en esta desinversión fueron destinados a amortizar los fondos de comercio originados en las compras descritas. Igualmente, 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 8,03%.

En el ejercicio 2002, el Grupo ha realizado una desinversión neta del 3% en su participación en Royal Bank of Scotland, generando unas plusvalías de 806 millones de euros, aproximadamente.

##### *Unión Eléctrica Fenosa, S.A. (Unión Fenosa)*

Durante el ejercicio 2002 se han realizado diversas adquisiciones del capital social de Unión Fenosa por un total de 465 millones de euros. La participación al 31 de diciembre de 2002 asciende al 23,35%.

##### *Grupo Financiero Bital*

En el ejercicio 2002, se ha suscrito una ampliación de capital y se han convertido 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 ha aceptado la Oferta Pública de Adquisición lanzada por Hong Kong and Shanghai Bank Corporation («HSBC») sobre el Grupo Financiero Bital, lo que ha supuesto unas plusvalías de 113 millones de euros, aproximadamente.

##### *Dragados y Construcciones, S.A.*

En el ejercicio 2002, el Grupo ha desinvertido 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.

##### *Vallehermoso, S.A.*

En el ejercicio 2002, el Grupo ha desinvertido un 24,5% de la participación que posee de Vallehermoso, S.A. (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.

##### *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 ha producido la desinversión, con unas plusvalías de 94 millones de euros.

##### *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. Al 31 de diciembre de 2000, la diferencia negativa de consolidación de dicha participación ascendía a 132 millones de euros.

\* \* \* \* \*

El coste de adquisición y los activos totales e ingresos brutos de las restantes sociedades consolidadas adquiridas y vendidas durante los ejercicios 2002, 2001 y 2000 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 2002 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)

1.375.608

De los que-

Distribuidos al 31 de diciembre de 2002 (\*)

727.782

Tercer dividendo a cuenta

358.231

Cuarto dividendo a cuenta

289.595

Reservas voluntarias

570

**Beneficio neto del ejercicio**

**1.376.178**

(\*) 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 del ejercicio 2002, fueron los siguientes:

Miles de Euros	30-06-02	30-09-02	31-12-02
Beneficio después de impuestos	696.685	1.042.042	1.376.178
Dividendos satisfechos	—	(369.551)	(727.782)
	696.685	672.491	648.396
<b>Dividendos a cuenta</b>	<b>369.551</b>	<b>358.231</b>	<b>358.231</b>
<b>Dividendo bruto por acción (euros)</b>	<b>0,0775</b>	<b>0,075126</b>	<b>0,075126</b>

## 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 2002 en el 0,191% del beneficio del Banco del año (0,254% y 0,284% en los ejercicios 2001 y 2000, respectivamente).

Dicho porcentaje supone que la cifra a percibir por cada miembro del Consejo de Administración por este concepto correspon-

diente al ejercicio 2002 (65 mil euros brutos), resulte un 10% inferior a la establecida en los dos ejercicios anteriores (72 mil euros brutos). Los miembros de la Comisión Ejecutiva tienen establecida, además, una asignación durante el ejercicio 2002 de 141 mil euros brutos anuales (también un 10% inferior a la establecida en los dos ejercicios anteriores - 157 mil euros brutos).

Por último, a partir del 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 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 O'Shea, y D. Francisco Luzón López:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Total retribuciones salariales</b>	<b>13.438</b>	<b>20.577</b>	<b>31.994</b>
<i>De las que: Retribuciones variables</i>	<i>7.103</i>	<i>12.495</i>	<i>23.589</i>

## Detalle individualizado

A continuación se indica el detalle individualizado de los conceptos devengados por los Consejeros del Banco durante el

ejercicio 2002 a los que se ha venido haciendo referencia anteriormente:

Miles de Euros

Consejeros	Asignaciones			Dietas		Retribuciones Salariales de los Consejeros Ejecutivos			
	Atenciones Estatutarias	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría	Consejo	Otras Dietas	Fijas	Variables	Total	Total
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	65	141	—	12	14	1.022	1.217	2.239	2.471
D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	65	5	—	12	6	—	—	—	88
D. Alfredo Sáenz Abad	65	124	—	12	13	2.318	2.295	4.613	4.827
D. Matías Rodríguez Inciarte	65	141	—	12	109	1.265	1.352	2.617	2.944
D. Manuel Soto Serrano	65	—	32	12	22	—	—	—	131
D. Juan Abelló Gallo	34	—	17	6	6	—	—	—	63
D. José Manuel Arburua Aspiunza	65	—	—	12	99	—	—	—	176
D. Fernando de Asúa Álvarez	65	141	17	12	109	—	—	—	344
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	65	—	—	12	92	—	—	—	169
D <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola O'Shea	65	141	—	12	9	664	751	1.415	1.642
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola O'Shea	65	—	15	12	10	—	—	—	102
D. Guillermo de la Dehesa Romero	34	74	—	6	6	—	—	—	120
D. Rodrigo Echenique Gordillo	65	141	32	10	98	—	—	—	346
D. Antonio Escámez Torres	65	141	15	12	100	—	—	—	333
D. Francisco Luzón López	65	124	—	10	11	784	1.488	2.272	2.482
D. Elías Massaveu Alonso del Campo	65	—	—	10	12	—	—	—	87
D. Abel Matutes Juan	34	—	17	6	8	—	—	—	65
Sir George Ross Mathewson	65	—	—	7	6	—	—	—	78
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos	65	—	32	12	15	—	—	—	124
D. Antonio de Sommer Champalimaud	65	—	—	—	—	—	—	—	65
Assicurazioni Generali, S.p.a.	65	—	—	3	—	—	—	—	68
Otros Consejeros (1)	—	—	—	8	2	282	—	282	292
<b>Total</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>17.017</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 Corcóstegui Guraya.

## Otras retribuciones

Las restantes retribuciones devengadas por otros miembros del Consejo han ascendido, durante los ejercicios 2002, 2001 y 2000, a 2,5; 3,2 y 5,3 millones de euros, respectivamente.

### Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación del Banco y a la Alta Dirección

#### Representación

Las retribuciones percibidas durante el ejercicio 2002 por aquellos Consejeros del Banco que representan a éste en los Consejos de

Administración de compañías cotizadas en las que participa el Banco, y con cargo a las mismas, se indican a continuación:

	Compañía	Miles de Euros
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	Royal Bank of Scotland	66,9
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	Vallehermoso, S.A.	26,7
D. Fernando de Asúa Álvarez	Cepsa, S.A.	10,7
		<b>104,3</b>

Por acuerdo de la Comisión Ejecutiva, todas aquellas retribuciones derivadas de este tipo de representaciones y que correspondan a nombramientos acordados a partir del 18 de marzo de 2002, serán en beneficio del Grupo.

#### Alta Dirección

Adicionalmente, tal y como recoge la recomendación de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas («Comisión Aldama»), se incluye a continuación un detalle de la remuneración de los Directores Generales del Banco (\*) durante el ejercicio 2002:

Miles de Euros						
	Número	Fijas	Retribuciones Salariales Variables	Total	Otras Retribuciones	Total
Directores Generales	19	10.215	12.437	22.652	3.945	26.597

(\*) 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 2002 ascendía a 12.977 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 a 256 millones de euros, de los que 108 millones de euros corresponden a la liquidación por derechos de pensión a que se refiere el apartado siguiente a esta Nota (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- y 126 millones de euros al 31 de diciembre de 2000).

La siguiente tabla proporciona información sobre las obligaciones contraídas y cubiertas por el Grupo en materia de compromiso por pensiones y otros seguros con los Consejeros Ejecutivos del Banco al 31 de diciembre de 2002:

Miles de Euros			
	Total Pensiones Devengadas	Otros Seguros	Total
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	9.420	-	9.420
D. Alfredo Sáenz Abad	55.138	3.877	59.015
D. Francisco Luzón López	18.452	4.698	23.150
D. Matías Rodríguez Inciarte	25.522	3.823	29.345
D <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	6.656	1.258	7.914
<b>Totales</b>	<b>115.188</b>	<b>13.656</b>	<b>128.844</b>

Adicionalmente, otros Consejeros mantienen seguros de vida a cargo del Grupo cuyos capitales asegurados ascendían al 31 de diciembre de 2002 a 3 millones de euros (3 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 y 2 millones de euros al 31 de diciembre de 2000).

#### Liquidación por pensiones

Tras la decisión de D. Ángel Corcóstequi 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. Corcóstequi por el citado concepto fue de 56 millones de euros.

#### Plan de opciones

Al 31 de diciembre de 2002, el detalle de las opciones sobre acciones del Banco concedidas a Consejeros, se indica a continuación:

Miles de Euros

Consejeros	Opciones a 1 de Enero de 2002	Precio Medio de Ejercicio	Opciones Ejercitadas		Valor de Cotización Aplicado	Opciones a 31 de Diciembre de 2002	Precio Medio de Ejercicio	Fecha Inicio del Derecho	Fecha Finalización del Derecho
			Número	Precio de Ejercicio					
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	250.000	7,25	100.000	2,29	8,68	150.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Alfredo Sáenz Abad	140.000	8,19	40.000	2,29	9,16	100.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Matías Rodríguez Inciarte	195.000	7,58	70.000	2,29	9,39	125.000	10,545	30-12-03	29-12-05
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	120.000	7,84	120.000	7,84	10,27	—	—	—	—
D. Antonio Escámez Torres	260.000	8,03	—	—	—	140.000	8,19	01-01-02	29-12-05
D. Francisco Luzón López	140.000	8,19	—	—	—	140.000	8,19	01-01-02	29-12-05
	<b>1.105.000</b>	<b>7,79</b>	<b>330.000</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>655.000</b>	<b>9,54</b>		

#### Créditos

Los riesgos directos del Grupo con Consejeros del Banco (directa o indirectamente) al 31 de diciembre de 2002 ascendían a 14,4 millones de euros en concepto de créditos (7,8 y 6,9 millones de euros, respectivamente, al 31 de diciembre de 2001 y 2000) y a 1,2 millo-

nes de euros (0,8 y 1,2 millones de euros, respectivamente, al 31 de diciembre de 2001 y 2000) en concepto de avales prestados. En todos los casos han sido concedidos en condiciones de mercado.

El detalle individualizado al 31 de diciembre de 2002 se indica a continuación:

Miles de Euros

	Préstamos y Créditos	Papel Comercial	Avales	Total
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	1.194	—	182	1.376
D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos	1.082	—	243	1.325
D. Alfredo Sáenz Abad	458	—	—	458
D. Juan Abelló Gallo (*)	—	—	301	301
D. José Manuel Arburua Aspiunza	587	—	5	592
D. Fernando de Asúa Álvarez	47	—	—	47
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	393	—	1	394
D <sup>a</sup> Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola O'Shea	31	—	—	31
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola O'Shea	—	—	364	364
D. Guillermo de la Dehesa Romero (*)	768	—	—	768
D. Rodrigo Echenique Gordillo	43	—	64	107
D. Antonio Escámez Torres	291	—	—	291
D. Francisco Luzón López	1.449	—	—	1.449
D. Elías Massaveu Alonso del Campo	—	829	—	829
D. Abel Matutes Juan (*)	7.008	—	—	7.008
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos	191	—	—	191
	<b>13.542</b>	<b>829</b>	<b>1.160</b>	<b>15.531</b>

(\*) Estas posiciones fueron formalizadas con anterioridad a su nombramiento como Consejeros del Banco.

## (5) Deudas del Estado

### Composición

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados es la siguiente:

Miles de Euros	2002		2001		2000	
	Valor en Libros	Valor de Mercado	Valor en Libros	Valor de Mercado	Valor en Libros	Valor de Mercado
Cartera de renta fija:						
De negociación-						
Otras deudas anotadas cotizadas	2.025.794	2.025.794	3.784.393	3.784.393	1.352.902	1.352.902
De inversión ordinaria-						
Letras del Tesoro	3.677.314	3.695.356	3.223.943	3.226.380	4.841.513	4.845.907
Otras deudas anotadas cotizadas	13.252.332	13.715.738	10.639.303	10.595.705	5.509.634	5.375.578
Otros títulos cotizados	—	—	—	—	31.896	32.088
	16.929.646	17.411.094	13.863.246	13.822.085	10.383.043	10.253.573
De inversión a vencimiento-						
Otras deudas anotadas cotizadas	6.033.086	6.453.700	7.057.433	7.419.615	10.987.042	11.400.657
Otros títulos cotizados	—	—	—	—	35.640	37.906
	6.033.086	6.453.700	7.057.433	7.419.615	11.022.682	11.438.563
	24.988.526	25.890.588	24.705.072	25.026.093	22.758.627	23.045.038
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(33)	—	(10.182)	—	(3.696)	—
	<b>24.988.493</b>	<b>25.890.588</b>	<b>24.694.890</b>	<b>25.026.093</b>	<b>22.754.931</b>	<b>23.045.038</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	2002	2001	2000
Plazos de vencimiento			
Hasta 3 meses	574	2.899	3.378
Entre 3 meses y 1 año	4.228	2.535	5.550
Entre 1 año y 5 años	15.986	15.427	8.379
Más de 5 años	4.201	3.844	5.452
	<b>24.989</b>	<b>24.705</b>	<b>22.759</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 Crédito» (véase Nota 6) y «Créditos sobre Clientes (véase Nota 7), el Grupo tenía cedido al 31 de diciembre de 2002 un importe de 55.466 millones de euros al Banco de España y a otros intermediarios financieros, y a clientes (Administraciones Públicas, otros Sectores Residentes y Sector no Residente), por lo que 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 (57.852 y 47.796 millones de euros, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, respectivamente).

El tipo de interés medio anual de las Letras del Tesoro durante el ejercicio 2002 ha ascendido al 3,67% (4,58% y 3,79%, durante los ejercicios 2001 y 2000, respectivamente).

Las cuentas «Otras deudas anotadas cotizadas» y «Otros títulos cotizados» recogen obligaciones, bonos y Deuda del Estado, cuyo tipo de interés medio anual ha ascendido al 5,05% durante el ejercicio 2002 (5,43% y 7,12%, durante los ejercicios 2001 y 2000, respectivamente).

Al 31 de diciembre de 2002, el importe nominal de la Deuda del Estado afecta a determinados compromisos, propios o de terceros, ascendía a 600 millones de euros (604 y 597 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 y 2000, 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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	10.182	3.696	517
Dotación neta del ejercicio:			
Provisión registrada	—	7.242	3.239
Fondos disponibles	(10.143)	(192)	(84)
Utilización en ventas, saneamientos y otros movimientos	(6)	(564)	24
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>33</b>	<b>10.182</b>	<b>3.696</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	2002	2001	2000
Por Naturaleza y Plazos de Vencimiento			
A la vista:			
Cuentas mutuas	105.816	215.667	164.292
Otras cuentas	3.043.095	5.396.981	5.422.830
	3.148.911	5.612.648	5.587.122
Otros créditos:			
Depósitos y otras cuentas en entidades de crédito y financieras-			
Hasta 3 meses	11.019.178	16.547.662	14.358.858
Entre 3 meses y 1 año	3.881.831	3.230.730	5.386.481
Entre 1 año y 5 años	509.223	733.377	470.448
Más de 5 años	454.913	480.436	324.571
	15.865.145	20.992.205	20.540.358
Adquisición temporal de activos (Nota 5)-			
Hasta 3 meses	19.922.699	15.011.743	9.883.313
Entre 3 meses y 1 año	1.410.157	1.479.801	1.032.172
Entre 1 año y 5 años	—	—	530
	21.332.856	16.491.544	10.916.015
	37.198.001	37.483.749	31.456.373
	40.346.912	43.096.397	37.043.495
Menos- Fondos de insolvencias (Nota 1)	(90.522)	(107.107)	(279.405)
	<b>40.256.390</b>	<b>42.989.290</b>	<b>36.764.090</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>26.552.350</i>	<i>22.797.189</i>	<i>17.820.208</i>

## (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	2002	2001	2000
Administraciones Públicas	4.897.118	4.249.672	4.148.853
Otros sectores residentes	88.876.138	84.721.701	81.677.569
No residentes:			
Unión Europea (excepto España)	30.152.730	26.718.312	24.041.180
Estados Unidos de América y Puerto Rico	5.133.573	7.818.915	7.468.623
Resto OCDE	1.645.739	958.494	534.037
Iberoamérica	35.856.602	52.724.911	54.721.626
Resto del mundo	1.349.261	1.917.355	1.964.493
	74.137.905	90.137.987	88.729.959
	167.911.161	179.109.360	174.556.381
Menos- Fondos de insolvencias (Nota1)	(4.938.204)	(5.287.314)	(5.172.184)
	<b>162.972.957</b>	<b>173.822.046</b>	<b>169.384.197</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>120.882.376</i>	<i>108.944.400</i>	<i>102.083.565</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», aten-

diendo al plazo de vencimiento residual y a la modalidad y situación de las operaciones:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Por plazo de vencimiento:</b>			
Hasta 3 meses	34.871.392	46.058.142	36.040.857
Entre 3 meses y 1 año	28.749.004	22.676.469	35.609.342
Entre 1 año y 5 años	43.298.955	46.827.504	44.155.043
Más de 5 años	60.991.810	63.547.245	58.751.139
	<b>167.911.161</b>	<b>179.109.360</b>	<b>174.556.381</b>
<b>Por modalidad y situación del crédito:</b>			
Efectos financieros	1.203.721	854.477	607.419
Deudores con garantía real	56.687.044	56.923.840	50.158.709
Cartera comercial doméstica	8.186.016	9.382.292	10.301.275
Otros deudores a plazo	81.640.466	91.951.354	86.653.805
Adquisición temporal de activos	3.091.371	2.729.659	4.084.695
Deudores a la vista y varios	6.733.418	6.334.463	11.155.025
Arrendamientos financieros	6.669.389	7.038.825	7.077.537
Activos dudosos	3.699.736	3.894.450	4.517.916
	<b>167.911.161</b>	<b>179.109.360</b>	<b>174.556.381</b>

**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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	5.582.874	5.650.470	3.829.499
Incorporación de sociedades al Grupo	9.034	108	1.990.943
Dotación neta:			
Dotación del ejercicio	2.883.132	3.137.289	1.931.352
Fondos disponibles	(973.681)	(1.110.965)	(559.644)
	1.909.451	2.026.324	1.371.708
Eliminación de créditos fallidos contra fondos constituidos	(1.473.374)	(2.027.047)	(1.518.036)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(1.153.128)	(65.354)	111.878
Cancelaciones y traspasos entre fondos	289.421	(1.627)	(135.522)
<b>Saldo al cierre del ejercicio (Nota 1)</b>	<b>5.164.278</b>	<b>5.582.874</b>	<b>5.650.470</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Provisiones para riesgos específicos</i>	<i>2.970.725</i>	<i>3.061.442</i>	<i>3.331.031</i>
<i>Provisión genérica</i>	<i>1.417.681</i>	<i>1.657.791</i>	<i>1.772.475</i>
<i>Provisión para riesgo-país</i>	<i>318.468</i>	<i>342.936</i>	<i>337.499</i>
<i>Fondo de cobertura estadística</i>	<i>457.404</i>	<i>520.705</i>	<i>209.465</i>

Los activos en suspenso recuperados en el ejercicio 2002 ascendieron a 393.654 miles 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 132.395 miles de euros en dicho ejercicio. Los activos en suspenso recuperados en los ejercicios 2001 y 2000 ascendieron a 493.605 y 378.055 miles de euros, respectivamente, y las amortizaciones directas de créditos considerados fallidos ascendieron a 53.298 y 54.692 miles 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 2002, el Grupo gestionaba unas posiciones sujetas a riesgo-país (sin considerar los saldos intergrupo) de 400 millones de euros, aproximadamente (1.200 y 1.600 millones de euros, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, respectivamente).

## (8) Obligaciones y otros valores de renta fija

### Composición

La composición por moneda, admisión o no a cotización en Bolsa de los títulos y criterio de clasificación de las partidas que inte

gran el saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados, es la siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Por cotización:</b>			
Cotizados en Bolsa	28.212.876	32.070.126	37.748.398
No cotizados	4.207.257	10.721.497	9.325.238
	<b>32.420.133</b>	<b>42.791.623</b>	<b>47.073.636</b>
<b>Por criterio de clasificación:</b>			
De negociación	10.915.650	11.709.813	13.467.912
De inversión ordinaria	16.522.447	23.981.020	25.680.304
De inversión a vencimiento	4.982.036	7.100.790	7.925.420
	<b>32.420.133</b>	<b>42.791.623</b>	<b>47.073.636</b>
<b>Menos-</b>			
Fondos de insolvencias (Nota 7)	(135.552)	(188.453)	(198.881)
Fondos de fluctuación de valores	(198.420)	(298.775)	(313.079)
	<b>32.086.161</b>	<b>42.304.395</b>	<b>46.561.676</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>8.234.974</i>	<i>8.205.540</i>	<i>7.378.620</i>

### Otra información

Al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000, 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 2002 era el 10,2% (9,1% y 7,5%, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, 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 2002 del epígrafe «De Emisión Pública», del balance de situación consolidado, incluye 22.639 millones de euros relativos a valores emitidos por el sector público no residente (31.991 y 33.508 millones de euros, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, respectivamente).

Del total de la cartera de valores de renta fija al 31 de diciembre de 2002, 8.640 millones de euros vencen en el ejercicio 2002.

### 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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	298.775	313.079	181.373
Incorporación (bajas) de sociedades al Grupo	(3.832)	—	136.754
Dotación (liberación) neta del ejercicio	(88.061)	(40.532)	32.569
Utilización en ventas, saneamientos, diferencias de cambio y otros movimientos	(8.462)	26.228	(37.617)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>198.420</b>	<b>298.775</b>	<b>313.079</b>

**(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 están destinadas a contribuir a la actividad del Grupo; 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	2002	2001	2000
<b>Por criterio de clasificación:</b>			
De negociación	1.316.080	1.876.817	1.835.972
De inversión ordinaria	6.550.672	5.931.094	4.612.942
	<b>7.866.752</b>	<b>7.807.911</b>	<b>6.448.914</b>
<b>Por cotización:</b>			
Cotizados en Bolsa	3.403.268	4.388.404	5.459.792
No cotizados	5.033.199	3.942.147	1.607.528
	8.436.467	8.330.551	7.067.320
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(569.715)	(522.640)	(618.406)
	<b>7.866.752</b>	<b>7.807.911</b>	<b>6.448.914</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>5.866.594</i>	<i>4.406.927</i>	<i>2.806.895</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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	8.330.551	7.067.320	5.705.925
Incorporación de sociedades al Grupo	—	—	1.609.415
Adiciones (retiros) netos	846.200	1.154.094	(468.080)
Traspasos de (a) «Participaciones» (Nota 10)	(136)	253.946	4.976
Traspasos de (a) «Participaciones en empresas del Grupo» (Nota 11)	2.630	(727)	—
Diferencias de cambio y otros movimientos	(742.778)	(144.082)	215.084
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>8.436.467</b>	<b>8.330.551</b>	<b>7.067.320</b>

**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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	522.640	618.406	179.775
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(1.866)	—	229.220
Dotación (liberación) neta del ejercicio	206.499	(3.233)	213.257
Cancelación por utilización en ventas, saneamientos, traspasos y otros	(157.558)	(92.533)	(3.846)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>569.715</b>	<b>522.640</b>	<b>618.406</b>

### Otra información

**Airtel Móvil, S.A. («Airtel») y Vodafone Airtouch, plc. («Vodafone»)**

En el mes de julio de 2000, el Grupo aceptó la oferta presentada por Vodafone para canjear su participación en Airtel a esa fecha por acciones de Vodafone. El número de acciones de nueva emisión recibidas ascendió a 1.842.641.757, representativas del 2,85% del capital social de Vodafone y fueron registradas al coste de adquisición de las acciones de Airtel canjeadas.

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.

### **Auna Operadores de Telecomunicaciones, S.A. («Auna»)**

Tras las diversas operaciones societarias realizadas durante los ejercicios 2001 y 2002, al 31 de diciembre de 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 2002, el Grupo mantenía determinados acuerdos que le permitirán, de ejercitarse, aumentar su participación en un 2,5% adicional.

### **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 III.

### **(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»). En estas sociedades (véase Anexo II), que no están sometidas a la dirección única del Grupo, se mantiene, generalmente, una participación igual o inferior al 50% y superior al 20% si las acciones no cotizan en Bolsa (superior al 3% si cotizan en Bolsa).

### **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	2002	2001	2000
Royal Bank of Scotland	1.883.328	3.086.774	2.979.764
Cepsa	833.135	773.406	675.279
Unión Fenosa	692.929	463.975	360.277
San Paolo IMI, S.P.A. (San Paolo IMI)	540.631	449.076	531.769
Commerzbank A.G.	326.540	574.429	634.290
Vallehermoso, S.A.	58.569	264.968	225.157
Banco de Galicia y Buenos Aires (Nota 1)	30.142	74.087	115.917
Metlife	—	—	640.547
Société Générale	—	237.310	842.980
Dragados y Construcciones, S.A.	—	295.470	203.214
Resto de sociedades	404.464	442.310	510.506
	<b>4.769.738</b>	<b>6.661.805</b>	<b>7.719.700</b>
De los que:			
Euros	2.704.751	3.333.832	3.765.010
Cotizados en Bolsa	4.393.742	6.307.700	7.322.413

**Movimiento**

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo se muestra a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	6.661.805	7.719.700	4.036.734
Compras y ampliaciones de capital (Nota 3)	528.105	422.043	3.585.139
Ventas (Nota 3)	(2.153.580)	(1.939.412)	(338.232)
Trasposos de / (a) «Acciones y Otros Títulos de Renta Variable» (Nota 9)	136	(253.946)	(4.976)
Trasposos de / (a) «Participaciones en Empresas del Grupo» (Nota 11)	—	6.581	(1.160)
Efecto de la puesta en equivalencia	243.625	466.363	645.981
Cambio del método de consolidación	(2.104)	(18.253)	—
Diferencias de cambio y otros movimientos	(508.249)	258.729	(203.786)
<i>De las que: Movimiento en reservas en sociedades asociadas (Nota 21)</i>	<i>(243.289)</i>	<i>178.428</i>	<i>17.814</i>
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>4.769.738</b>	<b>6.661.805</b>	<b>7.719.700</b>

**(11) Participaciones en empresas del Grupo****Composición**

Este capítulo de los balances de situación consolidados 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	2002	2001	2000
<b>Por sociedades:</b>			
Inmobiliaria Urbis, S.A.	302.687	280.012	232.622
SCH Previsión, S.A. de Seguros y Reaseguros	143.702	4.381	—
Totta Urbe, S.A.	104.577	100.531	—
Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A.	62.460	110.833	52.552
La Unión Resinera Española, S.A.	53.963	50.431	46.885
Compañía Aseguradora Banesto Seguros, S.A.	50.729	45.388	45.370
B to B Factory Ventures, S.A.	40.000	80.632	95.657
Seguros Serfin, S.A.	33.445	37.305	38.357
Editel, S.A.	27.601	45.485	—
AOL Spain, S.A.	—	123.736	128.118
Cía. de Seguros de Vida Soince	—	—	119.662
Resto de sociedades	310.229	348.617	396.746
	<b>1.129.393</b>	<b>1.227.351</b>	<b>1.155.969</b>
<i>De los que:</i>			
<i>Euros</i>	<i>993.485</i>	<i>1.049.163</i>	<i>831.398</i>
<i>Cotizados en Bolsa</i>	<i>359.218</i>	<i>330.443</i>	<i>279.507</i>

## Movimiento

A continuación se indica el movimiento que se ha producido en este capítulo:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	1.227.351	1.155.969	861.010
Incorporación de sociedades al Grupo	12.928	—	98.536
Compras y ampliaciones de capital	137.633	249.576	382.310
Ventas y reducciones de capital	(165.693)	(173.422)	(27.647)
Traspasos (a) / de «Participaciones» (Nota 10)	—	(6.581)	1.160
Traspasos (a) / de «Acciones y otros títulos de renta variable» (Nota 9)	(2.630)	727	—
Efecto de la puesta en equivalencia	36.273	55.515	108.290
Cambio del método de consolidación	(23.939)	5.223	(214.555)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(92.530)	(59.656)	(53.135)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>1.129.393</b>	<b>1.227.351</b>	<b>1.155.969</b>

## Otra información

Al 31 de diciembre de 2002 no existían ampliaciones de capital en curso en ninguna sociedad dependiente significativa 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	2002	2001	2000
<b>Sociedades consolidadas por integración global:</b>			
Banespa (Brasil)	1.770.590	2.360.175	3.429.405
Grupo Totta (Portugal)	1.656.487	1.752.191	1.844.194
Grupo Financiero Santander Serfin (México)	1.191.867	1.260.431	1.277.169
Banco Santander Chile (Nota 3)	1.033.638	492.343	522.502
AKB (Nota 3)	870.286	—	—
Grupo Meridional (Brasil)	754.395	797.735	841.146
Banco Río (Argentina)	508.261	244.979	253.825
Banco Español de Crédito, S.A.	400.589	461.078	512.663
Banco de Venezuela	332.052	349.765	321.271
Grupo Patagon	—	627.595	640.769
Otras sociedades	451.999	446.419	396.038
	8.970.164	8.792.711	10.038.982
<b>Sociedades valoradas por puesta en equivalencia:</b>			
San Paolo IMI	299.704	210.366	287.903
Unión Fenosa	280.557	97.256	50.425
Royal Bank of Scotland	173.475	269.939	308.103
Cepsa	92.486	99.275	112.780
Commerzbank A.G.	77.375	104.841	114.030
Banco de Galicia y Buenos Aires (Argentina)	37.992	37.996	40.352
Société Générale	—	95.916	400.617
Otras sociedades	22.982	160.397	279.590
	984.571	1.075.986	1.593.800
	<b>9.954.735</b>	<b>9.868.697</b>	<b>11.632.782</b>

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. De acuerdo con las estimaciones y proyecciones de que disponen los Administradores del Banco, las provisiones de ingresos atribuibles al Grupo de estas sociedades (tras considerar lo indicado en el párrafo anterior), equi-

valen, 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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	9.868.697	11.632.782	2.542.599
Adiciones (Nota 3)	2.420.892	557.997	9.863.810
De las que:			
AKB	916.091	—	—
Banco Santiago (Banco Santander Chile)	595.806	—	—
Banco Río (*)	263.280	—	—
Banco Santander Colombia	240.114	—	—
Unión Fenosa	195.446	51.585	20.825
Banespa	612	345.931	3.445.801
Grupo Totta	143	—	1.913.082
Grupo Financiero Serfin	—	—	1.319.973
Société Générale	—	—	99.287
Retiros por ventas	(976.238)	(449.130)	(52.671)
De los que:			
Grupo Patagon	(617.503)	—	—
Royal Bank of Scotland	(103.876)	—	—
Société Générale	(95.126)	(285.379)	—
Amortización con cargo a reservas (**) (Nota 21)	—	—	(122.408)
Amortizaciones con cargo a resultados	(1.358.616)	(1.872.952)	(598.548)
De las que: Adicionales a las linealmente calculadas (***)	(702.885)	(1.230.651)	(257.233)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>9.954.735</b>	<b>9.868.697</b>	<b>11.632.782</b>

(\*) Provisionado según se indica en la Nota 1.

(\*\*) Conforme a lo establecido en el apartado 13º de la Norma Tercera de la Circular 4/1991 del Banco de España, en el ejercicio 2000 se amortizaron con cargo a reservas los fondos de comercio de AFP Unión (Perú) y AFP Nueva Vida (Perú) tras la fusión de ambas entidades realizada en marzo de 2000.

(\*\*\*) La amortización de los fondos de comercio adicional a la linealmente calculada en el ejercicio 2002 corresponde, básicamente, a Banespa (400 millones de euros) y Banco Santander Colombia (240 millones de euros). La equivalente al ejercicio 2001 corresponde, íntegramente, a Banespa.

### (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 31 de diciembre de 1999	3.718.889	768.418	3.855.122	8.342.429
Adiciones por nuevas incorporaciones al Grupo	1.183.152	134.921	638.744	1.956.817
Adiciones/ Retiros (neto)	28.392	(260.882)	(55.488)	(287.978)
Saldos al 31 de diciembre de 2000	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 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)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2002</b>	<b>3.710.182</b>	<b>288.873</b>	<b>4.548.046</b>	<b>8.547.101</b>
<b>Amortización acumulada:</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 1999	(489.194)	(12.477)	(1.953.962)	(2.455.633)
Adiciones por nuevas incorporaciones al Grupo	(346.417)	(11.575)	(402.408)	(760.400)
Retiros	71.599	1.250	488.610	561.459
Dotaciones	(122.866)	(8.336)	(519.989)	(651.191)
Saldos al 31 de diciembre de 2000	(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 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
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2002</b>	<b>(709.797)</b>	<b>(8.162)</b>	<b>(2.888.583)</b>	<b>(3.606.542)</b>
<b>Inmovilizado neto (*):</b>				
Saldos al 31 de diciembre de 2000	4.043.555	611.319	2.050.629	6.705.503
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

(\*) De los saldos totales, 2.602, 2.804 y 2.978 millones de euros, aproximadamente, corresponden a inmovilizado de entidades en el extranjero, al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000, respectivamente.

#### 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 pro-

visiones constituidas por comparación con su valor de mercado. Las provisiones al 31 de diciembre de 2002 ascendían a 395 millones de euros y representaban un 58% del valor registrado (563 y 624 millones de euros y 56% y 55%, al 31 de diciembre de 2001 y 2000, respectivamente).

**(14) Entidades de crédito-pasivo****Composición**

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados, atendiendo a la naturaleza y plazos de vencimiento residual de las operaciones, se indica a continuación:

Miles de Euros			
Por Naturaleza y Plazos de Vencimientos	2002	2001	2000
<b>A la vista:</b>			
Cuentas mutuas	28.712	120.256	58.839
Otras cuentas	3.920.819	2.705.432	3.892.437
	3.949.531	2.825.688	3.951.276
<b>A plazo o con preaviso:</b>			
Dispuesto en cuenta de crédito del Banco de España-			
Hasta 3 meses	1.000.022	1.116.524	1.211.166
	1.000.022	1.116.524	1.211.166
Cuentas a plazo-			
Hasta 3 meses	15.257.124	17.976.452	22.984.211
Entre 3 meses y 1 año	6.689.929	7.047.786	9.185.130
Entre 1 año y 5 años	3.053.691	3.171.012	4.515.728
Más de 5 años	2.756.834	2.531.872	2.370.428
	27.757.578	30.727.122	39.055.497
Cesión temporal de activos (Nota 5)-			
Hasta 3 meses	15.164.776	17.302.003	21.912.913
Entre 3 meses y 1 año	1.770.672	1.391.103	1.342.757
Entre 1 año y 5 años	1.178.140	170.201	161.203
Más de 5 años	—	397.148	376.151
	18.113.588	19.260.455	23.793.024
	46.871.188	51.104.101	64.059.687
	<b>50.820.719</b>	<b>53.929.789</b>	<b>68.010.963</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>30.530.819</i>	<i>25.374.334</i>	<i>34.060.690</i>

Al 31 de diciembre de 2002, 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 1.209 y 1.214 millo-

nes de euros, respectivamente (1.683 y 1.570; y 1.880 y 1.363 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 y 2000 asignado al Banco y al Grupo Banesto, respectivamente).

## (15) Débitos a clientes

### Composición

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados, atendiendo al área geográfica y sector en que tienen su origen las operaciones, se indica a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Por área geográfica:</b>			
España	96.602.048	92.810.916	76.659.671
Resto Unión Europea	23.990.299	23.756.199	23.279.001
Estados Unidos y Puerto Rico	7.530.507	8.306.588	8.119.968
Resto OCDE	353.469	437.783	374.563
Iberoamérica	37.915.080	55.181.626	60.213.546
Resto del mundo	1.424.353	1.034.180	907.727
	<b>167.815.756</b>	<b>181.527.292</b>	<b>169.554.476</b>
<b>Por sectores:</b>			
Administraciones Públicas	12.126.084	14.466.854	2.358.630
De los que: Cesiones temporales de activos (Nota 5)	9.829.694	12.395.466	163.277
Otros sectores residentes-			
Cuentas corrientes	21.743.570	21.252.167	20.236.174
Cuentas de ahorro	16.057.659	15.472.402	13.734.335
Imposiciones a plazo	21.326.541	19.155.872	20.933.335
Cesión temporal de activos (Nota 5)	19.194.664	15.928.311	13.407.823
Otras cuentas	109.686	82.585	146.857
	78.432.120	71.891.337	68.458.524
No residentes	77.257.552	95.169.101	98.737.322
	<b>167.815.756</b>	<b>181.527.292</b>	<b>169.554.476</b>
De los que: Euros	114.055.256	106.687.882	88.462.082

### Plazos de vencimiento

El vencimiento 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:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Depósitos de ahorro - A plazo:</b>			
Hasta 3 meses	27.174.558	35.294.610	36.240.164
Entre 3 meses y 1 año	14.739.929	10.571.178	15.109.691
Entre 1 año y 5 años	9.656.649	5.492.590	6.261.591
Más de 5 años	715.210	1.401.488	2.638.882
	<b>52.286.346</b>	<b>52.759.866</b>	<b>60.250.328</b>
<b>Otros débitos - A plazo:</b>			
Hasta 3 meses	44.046.599	47.506.744	32.100.700
Entre 3 meses y 1 año	1.681.335	3.214.585	6.625.220
Entre 1 año y 5 años	1.686.895	1.355.180	1.614.084
Más de 5 años	61.271	72.518	136.977
	<b>47.476.100</b>	<b>52.149.027</b>	<b>40.476.981</b>

**(16) Débitos representados por valores negociables****Bonos y obligaciones**

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados, en función de la moneda y tipo de interés, es el siguiente:

Miles de Euros				31 de Diciembre de 2002	
Moneda de Emisión	2002	2001	2000	Importe Vivo de la Emisión en Divisas (Millones)	Tipo de Interés Anual (%)
Euros:					
Interés fijo	7.364.425	3.415.549	3.519.093	—	5,18
Interés variable	5.145.509	5.709.449	5.763.617	—	3,21
Dólares norteamericanos:					
Interés fijo	1.429.024	2.422.252	1.789.188	1.499	5,96
Interés variable	1.419.888	3.124.495	2.807.262	1.489	1,55
Libras esterlinas:					
Interés fijo	661.029	706.656	688.989	430	7,55
Interés variable	1.380.477	1.561.221	1.201.723	898	4,02
Pesos chilenos:					
Interés fijo	2.442.948	3.487.374	3.644.634	1.845.224	6,61
Interés variable	—	—	32.395	—	—
Otras monedas	654.029	802.158	639.056	—	—
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>20.497.329</b>	<b>21.229.154</b>	<b>20.085.957</b>		

**Movimiento**

El movimiento que ha habido en las cuentas de «Bonos y Obligaciones» ha sido el siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	21.229.154	20.085.957	13.970.755
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(319.342)	—	1.105.410
Emisiones	6.698.032	3.930.111	5.909.995
De las que:			
Banco Santander Central Hispano, S.A.			
Cédulas Hipotecarias Octubre 2002 - Fijo	3.000.000	—	—
Banesto			
Cédulas Hipotecarias Marzo 2002 - Fijo	1.000.000	—	—
Santander Central Hispano International Ltd.			
Febrero 2005 - Variable	500.000	—	—
Febrero 2004 - Variable	—	567.343	—
Abril 2004 - Variable	—	500.000	—
Marzo 2002 - Variable	—	—	1.016.685
Junio 2005 - Variable	—	—	537.347
Amortizaciones	(4.620.244)	(3.104.884)	(1.348.431)
De las que:			
Santander Central Hispano International Ltd.			
Octubre 2002 - Variable	(500.000)	—	—
Agosto 2002 - Variable	(645.943)	—	—
Marzo 2002 - Variable	(1.000.000)	—	—
Mayo 2001 - Variable	—	(1.000.000)	—
Banco Río			
Programa Global 1998	—	—	(264.247)
Programa Global 1999	—	—	(443.697)
Diferencias de cambio	(2.490.271)	317.970	448.228
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>20.497.329</b>	<b>21.229.154</b>	<b>20.085.957</b>

## Plazos de vencimiento

A continuación se desglosa, por plazos de vencimiento, el saldo de este epígrafe al 31 de diciembre de 2002:

Millones de Euros	
Año de vencimiento	
2003	3.891
2004	4.701
2005	2.607
2006	59
2007	4.987
Después de 2007	4.252
	<b>20.497</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	2002	2001	2000
Vencimiento Residual			
Hasta 3 meses	6.887.054	14.882.899	9.905.250
Entre 3 meses y 1 año	1.591.281	4.271.742	3.799.556
Entre 1 y 5 años	2.313.443	1.225.301	375.147
	<b>10.791.778</b>	<b>20.379.942</b>	<b>14.079.953</b>
<i>De los que: Euros</i>	<i>6.010.792</i>	<i>5.683.417</i>	<i>4.389.276</i>

## (17) Provisiones para riesgos y cargas

### Movimiento

A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en el capítulo «Provisiones para Riesgos y Cargas»:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	16.917.289	15.447.232	4.238.025
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(1.129)	673	7.451.396
Dotación con cargo a resultados	1.392.143	2.650.409	389.492
Compromisos salariales con el personal jubilado anticipadamente en sociedades españolas en el ejercicio (Nota 2-j)	1.340.532	695.845	763.818
Fondos internos asegurados - Sociedades en España (Nota 2-j)-			
Primas a compañías de seguros	63.620	90.784	—
Constitución de fondos internos asegurados	—	—	3.236.023
Variación en las reservas matemáticas de las compañías aseguradoras	244.904	257.317	219.135
Pólizas de seguro externalizadas	(90.843)	—	—
Pagos a pensionistas realizados por las compañías aseguradoras	(266.405)	(278.461)	(284.561)
	(48.724)	69.640	3.170.597
Pagos a pensionistas y al personal jubilado anticipadamente con cargo a fondos internos (Nota 2-j)	(774.902)	(726.461)	(324.985)
Primas de seguros pagadas (Nota 2-j)	(63.620)	(91.770)	(5.241)
Fondos internos externalizados	(316.243)	—	—
Fondos utilizados	(1.300.820)	(335.653)	(320.568)
Traspasos	(285.973)	(174.516)	149.910
Diferencias de cambio y otros movimientos	(3.010.803)	(618.110)	(65.212)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>13.847.750</b>	<b>16.917.289</b>	<b>15.447.232</b>

**Incorporación de sociedades al Grupo**

La sociedad incorporada al Grupo en el ejercicio 2000 con un mayor importe de «Provisiones para riesgos y cargas» registrado fue Banespa (véase Nota 3).

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 computo del gasto por el impuesto sobre sociedades brasileño; si bien, en septiembre de 1999, la «Secretaria 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 han acogido 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.

**Otras provisiones**

El saldo del epígrafe «Otras provisiones» del capítulo «Provisiones para Riesgos y Cargas» incluye los siguientes conceptos:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Provisión de insolvencias para riesgos de firma	317.009	357.085	283.521
<i>De la que: Por riesgo-país</i>	<i>17.964</i>	<i>14.004</i>	<i>26.126</i>
Fondo por minusvalías en operaciones de futuros financieros	520.446	399.986	276.622
Fondos para contingencias y compromisos en unidades operativas:			
Constituidos en sociedades españolas	2.138.895	2.361.593	878.752
<i>De los que: Por inversiones realizadas</i>	<i>1.356.278</i>	<i>1.287.434</i>	—
Constituidos en otras sociedades	2.032.319	4.777.259	5.355.968
<i>De los que: Banespa (*)</i>	<i>944.286</i>	<i>3.088.842</i>	<i>3.470.568</i>
	<b>5.008.669</b>	<b>7.895.923</b>	<b>6.794.863</b>

(\*) Véase el apartado «Incorporación de sociedades al Grupo» en esta misma Nota.

**(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 2002	
	2002	2001	2000	Importe Vivo de la Emisión en Divisas (Millones)	Tipo de Interés Anual (%)
Euros:					
Interés fijo	2.650.248	2.550.070	2.043.470	—	5,84
Interés variable	2.838.370	2.127.704	1.094.452	—	5,07
Dólares norteamericanos:					
Interés fijo	4.399.523	5.431.010	5.136.729	4.614	7,35
Interés variable	1.690.664	1.898.309	1.797.883	1.773	2,02
Libras esterlinas:					
Interés fijo	307.447	657.567	320.460	200	6,75
Interés variable	307.447	—	—	200	6,77
Otras monedas	256.529	331.331	336.947	—	—
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>12.450.228</b>	<b>12.995.991</b>	<b>10.729.941</b>		

## Movimiento

El movimiento que ha habido en el saldo de este capítulo es el siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	12.995.991	10.729.941	8.098.668
Incorporación de sociedades al Grupo	100.213	—	389.676
Emisiones	1.095.356	1.968.198	1.988.383
De las que: Santander Central Hispano Issuances, Ltd.:			
Mayo 2012 - Variable	95.356	—	—
Abril 2012 - Variable	1.000.000	—	—
Marzo 2011 al 6%	—	500.000	—
Marzo 2011 - Variable	—	500.000	—
Septiembre 2011 - Variable	—	500.000	—
Septiembre 2010 al 7,625%	—	—	1.074.694
Julio 2010 al 6,375%	—	—	500.000
Amortizaciones	(433.359)	(31.913)	(252.915)
De las que: Santander Central Hispano Issuances, Ltd.:			
Diciembre 1994 - Variable	(215.505)	—	—
Diferencias de cambio	(1.307.973)	329.765	506.129
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>12.450.228</b>	<b>12.995.991</b>	<b>10.729.941</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 emisiones 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.

Al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000, el saldo de este capítulo incluye 321.180 miles de euros correspondientes a emisio-

nes convertibles en acciones del Banco en cualquier momento entre el 1 de enero de 1999 y el 23 de diciembre de 2003, a decisión de sus tenedores, y con una relación de conversión de una acción por cada título más el equivalente en euros a 0,483 acciones según la cotización de cierre de la acción del Banco del día en que se haya acordado atender la conversión.

## Plazos de vencimiento

A continuación se desglosa, por plazos de vencimiento, el saldo de este capítulo del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2002:

Millones de Euros	
Año de vencimiento	
2003	461
2004	541
2005	1.174
2006	1.071
2007	615
Después 2007	8.588
	<b>12.450</b>

Los intereses devengados por los pasivos subordinados durante el ejercicio 2002 han ascendido a 736.364 miles de euros

(750.778 y 660.056 miles de euros durante los ejercicios 2001 y 2000, respectivamente).

**(19) Intereses minoritarios****Composición**

El detalle, por sociedades del Grupo, del saldo del capítulo «Intereses Minoritarios» se presenta a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Acciones preferentes emitidas por:</b>			
BSCH Finance, Ltd.	3.733.936	4.660.831	4.584.076
BCH Eurocapital, Ltd.	637.278	741.799	686.554
Pinto Totta International Finance, Ltd.	217.893	261.254	252.906
BCH Capital, Ltd	194.563	338.466	319.708
Totta y Açores Financing Limited	128.907	155.049	150.217
Banesto Holdings, Ltd.	67.919	81.732	75.583
BCH Internacional Puerto Rico Inc. y Banco Santander Puerto Rico	55.602	139.609	132.752
	5.036.098	6.378.740	6.201.796
<b>Participación de minoritarios:</b>			
Grupo Banesto	295.636	28.380	34.618
Somaen Dos, S.L.	275.665	248.573	221.737
Banco Santander Chile	103.325	53.286	49.427
Banco Santander Puerto Rico	45.295	63.984	67.512
Grupo Brasil	36.207	26.258	1.029.726
Banco Santander Portugal	35.458	32.827	34.618
Grupo Financiero Santander Serfin	25.933	28.584	16.912
Orígenes AFJP	23.193	37.780	18.199
Banco Río	3.235	152.873	205.973
Banco Santiago	—	217.284	223.288
Resto de sociedades	156.665	164.761	227.917
	1.000.612	1.054.590	2.129.927
	<b>6.036.710</b>	<b>7.433.330</b>	<b>8.331.723</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.

## Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo se muestra a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	8.273.936	9.132.710	6.937.008
Incorporación de sociedades al Grupo	1.211	3.300	1.037.292
De las que: Banespa	—	—	1.029.726
Acciones preferentes:			
Incorporación de sociedades al Grupo	—	—	429.862
Emisión	—	—	639.525
De las que:			
BSCH Finance Ltd.:			
Con un dividendo preferente del 8,625%	—	—	322.407
Con un dividendo preferente del 9,4%	—	—	317.118
Amortización	(890.220)	—	(19.719)
De las que:			
BSCH Finance Ltd.	(694.680)	—	—
Dividendos satisfechos	(400.665)	(500.258)	(442.495)
Diferencias de cambio	(552.014)	238.896	259.884
	(1.842.899)	(261.362)	867.057
Modificación de porcentajes de participación	(60.178)	(1.007.921)	(595.345)
Dividendos satisfechos a minoritarios	(181.551)	(192.967)	(83.246)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(153.809)	(240.430)	168.957
<b>Saldos al final del ejercicio</b>	<b>6.036.710</b>	<b>7.433.330</b>	<b>8.331.723</b>
Beneficio neto del ejercicio atribuido a la minoría	538.463	840.606	800.987
	<b>6.575.173</b>	<b>8.273.936</b>	<b>9.132.710</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 31 de diciembre de 1999	3.667.793.148	1.833.896.574
Aumentos de capital:		
Adquisición de acciones de:		
Grupo Totta	252.892.250	126.446.125
Royal Bank of Scotland	179.615.243	89.807.622
Banco del Río de la Plata, S.A.	63.450.006	31.725.003
Gratificación de fusión	6.736.590	3.368.295
Oferta de suscripción	345.000.000	172.500.000
Desembolso en efectivo efectuado por Royal Bank of Scotland	44.749.176	22.374.588
Número de acciones y valor nominal del capital social al 31 de diciembre de 2000	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</b>	<b>4.768.402.943</b>	<b>2.384.201.472</b>

Las acciones del Banco cotizan en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores españolas, así como en los mercados de Nueva York, Milán, Londres, París, Lisboa, Buenos Aires, Frankfurt y Suiza y tienen todas las mismas características y derechos. Al 31 de diciembre de 2002, los únicos accionistas que figuran con un porcentaje de participación en el capital social del Banco superior al 3% eran Chase Nominees Limited (con un 5,50%) y State Street Bank and Trust Company (con un 3,46%).

#### Otras consideraciones

Al 31 de diciembre de 2002, el capital adicional autorizado por la Junta General de Accionistas del Banco ascendía a 1.464 millones de euros. Los plazos de que disponen los Administradores del Banco para efectuar ampliaciones de capital hasta este límite finalizan el mes de febrero de 2007.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 9 de febrero de 2002 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 15.000 millones de euros, en un plazo de cinco años, en valores de renta fija no convertibles en acciones y hasta 1.000 millones de euros, en un plazo de un año, en valores de renta fija convertibles en capital y delegó en el Consejo de Administración la ejecución del acuerdo de emitir hasta un máximo de 1.000 millones

de euros en valores de renta fija convertibles en acciones con exclusión del derecho preferente de suscripción, en el plazo de un año; acordando también los correspondientes aumentos de capital para atender, en su caso, a la conversión.

Al 31 de diciembre de 2002 cotizaban en mercados oficiales de valores las acciones de Banco Río de la Plata; Banco de Venezuela, S.A.C.A.; Banco Santander Colombia; Santander Bank Corporation (Puerto Rico); Grupo Financiero Santander Serfin, S.A. de C.V.; Banco Santander Chile; Bansaliber, S.A.; Central de Inversiones en Valores, S.A. (Ceivasa); Financiera Bansander, S.A. (Fibansa); Norteña de Valores, S.A. (Norvasa); Cartera Mobiliaria, S.A. (Carmosa); Santander Chile Holding; Inmuebles B de V 1985 C.A.; Banco do Estado de Sao Paulo; Banesto; Portada, S.A. y Banco Totta & Açores.

Al 31 de diciembre de 2002, 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	2002	2001	2000
Saldo al inicio del ejercicio	15.663.278	14.556.924	5.521.618
Beneficio atribuido del ejercicio anterior	2.486.303	2.258.141	1.575.108
Dividendos repartidos sobre el beneficio del ejercicio anterior	(1.329.462)	(1.241.219)	(861.454)
Por aumentos de capital (Nota 20)	1.045.480	864.985	9.069.812
De los que:			
Prima de emisión	1.045.480	853.415	5.273.748
Reservas voluntarias anticipadas	—	11.570	3.796.064
Cargo por jubilaciones anticipadas del personal (Nota 2-j) (*)	(839.923)	(449.780)	(461.962)
Cancelación de diferencias de primera integración (Nota 12)	—	—	(122.408)
Venta de derechos de suscripción de Banesto (Nota 3) (**)	271.805	—	—
Diferencias de cambio	(2.666.942)	(527.310)	(53.238)
Movimiento en reservas en sociedades asociadas (Nota 10)	(243.289)	178.428	17.814
Otros movimientos, neto	(34.037)	23.109	(128.366)
<b>Saldo al final del ejercicio (Nota 1)</b>	<b>14.353.213</b>	<b>15.663.278</b>	<b>14.556.924</b>

(\*) Teniendo en consideración el porcentaje de participación en el capital social de Banesto al 31 de diciembre de 2002, 2001 y 2000 (88,57%, 98,57% y 98,54%, 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.

### Primas de emisión, reservas y reservas de revalorización

La composición del saldo de estos capítulos, correspondientes íntegramente al Banco, es la siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Reservas restringidas:</b>			
Legal	476.841	465.935	456.024
Reservas para acciones propias	132.462	146.701	240.459
Reservas de Revalorización Real Decreto Ley 7/1996	42.666	42.666	42.666
<b>Reservas de libre disposición:</b>			
Primas de emisión	8.979.735	8.651.004	8.078.240
Reservas voluntarias y reservas de consolidación atribuidas al Banco	4.964.087	4.811.102	4.697.949
<i>De las que: Reservas voluntarias anticipadas</i>	<i>3.284.856</i>	<i>3.408.113</i>	<i>3.796.064</i>
<b>Reservas del Grupo atribuidas al Banco</b>	<b>14.595.791</b>	<b>14.117.408</b>	<b>13.515.338</b>
<i>De las que: Reservas registradas en el Banco</i>	<i>14.436.631</i>	<i>14.096.519</i>	<i>13.502.101</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 2002 incluye «Reservas voluntarias anticipadas», de las que 3.277 millones de euros, aproximadamente (3.397 y 3.738 millones de euros al 31 de diciembre de 2001 y 2000, 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 amortización de los fondos de comercio originados en las adquisiciones. Dicho importe incrementó inicialmente el coste de adquisición de las participaciones adquiridas (véanse Notas 12 y 20).

**Reservas y pérdidas de ejercicios anteriores de sociedades consolidadas**

El desglose por sociedades de los saldos de estos capítulos del balance de situación consolidado, atendiendo a la contribución

de las mismas al Grupo (considerando el efecto de los ajustes de consolidación) se indica a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS:</b>			
<b>Por integración global:</b>			
Grupo Financiero Santander Serfin	712.570	221.112	35.231
Banco Santander Chile (Grupo Consolidado)	539.054	151.894	159.563
Banespa	474.164	32.154	—
Banco Español de Crédito (Grupo Consolidado)	461.160	285.877	233.860
Banco Santander Puerto Rico	263.573	284.005	217.110
Santander Central Hispano Investment, S.A.	217.947	180.592	182.828
Banco de Venezuela, S.A.C.A. (Grupo Consolidado)	127.723	75.187	29.961
Banco Totta y Accores, Ltda.	120.319	37.780	—
Santander Central Hispano Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	79.046	95.675	86.269
Otras sociedades	22.294	387.927	388.932
	3.017.850	1.752.203	1.333.754
<b>Por puesta en equivalencia:</b>			
Royal Bank of Scotland	534.672	462.689	317.208
Cepsa	110.013	81.810	58.232
San Paolo IMI	106.076	22.592	—
Vallehermoso, S.A.	76.739	50.623	30.177
Unión FENOSA	71.150	130.516	63.395
Société Générale	—	169.738	—
Commerzbank, A.G.	—	144.904	52.841
Otras sociedades	276.101	257.924	173.356
	1.174.751	1.320.796	695.209
<b>Total Reservas en Sociedades Consolidadas</b>	<b>4.192.601</b>	<b>3.072.999</b>	<b>2.028.963</b>
<i>De las que: Reservas restringidas</i>	<i>307.899</i>	<i>479.918</i>	<i>447.880</i>
<b>PÉRDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES DE SOCIEDADES CONSOLIDADAS:</b>			
<b>Por integración global:</b>			
Santander Central Hispano Investment Securities Inc.	159.671	133.431	123.580
Patagon Euro, S.L.	157.135	—	—
Patagon Internet Bank (antes, Open Bank)	123.099	111.957	70.709
Santander Investment Bank	104.274	46.284	37.191
Santander Consumer Finance, S.A.	78.995	57.565	98.458
Banco Santander Colombia (Grupo Consolidado)	68.914	69.741	77.044
Santander Merchant Bank	41.764	71.977	75.722
Santander Financial Products	31.203	37.281	68.029
Capital Riesgo Internet, S.C.R.	24.898	11.582	114
Otras sociedades	256.638	377.946	331.787
	1.046.591	917.764	882.634
<b>Por puesta en equivalencia</b>	<b>142.871</b>	<b>30.592</b>	<b>53.278</b>
<b>Por diferencias de conversión (*)</b>	<b>3.245.717</b>	<b>578.773</b>	<b>51.465</b>
<i>De las que:</i>			
<i>Diferencias de conversión por devaluación en Argentina</i>	<i>981.597</i>	<i>505.379</i>	<i>—</i>
<b>Total Pérdidas de Ejercicios Anteriores de Sociedades Consolidadas</b>	<b>4.435.179</b>	<b>1.527.129</b>	<b>987.377</b>
<b>Importe neto</b>	<b>(242.578)</b>	<b>1.545.870</b>	<b>1.041.586</b>

(\*) De los que, al 31 de diciembre de 2002, 1.602 millones se deben a la evolución del real brasileño.

(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 2002 son 1999, 2000, 2001 y 2002, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. Adicionalmente el Grupo Fiscal encabezado por el anterior Banco Central Hispano Americano, S.A. mantiene sujetos a comprobación los ejercicios 1998 y 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 2002 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 2001.

En el ejercicio 2001 se firmaron actas correspondientes al Grupo Fiscal encabezado por el anterior Banco Central Hispano Americano 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 la imposición de sanciones. Durante 2002 se han incoado actas de inspección correspondientes a los ejercicios 1996, 1997 y 1998 por importes totales de 48.143 miles de euros de los cuales 39.097 miles 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 2002.

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. Ello viene siendo corroborado desde el auto de sobreseimiento del citado Juzgado de 16 de julio de 1996, que constituyó un muy considerable avance hacia tal fin. En 27 de junio de 2002 se acordó la transformación de las citadas Diligencias y su prosecución como Procedimiento Abreviado, siendo recurrida dicha Resolución por el Ministerio Fiscal y los Directivos del Banco. El Juzgado ha acordado la suspensión del Procedimiento hasta la definitiva Resolución de los Recursos interpuestos.

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.

**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	2002	2001	2000
Impuesto sobre Sociedades al tipo impositivo del 35%	1.228.062	1.483.057	1.320.898
Diferencias permanentes:			
Con origen en el proceso de consolidación (*)	(499.646)	(598.682)	(185.917)
Deducciones y eliminaciones de dividendos	(18.830)	(18.598)	(441.900)
Efecto imputación sociedades puestas en equivalencia	13.523	44.619	21.787
	(504.953)	(572.661)	(606.030)
<b>«Impuesto sobre Beneficios» y «Otros Impuestos», según las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas</b>	<b>723.109</b>	<b>910.396</b>	<b>714.868</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 2002, en el cómputo de la provisión para dicho impuesto que figura en el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2002 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	2002	2001	2000
<b>Otros Activos - Impuestos anticipados</b>	<b>4.418.761</b>	<b>4.639.242</b>	<b>4.311.595</b>
De los que por:			
Banespa	1.200.239	1.889.384	1.852.464
Prejubilaciones realizadas en 1999	258.591	304.948	360.331
Prejubilaciones realizadas en 2000 (Nota 2-j)	205.676	241.613	267.338
Prejubilaciones realizadas en 2001 (Nota 2-j)	216.205	243.547	—
Prejubilaciones realizadas en 2002 (Nota 2-j)	484.101	—	—
Saneamientos inherentes a la fusión	54.112	62.776	76.419
<b>Otros Pasivos - Cuentas de recaudación e impuestos diferidos</b>	<b>2.587.226</b>	<b>2.666.120</b>	<b>2.577.050</b>
De los que por:			
Cuentas de recaudación	1.959.378	1.943.481	1.590.873
Impuesto diferido por plusvalías de fusión	105.390	110.436	114.102

**(23) Cuentas de orden, operaciones de futuro y recursos gestionados fuera de balance**

**Cuentas de orden**

El capítulo «Cuentas de Orden» de los balances de situación consolidados incluye los siguientes compromisos y contingencias contraídos por el Grupo en el curso normal de sus operaciones:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Pasivos contingentes:</b>			
Redescuentos, endosos y aceptaciones	45.087	93.505	32.286
Activos afectos a diversas obligaciones	185.620	258.117	211.406
Fianzas, avales y cauciones	23.862.776	26.101.265	22.208.058
Otros pasivos contingentes	3.609.177	4.900.196	4.769.344
	27.702.660	31.353.083	27.221.094
<b>Compromisos:</b>			
Cesiones temporales con opción de recompra	466.644	18.199	3.050.034
Disponibles por terceros:			
Por entidades de crédito	1.047.363	1.596.114	3.423.605
Por el sector Administraciones Públicas	2.246.066	2.708.750	2.972.510
Por otros sectores	45.810.366	45.315.994	47.921.634
Otros compromisos	5.206.970	4.613.970	5.012.874
	54.777.409	54.253.027	62.380.657
	<b>82.480.069</b>	<b>85.606.110</b>	<b>89.601.751</b>

**Operaciones de futuro**

A continuación se presenta el desglose por plazos residuales de vencimiento de los valores nocionales y / o contractuales por

cada tipo de operaciones de futuro que mantenía el Grupo el 31 de diciembre de 2002:

Millones de Euros

	Hasta 1 Año	De 1 a 5 Años	De 5 a 10 Años	Más de 10 Años	Fondos de Inversión Garantizados (**)	Total
<b>Compra-venta de divisas no vencidas:</b>	<b>60.879</b>	<b>8.229</b>	<b>336</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>69.444</b>
Compras de divisas contra euros	14.851	2.544	219	—	—	17.614
Compras de divisas contra divisas	32.229	4.057	116	—	—	36.402
Ventas de divisas contra euros	13.799	1.628	1	—	—	15.428
<b>Compra-venta de activos financieros (*):</b>	<b>1.285</b>	<b>1.403</b>	<b>2.699</b>	<b>237</b>	<b>—</b>	<b>5.624</b>
Compras	188	930	1.513	89	—	2.720
Ventas	1.097	473	1.186	148	—	2.904
<b>Futuros sobre valores y tipos de interés (*):</b>	<b>36.503</b>	<b>11.905</b>	<b>374</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>48.782</b>
Comprados	29.880	10.975	—	—	—	40.855
Vendidos	6.623	930	374	—	—	7.927
<b>Opciones sobre valores (*):</b>	<b>11.224</b>	<b>26.055</b>	<b>17</b>	<b>—</b>	<b>8.908</b>	<b>46.204</b>
Compradas	7.261	9.254	1	—	—	16.516
Emitidas	3.963	16.801	16	—	8.908	29.688
<b>Opciones sobre tipos de interés (*):</b>	<b>21.570</b>	<b>23.890</b>	<b>4.375</b>	<b>4.646</b>	<b>—</b>	<b>54.481</b>
Compradas	15.619	11.507	1.864	1.266	—	30.256
Emitidas	5.951	12.383	2.511	3.380	—	24.225
<b>Opciones sobre divisas:</b>	<b>3.837</b>	<b>168</b>	<b>1</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>4.006</b>
Compradas	1.236	67	—	—	—	1.303
Emitidas	2.601	101	1	—	—	2.703
<b>Otras operaciones sobre tipos de interés:</b>	<b>361.413</b>	<b>132.117</b>	<b>50.811</b>	<b>14.740</b>	<b>—</b>	<b>559.081</b>
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA's)	100.924	10.936	—	—	—	111.860
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	243.956	119.673	50.686	14.740	—	429.055
Otras	16.533	1.508	125	—	—	18.166
<b>Operaciones de futuro sobre mercancías</b>	<b>1</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>1</b>
	<b>496.712</b>	<b>203.767</b>	<b>58.613</b>	<b>19.623</b>	<b>8.908</b>	<b>787.623</b>

(\*) En función del plazo del activo subyacente.

(\*\*) Patrimonio asegurado.

**Otra información**

El importe nocional 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

	2002	2001	2000
Fondos de Inversión	68.140	68.535	65.012
Fondos de Pensiones	17.513	18.842	16.397
Patrimonios administrados	7.685	7.870	7.239
	<b>93.338</b>	<b>95.247</b>	<b>88.648</b>

## (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, así como el efecto en las cuentas

de resultados de las transacciones realizadas con ellas, se muestra a continuación:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>ACTIVO:</b>			
Entidades de crédito	54.982	1.319.642	557.674
Obligaciones y otros valores de renta fija	18.794	122.450	—
Créditos sobre clientes	1.364.470	1.476.669	1.501.827
Acciones y otros títulos de renta variable	—	51.062	48.363
	<b>1.438.246</b>	<b>2.969.823</b>	<b>2.107.864</b>
<b>PASIVO:</b>			
Entidades de crédito	414.493	664.725	97.045
Débitos a clientes	1.266.467	899.992	465.304
	<b>1.680.960</b>	<b>1.564.717</b>	<b>562.349</b>
<b>PÉRDIDAS Y GANANCIAS:</b>			
<b>Debe-</b>			
Intereses y cargas asimiladas	45.221	61.688	5.415
Comisiones pagadas	904	24.040	—
	<b>46.125</b>	<b>85.728</b>	<b>5.415</b>
<b>Haber-</b>			
Intereses y rendimientos asimilados	47.750	146.449	104.215
Beneficios por operaciones financieras	8.262	7.987	974
Comisiones percibidas	62.422	34.528	29.384
	<b>118.434</b>	<b>188.964</b>	<b>134.573</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN:</b>			
Pasivos contingentes	369.891	1.294.640	1.038.729
Compromisos	454.270	449.990	695.329

**(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 sucursales y sociedades del Grupo que los originan, es la siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>Intereses y rendimientos asimilados:</b>			
España	7.827.262	8.714.243	8.170.128
Resto de Europa	3.206.615	2.986.892	2.936.329
América	11.668.863	16.407.799	18.027.376
Resto	8.598	7.825	25.892
	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>	<b>29.159.725</b>
<b>Rendimiento de la cartera de renta variable:</b>			
España	405.248	438.474	345.078
Resto de Europa	33.669	34.642	51.260
América	34.248	75.235	27.856
Resto	7	54	—
	<b>473.172</b>	<b>548.405</b>	<b>424.194</b>
<b>Comisiones percibidas:</b>			
España	2.356.885	2.267.468	2.372.051
Resto de Europa	676.782	526.979	397.870
América	2.112.809	2.739.948	1.991.622
Resto	610	788	835
	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>	<b>4.762.378</b>
<b>Resultados de operaciones financieras:</b>			
España	314.166	390.429	351.851
Resto de Europa	61.568	71.683	80.770
América	(20.627)	220.818	266.537
Resto	1.143	2.212	2.944
	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>	<b>702.102</b>
<b>Otros productos de explotación:</b>			
España	89.960	64.134	128.190
Resto de Europa	4.388	5.379	5.884
América	34.082	49.181	66.995
Resto	1	6	553
	<b>128.431</b>	<b>118.700</b>	<b>201.622</b>

## 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	2002	2001	2000
<b>Intereses y rendimientos asimilados:</b>			
Del Banco de España y otros bancos centrales	335.567	262.588	179.186
De entidades de crédito	2.009.926	3.171.114	2.802.543
De la cartera de renta fija	5.081.124	5.318.056	4.292.248
De créditos sobre clientes	12.911.012	16.307.418	14.808.596
Productos vinculados a contratos de seguros (Nota 2-j)	241.929	264.842	155.090
Otros productos	2.131.780	2.792.741	6.922.062
	<b>22.711.338</b>	<b>28.116.759</b>	<b>29.159.725</b>
<b>Intereses y cargas asimiladas:</b>			
Del Banco de España	441.151	344.650	320.129
De entidades de crédito	2.182.298	3.689.637	3.866.167
De acreedores	6.208.584	8.112.906	7.609.745
De empréstitos y pasivos subordinados	2.379.629	3.459.816	2.631.459
Costo imputable a los fondos de pensiones constituidos (Nota 2-j)	597.211	713.930	278.209
Otros intereses	2.016.982	2.087.461	6.588.649
	<b>13.825.855</b>	<b>18.408.400</b>	<b>21.294.358</b>
<b>Comisiones percibidas:</b>			
De pasivos contingentes	212.346	219.754	203.605
De servicios de cobros y pagos	2.100.042	2.182.263	1.683.032
De servicios de valores	1.852.472	2.170.369	2.135.618
De otras operaciones	982.226	962.797	740.123
	<b>5.147.086</b>	<b>5.535.183</b>	<b>4.762.378</b>
<b>Comisiones pagadas:</b>			
Operaciones activas y pasivas	161.691	225.265	161.871
Comisiones cedidas	460.540	457.659	326.692
Otras comisiones	235.571	230.524	260.821
	<b>857.802</b>	<b>913.448</b>	<b>749.384</b>
<b>Resultados de operaciones financieras (*):</b>			
Renta fija	(340.647)	236.192	(3.570)
Renta variable	(150.908)	(111.560)	(374.328)
Diferencias de cambio	417.017	(225.890)	283.190
Derivados	430.788	786.400	796.810
	<b>356.250</b>	<b>685.142</b>	<b>702.102</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.

c) Gastos generales de administración

De personal

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas es la siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Sueldos y salarios	3.208.776	3.794.237	3.299.881
Seguros sociales	609.394	678.194	585.398
Dotaciones a los fondos de pensiones internos (Nota 2-j)	91.025	91.474	103.386
Aportaciones a fondos de pensiones externos (Nota 2-j)	39.029	71.436	27.280
Otros gastos	573.494	622.956	435.012
	<b>4.521.718</b>	<b>5.258.297</b>	<b>4.450.957</b>

El número de empleados del Grupo, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

Número de personas	2002	2001	2000
Alta Dirección	123	166	182
Técnicos	26.230	27.996	28.198
Administrativos	9.433	12.219	14.042
Servicios generales	101	137	172
	35.887	40.518	42.594
Bancos y sociedades extranjeras	68.291	74.186	84.137
Otras sociedades no bancarias españolas y extranjeras	982	1.253	1.827
	<b>105.160</b>	<b>115.957</b>	<b>128.558</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:

#### 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 2000</b>	<b>18.295.774</b>	<b>3,36</b>					
<b>Opciones concedidas</b>	<b>26.577.419</b>	<b>9,97</b>					
<b>Opciones ejercitadas</b>	<b>(2.498.700)</b>	<b>3,01</b>					
<b>Planes en vigor al 31 de diciembre de 2000</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>					
De las que:							
Plan de Sucursales Europa	2.895.000	9,41					
<b>Opciones ejercitadas</b>	<b>(4.637.240)</b>	<b>4,15</b>					
De las que:							
Plan Cuatro	(1.558.100)	7,84					
Plan Directivos 1999	(3.000.700)	2,29					
Plan adicional Directivos 1999	(78.440)	2,41					
<b>Opciones canceladas</b>	<b>(6.974.580)</b>	<b>—</b>					
<b>Planes en vigor al 31 de diciembre de 2002</b>	<b>27.308.303</b>	<b>9,32</b>					
De los que:							
Plan Cuatro	264.000	7,84	1998	Directivos	6	09-01-2003	30-12-2005
Plan Directivos 1999	1.992.324	2,29	1999	Directivos	391	31-12-2001	30-12-2004
Plan adicional Directivos 1999	84.479	2,41	2000	Directivos	20	01-04-2002	30-12-2004
Plan Banca de Inversión	6.440.000	10,25	2000	Directivos	61	16-06-2003	15-06-2005
Plan Jóvenes Directivos	1.265.500	2,29	2000	Directivos	597	01-07-2003	30-06-2005
Plan Directivos 2000	14.367.000	10,55	2000	Directivos	1.039	30-12-2003	29-12-2005
Plan de Sucursales Europa	2.895.000	9,41	2002	Directivos	26	01-07-2004	30-06-2009

## Otros gastos administrativos

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas es la siguiente:

Miles de Euros	2002	2001	2000
Tecnología y sistemas	520.893	546.410	505.998
Comunicaciones	316.230	347.199	287.632
Publicidad	266.002	340.071	305.224
Inmuebles e instalaciones	576.879	670.261	601.811
Tributos	199.762	203.635	188.970
Otros gastos	920.567	1.035.110	955.773
	<b>2.800.333</b>	<b>3.142.686</b>	<b>2.845.408</b>

Incluido en el saldo de «Otros gastos», se recogen los honorarios satisfechos por las auditorías anuales de las sociedades del Grupo (véanse Anexos I y II) a sus respectivos auditores, que han ascendido, en los ejercicios 2002, 2001 y 2000, a 13,1; 13,2 y 19,7 millones de euros, respectivamente.

El importe correspondiente al ejercicio 2002 presenta el siguiente detalle:

Millones de Euros	
Auditorías anuales de las sociedades revisadas por las firmas de la organización mundial Deloitte & Touche	9,1
Otros informes requeridos por la normativa legal y fiscal emanada de los distintos organismos supervisores nacionales de los países en los que el Grupo opera, y revisados por las firmas de la organización mundial Deloitte & Touche	2,9
Honorarios por auditorías realizadas por otras firmas	1,1
	<b>13,1</b>

Por otro lado, las distintas sociedades del Grupo han contratado durante el ejercicio 2002 otros servicios, con el siguiente detalle:

1. Servicios prestados por las firmas de la organización mundial Deloitte & Touche: 5,4 millones de euros. Adicionalmente, el Grupo tenía contratados determinados servicios a una línea de negocio que a 31 de diciembre de 2002 se ha escindido de dicha organización (siendo, por tanto, independiente de la firma auditora), y cuyos honorarios ascendieron a 3,4 millones de euros.

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: 5,7 millones de euros.

#### d) Beneficios y quebrantos extraordinarios

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 (véase Nota 2-b); dotaciones a los fondos de pensionistas (véase Nota 2-j) y 315 millones de euros de otros resultados 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 resultados, entre los que destaca la constitución del fondo especial para Argentina (véase Nota 1).

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 2000 (406 millones de euros) recoge, según su signo, los resultados procedentes de enajenaciones de inmovilizado material y financiero (108 millones de euros de beneficios netos y 71 millones de euros de quebrantos netos); el cobro de intereses de activos dudosos y morosos devengados en ejercicios anteriores (35 millones de

euros); correcciones monetarias (véase Nota 2-b); dotaciones a los fondos de pensionistas (véase Nota 2-j) y la gratificación de fusión (véase Nota 23).

## (26) Cuadro de financiación

A continuación se presentan los cuadros de financiación consolidados:

Miles de Euros	2002	2001	2000
<b>ORÍGENES:</b>			
<b>Recursos generados en las operaciones-</b>			
Resultado del ejercicio	2.785.640	3.326.909	3.059.128
Amortizaciones	2.248.448	2.860.271	1.498.696
Dotaciones netas a fondos de depreciación de activos y otros fondos	3.428.511	4.646.053	2.160.236
Resultados por puesta en equivalencia, netos de impuestos	(279.898)	(521.878)	(754.271)
Saneamientos directos de activos	132.395	53.298	54.692
Pérdidas en ventas de acciones propias, participaciones e inmovilizado	973.395	151.961	85.500
Beneficios en ventas de acciones propias, participaciones e inmovilizado	(2.302.236)	(1.336.867)	(503.883)
Otros saneamientos	—	—	57.667
	6.986.255	9.179.747	5.657.765
Ampliación de capital social con prima de emisión	1.100.000	902.977	5.719.969
Venta neta de acciones propias	—	29.167	—
Títulos subordinados emitidos (incremento neto)	1.195.569	2.266.050	2.631.273
Inversión, menos financiación, en Banco de España y entidades de crédito (neto)	2.520.369	—	—
Créditos sobre clientes (disminución neta) (**)	9.087.650	—	—
Títulos de renta fija (disminución neta) (**)	10.022.835	2.348.046	—
Débitos a clientes (incremento neto) (*)	—	11.972.816	47.981.332
Empréstitos (incremento neto)	—	7.443.186	10.081.149
Intereses minoritarios (incremento neto)	—	—	1.394.715
Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	4.884.437	3.604.731	786.802
Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial	1.754.111	629.836	—
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	—	—	1.449.823
<b>Total orígenes</b>	<b>37.551.226</b>	<b>38.376.556</b>	<b>75.702.828</b>
<b>APLICACIONES:</b>			
Dividendos	727.782	685.380	898.529
Títulos subordinados amortizados	1.741.332	—	—
Inversión, menos financiación, en Banco de España y entidades de crédito (neto)	—	22.064.658	4.187.340
Adquisición neta de acciones propias	10.210	—	7.717
Créditos sobre clientes (incremento neto) (*)	—	6.439.474	43.419.693
Títulos de renta fija (incremento neto)	—	—	14.020.981
Títulos de renta variable no permanente (incremento neto)	262.846	1.102.544	1.131.045
Débitos a clientes (disminución neta) (**)	13.711.536	—	—
Empréstitos (disminución neta) (**)	10.319.989	—	—
Compra de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	3.079.360	1.238.696	9.941.389
Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial	985.510	1.386.973	2.096.134
Intereses minoritarios (disminución neta)	2.176.178	1.699.380	—
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta) (**)	4.536.483	3.759.451	—
<b>Total aplicaciones</b>	<b>37.551.226</b>	<b>38.376.556</b>	<b>75.702.828</b>

(\*) La incorporación de nuevas sociedades al Grupo durante 2000 supuso, fundamentalmente, orígenes de fondos por 32.208.221 miles de euros (Débitos a Clientes) y aplicaciones de fondos por 25.951.131 miles de euros (Créditos sobre Clientes).

(\*\*) Estos conceptos en el ejercicio 2002 se ven afectados, muy sustancialmente, por el impacto patrimonial derivado de la devaluación de determinadas monedas latinoamericanas.

## Anexo I

## Sociedades Consolidadas que Integran el Grupo Santander Central Hispano (+)

Millones de Euros

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación Poseída por el Banco		Capital <sup>(1)</sup>	Reservas <sup>(1)</sup>	Resultados	
			Directa	Indirecta			Netos <sup>(1)</sup>	Coste <sup>(1)</sup>
A.G. Activos y Participaciones, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	—	88,44%	5	132	20	(a)
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Santander, S.A.	Colombia	Gest. de Fondos de Pens.	—	100,00%	11	8	9	101
AFP Summa Bansander S.A.	Chile	Gest. de Fondos de Pens.	—	99,42%	23	19	11	72
AFP Unión Vida, S.A.	Perú	Gest. de Fondos de Pens.	—	99,94%	12	3	18	22
All Funds Bank, S.A.	España	Banca	—	100,00%	24	—	(2)	20
Andaluza de Inversiones, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	—	100,00%	30	(1)	—	28
B.R.S. Investment S.A.	Argentina	Financiera	—	100,00%	35	(3)	—	245
Banca Serfin, S.A.	México	Banca	—	98,82%	157	517	282	1.103
Banco Banif, S.A.	España	Banca	100,00%	—	39	117	13	132
Banco Caracas, Holding N.V.	Antillas Holandesas	Banca	—	84,40%	14	6	3	45
Banco de Desarrollo Económico Español, S.A.	España	Banca	—	88,49%	13	37	1	(a)
Banco de Venezuela, S.A.C.A., Banco Universal (1)	Venezuela	Banca	96,78%	0,87%	28	276	134	679
Banco de Vitoria, S.A.	España	Banca	—	88,26%	23	83	13	(a)
Banco do Estado de Sao Paulo S.A.	Brasil	Banca	—	98,01%	683	(283)	759	735
Banco Español de Crédito, S.A.	España	Banca	87,43%	1,14%	1.409	642	404	2.031
Banco Madesant - Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	Banca	—	100,00%	624	546	3	1.151
Banco Río de la Plata S.A.	Argentina	Banca	25,62%	73,23%	98	318	(199)	1.271
Banco Santa Cruz, S.A.	Bolivia	Banca	96,13%	0,15%	76	11	7	94
Banco Santander - Chile, S.A.	Chile	Banca	—	83,92%	921	146	208	1.410
Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá	Banca	—	100,00%	12	28	—	86
Banco Santander Bahamas International, Ltd.	Bahamas	Banca	—	100,00%	5	838	(41)	785
Banco Santander Brasil, S.A.	Brasil	Banca	—	95,90%	336	(133)	1	971
Banco Santander Central Hispano (Suisse), S.A.	Suiza	Banca	—	99,96%	21	37	12	24
Banco Santander Colombia, S.A.	Colombia	Banca	—	97,43%	61	19	(24)	409
Banco Santander de Negocios Portugal, S.A.	Portugal	Banca	—	99,35%	26	66	24	29
Banco Santander International Miami	Estados Unidos	Banca	94,80%	5,20%	5	89	14	9
Banco Santander Meridional, S.A.	Brasil	Banca	96,16%	0,75%	220	(4)	21	997
Banco Santander Mexicano, S.A.	México	Banca	—	98,82%	197	415	230	771
Banco Santander Philippines, Inc.	Filipinas	Banca	88,45%	—	38	7	2	35
Banco Santander Portugal, S.A.	Portugal	Banca	—	84,84%	156	92	33	221
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca	—	88,27%	101	354	20	418
Banco Santander Uruguay, S.A.	Uruguay	Banca	—	100,00%	15	36	(33)	27
Banco Santander, S.A.	Brasil	Banca	96,70%	3,18%	904	(458)	720	4.210
Banco Standard Totta de Moçambique, SARL	Mozambique	Banca	—	54,97%	7	9	9	1
Banco Totta & Açores, S.A.	Portugal	Banca	73,73%	25,64%	529	1.383	47	3.198
Banco Totta de Angola, SARL	Angola	Banca	—	99,35%	13	7	3	18
Banespa, S.A. Serviços Técnicos, Administrativos e de Corretagem de Seguros	Brasil	Servicios Técnicos	—	98,01%	4	5	46	25
Banesto Banco de Emisiones, S.A.	España	Banca	—	88,57%	22	40	—	(a)
Banesto Bolsa, S.A., Sdad. Valores y Bolsa	España	Sociedad de Valores	—	88,57%	5	55	7	(a)
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión Mobiliaria	—	88,57%	76	(8)	9	(a)
Bansaliber, S.A., SIM	España	Inversión Mobiliaria	64,95%	25,94%	13	117	(3)	65
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.	España	Financiera	—	100,00%	5	20	13	4
BCH Capital, Ltd.	Islas Caimán	Financiera	100,00%	—	—	—	22	—
BCH Eurocapital, Ltd.	Islas Caimán	Financiera	100,00%	—	—	—	28	—
BSCH Finance, Ltd.	Islas Caimán	Financiera	100,00%	—	195	(64)	310	165
Cántabra de Inversiones, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	100,00%	—	187	(19)	492	187
Cántabro Catalana de Inversiones, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	100,00%	—	154	15	5	141
Cartera Mobiliaria, S.A., S.I.M.	España	Inversión Mobiliaria	41,13%	36,11%	9	131	(1)	49

Anexo I

Millones de Euros								
Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación Poseída por el Banco		Capital <sup>(*)</sup>	Resultados		
			Directa	Indirecta		Reservas <sup>(*)</sup>	Netos <sup>(*)</sup>	Coste <sup>(*)</sup>
Casa de Bolsa Santander Serfin, S.A. De C.V.	México	Sociedad de Valores	—	98,82%	40	55	12	55
CC-Bank AG	Alemania	Banca	—	100,00%	30	277	136	298
CC-Leasing GMBH	Alemania	Leasing	—	100,00%	1	3	29	4
Central de Inversiones en Valores, S.A., S.I.M.	España	Inversión Mobiliaria	54,91%	25,96%	9	89	(3)	36
Comercial Española de Valores, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	69,03%	30,97%	8	20	2	27
Companhia Geral de Crédito Predial Português, S.A.	Portugal	Banca	—	99,36%	280	243	73	678
Consortium, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	99,99%	0,01%	4	60	(16)	50
Corpoban, S.A.	España	Inversión Mobiliaria	—	88,45%	36	24	2	(a)
Digital Procurement Holdings N.V.	Holanda	Servicios Electrónicos	89,66%	—	20	—	—	20
Dudebasa, S.A.	España	Financiera	—	88,57%	22	13	—	(a)
Elerco, S.A.	España	Arrendamiento de Locales	—	88,45%	—	36	—	(a)
Factoring Santander Serfin, S.A. De C.V.	México	Financiera	—	97,57%	64	(35)	—	10
Financiera Santander, S.A., S.I.M.	España	Inversión Mobiliaria	53,69%	24,65%	8	68	(2)	30
Finconsumo Banca SPA	Italia	Financiera	—	50,00%	22	29	12	22
Fonlyser, S.A. De C.V.	México	Financiera	—	98,81%	40	—	—	30
Hipotebansa E.F.C., S.A.	España	Sdad. de Créditos Hipotec.	100,00%	—	36	7	9	36
Hispamer Servicios Financieros E.F.C., S.A.	España	Financiera	—	100,00%	83	26	50	98
Informática, Servicios y Productos, S.A.	España	Servicios	—	88,57%	17	2	—	(a)
Ingeniería de Software Bancario, S.L.	España	Servicios Informáticos	49,00%	45,11%	61	—	(4)	31
Inmobiliaria Lerma y Amazonas, S.A. De C.V.	México	Gestión Inmobiliaria	—	98,80%	9	15	—	22
Norteña de Valores, S.A., S.I.M.	España	Inversión Mobiliaria	46,96%	30,42%	10	28	(1)	16
Oil-Dor, S.A.	España	Financiera	—	88,44%	60	66	4	(a)
Orígenes AFJP, S.A.	Argentina	Gest. de Fondos de Pens.	—	39,20%	36	12	15	58
Pacale, S.A. De C.V.	México	Financiera	—	98,81%	8	16	—	22
Patagon Bank, S.A.	España	Banca	—	100,00%	39	(11)	—	34
Petrofinac, SGPS, S.A.	Portugal	Inversión Mobiliaria	—	99,36%	109	129	—	108
Rio Bank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay	Banca	—	100,00%	19	6	—	22
Santander Asset Management, S.L.	España	Gestora de Fondos	100,00%	—	29	66	44	13
Santander Banespa, S.A. Arrendamiento Mercantil	Brasil	Leasing	—	98,01%	86	2	5	78
Santander Brasil Participações e Serviços Técnicos, Ltda.	Brasil	Financiera	—	95,87%	67	1	3	56
Santander Brasil S.A., Corretora de Cambio e Valores Mobiliarios	Brasil	Sociedad de Valores	—	96,59%	9	9	1	13
Santander Central Hispano - Gestão de Empresas de Crédito Especializado, SGPS, S.A.	Portugal	Inversión Mobiliaria	—	99,36%	33	—	—	45
Santander Central Hispano - Leasing Sdade. Locação Financeira, S.A.	Portugal	Leasing	—	96,80%	27	20	7	29
Santander Central Hispano - Rent, Aluguer de Longa Duração, S.A.	Portugal	Renting	—	98,19%	71	2	1	2
Santander Central Hispano Asset Management Bahamas Inc.	Bahamas	Gestora de Fondos	—	100,00%	—	17	2	—
Santander Central Hispano Asset Management Ireland, Ltd.	Irlanda	Gestora de Fondos	—	100,00%	—	30	3	—
Santander Central Hispano Bank and Trust, Ltd.	Bahamas	Banca	—	100,00%	1	1.529	189	1.514
Santander Central Hispano Benelux, S.A.	Bélgica	Banca	100,00%	—	40	1	2	25
Santander Central Hispano Bolsa, S.V., S.A.	España	Sociedad de Valores	—	100,00%	25	81	21	104
Santander Central Hispano Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	España	Factoring	100,00%	—	59	17	3	76
Santander Central Hispano Gestión SGIIC, S.A.	España	Gestora de Fondos	28,30%	69,39%	23	30	40	33
Santander Central Hispano Investment Securities, Inc.	Estados Unidos	Sociedad de Valores	—	100,00%	277	(167)	(18)	295

## Anexo I

Millones de Euros								
Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación Poseída por el Banco		Capital <sup>(*)</sup>	Reservas <sup>(*)</sup>	Resultados	
			Directa	Indirecta			Netos <sup>(*)</sup>	Coste <sup>(*)</sup>
Santander Central Hispano Investment, S.A.	España	Banca	100,00%	—	21	136	79	14
Santander Central Hispano Lease, S.A., E.F.C.	España	Leasing	100,00%	—	39	11	4	42
Santander Central Hispano Multileasing, S.A., E.F.C.	España	Leasing	70,00%	30,00%	21	3	3	21
Santander Central Hispano Overseas Bank, Inc	Puerto Rico	Banca	—	100,00%	106	271	(101)	96
Santander Central Hispano Pensiones E.G.F.P., S.A.	España	Gest. de Fondos de Pens.	21,20%	76,50%	39	4	3	50
Santander Central Hispano Renting, S.A.	España	Renting	100,00%	—	6	13	2	18
Santander Companhia Securitizadora de Créditos Financeiros	Brasil	Gestión de Cobros	—	95,87%	53	—	2	51
Santander Consumer Finance, S.A.	España	Banca	63,19%	36,81%	173	1.204	72	1.508
Santander Direkt Bank AG	Alemania	Banca	—	100,00%	14	31	26	57
Santander Financial Products, Ltd.	Irlanda	Financiera	—	100,00%	—	120	19	162
Santander Gestão de Activos, SGPS, S.A.	Portugal	Gestora de Fondos	—	99,35%	4	12	4	7
Santander Investment Bank, Ltd.	Bahamas	Banca	—	100,00%	10	168	(48)	488
Santander Investment Chile, Ltda.	Chile	Financiera	—	99,99%	46	33	16	67
Santander Investment, S.A., Corredores de Bolsa	Chile	Sociedad de Valores	—	99,99%	12	8	6	12
Santander Merchant Bank, Ltd.	Bahamas	Banca	—	100,00%	5	113	(23)	175
Santander Mexicano S.A. De C.V. Afore	México	Gest. de Fondos de Pens.	—	99,12%	41	3	51	7
Santander S.A. Agente de Valores	Chile	Sociedad de Valores	—	84,07%	40	42	24	21
Santander S.A., Administradora de Fondos Inversión	Chile	Gestora de Fondos	—	83,93%	6	8	5	3
Santander Securities Corporation	Puerto Rico	Sociedad de Valores	—	100,00%	23	(2)	5	27
Santiago Leasing, S.A.	Chile	Leasing	—	83,92%	26	—	7	51
SCH Investment Limitada	Chile	Financiera	—	99,99%	1	22	7	2
Secuoya Capital Privado, S.C.R., S.A.	España	Sociedad Capital Riesgo	100,00%	—	7	160	1	166
Serfin International Bank and Trust, Ltd	Islas Caimán	Banca	—	98,82%	63	(28)	(2)	32
Sistemas 4B, S.A.	España	Tarjetas	45,44%	11,31%	3	14	3	9
Symbios Capital, B.V.	Holanda	Sociedad Capital Riesgo	—	100,00%	58	(23)	(1)	34
Totta & Açores Finance Ireland, Limited	Irlanda	Financiera	—	84,84%	57	—	3	49
Totta Finance - Serviços Financeiros, S.A.	Portugal	Financiera	—	99,36%	75	32	(10)	73
Totta Ireland, PLC	Irlanda	Financiera	—	99,36%	286	1	12	284
Vista Desarrollo, S.A. S.C.R.	España	Sociedad Capital Riesgo	100,00%	—	48	14	34	48
W.N.P.H. Gestao e Investimentos Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	Inversión Mobiliaria	—	100,00%	—	14	16	—

(+) No se incluyen las sociedades inactivas, las que se encuentran 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 al 31 de diciembre de 2002. En el coste contable, 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 en euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

(a) Los administradores de Banesto han considerado conveniente omitir el importe neto registrado en libros de Banesto y / o de sus sociedades dependientes para estas participaciones por entender, al encontrarse parte de ellas en reestructuración y / o venta, que la divulgación de esta información podría perjudicar tanto a Banesto como a las propias sociedades. Los resultados de las sociedades de Banesto al 31 de diciembre de 2002 están pendientes de ser aprobados por las respectivas Juntas Generales de Accionistas.

(1) Datos homogeneizados al ejercicio natural 2002.

Anexo II

**Sociedades no Consolidables con Porcentaje de Participación del Grupo Superior al 3% (20% si no Cotizan en Bolsa) (+)**

Millones de Euros

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación Poseída por el Banco		Capital <sup>(*)</sup>	Reservas <sup>(*)</sup>	Resultados Netos <sup>(*)</sup>
			Directa	Indirecta			
Alcaidesa Holding, S.A.	España	Inmobiliaria	—	44,21%	31	2	30
Auna Operadores de Telecomunicaciones, S.A. (consolidado) (**)	España	Telecomunicaciones	12,35%	11,14%	1.444	1.184	(729)
B to B Factory Ventures, S.A.	España	Desarrollo Plataformas Comercio Electrónico	75,77%	—	1	162	(5)
Banco Vitalicio de España, S.A. (consolidado) (**)	España	Banca	—	13,22%	26	94	5
Banque Commercial du Maroc Société Anonymé (**)	Marruecos	Banca	—	20,27%	124	354	81
Bipielle Santander Central Hispano, S.I.M., S.P.A.	Italia	Sociedad de Valores	—	50,00%	30	(2)	(4)
BPI S.G.P.S., S.A. (**)	Portugal	Banca	—	5,32%	646	130	133
Centradia, Ltd. (**)	Reino Unido	Asesoramiento	22,50%	—	44	—	(17)
Certidesa, S.L.	España	Transporte Aéreo	—	100,00%	22	(9)	5
Commerzbank, A.G. (consolidado) (**)	Alemania	Banca	—	3,72%	1.394	10.264	102
Compañía Aseguradora Banesto Seguros, S.A.	España	Seguros	—	88,57%	19	32	9
Compañía Española de Petróleos, S.A. (consolidado) (**)	España	Refino de Petróleos	0,12%	19,92%	268	1.561	435
Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito, S.A.	España	Seguros de Crédito	20,25%	—	21	—	—
Editel, S.L.	España	Telecomunicaciones	—	100,00%	21	6	—
Grupo Financiero Galicia, S.A. (consolidado) (**)	Argentina	Banca	—	7,57%	309	55	34
Grupo Taper, S.A. (**)	España	Distribución Material Médico	27,66%	—	4	16	2
Home Mart México, S.A. de C.V. (**)	México	Comercio	6,08%	20,00%	6	32	8
Inmobiliaria Urbis, S.A. (consolidado)	España	Inmobiliaria	—	45,46%	152	414	72
Intereuropa Bank, R.T. (consolidado) (**)	Hungría	Banca	—	10,00%	30	11	4
Internacional Seguros de Vida, S.A.	Argentina	Seguros	—	39,20%	1	14	15
Inversiones Turísticas, S.A.	España	Hostelería	—	88,57%	5	27	—
La Unión Resinera Española, S.A. (consolidado)	España	Química	74,87%	18,44%	4	42	4
Laparanza, S.A.	España	Explot. Agrícola y Ganadera	61,59%	—	5	22	—
Modelo e Continente S.G.P.S., S.A. (**)	Portugal	Alimentación	5,69%	10,93%	1.000	(782)	—
Orígenes Seguros de Retiro, S.A.	Argentina	Seguros	—	39,20%	1	—	24
Parques Reunidos, S.A. (consolidado)	España	Ocio	—	5,10%	7	94	2
Red Eléctrica de Bolivia Ltd. (**)	Bélgica	Electricidad	25,10%	—	25	—	—
Royal Bank of Scotland Group PLC (**)	Reino Unido	Banca	—	5,04%	1.098	30.472	2.872
San Paolo IMI, SPA (consolidado) (**)	Italia	Banca	—	5,16%	3.932	3.037	1.203
Santander Central Hispano Previsión, S.A., de Seguros y Reaseguros	España	Seguros	100,00%	—	137	—	4
Santander Central Hispano Seguros y Reaseguros, S.A.	España	Seguros	60,00%	—	26	60	—
Santander Seguros, S.A.	Brasil	Seguros	—	99,13%	32	—	13
Seguros Serfin, S.A. de C.V.	México	Seguros	—	98,82%	29	4	4
Técnicas Reunidas, S.A. (consolidado) (**)	España	Ingeniería	37,43%	—	6	92	15
Totta Seguros, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	Portugal	Seguros	—	99,36%	23	2	(2)
Totta Urbe - Empresa de Administração e Construções, S.A.	Portugal	Inmobiliaria	—	99,36%	100	2	3
Transolver Finance E.F.C., S.A.	España	Leasing	—	50,00%	9	10	2
U.C.I., S.A.	España	Créditos Hipotecarios	—	50,00%	48	26	13
Unión Fenosa, S.A. (consolidado) (**)	España	Explot.de Energía Eléctrica	8,21%	15,14%	914	1.905	293
Vallehermoso, S.A. (consolidado) (**)	España	Inmobiliaria	4,92%	—	155	606	141
Vidrieras Canarias, S.A. (**)	España	Vidrio	28,35%	—	—	16	2

(+) No se incluyen las sociedades inactivas, las que se encuentran 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 al 31 de diciembre de 2002. Los datos de las sociedades extranjeras aparecen convertidos en euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

(\*\*) Datos a 31 de diciembre de 2001, último ejercicio anual formulado por sus Consejos de Administración

Anexo III

**Notificaciones sobre Adquisición y Venta de Participaciones en el Capital en el Ejercicio 2002**  
**(Art. 86 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas y Art. 53 de la Ley 24/1998 del Mercado de Valores):**

Sociedad Participada	Fecha Notificación
Parques Reunidos, S.A.	09-01-2002
Unión Fenosa, S.A.	08-03-2002
Grupo Dragados, S.A.	24-04-2002
Bansaliber, S.A., S.I.M.	08-05-2002
Aguas de Valencia, S.A.	06-06-2002
Vallehermoso, S.A.	14-06-2002
Central de Inversiones en Valores (CEIVASA), S.A.	01-07-2002
Inveralid, SIMCAV, S.A.	24-07-2002
Zubayda Gestión Diversificada, SIMCAV, S.A.	24-07-2002
CJ Profit, SIMCAV, S.A.	24-07-2002
CJ Tradicional, SIMCAV, S.A.	24-07-2002
Central de Inversiones en Valores (CEIVASA), S.A.	11-09-2002
Unión Fenosa, S.A.	11-10-2002
Vallehermoso, S.A.	05-11-2002
Banco Español de Crédito, S.A.	03-12-2002

**Banco Santander Central Hispano, S.A.,  
y Sociedades que Integran el  
Grupo Santander Central Hispano  
Informe de Gestión  
Correspondiente al Ejercicio 2002**

En el ejercicio 2002 el Grupo Santander Central Hispano ha obtenido un beneficio neto atribuido de 2.247,2 millones de euros, un 9,6% inferior al del año 2001, y en línea con los objetivos de beneficio establecidos en julio para el conjunto del año. La negativa evolución de los mercados, la fuerte depreciación de las divisas iberoamericanas, la prudente política de saneamientos y la neutralización de los resultados obtenidos en Argentina, explican este descenso que, no obstante, es significativamente inferior al registrado por el conjunto de los grandes grupos bancarios de la Zona Euro.

El beneficio por acción se ha situado en los 0,4753 euros, con un descenso del 12,7% y el ROE en el 12,42%.

**Marco externo general**

El Grupo desarrolló su actividad en 2002 en un entorno de generalizada desaceleración económica y elevada inestabilidad de mercados y países. El PIB mundial redujo de nuevo su crecimiento hasta el entorno del 2% pese a la recuperación de Estados Unidos.

Iberoamérica registró uno de sus peores ejercicios de las últimas décadas, con un crecimiento negativo inferior a un punto porcentual y fuertes depreciaciones de sus divisas. La depreciación media de las divisas de sus cinco mayores economías en el año alcanza casi el 80% de la registrada en el último lustro. Por países, se destaca una evolución muy diferenciada en la región, con una elevada estabilidad de México y Chile, y una adversa evolución de las economías de Argentina y Venezuela. También Brasil sufrió en su economía y sus mercados los efectos derivados de la incertidumbre electoral, que han comenzado a reducirse tras los primeros movimientos del nuevo Gobierno.

La Eurozona continúa su desaceleración, con una tasa de crecimiento media inferior al 1%, muy influida por el escaso crecimiento de la economía alemana. España ha crecido de nuevo por encima de la media, con una tasa anual en torno al 2%, impulsada por la construcción, el aumento del empleo y los tipos de interés reales negativos. Por el lado negativo, destaca la evolución de la inflación en nuestro país que, situada en el 4% a final del ejercicio, ya supera en más de 1,5 puntos la media de la Zona Euro.

**Evolución de los negocios y operaciones del Grupo**

En este entorno económico y geopolítico tan complejo, el Grupo ha desarrollado en el año una destacada actividad que debe ser calificada de positiva pese al descenso del beneficio. Su evolución ha permitido:

- 1. Mejorar los negocios recurrentes del Grupo: el beneficio de la Banca Comercial Europa crece un 12,5% y el de Banca Comercial América un 13% a tipos de cambio constantes (y

sin Argentina). Con ello, la banca comercial aporta el 84% del beneficio total del Grupo.

- 2. Mejorar la eficiencia en 2,5 p.p. (antes de Argentina), cercanos ya a romper la barrera del 50% en el corto plazo y en disposición de abordar los ambiciosos objetivos del Grupo a medio plazo.
- 3. Fortalecer el balance con elevados saneamientos: más de 4.000 millones de euros entre dotaciones ordinarias y extraordinarias.
- 4. Mantener una excelente calidad del riesgo: con una reducida morosidad (inferior al 2%), que sin Argentina mejora en el año a nivel de Grupo y en Iberoamérica.
- 5. Mejorar los objetivos de solvencia: con un ratio BIS que supera sobradamente el 12% y sitúa al Banco como unos de los primeros en Europa por ratio de solvencia.
- 6. Adoptar decisiones estratégicas generadoras de mayor valor futuro: cambios en mix de negocios, venta de participaciones, alianza con Bank of America en México, ....
- 7. Mantener el dividendo sin variación respecto a 2001 pese a la reducción del beneficio, como muestra de la confianza en una generación recurrente y futura de resultados.

En resumen, 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.

Por áreas de negocio en 2002 ha destacado:

Banca Comercial Europa presenta la mejor evolución de las áreas de negocio, apoyada en su mayor estabilidad y el menor impacto sufrido por la evolución de mercados y depreciaciones, así como en la incorporación de AKB. En resumen, la mayor generación de comisiones y la reducción de gastos impulsan el margen de explotación que crece el 15%, mejoran el ratio de eficiencia hasta situarlo en el 50% y permiten elevar el beneficio el 12,5%.

- 1. En España, el negocio minorista se ha visto favorecido por la recuperación de la actividad de la red Santander Central Hispano. Las claves de su evolución han sido la recuperación de los ritmos de producción en productos de activo a lo largo del ejercicio (básicamente, cartera comercial e hipotecas) y las exitosas campañas de productos de ahorro (Supersatisfacción, Super Rendimiento...) que han supuesto captar 5.000 millones de euros.

También la aportación al Grupo de Banesto presenta una evolución superior a la media del conjunto de la banca con elevados crecimientos de volúmenes (destaca el incremento del 25% en hipotecas), mejoras de márgenes y reducción de costes. Ello ha permitido aumentar su beneficio antes de impuestos un 9,4% y mejorar su eficiencia en casi 2 p.p.

Entre los hechos más significados en Banesto se encuentran la separación de las redes de particulares y de empresas con reducción de estructuras intermedias, la adjudicación de la gestión de los depósitos judiciales durante los próximos cinco años, y la ampliación de capital y simultánea colocación de derechos preferentes de suscripción en el mercado que han elevado su free float hasta casi el 12%.

2. En Portugal, Grupo Totta consolida su posición en un año muy complejo caracterizado por la debilidad económica 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, permitiendo la mejora de la eficiencia en más de 2 p.p., para situarse en el 47,5%, y el incremento del beneficio atribuido en un 17%.
3. Financiación al Consumo ha visto impulsada su aportación al Grupo tras la incorporación de AKB y la buena evolución del resto de las filiales. Destaca un crecimiento de los ingresos muy superior al de los costes, lo que mejora la eficiencia en más de 7 p.p. y casi permite duplicar el beneficio.

América, que incluye las actividades de banca comercial, gestión de activos y banca privada, y mayorista global, ha registrado en 2002 los impactos derivados de la desaceleración económica de la región, de las incertidumbres en determinados países y de las fuertes depreciaciones de sus divisas. Pese a este adverso escenario, el Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 1.383 millones de euros, que aunque es un 8% inferior al de 2001, pone de manifiesto su fortaleza y capacidad de generación de ingresos, su acertada estrategia enfocada a la eficiencia y la recurrencia, y su control del riesgo. El Grupo ha adaptado su estrategia en la región a la situación particular de cada país:

1. En Brasil, México, Chile y Puerto Rico, el Grupo ha llevado a cabo una expansión de sus operaciones. El conjunto de los cuatro países, pese a una depreciación media de sus divisas de un 11% en el año respecto al euro, ha aumentado su beneficio neto en euros un 2,4%, que se convierte en un 9,7% del beneficio atribuido por un incremento de participación en Chile en 2002 y Brasil en 2001. Asimismo han mejorado notablemente sus ratios de eficiencia, recurrencia y rentabilidad.
2. Venezuela ha continuado mejorando sus resultados recurrentes en un entorno de alta volatilidad, adaptando la estrategia del Grupo a las nuevas condiciones económicas y políticas del entorno, mientras mejora sus principales ratios de gestión.
3. En Bolivia, Colombia, Perú, Paraguay y Uruguay, el Grupo ha implantado distintas medidas enfocadas a un modelo de banca más selectiva, a la reducción de los riesgos y a la generación de liquidez. En conjunto, y en los últimos doce meses, ha supuesto reducir sus medios operativos (oficinas y empleados) en torno al 40% y su cartera crediticia en euros en un 64% (-33% sin efecto tipos de cambio).

4. Argentina merece un tratamiento separado ante la importancia de los cambios operados en su sistema financiero a lo largo de 2002. La gestión en este ejercicio se ha enfocado a la liquidez y al desarrollo de negocios transaccionales generadores de comisiones. En espera de normativa definitiva que corrija las actuales asimetrías, el resultado se ha neutralizado siguiendo criterios de prudencia, sin que se hayan realizado ajustes de clasificación u homogeneización a los criterios contables locales.

Respecto al resto de las áreas globales (Gestión de Activos, Banca Privada y Banca Mayorista Global), éstas reducen su participación en el beneficio del Grupo por el impacto de los mercados y las depreciaciones a lo largo del año, especialmente en Mayorista.

1. Con todo, en este complejo ejercicio dichas áreas han aportado 500 millones de euros de beneficio neto atribuido. Además, algunas de las sub-áreas como Banca Privada Internacional y «Bancaseguros» han incrementado sensiblemente su contribución al Grupo.
2. Por otra parte, las áreas globales han posibilitado la generación de más negocio y comisiones en Banca Comercial a través del diseño de nuevos productos de ahorro y fondos de inversión (como por ejemplo, el Depósito Supersatisfacción) y el impulso de los seguros generados por las filiales pertenecientes en su totalidad al Grupo.

#### Balance de situación

Los fondos totales gestionados por el Grupo se sitúan en 417.716 millones de euros, con un descenso del 7,9% sobre diciembre de 2001. Para interpretar correctamente su evolución deben tenerse en cuenta dos efectos: de un lado, Argentina, afectada por una fuerte devaluación de su moneda y consolidada con criterios contables locales; y de otro, la depreciación de las principales monedas iberoamericanas y del dólar respecto del euro, cuyo impacto negativo en el balance se eleva al 11%. Ello se refleja en una caída de los volúmenes (en euros) del 6,3% en créditos y del 8,0% en el total de recursos de clientes gestionados. Sin embargo, eliminando Argentina y el efecto tipo de cambio, ambos apartados aumentan en el entorno del 4%.

Estas moderadas tasas de crecimiento ocultan significativas diferencias geográficas y por productos en los crecimientos. Así, los créditos han aumentado el 6,5% en Europa, principalmente por la garantía real en España (+12,9% o 16,4% si incluimos titulizaciones) y la entrada en consolidación de AKB.

El ratio de morosidad para el conjunto del Grupo se ha situado en el 1,89% en diciembre de 2002, en línea con el registrado doce meses antes, a pesar de una situación económica global que ha empeorado en el ejercicio. La tasa de cobertura es del 139,9%, ligeramente inferior a la existente doce meses atrás. Si se excluye Argentina (consolidada con criterios locales, es decir, no homogéneo con el ratio del resto del Grupo), los ratios de morosidad y cobertura son del 1,68% y 152,1%, respectivamente, mejorando ambos en relación con el cierre de 2001.

El ratio de morosidad del Grupo en España se mantiene por debajo del 1% y su cobertura se sitúa en el 191,0%. En Iberoamérica el ratio de morosidad se situó en el 4,07%, creciendo frente al 3,33% de diciembre de 2001. Excluyendo Argentina, la morosidad se sitúa en el 3,07% frente al 3,18% de doce meses atrás. Este descenso se produce principalmente por México y Brasil que han reducido su ratio en relación al cierre de 2001, quedando en el 1,31% y 2,86%, respectivamente. La cobertura de los saldos morosos en Iberoamérica se ha situado en el 113,8%, con disminución de 15,0 puntos respecto al 128,8% de 2001. Excluyendo Argentina, la cobertura de la morosidad en la región es de un 140,1%, también superior a la existente en diciembre de 2001.

Los recursos de clientes gestionados contabilizan 304.893 millones de euros, con disminución del 8,0% sobre el cierre del pasado año. Si excluimos Argentina y eliminamos el efecto tipo de cambio se produce un aumento del 3,7%.

Dentro de los depósitos, cuatro han sido las fuentes de crecimiento en los últimos doce meses: España, Alemania (por la entrada de AKB), México y Brasil. Destaca el avance en España de los depósitos (+6,1%), con incrementos en cuentas corrientes, de ahorro y especialmente en imposiciones a plazo (+11,3%), tras el éxito de los innovadores productos lanzados en el ejercicio. Ello ha supuesto una mejora de cuota en relación a la banca (con los últimos datos disponibles) tanto de los depósitos a plazo (+1,7 puntos porcentuales) como del conjunto de los depósitos (+0,5 p.p.).

También en el balance, y dentro de los recursos contabilizados en valores negociables, destaca el crecimiento de los títulos hipotecarios, donde el Grupo ha realizado en el año emisiones de cédulas hipotecarias por importe de 4.000 millones de euros.

Los fondos de inversión han mejorado su cuota (con los últimos datos disponibles) en España y Portugal, donde ofrecen incrementos sensiblemente superiores al mercado, mientras que los planes de pensiones también se incrementan de manera notable en España, Portugal y, excluyendo el tipo de cambio, en todos los países iberoamericanos, para un avance conjunto del 15,7% (sin Argentina).

En lo referente a los fondos de comercio pendientes de amortizar, se sitúan en 9.955 millones de euros (9.309 millones de euros sin Argentina, cuyo saldo está cubierto con provisiones específicas), con una reducción neta del resto de 177 millones de euros entre adiciones, eliminaciones y amortizaciones, tanto ordinarias como aceleradas.

Los recursos propios del Grupo aplicando criterios del Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) ascienden a 23.417 millones de euros, con un excedente sobre los recursos propios mínimos requeridos de 8.594 millones de euros. En el año se han llevado a cabo distintas operaciones que han permitido absorber el impacto que las depreciaciones de las monedas iberoamericanas y el US dólar han tenido sobre las reservas del Grupo, y cerrar el ejercicio con un ratio BIS del 12,64%, superior en 0,60 puntos al de cierre de 2001 (ajustado de la amortización de preferentes).

Este ratio sitúa al Grupo en un lugar destacado en el ranking de solvencia a nivel internacional. Además del aumento del ratio BIS, los recursos propios también han mejorado en calidad con un «core capital» del 5,1% al cierre del ejercicio.

Por último, el coeficiente de solvencia, calculado según normativa del Banco de España, se ha situado en el 10,95%, al cierre del ejercicio.

## Resultados

En una visión detallada de los resultados, el margen de intermediación de 2002 se sitúa en 9.358,7 millones de euros, un 8,8% inferior al de 2001. La comparativa con el año pasado se ve negativamente afectada por Argentina y la evolución de los tipos de cambio. Así, si eliminamos ambos efectos se produce un incremento del 6,8%.

El total de las comisiones ha disminuido el 7,2% respecto de 2001. Sin Argentina, y eliminando el efecto de los tipos de cambio, ha crecido el 8,3%. Banca Comercial en Europa es la que mayor incremento refleja, con avances en todas las subáreas que la componen. Iberoamérica, si eliminamos Argentina y el efecto de los tipos de cambio, aumentaría el 11,0%.

Los resultados netos por operaciones financieras se sitúan en 356,3 millones de euros, cifra inferior en 328,9 millones de euros y un 48,0% a la contabilizada en 2001.

El esfuerzo realizado en el control de costes se refleja en la reducción del 12,8% de los gastos generales de administración. Deduciendo el efecto de Argentina y los tipos de cambio, la disminución ha sido del 1,1%. La reducción de costes se produce en España, Portugal y en Iberoamérica.

El margen de explotación se sitúa en 5.565,8 millones de euros, que equivalen a un descenso del 6,4% sobre el pasado año. Sin Argentina aumenta el 1,5%. Sin Argentina y a tipos de cambio constantes se incrementa el 11,7%.

El total de resultados por puesta en equivalencia, incluyendo los dividendos cobrados, alcanza 633,0 millones, lo que supone una disminución del 33,1% sobre 2001. Esta disminución se debe principalmente a la menor aportación por las desinversiones realizadas (Société Générale, MetLife, Dragados y Construcciones, Vallehermoso y Royal Bank of Scotland).

El conjunto de dotaciones para insolvencias se sitúa en 1.648,2 millones de euros, un 3,9% superiores al importe destinado en 2001.

Los resultados obtenidos por operaciones del Grupo se sitúan en 1.008,9 millones de euros, un 13,7% inferiores a los de 2001. En esta línea de la cuenta de resultados se han registrado en el último trimestre las plusvalías por la desinversión del 3% en Royal Bank of Scotland (806 millones de euros), que se unen a las obtenidas en la primera mitad del ejercicio por las desinversiones en Dragados y Vallehermoso (521 y 301 millones de euros, respectivamente). Estas plusvalías se han destinado a

saneamientos anticipados de inversiones en nueva economía y a la amortización acelerada de fondos de comercio.

El Grupo ha amortizado fondos de comercio por 1.358,6 millones de euros, frente a 1.873,0 millones de euros en 2001. En ambos ejercicios se ha hecho un esfuerzo notable de anticipación al destinarse a este apartado una parte significativa de las plusvalías obtenidas en desinversiones. En 2002 la amortización anticipada ha sido de 703 millones de euros, correspondientes a Banespa, Colombia y empresas de nueva economía.

En la línea «Otros resultados» se incluyen un conjunto de partidas de naturaleza muy heterogénea, figurando distintas dotaciones cuyo objeto es continuar incrementando la fortaleza del balance. En su conjunto, la cifra es negativa por 338,8 millones de euros en 2002, frente a un beneficio de 61,2 millones de euros en 2001, donde se recogían importantes partidas de carácter no recurrente (principalmente plusvalías en Vodafone como ingresos y la constitución del fondo especial para Argentina, como dotaciones).

El beneficio neto atribuido al Grupo se sitúa en 2.247,2 millones de euros, con descenso del 9,6% sobre 2001 y del 7,6% si se excluye el impacto de Argentina.

#### Gestión del riesgo

En el Informe Anual del ejercicio 2002, y dentro del área dedicada a Control del Riesgo, se incorpora 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 del ejercicio, se propondrá a la Junta General Ordinaria de Accionistas el reparto de un dividendo íntegro de 0,2885 euros por acción, con el siguiente detalle: tres dividendos a cuenta, uno de 0,0775 euros por acción y dos de 0,075126 euros por acción cada uno, los dos primeros distribuidos en agosto y noviembre de 2002 y el tercero que se hará efectivo el 1 de febrero de 2003, y un cuarto dividendo a cuenta de 0,060732 euros, a pagar a partir del próximo 30 de abril.

En los tres primeros a cuenta del ejercicio 2002 se distribuirá un total de 1.086,0 millones de euros, quedando pendientes de distribuir 289,6 millones de euros, que se harán efectivos a partir de la fecha indicada anteriormente.

#### Capital y acciones propias

A 31 de diciembre de 2002 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 1.092.193 accionistas, un 45,46% de los cuales son residentes. Ningún accionista tiene participaciones iguales o superiores al 10% del capital social del Banco.

En el ejercicio 2002, el Grupo ha realizado una única operación de capital. El 14 de mayo se emitieron 109.040.444 nuevas acciones ordinarias de medio euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de 9,588 euros cada una, suscritas y

desembolsadas íntegramente mediante aportación de acciones representativas del capital de AKB.

A 31 de diciembre de 2002, las sociedades consolidadas del Grupo tenían en sus respectivas carteras un total de 3.851.465 acciones de Santander Central Hispano, equivalentes a un 0,08% de su capital social (en 2000 el porcentaje era del 0,26% y en 2001 del 0,11%).

Las operaciones con acciones propias, realizadas por las sociedades consolidadas en interés del Grupo durante el ejercicio, se resumen en la adquisición de 761.735.600 acciones, equivalentes a un importe nominal de 380,9 millones de euros e importe efectivo de 6.007,7 millones de euros y la venta de 763.081.401 acciones, por importe nominal de 381,5 millones de euros e importe efectivo de 6.110,3 millones de euros.

Al 31 de diciembre de 2002 dos sociedades dependientes no consolidables poseían el 0,0150% del capital social emitido por el Banco.

#### Renuncia del Consejero Delegado

D. Ángel Corcóstegui Guraya, que se había incorporado al Banco Central Hispanoamericano en 1994, donde desempeñó las funciones de Vicepresidente y Consejero Delegado, y que posteriormente, y con ocasión de la fusión entre los Bancos Santander y Central Hispanoamericano en abril de 1999, pasó a ocupar dichos cargos en el Banco Santander Central Hispano, decidió renunciar en febrero de 2002, por razones personales, a su condición de Vicepresidente primero del Banco y 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.

Tras su muy destacada gestión en Banco Central Hispanoamericano, la labor del Sr. Corcóstegui en el ejercicio de sus altas funciones ejecutivas en un período crucial para el desarrollo y evolución de la Entidad ha sido decisiva para el éxito y consolidación de la fusión, que ha situado al Santander Central Hispano entre los quince primeros bancos del mundo.

Con arreglo al criterio de transparencia que sobre retribuciones fue anunciado por el Presidente en la última Junta General Ordinaria, que va más allá de lo exigido por el artículo 200.12 de la Ley de Sociedades Anónimas, y a los más recientes desarrollos en materia de gobierno corporativo, criterio que ha regido la información que sobre retribuciones de los administradores se recoge en las cuentas anuales, se da cuenta de que en liquidación de los compromisos por derechos de pensión asumidos por el Banco -que fueron oportunamente aprobados por el Consejo de Administración de la Entidad en sus reuniones 17 de abril de 1999, 14 de agosto de 2001 y 13 de febrero de 2002-, el importe total satisfecho al Sr. Corcóstegui en el momento de su renuncia -febrero de 2002-, previo informe favorable de la Comisión de Remuneraciones, ascendió a un importe bruto 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 indicado concepto fue de 56,16 millones de euros. Tras este pago quedaron definitivamente extinguidos y liquidados todos los compromisos asumidos por el Banco con el anterior Vicepresidente primero y Consejero Delegado, excepción hecha del gasto de su servicio de seguridad personal hasta el 13 de febrero de 2003.

### Investigación y Desarrollo

En el ámbito tecnológico, los principales esfuerzos se han dirigido a consolidar los procesos de integración y fusión realizados en las distintas unidades del Grupo en el año anterior, obteniendo resultados en la mejora de eficiencia y racionalización de procesos, y en la preparación de la infraestructura para afrontar nuevas necesidades de renovación tecnológica y funcional.

En España, se han iniciado los trabajos para la renovación de los sistemas (Proyecto Partenón), en un esfuerzo compartido entre Santander Central Hispano y Banesto, con objeto de disponer de un sistema de información con menores costes y fuertes sinergias en ambos bancos. El Proyecto se desarrollará en 2002 y 2003, implantándose en la red de oficinas en 2004, para evolucionar posteriormente en 2005 hacia una estructura basada en tecnología web. Los recursos implicados de ambos bancos en el desarrollo del nuevo sistema se han centralizado en una compañía de software que será la encargada de suministrar la nueva solución tecnológica. Previo a este desarrollo, y para asegurar el nivel de prestaciones y la capacidad de los nuevos sistemas, el Grupo ha acometido la renovación de 8.000 puestos de trabajo y la sustitución de la tecnología base de comunicaciones en la red de 2.600 oficinas del Banco.

En Iberoamérica, se ha concluido la instalación de la Plataforma Altair en los Bancos del Grupo en México y Puerto Rico tal como estaba previsto. Se ha iniciado la implantación en Brasil, proyecto que continuará en 2003. También ha concluido con éxito la fusión tecnológica de Banco Caracas con Banco de Venezuela, y la integración de Serfin con Santander Mexicano.

A nivel global, distintos proyectos avanzan hacia una mayor integración de funciones y de tecnología de las distintas unidades. Así, se ha completado el Proyecto Megara, que sustituye y completa las funciones de Custodia Institucional en España, sector donde el Grupo es líder. También el Plan Global de Tesorería ha continuado su desarrollo en las distintas mesas internacionales, estando previsto el inicio de su implantación en 2003. Entre los proyectos iniciados en 2002 destacan: el Proyecto Eurocenter, que unificará las operativas de las principales sucursales europeas; y el Proyecto Avanti, que dotará de un sistema de información común para la gestión de los recursos humanos del Grupo en Iberoamérica, Portugal y España.

Todos estos desarrollos en el ejercicio 2002 han situado el conjunto de gastos e inversiones realizados por el Grupo en materia informática en el entorno de los 1.100 millones de euros.

El Grupo ha continuado su esfuerzo de formación y adaptación de las plantillas a las nuevas necesidades del negocio y al desarrollo continuo de sus profesionales. Para facilitar este proceso en

el ejercicio 2002 se ha impulsado una estrategia multicanal de desarrollo de la formación enfocada al aprendizaje continuo, al desarrollo profesional y al aprovechamiento de las ventajas de las nuevas tecnologías. Destacan la consolidación del campus virtual de formación on-line del Grupo, Formavía, ya implantado en 18 sociedades del Grupo, y el desarrollo de la red de videoconferencias multipunto. En conjunto, la formación e-learning impartida a través de sus distintas vías ha alcanzado las 637 mil horas lectivas.

También cabe reseñar, junto al desarrollo de los programas formativos básicos, la puesta en marcha de diferentes programas de carácter global, como el de Riesgos Comerciales, Tesorería y Prevención de Blanqueo de Capitales de Origen Criminal, entre otros. En su conjunto, la actividad formativa realizada por el Grupo ha superado las 3,7 millones de horas lectivas, con una media de más de 39 horas anuales de formación por empleado.

### Perspectivas

El año 2003 comienza con unas perspectivas algo más favorables en el plano económico, actualmente eclipsadas por las incertidumbres derivadas de un posible conflicto bélico entre EE.UU. e Irak. Sobre un escenario de rápida resolución del conflicto, se prevé una recuperación económica moderada en EE.UU. apoyada en las bases establecidas en 2002, los bajos tipos de interés y el impulso fiscal de las medidas adoptadas. Esta recuperación es básica para lograr un crecimiento todavía moderado en Europa dada su dependencia del contexto internacional. Los bajos tipos de interés en Europa y el descenso de la inflación favorecerán el impulso del consumo. España seguirá mostrando un mayor crecimiento autónomo apoyado en el consumo, favorecido por la reforma del IRPF y el descenso previsto de la inflación, y en la buena marcha de sectores claves como la construcción. Las economías iberoamericanas, aunque de forma diferenciada por países, tenderán a beneficiarse de un contexto global más positivo con un crecimiento superior al de los países desarrollados, sólo amenazado por el impacto de una súbita elevación de la aversión al riesgo a nivel mundial.

Las líneas de gestión del Grupo Santander Central Hispano para el ejercicio de 2003 se mantendrán en los parámetros del ejercicio precedente y estarán focalizadas hacia la mejora de los negocios recurrentes y de la eficiencia operativa, al mantenimiento de los objetivos de solvencia, de la mejor calidad del riesgo y de la mejor calidad de servicio, apoyadas por una tecnología más eficiente. Por áreas geográficas, se seguirá profundizando en la actividad comercial en España y Portugal, y en la consolidación y ampliación de la actividad de financiación al consumo en Europa. En Iberoamérica, se continuará desarrollando una estrategia diferenciada por países que permita fortalecer la capacidad de generar ingresos recurrentes, con una mejora de la eficiencia y el mantenimiento de una excelente calidad y bajos perfiles de riesgo.

La combinación de estas actuaciones 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 reducida morosidad con elevado nivel de cobertura) permite afrontar el ejercicio 2003 con prudencia pero con optimismo acerca de la evolución del Grupo.

**Balance Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2002**

Sin distribución de beneficios

Activo

Euros

<b>1. Caja y depositos en bancos centrales</b>		<b>820.167.715</b>
1.1. Caja	494.903.193	
1.2. Banco de España	294.053.021	
1.3. Otros bancos centrales	31.211.501	
<b>2. Deudas del estado</b>		<b>20.361.366.864</b>
<b>3. Entidades de credito</b>		<b>33.976.379.375</b>
3.1. A la vista	499.730.014	
3.2. Otros créditos	33.476.649.361	
<b>4. Creditos sobre clientes</b>		<b>76.422.038.368</b>
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija</b>		<b>3.493.157.568</b>
5.1. De emisión pública	1.035.713.184	
5.2. Otros emisores	2.457.444.384	
Pro memoria: títulos propios	—	
<b>6. Acciones y otros titulos de renta variable</b>		<b>3.089.964.789</b>
<b>7. Participaciones</b>		<b>483.137.513</b>
7.1. En entidades de crédito	1.444.672	
7.2. Otras participaciones	481.692.841	
<b>8. Participaciones en empresas del Grupo</b>		<b>23.184.695.203</b>
8.1. En entidades de crédito	11.290.548.639	
8.2. Otras	11.894.146.564	
<b>9. Activos inmateriales</b>		<b>248.986.114</b>
9.1. Gastos de constitución y de primer establecimiento	694.248	
9.2. Otros gastos amortizables	248.291.866	
<b>10. Activos materiales</b>		<b>1.654.406.989</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	1.223.489.245	
10.2. Otros inmuebles	85.604.467	
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	345.313.277	
<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>8.667.575.365</b>
<b>14. Cuentas de periodificacion</b>		<b>6.897.680.765</b>
<b>15. Perdidas del ejercicio</b>		<b>—</b>
<b>Total activo</b>		<b>179.299.556.628</b>
<b>Cuentas de orden</b>		
<b>1. Pasivos contingentes</b>		<b>44.003.230.878</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	—	
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	3.314	
1.3. Fianzas, avales y cauciones	41.651.667.180	
1.4. Otros pasivos contingentes	2.351.560.384	

VºBº  
El Presidente  
**Emilio Botín**

## Regularizado y actualizado de acuerdo con las correspondientes disposiciones legales

Pasivo		Euros
<b>1. Entidades de credito</b>		<b>33.300.202.817</b>
1.1. A la vista	808.083.891	
1.2. A plazo o con preaviso	32.492.118.926	
<b>2. Debitos a clientes</b>		<b>87.831.465.378</b>
2.1. Depósitos de ahorro	69.266.622.805	
2.1.1. A la vista	33.195.045.479	
2.1.2. A plazo	36.071.577.326	
2.2. Otros débitos	18.564.842.573	
2.2.1. A la vista	—	
2.2.2. A plazo	18.564.842.573	
<b>3. Debitos representados por valores negociables</b>		<b>4.910.787.646</b>
3.1. Bonos y obligaciones en circulación	3.857.838.646	
3.2. Pagarés y otros valores	1.052.949.000	
<b>4. Otros pasivos</b>		<b>6.672.756.546</b>
<b>5. Cuentas de periodificación</b>		<b>6.294.354.415</b>
<b>6. Provisiones para riesgos y cargas</b>		<b>6.567.989.418</b>
6.1. Fondo de pensionistas	5.497.545.076	
6.2. Provisión para impuestos	—	
6.3. Otras provisiones	1.070.444.342	
<b>6. Bis. Fondo para riesgos bancarios generales</b>		<b>—</b>
<b>7. Beneficios del ejercicio</b>		<b>1.376.178.384</b>
<b>8. Pasivos subordinados</b>		<b>15.524.988.040</b>
<b>9. Capital suscrito</b>		<b>2.384.201.472</b>
<b>10. Primas de emision</b>		<b>8.979.735.377</b>
<b>11. Reservas</b>		<b>5.414.229.997</b>
<b>12. Reservas de revalorizacion</b>		<b>42.667.138</b>
<b>13. Resultados de ejercicios anteriores</b>		<b>—</b>
<b>Total pasivo</b>		<b>179.299.556.628</b>
<b>2. Compromisos</b>		<b>28.386.802.325</b>
2.1. Cesiones temporales con opción de recompra	—	
2.2. Disponibles por terceros	26.020.130.274	
2.3. Otros compromisos	2.366.672.051	
<b>Suma cuentas de orden</b>		<b>72.390.033.203</b>

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

El Interventor General  
**José Tejón**

**Cuenta de Pérdidas y Ganancias Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2002**

Resultados de Banco Santander Central Hispano, S.A.

**Euros**

1.	Intereses y rendimientos asimilados		5.652.979.591
	De los que: de la cartera de renta fija	1.062.013.933	
2.	Intereses y cargas asimiladas		4.602.028.810
3.	Rendimiento de la cartera de renta variable		2.688.317.580
3.1.	De acciones y otros títulos de renta variable	23.566.124	
3.2.	De participaciones	23.456.253	
3.3.	De participaciones en el grupo	2.641.295.203	
<b>Margen de intermediacion</b>			<b>3.739.268.361</b>
4.	Comisiones percibidas		1.427.246.245
5.	Comisiones pagadas		228.992.635
6.	Resultados de operaciones financieras		(304.818.206)
<b>Margen ordinario</b>			<b>4.632.703.765</b>
7.	Otros productos de explotacion		22.506.542
8.	Gastos generales de administracion		2.149.325.035
8.1.	De personal	1.494.489.584	
	De los que:		
	Sueldos y salarios	1.041.556.660	
	Cargas sociales	300.144.860	
	De las que: pensiones	64.263.023	
8.2.	Otros gastos administrativos	654.835.451	
9.	Amortizacion y saneamiento de activos materiales e inmateriales		271.527.272
10.	Otras cargas de explotacion		144.890.130
<b>Margen de explotacion</b>			<b>2.089.467.870</b>
11.	Amortizacion y provisiones para insolvencias (neto)		401.270.279
12.	Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)		1.011.961.443
13.	Dotacion al fondo para riesgos bancarios generales		
14.	Beneficios extraordinarios		1.418.647.463
15.	Quebrantos extraordinarios		680.913.869
<b>Resultado antes de impuestos</b>			<b>1.413.969.742</b>
16.	Impuesto sobre beneficios		525.315
17.	Otros impuestos		37.266.043
<b>Resultado del ejercicio</b>			<b>1.376.178.384</b>

Propuesta de distribución de beneficios

	Euros
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>1.413.969.743</b>
A deducir:	
Impuesto sobre sociedades	37.791.359
<b>Beneficio neto</b>	<b>1.376.178.384</b>
Distribución	
A reserva legal	—
A reserva voluntaria	570.429
Al dividendo	1.375.607.955

## Balance Banco Santander Central Hispano, S.A. al 31.12.2002

## Con distribución de beneficios

Activo		Euros
<b>1. Caja y depositos en bancos centrales</b>		<b>820.167.715</b>
1.1. Caja	494.903.193	
1.2. Banco de España	294.053.021	
1.3. Otros bancos centrales	31.211.501	
<b>2. Deudas del estado</b>		<b>20.361.366.864</b>
<b>3. Entidades de credito</b>		<b>33.976.379.375</b>
3.1. A la vista	499.730.014	
3.2. Otros créditos	33.476.649.361	
<b>4. Creditos sobre clientes</b>		<b>76.422.038.368</b>
<b>5. Obligaciones y otros valores de renta fija</b>		<b>3.493.157.568</b>
5.1. De emisión pública	1.035.713.184	
5.2. Otros emisores	2.457.444.384	
Pro memoria: títulos propios	—	
<b>6. Acciones y otros titulos de renta variable</b>		<b>3.089.964.789</b>
<b>7. Participaciones</b>		<b>483.137.513</b>
7.1. En entidades de crédito	1.444.672	
7.2. Otras participaciones	481.692.841	
<b>8. Participaciones en empresas del Grupo</b>		<b>23.184.695.203</b>
8.1. En entidades de crédito	11.290.548.639	
8.2. Otras	11.894.146.564	
<b>9. Activos inmateriales</b>		<b>248.986.114</b>
9.1. Gastos de constitución y de primer establecimiento	694.248	
9.2. Otros gastos amortizables	248.291.866	
<b>10. Activos materiales</b>		<b>1.654.406.989</b>
10.1. Terrenos y edificios de uso propio	1.223.489.245	
10.2. Otros inmuebles	85.604.467	
10.3. Mobiliario, instalaciones y otros	345.313.277	
<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>7.939.793.098</b>
<b>14. Cuentas de periodificacion</b>		<b>6.897.680.765</b>
<b>15. Perdidas del ejercicio</b>		<b>—</b>
<b>Total activo</b>		<b>178.571.774.361</b>
<b>Cuentas de orden</b>		
<b>1. Pasivos contingentes</b>		<b>44.003.230.878</b>
1.1. Redescuentos, endosos y aceptaciones	—	
1.2. Activos afectos a diversas obligaciones	3.314	
1.3. Fianzas, avales y cauciones	41.651.667.180	
1.4. Otros pasivos contingentes	2.351.560.384	

VºBº  
El Presidente  
**Emilio Botín**

## Regularizado y actualizado de acuerdo con las correspondientes disposiciones legales

Pasivo		Euros
<b>1. Entidades de credito</b>		<b>33.300.202.817</b>
1.1. A la vista	808.083.891	
1.2. A plazo o con preaviso	32.492.118.926	
<b>2. Debitos a clientes</b>		<b>87.831.465.378</b>
2.1. Depósitos de ahorro	69.266.622.805	
2.1.1. A la vista	33.195.045.479	
2.1.2. A plazo	36.071.577.326	
2.2. Otros débitos	18.564.842.573	
2.2.1. A la vista	—	
2.2.2. A plazo	18.564.842.573	
<b>3. Debitos representados por valores negociables</b>		<b>4.910.787.646</b>
3.1. Bonos y obligaciones en circulación	3.857.838.646	
3.2. Pagarés y otros valores	1.052.949.000	
<b>4. Otros pasivos</b>		<b>7.320.582.233</b>
<b>5. Cuentas de periodificación</b>		<b>6.294.354.415</b>
<b>6. Provisiones para riesgos y cargas</b>		<b>6.567.989.418</b>
6.1. Fondo de pensionistas	5.497.545.076	
6.2. Provisión para impuestos	—	
6.3. Otras provisiones	1.070.444.342	
<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>15.524.988.040</b>
<b>9. Capital suscrito</b>		<b>2.384.201.472</b>
<b>10. Primas de emision</b>		<b>8.979.735.377</b>
<b>11. Reservas</b>		<b>5.414.800.427</b>
<b>12. Reservas de revalorizacion</b>		<b>42.667.138</b>
<b>13. Resultados de ejercicios anteriores</b>		<b>—</b>
<b>Total pasivo</b>		<b>178.571.774.361</b>
<b>2. Compromisos</b>		<b>28.386.802.325</b>
2.1. Cesiones temporales con opción de recompra	—	
2.2. Disponibles por terceros	26.020.130.274	
2.3. Otros compromisos	2.366.672.051	
<b>Suma cuentas de orden</b>		<b>72.390.033.203</b>

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

El Interventor General  
**José Tejón**

Apéndices

223	La Función de Cumplimiento
224	Prevención de Blanqueo de Capitales
226	Cronología
228	Series Históricas
230	Estados Financieros principales Entidades del Grupo
235	Información General

1. LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

El Grupo Santander Central Hispano 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.

Durante el ejercicio 2002 se han producido numerosos acontecimientos en España y en el resto del mundo que han motivado que las cuestiones relativas a buen gobierno y a cumplimiento pasaran a un primer plano de la atención pública. Estos hechos también han atraído la atención de los reguladores, lo que ha resultado en la publicación de numerosas normas (algunas de ellas extranjeras, como la ley Sarbanes-Oxley o las nuevas reglas NASD 2711, ambas en Estados Unidos) a las que el Grupo ha tenido que adaptarse, como también ha sido necesario adaptarse a la Ley Financiera. Es importante destacar que tales cambios legislativos han requerido en ocasiones importantes esfuerzos en el desarrollo de mecanismos internos de captación de información, en la creación de nuevos procedimientos y manuales o en la modificación de los ya existentes, pero en ningún caso ha sido necesario modificar la sustancia del sistema normativo interno vigente con anterioridad.

El máximo órgano competente en materia de cumplimiento dentro del Grupo es la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a la que, según el Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander Central Hispano, le corresponde la misión de supervisar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora.

En todos los países donde el Grupo tiene presencia a través de sociedades filiales existe un Comité de Cumplimiento Normativo al que le corresponden las funciones de cumplir y hacer cumplir las reglas de los Códigos de Conducta y demás normativa complementaria, y el establecimiento y desarrollo de los sistemas de cumplimiento en las entidades del Grupo. En España, este Comité es presidido por el Secretario General y del Consejo. Las funciones ejecutivas del Comité corresponden al Director de Cumplimiento, que en España está asistido por la Oficina de Cumplimiento.

A nivel de cada uno de los países, el organigrama de la Dirección de Cumplimiento, en su mayor parte funcional, pretende tener una gran proximidad a las respectivas Direcciones de las áreas de negocio y productos, manteniendo a la vez una coordinación a nivel Grupo. Se conforma por el Director de Cumplimiento y los distintos responsables de Cumplimiento incardinados en las diferentes Unidades de negocio. Las principales funciones que lleva a cabo cada Unidad local de Cumplimiento son:

- a) Controlar el flujo de información dentro del Grupo y la salvaguarda de información confidencial y privilegiada.
- b) Asegurar la integridad en los mercados, evitando prácticas de manipulación y fraude.
- c) Asegurar un justo trato a los clientes, evitando situaciones de conflicto de interés.
- d) Asistir y asesorar a la dirección en la adecuación de las actividades del Grupo al entorno regulatorio.
- e) Coordinar la relación con los supervisores y las obligaciones de reporte regulatorio.
- f) Proponer y supervisar códigos de conducta, manuales, normas y procedimientos específicos.
- g) Colaborar con los reguladores nacionales e internacionales en la discusión de iniciativas legislativas.
- h) Velar, mediante el Comité de Nuevos Productos, por que los nuevos productos y servicios financieros comercializados por el Grupo sean técnicamente consistentes y legalmente correctos, y se adecuen a la capacidad y a las necesidades reales del público objetivo.

2. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

En el Manual Corporativo de Prevención del Blanqueo de Capitales, y en los Manuales específicos para los negocios de Banca Privada y Banca de Corresponsales, se mantienen estándares con mayor alcance que los requerimientos de las legislaciones de cada uno de los países en los que se tiene presencia. Dicho Manual consta de los siguientes puntos: 1 Políticas globales del Grupo Santander Central Hispano; 2 Normativa legal nacional e internacional; 3 Organización interna de la prevención; 4 Conocimiento del cliente; 5 Análisis y control de operaciones y 6 Comunicación de operaciones.

Durante el último año, bajo el impulso y tomando como referencia los trabajos del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, muchos países en los que tenemos presencia han procedido a revisar sus legislaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales, imponiendo un mayor rigor en cuanto a los deberes de identificación, control de operaciones de riesgo y colaboración con las autoridades.

Un elemento a destacar en los nuevos desarrollos normativos es la ampliación que se hace respecto a las obligaciones de las entidades financieras de establecer procedimientos y sistemas que impidan o dificulten cualquier operación que pueda estar relacionada con la financiación del terrorismo, ello sobre la base de diferentes Resoluciones de las Naciones Unidas, dictadas a raíz de los atentados del 11 de Septiembre de 2001.

Como en años anteriores, el Grupo Santander Central Hispano ha realizado una permanente labor de revisión y actualización de sus normas, sistemas y procedimientos, con el objetivo de seguir dando respuesta eficaz y decidida a nuestro compromiso de plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales.

En el año 2002 en línea con lo dicho anteriormente, se ha acometido en todo el Grupo la adaptación y homogeneización de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales respecto al negocio de «Banca de Corresponsales», lo que se ha traducido en la publicación de una normativa interna específica, el «Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales para Banca Corresponsal», así como en el desarrollo de aplicaciones informáticas, también específicas, que han permitido fortalecer la protección de todas nuestras unidades en este tipo de negocio. Esta normativa y aplicaciones han sido adoptadas en todas las unidades del Grupo en el mundo.

Otro de los retos alcanzados durante el año 2002 ha sido el de homogeneizar los procedimientos de trabajo (control, análisis, comunicación, investigación, reporting, archivo, etc.) en todos los Departamentos locales de Prevención de Blanqueo de Capitales y en todas las unidades del Grupo. De esta forma, existen procedimientos escritos que garantizan el mantenimiento de los estándares de calidad que exige la matriz a sus unidades filiales en todos los aspectos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales.

También se ha participado activamente en las reuniones e iniciativas del «Grupo de Wolfsberg», del que Santander Central Hispano es miembro fundador. Como ejercicio más relevante cabe mencionar la aprobación de las «Directrices Globales sobre Prevención de Blanqueo de Capitales para Banca Corresponsal», que son una guía global de buenas practicas para la prevención del blanqueo de capitales en este tipo de actividad.

Los principales indicadores de actividad se muestran en la siguiente tabla:

	Número de unidades revisadas	Número de operaciones revisadas	Número de operaciones comunicadas	Número de acciones formativas	Asistentes a acciones formativas
España	26	6.530.218	179	33	738
Exterior	41	7.366.402	1.162	1.512	33.932
Banca Privada Internacional	5	26.989	11	26	356

ESPAÑA:

Se ha abordado un plan de revisión específica en materia de prevención del blanqueo de capitales para el período 2002 / 2003, que alcanza a la totalidad de la Red de Oficinas de todas las unidades del Grupo en España. En este trabajo de revisión «in situ», se comprueban aspectos relacionados con la identificación formal y el conocimiento material de los clientes, la documentación y archivo de operaciones, los criterios de análisis de la operativa de riesgo y, por último, la formación. A través de las revisiones correspondientes al 2002 (50% de la Red) se ha constatado el alto grado de concienciación alcanzado en esta materia por las oficinas y la idoneidad de las medidas y procedimientos implantados.

UNIDADES EN EL EXTERIOR:

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 entidades de referencia en esta materia.

Se han implantado sistemas informáticos avanzados para la detección y análisis de operaciones de riesgo. En este sentido, las nuevas aplicaciones suponen un esfuerzo del Grupo para dotar a sus unidades de herramientas tecnológicas de primer nivel.

BANCA PRIVADA Y SOCIEDADES FILIALES EN ESPAÑA:

Durante el año 2002, se han revisado «in situ» todas las unidades del Grupo que realizan negocio de banca privada, comprobando y garantizando el cumplimiento de las estrictas políticas en materia de aceptación de clientes y de «conozca a su cliente» establecidas para este segmento del negocio, así como la idoneidad de los sistemas de control y análisis de operaciones implantados.

Todas las sociedades filiales del Grupo en España consideradas sujetos obligados de conformidad a la Ley 19/1993 (sociedades de valores y bolsa, gestoras de fondos, patrimonios, financieras, aseguradoras, emisoras de tarjetas, inmobiliarias), han culminado la adopción del sistema integral corporativo de prevención del blanqueo de capitales. Todas ellas han superado las pruebas y revisiones a las que han sido sometidas en 2002.

### 3. CRONOLOGÍA

#### Enero

- Se unifica en una división los negocios minoristas de Particulares y Empresas e Instituciones de Banco Santander Central Hispano, simplificando la estructura operativa e impulsando nuevos segmentos de negocio como el de la banca privada a través de la red.
- Venta de la participación en MetLife (0,64% del capital) con plusvalías de 89,4 millones de euros.
- Lanzamiento del Depósito Supersatisfacción, primero de sus características en el mercado español, que capta 3.000 millones de euros en menos de dos meses.

#### Febrero

- Cuarta Convención de Directivos del Grupo con la participación de novecientas personas procedentes de todo el mundo, donde se hizo balance del ejercicio anterior y se establecieron directrices y objetivos para el año 2002.
- Cambios en los Órganos de Gobierno tras la renuncia por razones personales de D. Angel Corcóstequi a todos sus cargos. Destaca el nombramiento de D. Alfredo Sáenz como Vicepresidente 2º del Consejo y Consejero Delegado del Banco. En Banesto, se nombra Presidente del Consejo a Dª. Ana Patricia Botín en sustitución de D. Alfredo Sáenz.

#### Marzo

- Se completa la venta de la participación del 1,5% en Société Générale, y la reducción de un 1% de la participación en Commerzbank (hasta el 3,7%). Las plusvalías conjuntas ascienden a 78,4 millones de euros.
- Lanzamiento de la primera fase del Proyecto Partenon que permitirá en 2004 la integración de la plataforma tecnológica de Santander Central Hispano en una nueva desarrollada sobre la tecnología ya implantada en Banesto.
- Se inicia la última fase del Plan de Optimización de Oficinas diseñado en 2001, que supone el cierre de más de 400 oficinas en el primer semestre.

#### Abril

- Adquisición de las gestoras de fondos de inversión y pensiones de Citibank en España. Acuerdo para que Citibank comercialice nuestros fondos a sus clientes.
- Adquisición del 35,45% del capital de Banco de Santiago por 670 millones de US\$. Inicio de los análisis y trámites necesarios para la fusión de los bancos Santander Chile y Santiago.

- Venta del 23,5% del capital de Dragados con plusvalías de 521 millones de euros.
- Presentación e inicio de las obras de la futura Ciudad Financiera Santander Central Hispano (Boadilla del Monte, Madrid). Con 160 hectáreas de superficie será un proyecto único a nivel mundial, albergará a más de 5.000 personas y se prevé esté finalizado al inicio del 2004.

#### Mayo

- Adquisición del 100% de AKB Group por 1.100 millones de euros mediante ampliación de capital. Sitúa al Grupo como la primera financiera independiente de vehículos en Alemania.
- Fusión efectiva de Banco Caracas en Banco de Venezuela para crear el líder del sector financiero venezolano. El nuevo Banco de Venezuela presenta nueva imagen corporativa.
- Venta del 24,5% de Vallehermoso con plusvalías de 301 millones de euros.
- Transmisión del 100% de Patagon América y sus compromisos a sus antiguos socios, tras adquirir previamente la participación de éstos y otros minoritarios en el holding Patagon Euro, con un cargo total para el Grupo de 700 millones de euros.
- Se constituye la sociedad Ingeniería de Software Bancario, participada por Santander Central Hispano y Banesto, cuyo objeto es ofrecer soluciones tecnológicas integradas a ambas entidades bajo una plataforma común.
- La Junta General de Accionistas de Banesto acuerda desistir de la solicitud de exclusión de cotización de sus acciones y de su correspondiente OPA. Santander Central Hispano prevé formular una OPV de acciones de Banesto para aumentar el free float de las mismas hasta al menos un 10% del capital.

#### Junio

- Aumento de la participación en Grupo Financiero Bital (México) hasta el 25,9% de su capital. La inversión total realizada asciende a 114 millones de euros.
- El Presidente anuncia las medidas adoptadas por el Grupo sobre Buen Gobierno Corporativo. Destacan la propuesta de supresión de las medidas estatutarias de blindaje, el nombramiento de un vicepresidente independiente y de tres nuevos consejeros independientes, así como el refuerzo de la Comisión de Auditoría y Control.

## Julio

- La Bolsa de Nueva York incluye a Santander Central Hispano en dos nuevos índices bursátiles (NYSE International 100 Index y NYSE World Leaders Index), al catalogarnos como una de las cien empresas no estadounidenses más importantes que cotizan en ella.
- Revisión del objetivo de beneficio para el ejercicio ante la coyuntura económica del primer semestre, el impacto de las depreciaciones de las monedas iberoamericanas y la política de anticipación de saneamientos.
- La revista Euromoney concedió a Santander Central Hispano el premio al mejor banco en Latinoamérica y nombró a Banco Totta como el mejor banco en Portugal. Banco Santander Chile y Banco de Venezuela recibieron los premios al mejor banco en sus países respectivos y la Sociedad de Bolsa y Valores del Grupo fue reconocida como la mejor «equity house» de España.

## Agosto

- Fusión efectiva de Banco de Santiago y Banco Santander de Chile para crear el líder del sector financiero chileno. La participación del Grupo en el nuevo Banco Santander de Chile se sitúa en el 84,1%.
- La participación del Grupo en AUNA se sitúa en el 23,5% tras aumentar en el año 12,6 puntos.

## Septiembre

- The Banker otorga a Santander Central Hispano los premios de mejor banco en España y mejor banco en Iberoamérica, y a Totta el de mejor banco en Portugal.
- Unificación comercial y de gestión de nuestras filiales en México bajo la marca Santander Serfin, con objeto de optimizar la presencia del Grupo en el país.
- Banco Santander Central Hispano lanza su primera emisión de cédulas hipotecarias por un importe de 3.000 millones de euros. Se une a la realizada por Banesto en el año por 1.000 millones.
- Banesto se adjudica la gestión de las cuentas de consignación de los depósitos judiciales.

## Octubre

- Aumento de la participación en Unión Fenosa, que ya se eleva al 20,4% de su capital.

## Noviembre

- Presentación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Santander Central Hispano, que renueva el compromiso con la sociedad e impulsa actuaciones concretas en todos los niveles de la Organización articuladas en torno a nueve directrices básicas.
- Acuerdo con el Banco de Crédito de Perú para la venta del negocio minorista del Grupo en dicho país. La actividad se reenfoca hacia la banca corporativa y de inversiones, la banca institucional y de particulares de renta alta, y en el negocio de pensiones.
- Banefe, división de crédito consumo de Santander Chile, obtiene el Premio Iberoamericano a la Calidad 2002, sucediendo a AFP Summa Bansander que lo obtuvo en 2001.
- Ampliación de capital en Banesto mediante la emisión de 81.686.586 acciones nuevas, con derecho preferente de suscripción. Simultáneamente, su primer accionista, Santander Central Hispano, realiza una OPV en España y una oferta privada en otras partes del mundo de los derechos de suscripción para colocar el 11,64% de las acciones de Banesto.
- Reducción de la participación en Royal Bank of Scotland del 8% al 5%, obteniendo unas plusvalías de 809 millones de euros.
- Venta de la totalidad de la participación en Grupo Financiero Bital con unas plusvalías de 113 millones de euros.

## Diciembre

- Universia completa su primera fase de implantación en Iberoamérica con la incorporación en 2002 de México, Brasil, Portugal y Colombia. En la actualidad, el portal está integrado por 629 universidades de 9 países representando a más de 7 millones de universitarios.
- Santander Central Hispano galardonado por sexto año consecutivo con el premio a la transparencia y a la mejor memoria anual de las empresas españolas por Actualidad Económica.
- Alianza estratégica con Bank of America en México, que incluye la compra por su parte del 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin.
- Santander Central Hispano renueva la certificación de calidad global ISO 9001:2000 para la totalidad de sus procesos y actividades en España. En Portugal, Grupo Totta obtiene la certificación global ISO 9001:2000 a su actividad bancaria en el país, convirtiéndose en el primer grupo financiero luso en obtenerla bajo la nueva norma.

4. DATOS HISTÓRICOS 2002-1991

	2002		2001	2000	1999
	Mill. US\$	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro
<b>Balance</b>					
Activos totales	339.997,0	324.208,1	358.137,5	348.928,0	256.438,5
Créditos sobre clientes (neto)	170.909,7	162.973,0	173.822,0	169.384,2	127.472,1
Recursos de clientes gestionados	319.741,3	304.893,0	331.378,9	303.098,5	232.232,3
Recursos de clientes en balance	221.857,8	211.555,1	236.132,4	214.450,3	153.756,6
Fondos de inversión	71.457,9	68.139,5	68.535,0	65.011,9	59.840,3
Planes de pensiones	18.366,4	17.513,5	18.841,9	16.397,3	13.071,6
Patrimonios administrados	8.059,1	7.684,9	7.869,6	7.238,9	5.563,7
Patrimonio neto	18.451,3	17.594,2	19.128,4	17.797,9	8.026,2
Total fondos gestionados	437.880,5	417.546,0	453.384,0	437.576,1	334.914,1
<b>Resultados</b>					
Margen de intermediación	8.815,9	9.358,7	10.256,8	8.289,6	6.669,9
Margen básico	12.856,4	13.647,9	14.878,5	12.302,6	9.747,1
Margen de explotación	5.243,0	5.565,8	5.944,5	4.688,6	3.479,0
Beneficio antes de impuestos	3.305,2	3.508,7	4.237,3	3.774,0	2.715,6
Beneficio neto atribuido al Grupo	2.116,8	2.247,2	2.486,3	2.258,1	1.575,1
	US\$	euro	euro	euro	euro
<b>Datos por acción (*)</b>					
Beneficio neto atribuido	0,4477	0,4753	0,5447	0,5369	0,4294
Dividendo	0,3025	0,2885	0,2885	0,2735	0,2275
Cotización	6,86	6,54	9,41	11,40	11,24
<b>Capitalización bursátil (millones)</b>	32.704,1	31.185,4	43.844,6	51.986,7	41.226,0

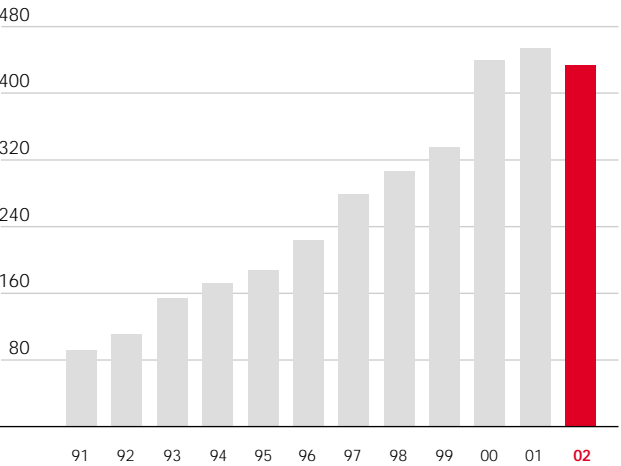
Nota: Los datos relativos a los años anteriores a 1999 son proforma, y se corresponden básicamente con el agregado de los Grupos Santander y BCH, excepto los datos por acción.

(\*) Datos ajustados a los desdoblamientos de la acción y ampliaciones de capital. Euro / US\$ = 1,0487 (balance) y 0,9420 (resultados)

Principales magnitudes financieras

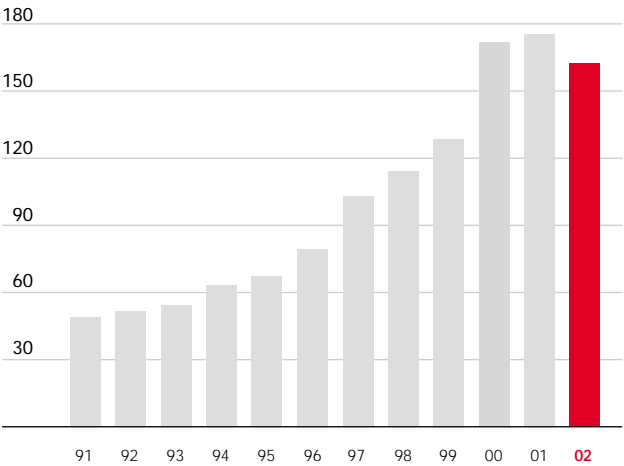
Total fondos gestionados

Millones de euros



Créditos sobre clientes

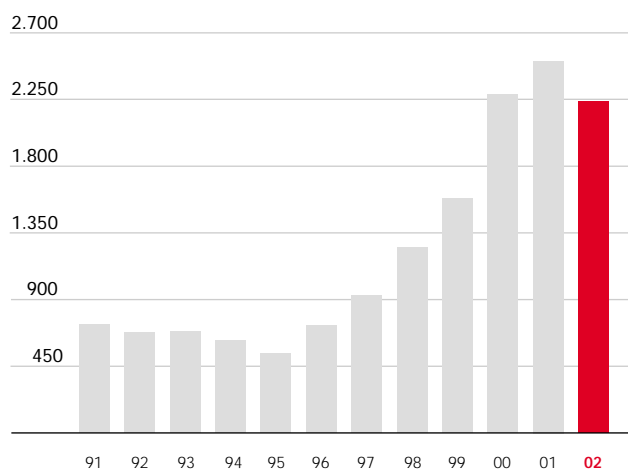
Millones de euros



1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991
Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro	Mill. euro
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
54.773,1	42.143,5	28.391,9	16.351,8	15.075,5	12.302,3	7.320,4	3.095,9
9.428,8	6.323,6	4.497,2	2.072,6	1.632,7	872,6	475,7	283,0
5.302,8	2.968,4	2.434,5	1.654,9	1.759,0	1.680,7	720,7	0,0
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
euro	euro	euro	euro	euro	euro	euro	euro
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

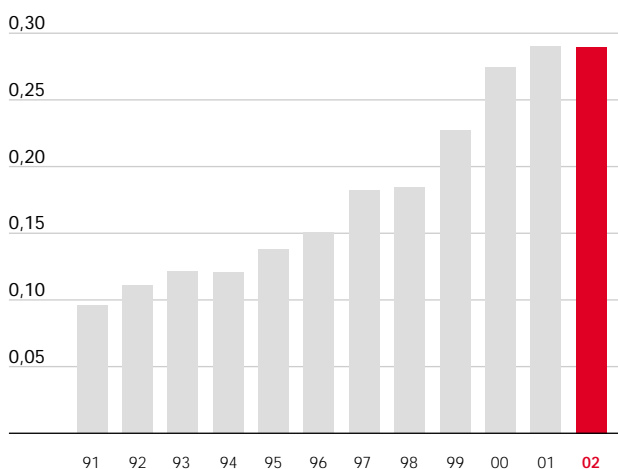
### Beneficio neto atribuido al Grupo

Millones de euros



### Dividendo por acción

Euros



## 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	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>3.739.269</b>	<b>4.912.765</b>	<b>22.853</b>	<b>29.143</b>	<b>52.984</b>	<b>88.277</b>
Comisiones netas	1.198.253	1.148.783	65.863	79.243	103.042	91.810
<b>Margen básico</b>	<b>4.937.522</b>	<b>6.061.548</b>	<b>88.716</b>	<b>108.386</b>	<b>156.026</b>	<b>180.087</b>
Resultados por operaciones financieras	(304.818)	71.086	1.868	4.622	(3.650)	(1.971)
<b>Margen ordinario</b>	<b>4.632.704</b>	<b>6.132.634</b>	<b>90.584</b>	<b>113.008</b>	<b>152.376</b>	<b>178.116</b>
Gastos generales de administración	(2.149.325)	(2.199.633)	(52.227)	(57.240)	(43.188)	(41.632)
a) De personal	(1.494.490)	(1.546.622)	(34.279)	(34.840)	(23.259)	(21.654)
b) Otros gastos administrativos	(654.835)	(653.011)	(17.948)	(22.400)	(19.929)	(19.978)
Amortizaciones	(271.527)	(251.260)	(5.812)	(4.940)	(2.141)	(5.175)
Otros resultados de explotación	(122.383)	(116.213)	(270)	(469)	172	1.178
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.089.469</b>	<b>3.565.528</b>	<b>32.275</b>	<b>50.359</b>	<b>107.219</b>	<b>132.487</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	(274.229)	(1.877.473)	(7.939)	(265)	(3.937)	(3.330)
Provisiones netas	(401.270)	(292.479)	(2.907)	(4.790)	(1.527)	(967)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.413.970</b>	<b>1.395.576</b>	<b>21.429</b>	<b>45.304</b>	<b>101.755</b>	<b>128.190</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>1.376.178</b>	<b>1.329.931</b>	<b>13.256</b>	<b>28.680</b>	<b>79.385</b>	<b>108.501</b>
Intereses minoritarios	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>1.376.178</b>	<b>1.329.931</b>	<b>13.256</b>	<b>28.680</b>	<b>79.385</b>	<b>108.501</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	76.422.038	75.866.890	492.905	875.338	1.408.377	757.960
Entidades de crédito	34.796.547	36.489.710	2.756.001	1.931.292	2.892.966	2.040.376
Cartera de valores	50.612.323	50.683.467	41.708	26.781	199.242	28.494
Inmovilizado	1.903.392	2.268.124	24.543	26.703	2.980	7.380
Otras cuentas de activo	15.565.257	15.682.443	75.524	100.736	272.487	591.463
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>179.299.557</b>	<b>180.990.634</b>	<b>3.390.681</b>	<b>2.960.850</b>	<b>4.776.052</b>	<b>3.425.673</b>
Débitos a clientes	87.831.465	90.959.989	2.895.941	2.209.922	2.479.730	1.938.961
Valores negociables	4.910.788	2.673.644	—	—	—	—
Pasivos subordinados	15.524.988	16.992.562	—	—	—	—
Entidades de crédito	33.300.203	34.533.067	217.295	472.918	1.723.351	915.673
Otras cuentas de pasivo	19.535.102	18.075.241	108.780	117.173	336.438	297.669
Capital y reservas del Grupo*	18.197.011	17.756.131	168.665	160.837	236.533	273.370
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3.047.963</b>	<b>4.141.232</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Fondos de inversión	—	—	1.768.645	2.610.761	—	—
Fondos de pensiones	—	—	—	—	—	—
Patrimonios administrados	—	—	1.279.318	1.530.471	—	—
<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>108.267.241</b>	<b>110.626.195</b>	<b>5.943.904</b>	<b>6.351.154</b>	<b>2.479.730</b>	<b>1.938.961</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>179.299.557</b>	<b>180.990.634</b>	<b>6.438.644</b>	<b>7.102.082</b>	<b>4.776.052</b>	<b>3.425.673</b>

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio.

## Bancos en España y otros países europeos

Miles de euros	Grupo Hispamer (HBF) (1)		Patagon Bank	
	2002	2001	2002	2001
<b>Resultados</b>				
<b>Margen de intermediación</b>	<b>652.318</b>	<b>480.310</b>	<b>31.095</b>	<b>18.817</b>
Comisiones netas	131.662	104.266	5.735	5.722
<b>Margen básico</b>	<b>783.980</b>	<b>584.576</b>	<b>36.830</b>	<b>24.539</b>
Resultados por operaciones financieras	(13.484)	(631)	2.858	2.891
<b>Margen ordinario</b>	<b>770.496</b>	<b>583.945</b>	<b>39.688</b>	<b>27.430</b>
Gastos generales de administración	(352.850)	(316.958)	(34.765)	(39.234)
a) De personal	(188.619)	(174.900)	(13.033)	(13.487)
b) Otros gastos administrativos	(164.231)	(142.058)	(21.732)	(25.747)
Amortizaciones	(49.030)	(143.591)	(1.229)	(1.328)
Otros resultados de explotación	17.222	204.574	(1.138)	(1.106)
<b>Margen de explotación</b>	<b>385.838</b>	<b>327.970</b>	<b>2.556</b>	<b>(14.238)</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	9.084	(541)	—	—
Otros resultados	45.917	(8.456)	(95)	(114)
Provisiones netas	(156.741)	(92.396)	(2.015)	(1.869)
Amortización fondo de comercio	(327)	(318)	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>283.771</b>	<b>226.259</b>	<b>446</b>	<b>(16.221)</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>200.616</b>	<b>162.304</b>	<b>446</b>	<b>(16.221)</b>
Intereses minoritarios	5.309	3.918	—	—
<b>Beneficio neto atribuido al Grupo</b>	<b>195.307</b>	<b>158.386</b>	<b>446</b>	<b>(16.221)</b>
<b>Balance</b>				
Créditos sobre clientes	12.905.459	11.004.702	115.779	137.698
Entidades de crédito	2.091.627	1.116.397	2.059.223	2.235.446
Cartera de valores	147.449	229.727	198.703	246.102
Inmovilizado	162.465	534.176	—	3.342
Otras cuentas de activo	1.468.309	441.751	73.434	212.620
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>16.775.309</b>	<b>13.326.753</b>	<b>2.447.139</b>	<b>2.835.208</b>
Débitos a clientes	3.930.444	2.899.596	2.355.527	1.963.573
Valores negociables	1.244.978	1.950.794	—	—
Pasivos subordinados	191.589	191.575	14.000	13.998
Entidades de crédito	8.262.313	6.449.468	2.359	649.075
Otras cuentas de pasivo	1.537.708	1.286.240	46.628	180.382
Capital y reservas del Grupo*	1.608.277	549.080	28.625	28.180
<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>5.367.011</b>	<b>5.041.965</b>	<b>2.369.527</b>	<b>1.977.571</b>
<b>Total recursos gestionados</b>	<b>16.775.309</b>	<b>13.326.753</b>	<b>2.447.139</b>	<b>2.835.208</b>

(1) Datos proforma incluyendo cifras de CC-Bank y Grupo AKB, adquirido este último en el ejercicio 2002. Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

### Bancos en España y otros países europeos

Miles de euros	Banco Totta		Cia de Crédito Predial		BS Portugal	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>217.398</b>	<b>295.962</b>	<b>216.300</b>	<b>204.368</b>	<b>108.941</b>	<b>102.070</b>
Comisiones netas	103.340	93.872	29.714	29.943	36.046	30.567
<b>Margen básico</b>	<b>320.738</b>	<b>389.834</b>	<b>246.014</b>	<b>234.311</b>	<b>144.987</b>	<b>132.637</b>
Resultados por operaciones financieras	8.229	8.379	(3.809)	(4.646)	(4.211)	2.495
<b>Margen ordinario</b>	<b>328.967</b>	<b>398.213</b>	<b>242.205</b>	<b>229.665</b>	<b>140.776</b>	<b>135.132</b>
Gastos generales de administración	(206.341)	(229.935)	(100.035)	(116.566)	(76.173)	(72.963)
a) De personal	(132.749)	(155.584)	(65.346)	(80.602)	(51.010)	(48.195)
b) Otros gastos administrativos	(73.592)	(74.351)	(34.689)	(35.964)	(25.163)	(24.768)
Amortizaciones	(32.074)	(34.720)	(16.322)	(17.159)	(7.510)	(7.777)
Otros resultados de explotación	(2.094)	(2.141)	(880)	(1.142)	(535)	(2.392)
<b>Margen de explotación</b>	<b>88.458</b>	<b>131.417</b>	<b>124.968</b>	<b>94.798</b>	<b>56.558</b>	<b>52.000</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	(18.428)	(46.975)	(16.178)	(18.920)	(6.306)	(5.265)
Provisiones netas	(18.946)	(3.005)	(20.750)	(27.328)	(10.645)	(14.449)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>51.084</b>	<b>81.437</b>	<b>88.040</b>	<b>48.550</b>	<b>39.607</b>	<b>32.286</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>47.431</b>	<b>76.124</b>	<b>72.839</b>	<b>36.085</b>	<b>33.107</b>	<b>27.298</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	6.244.247	6.519.978	8.418.478	7.593.938	4.142.575	3.499.273
Entidades de crédito	9.076.080	7.891.439	653.096	881.168	516.775	1.134.957
Cartera de valores	3.387.456	2.871.834	594.172	681.271	246.893	247.052
Inmovilizado	238.538	249.606	175.145	157.844	58.673	168.079
Otras cuentas de activo	634.870	1.000.595	544.392	397.197	454.400	143.354
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>19.581.191</b>	<b>18.533.452</b>	<b>10.385.283</b>	<b>9.711.418</b>	<b>5.419.316</b>	<b>5.192.715</b>
Débitos a clientes	8.628.755	9.317.082	3.305.424	3.871.834	2.072.407	2.373.385
Valores negociables	2.621.580	1.765.792	425.085	229.478	490.651	416.201
Pasivos subordinados	762.350	812.124	437.606	497.356	261.869	261.867
Entidades de crédito	5.169.473	4.195.022	5.252.260	4.450.831	1.941.039	1.656.576
Otras cuentas de pasivo	439.556	549.139	368.788	267.559	372.374	235.320
Capital y reservas del Grupo*	1.959.477	1.894.294	596.120	394.360	280.976	249.366

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

## Bancos en Iberoamérica

	Banespa		BS Brasil		Grupo Finan. Santander Serfin	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
	Miles reales brasileños		Miles reales brasileños		Millones nuevos pesos	
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>3.827.403</b>	<b>2.615.276</b>	<b>1.716.683</b>	<b>629.300</b>	<b>9.733.297</b>	<b>10.869.293</b>
Comisiones netas	887.885	738.192	324.819	266.173	4.279.722	3.421.348
<b>Margen básico</b>	<b>4.715.288</b>	<b>3.353.468</b>	<b>2.041.502</b>	<b>895.473</b>	<b>14.013.019</b>	<b>14.290.641</b>
Resultados por operaciones financieras	(26.065)	130.408	(375.641)	17.788	1.550.861	2.224.057
<b>Margen ordinario</b>	<b>4.689.223</b>	<b>3.483.876</b>	<b>1.665.861</b>	<b>913.261</b>	<b>15.563.880</b>	<b>16.514.698</b>
Gastos generales de administración	(1.585.021)	(1.733.069)	(648.518)	(646.381)	(7.825.750)	(7.629.476)
a) De personal	(1.041.463)	(1.197.463)	(386.998)	(376.456)	(4.000.900)	(3.889.798)
b) Otros gastos administrativos	(543.558)	(535.606)	(261.520)	(269.925)	(3.824.850)	(3.739.678)
Amortizaciones	(129.316)	(62.677)	(104.940)	(80.188)	(586.672)	(1.144.674)
Otros resultados de explotación	(64.931)	(29.298)	(121.714)	(33.859)	(167.665)	(619.632)
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.909.955</b>	<b>1.658.832</b>	<b>790.689</b>	<b>152.833</b>	<b>6.983.793</b>	<b>7.120.916</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	83.206	112.577
Otros resultados	403.313	(431.392)	(263.831)	(60.745)	(868.043)	(389.946)
Provisiones netas	(301.772)	(101.881)	(281.157)	(149.928)	(49.005)	(737.550)
Amortización fondo de comercio	—	—	—	—	(14.895)	(16.538)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>3.011.496</b>	<b>1.125.559</b>	<b>245.701</b>	<b>(57.840)</b>	<b>6.135.056</b>	<b>6.089.459</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>2.818.149</b>	<b>1.089.198</b>	<b>3.490</b>	<b>(64.005)</b>	<b>6.004.538</b>	<b>5.292.618</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	5.247.107	4.861.093	6.546.198	5.483.142	79.852.211	60.718.026
Entidades de crédito	8.416.366	3.139.291	6.496.544	4.932.750	31.012.906	46.718.377
Cartera de valores	10.664.190	15.539.976	8.205.851	8.757.880	96.118.675	107.760.259
Inmovilizado	786.189	801.499	607.341	620.439	5.237.035	5.541.807
Otras cuentas de activo	3.759.352	4.802.685	2.825.617	3.692.535	10.353.849	10.181.485
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>28.873.205</b>	<b>29.144.544</b>	<b>24.681.551</b>	<b>23.486.746</b>	<b>222.574.676</b>	<b>230.919.954</b>
Débitos a clientes	11.074.893	9.238.115	7.081.555	5.402.833	68.151.126	126.272.427
Valores negociables	—	—	550.174	1.619.983	80.739.014	38.531.886
Pasivos subordinados	—	—	—	—	2.246.178	2.021.744
Entidades de crédito	4.312.440	5.598.469	13.274.615	12.637.829	33.797.153	30.341.539
Otras cuentas de pasivo	9.180.218	11.315.215	3.018.762	2.577.873	15.887.076	15.200.990
Capital y reservas del Grupo*	4.305.654	2.992.745	756.446	1.248.229	21.754.129	18.551.368

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

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

Final	3,7124	2,0451	3,7124	2,0451	10,9972	8,0507
Medio	2,6358	2,1021	2,6358	2,1021	9,0595	8,3573

**Bancos en Iberoamérica**

	BS Chile		BS Puerto Rico		Banco de Venezuela	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
	Millones pesos chilenos		Miles US dólar		Millones bolívares	
<b>Resultados</b>						
<b>Margen de intermediación</b>	<b>461.597</b>	<b>470.430</b>	<b>203.793</b>	<b>228.545</b>	<b>402.341</b>	<b>345.226</b>
Comisiones netas	79.101	68.224	24.708	29.555	107.425	77.908
<b>Margen básico</b>	<b>540.698</b>	<b>538.654</b>	<b>228.501</b>	<b>258.100</b>	<b>509.766</b>	<b>423.134</b>
Resultados por operaciones financieras	24.809	25.499	19.583	21.222	157.176	21.829
<b>Margen ordinario</b>	<b>565.507</b>	<b>564.153</b>	<b>248.084</b>	<b>279.322</b>	<b>666.942</b>	<b>444.963</b>
Gastos generales de administración	(234.427)	(229.631)	(139.849)	(144.062)	(270.492)	(218.365)
a) De personal	(138.208)	(137.623)	(71.771)	(72.542)	(107.863)	(89.314)
b) Otros gastos administrativos	(96.219)	(92.008)	(68.078)	(71.520)	(162.629)	(129.051)
Amortizaciones	(36.549)	(28.497)	(20.454)	(14.872)	(40.221)	(38.927)
Otros resultados de explotación	(24.667)	(19.324)	440	2.893	(24.601)	(17.214)
<b>Margen de explotación</b>	<b>269.864</b>	<b>286.701</b>	<b>88.221</b>	<b>123.281</b>	<b>331.628</b>	<b>170.457</b>
Resultados netos por puesta en equivalencia	—	—	—	—	—	—
Otros resultados	(27.029)	(3.892)	363	(482)	(34.027)	(1.731)
Provisiones netas	(63.950)	(61.441)	(63.631)	(65.428)	(97.103)	(35.537)
Amortización fondo de comercio	—	—	(4.314)	(5.387)	—	—
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>178.885</b>	<b>221.368</b>	<b>20.639</b>	<b>51.984</b>	<b>200.498</b>	<b>133.189</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>157.308</b>	<b>210.859</b>	<b>20.639</b>	<b>47.725</b>	<b>196.483</b>	<b>129.950</b>
<b>Balance</b>						
Créditos sobre clientes	7.095.198	7.405.401	3.806.804	4.390.557	1.581.334	1.811.799
Entidades de crédito	465.298	642.567	603.763	1.107.200	954.850	913.651
Cartera de valores	1.742.171	1.814.734	2.364.575	1.897.989	797.989	957.371
Inmovilizado	283.180	310.798	154.059	127.736	334.227	401.284
Otras cuentas de activo	955.222	1.172.146	144.077	157.461	197.082	263.367
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>10.541.070</b>	<b>11.345.646</b>	<b>7.073.278</b>	<b>7.680.943</b>	<b>3.865.483</b>	<b>4.347.472</b>
Débitos a clientes	6.354.455	6.245.377	3.737.505	3.675.727	3.042.388	3.232.407
Valores negociables	1.857.140	2.676.517	347.455	1.183.949	—	119.931
Pasivos subordinados	464.145	430.636	—	—	—	—
Entidades de crédito	688.265	614.627	2.247.647	2.056.086	95.679	230.580
Otras cuentas de pasivo	213.864	385.681	242.125	250.439	85.406	167.662
Capital y reservas del Grupo *	963.200	992.809	498.546	514.742	642.010	596.892

(\*) Incluye el beneficio del ejercicio

**Tipo de cambio: Paridad 1 euro=moneda**

Final	755,3269	574,9602	1,0487	0,8813	1.464,7722	674,1980
Medio	646,9462	568,2930	0,9420	0,8946	1.026,3904	644,6314

6. INFORMACIÓN GENERAL

Banco Santander Central Hispano, S.A.

Casa matriz del Grupo Santander Central Hispano, 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: 91 558 11 11

Area de Accionistas

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: 91 558 18 63 - 902 11 17 11  
Fax: 91 558 20 32

Relaciones con Inversores y Analistas

Plaza de Canalejas, 1  
28014 Madrid (España)  
Teléfono: 91 558 13 69  
Fax: 91 522 66 70

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: 91 558 18 60  
Fax: 91 558 17 13.

Defensor del Cliente

Don José Luis Gómez-Dégano.  
Apartado de Correos 14019  
28080 Madrid.

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

© Marzo 2003, SCH

*Diseño y realización:* \_nuevacocina\_diseño y comunicación

*Fotografías:* archivo SCH, Fernando López y Javier Vázquez Rodríguez  
*Maquetación, impresión y encuadernación:* Litofinter, S.A.

*Fotomecánica:* Proyectos Gráficos Digitales

*Depósito Legal:* M-13.975-2003

