

# 6

## ANEXOS

- ▶ 294 Datos históricos
- ▶ 296 Glosario
- ▶ 300 Información general





■ DATOS HISTÓRICOS. 2007 - 2017

Balance	Mill. US\$	2017 Mill. euros	2016 Mill. euros	2015 Mill. euros	2014 Mill. euros	2013 Mill. euros
Activo total	1.732.155	1.444.305	1.339.125	1.340.260	1.266.296	1.134.128
Créditos a clientes (neto)	1.018.103	848.914	790.470	790.848	734.711	684.690
Depósitos de clientes	932.732	777.730	691.111	683.142	647.706	607.836
Recursos de clientes totales	1.182.154	985.703	873.618	849.403	809.494	743.750
Patrimonio neto	128.124	106.832	102.699	98.753	89.714	80.298

Resultados

Margen de intereses	38.661	34.296	31.089	32.189	29.548	28.419
Margen bruto	54.552	48.392	43.853	45.272	42.612	41.920
Margen neto	28.716	25.473	22.766	23.702	22.574	21.762
Resultado antes de impuestos	13.630	12.091	10.768	9.547	10.679	7.378
Beneficio atribuido al Grupo	7.461	6.619	6.204	5.966	5.816	4.175

Datos por acción*	US\$	2017 Euros	2016 Euros	2015 Euros	2014 Euros	2013 Euros
Beneficio atribuido al Grupo	0,46	0,40	0,40	0,40	0,47	0,38
Dividendo	0,26	0,22	0,21	0,20	0,59	0,59
Cotización	6,571	5,479	4,877	4,483	6,881	6,399
Capitalización bursátil (millones)	76.226	88.410	72.314	65.792	88.041	73.735

Euro / US\$ = 1,199 (balance) y 1,127 (resultados)

(\*) Datos ajustados a las ampliaciones de capital



DATOS HISTÓRICOS. 2007 - 2017

2012 Mill. US\$	2011 Mill. euros	2010 Mill. euros	2009 Mill. euros	2008 Mill. euros	2007 Mill. euros
1.282.880	1.251.008	1.217.501	1.110.529	1.049.632	912.915
731.572	748.541	724.154	682.551	626.888	571.099
626.639	632.533	616.376	506.976	420.229	355.407
756.375	763.989	761.923	651.289	551.291	515.393
81.747	80.813	80.914	73.871	60.001	57.558

31.914	28.883	27.728	25.140	20.019	14.443
44.989	42.466	40.586	38.238	32.624	26.441
24.753	23.055	22.682	22.029	17.807	14.417
3.565	7.858	12.052	10.588	10.849	10.970
2.283	5.330	8.181	8.943	8.876	9.060

2012 US\$	2011 Euros	2010 Euros	2009 Euros	2008 Euros	2007 Euros
0,23	0,59	0,93	1,03	1,20	1,31
0,59	0,59	0,59	0,59	0,62	0,60
6,000	5,773	7,798	11,360	6,639	13,563
62.959	50.290	66.033	95.043	53.960	92.501

# Glosario

**ALM (Asset liability management):** gestión de activos y pasivos. Conjunto de técnicas y procedimientos para asegurar una correcta toma de decisiones de inversión y financiación en la entidad teniendo en cuenta las relaciones existentes entre los distintos componentes del balance y fuera del balance.

**Apetito de riesgo:** el apetito de riesgo se define como la cuantía y tipología de los riesgos que se consideran razonables asumir en la ejecución de la estrategia de negocio del Grupo.

**APR (Activos Ponderados por Riesgo) o Risk-weighted asset (RWA):** calculado por la asignación de un grado de riesgo, expresado en porcentaje (ponderación de riesgo) a una exposición determinada de conformidad con las normas aplicables en el enfoque estándar o el enfoque de modelos internos de *rating*.

**AQR (Asset quality review):** ejercicio de revisión de la calidad de los activos llevado a cabo por el Banco Central Europeo.

**ARM (Advanced Risk Management):** Programa para acelerar la implantación de proyectos estratégicos de mejora de la capacidad de gestión y control de riesgos.

**AT1 (Additional Tier 1):** capital constituido principalmente por instrumentos de deuda convertibles en acciones (híbridos) ante la ocurrencia de un evento contingente (habitualmente que el ratio CET1 descienda por debajo de un valor determinado).

**ATAs (Adquisición temporal de activos):** contrato para la compra-venta de activos financieros mediante la cual un inversor adquiere un activo subyacente con el compromiso de revenderlo en una fecha determinada y a un precio prefijado.

**Beneficio atribuido:** parte del beneficio consolidado que corresponde a los titulares de las acciones ordinarias del Grupo.

**Beneficio ordinario:** beneficio de una entidad excluyendo resultados extraordinarios.

**Back-testing:** proceso de utilizar datos históricos para supervisar el rendimiento de los modelos de riesgo.

**Basilea III:** conjunto de modificaciones sobre la normativa de Basilea II, publicado en diciembre de 2010, con fecha de entrada en vigor enero de 2013 y que tendrá una implantación gradual hasta enero de 2019.

**BCBS (Basel Committee on Banking Supervision):** Comité de Basilea de Supervisión Bancaria.

**BIS (Bank for International Settlements):** Banco Internacional de Pagos.

**BPA (Beneficio por Acción):** Se calcula como la división de los beneficios de la empresa del periodo entre el número de acciones en que esta está constituida.

**BRRD (Bank Recovery and Resolution Directive):** normativa europea de recuperación y resolución bancaria.

**Calificación (de riesgo de crédito):** resultado de la evaluación objetiva de la situación económica futura de las contrapartes basada en las características y las hipótesis actuales. La metodología para la asignación de las calificaciones depende en gran medida del tipo de cliente y de los datos disponibles. Una amplia gama de metodologías para la evaluación del riesgo de crédito se aplica, como los sistemas expertos y los métodos econométricos.

**Capital económico:** cifra que expone con un alto grado de certeza la cantidad de fondos propios que el Grupo necesita en un momento dado para absorber pérdidas inesperadas derivadas de la exposición actual.

**CB (Conservation Buffer):** colchón de conservación de capital equivalente al 2,5% de los activos ponderados por riesgo (y compuesto íntegramente por instrumentos de alta calidad) para la absorción de las pérdidas derivadas de la actividad.

**CCB (Counter Cyclical Buffer):** colchón contracíclico de capital, cuyo objetivo es mitigar o prevenir riesgos de naturaleza cíclica causados por el crecimiento excesivo del crédito a nivel agregado. De este modo, el CCB está diseñado con el fin de acumular colchones de capital en períodos expansivos con un doble objetivo: reforzar la solvencia del sistema bancario y suavizar el ciclo crediticio.

**CCAR (Comprehensive Capital Analysis Review):** evaluación del proceso de planificación y adecuación de capital de las principales entidades de EE.UU. realizado por la Reserva Federal.

**CET1 (Common Equity Tier 1):** capital de mayor calidad de una entidad. Son los fondos propios constituidos principalmente por las acciones ordinarias y los beneficios retenidos. No incluye las acciones preferentes.

**Cientes digitales:** para Santander un cliente digital es una persona física o jurídica que, siendo cliente de una entidad de banca comercial, haya iniciado sesión en su espacio personal de banca *online*, banca móvil o ambas, en los últimos 30 días.

**Cientes vinculados:** clientes que consideran a Santander como su principal banco.

**Cobertura de morosidad:** Indicador de calidad de riesgo. Porcentaje de operaciones consideradas como dudosas cubiertas con provisiones para insolvencias.

**Coste del crédito:** medida de la calidad crediticia. Se calcula como ratio entre dotaciones para insolvencias y crédito total.

**CoCos (Contingent convertible bonds):** títulos de deuda convertibles en capital ante la ocurrencia de un evento contingente. Los instrumentos AT1 son un tipo de CoCos.

**Coefficiente de financiación estable neta (NSFR por sus siglas en inglés):** Exige a los bancos mantener un perfil de financiación estable en relación con la composición de sus activos y actividades fuera de balance. La ratio es definida como el cociente entre la financiación estable disponible en relación a la financiación estable requerida.

**Common equity:** medida de capital que considera entre otros componentes las acciones ordinarias, la prima de emisión y los beneficios retenidos. No incluye las acciones preferentes.

**Credit default swap (CDS):** contrato de derivados en el que se transfiere el riesgo de crédito de un instrumento financiero del comprador (que recibe la protección de crédito) al vendedor (que garantiza la solvencia del instrumento).

**Credit Valuation Adjustment (CVA):** ajuste a la valoración de los derivados OTC (*over the counter*) como consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contrapartida.

**CRM (Customer Relationship Management):** sistemas para gestión de las relaciones con clientes.

**CRR (Capital Requirements Regulation) y CRD IV (Capital Requirements Directive):** incorporan al ordenamiento europeo el marco legal de Basilea III.

**CTAs (cesión temporal de activos):** contrato entre dos partes por el cual el vendedor cede temporalmente la propiedad de unos títulos al comprador, comprometiéndose a recomprar dichos activos cedidos en una fecha futura y a un precio prefijado.

**Debt Valuation Adjustment (DVA):** ajuste a la valoración similar al CVA, pero en este caso como consecuencia del riesgo propio del Grupo que asumen sus contrapartidas en los derivados OTC.

**DRRB (Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria):** Aprobada en 2014, establece el marco europeo para la recuperación y la resolución de bancos con el objetivo de minimizar el coste para los contribuyentes.

**DTA (Deferred tax assets):** activos fiscales diferidos.

**Derivados:** instrumento financiero cuyo valor se basa en el comportamiento de un activo subyacente o índice, por ejemplo bonos, divisas o índices bursátiles.

**EBA (European Banking Authority o Autoridad Bancaria Europea).**

Creada en 2010, entró en funcionamiento en 2011 y actúa como coordinador de los entes nacionales encargados de la salvaguarda de valores tales como la estabilidad del sistema financiero, la transparencia de los mercados y los productos financieros, y la protección de los clientes de banca y de los inversores.

**ECC (CCP, por sus siglas en inglés):** entidades de contraparte central también conocidas como cámaras de compensación, son organismos cuyas funciones principales son la compensación y liquidación, facilitando el comercio de acciones y derivados en los mercados internacionales.

**EDTF (Enhanced Disclosure Task Force):** Grupo de trabajo que emite recomendaciones con el objetivo de mejorar la transparencia de la información de las entidades al mercado.

**Eficiencia (ratio de eficiencia):** calculado como el cociente entre costes e ingresos, mide cuantos euros necesita gastar una entidad para generar 1 euro de ingresos (un ratio de eficiencia de 50% implica que una entidad necesita gastar 0,5 euros para generar 1 euro de ingresos).

**EISM (Entidades de Importancia Sistémica Mundial):** en inglés denominado G-SIB. Sobre estas entidades se establece un marco para mitigar los efectos que puede tener su insolvencia sobre la estabilidad financiera internacional y las economías.

**Enfoque valoración a precios de mercado (Mark-to-market):** en términos regulatorios, enfoque para calcular el valor de la exposición por riesgo de crédito de contraparte de los derivados (valor actual de mercado más el recargo, importe que tiene en cuenta el aumento potencial futuro del valor de mercado).

**Exposición en default (EAD):** importe que la entidad puede llegar a perder en caso de incumplimiento de la contraparte.

**Exposición:** importe bruto que la entidad puede llegar a perder en caso de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de pago, sin tener en cuenta el efecto de las garantías ni las mejoras de crédito u operaciones de mitigación de riesgo de crédito.

**ESRB (European Systemic Risk Board):** organismo que ha asumido la supervisión macroprudencial del sistema financiero en la Unión Europea a fin de contribuir a la prevención o mitigación del riesgo sistémico para la estabilidad financiera.

**FSB (Financial Stability Board):** institución internacional que monitoriza y hace recomendaciones sobre el sistema financiero global.

**Fully-Loaded:** denominación que hace referencia al cumplimiento completo de las exigencias de solvencia de Basilea III (de obligado cumplimiento en 2019).

**FUR:** Fondo Único Resolución.

**G-SIB (Global Systemically Important Bank) o SIFI (Systemically important financial institution):** ver EISM.

**GHOS (Group of Governors and Heads of Supervision):** órgano supervisor del Comité de Basilea.

**Governing Council ECB/Consejo de gobierno del BCE:** es el órgano rector supremo del BCE y está compuesto por todos los miembros del comité ejecutivo y los gobernadores de los bancos centrales nacionales de los países de la zona euro.

**IAC:** Informe de Autoevaluación de Capital. Proceso interno de evaluación de la adecuación del capital.

**ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process).** IAC es su acrónimo en español.

**ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process):** proceso interno de identificación, medición, gestión y control de la liquidez aplicado por la entidad de conformidad con el artículo 86 de la Directiva 2013/36/UE.

**IRP:** Informe con Relevancia Prudencial.

**ISDA (International Swaps and Derivatives Association,** en español Asociación Internacional de *Swaps* y Derivados): organización dedicada al establecimiento de contratos marco para las operaciones de derivados entre instituciones financieras.

**JST (Joint Supervisory Team):** equipos comunes de control que constituyen una de las principales formas de cooperación entre el BCE y los supervisores nacionales.

**Leverage Ratio / Ratio de apalancamiento:** medida regulatoria (no basada en riesgo) complementaria al capital que trata de garantizar la solidez y fortaleza financiera de las entidades en términos de endeudamiento. Esta ratio se define como el cociente entre los recursos propios computables Tier1 y la exposición.

**LCR (Liquidity Coverage Ratio):** ratio de Cobertura de Liquidez. Ratio que garantiza que los bancos tengan un fondo adecuado de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados privados, a fin de cubrir sus necesidades de liquidez en un escenario de problemas de liquidez de 30 días naturales.

**Loss Given Default - Severidad (LGD):** fracción de la EAD no recuperada al final del proceso de recobro. Es el complementario de la tasa de recuperación ( $LGD = 1 - \text{tasa de recuperación}$ ). La definición de pérdida utilizada para estimar la LGD debe ser una definición de pérdida económica, no una pérdida únicamente contable.

**LTV (Loan to value):** ratio calculado como importe concedido de un préstamo sobre el valor de la garantía.

**LTD (Loan to deposits):** ratio de créditos sobre depósitos. Es una medida de la liquidez de una entidad.

**Método estándar:** método utilizado para calcular los requisitos de capital de riesgo de crédito bajo el Pilar I de Basilea. En este enfoque, las ponderaciones de riesgo utilizados en el cálculo de capital están determinadas por el regulador.

**Método IRB (Internal Ratings-based):** método basado en calificaciones internas para el cálculo de las exposiciones ponderadas por riesgo.

**Método IRB avanzado:** todos los parámetros de riesgo son estimados internamente por la entidad, incluidos los CCF (factores de conversión de crédito *Credit Conversion*) para cálculo de la EAD.

**Método IRB básico:** todos los parámetros de riesgo son determinados por el regulador excepto la probabilidad de incumplimiento que es estimada internamente por la Entidad. Asimismo, los CCF (factores de conversión de crédito) necesarios para calcular la EAD son determinados por el regulador.

**MiFID (Markets in Financial Instruments Directive):** normativa europea sobre protección al inversor en productos financieros.

**Mitigación de riesgo de crédito:** técnica para reducir el riesgo de crédito de una operación mediante la aplicación de coberturas tales como garantías personales o financieras.

**MPE (Multiple Point of Entry):** resolución por múltiples puntos de entrada. Implica la aplicación de varias competencias de resolución tanto de las autoridades locales de las filiales de una entidad como de las autoridades de la matriz.

**MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities):** requerimiento mínimo de pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas. Es la aplicación a las entidades europeas del mismo concepto que el TLAC para sistémicas.

**MUS (Mecanismo Único de Supervisión):** sistema de supervisión bancaria en Europa. Está integrado por el BCE y las autoridades supervisoras competentes de los países de la UE participantes. Se corresponde con las siglas en inglés SSM.

**Netting:** capacidad de un banco para reducir su exposición al riesgo de crédito, por compensación del valor de los derechos contra las obligaciones con la misma contraparte.

**NIIF (IFRS en inglés):** Normas Internacionales de Información Financiera.

**NSFR (Net Stable Funding Ratio):** ratio de financiación neta estable, que asegura una estructura equilibrada del balance, en la que las necesidades de financiación estables estén fondeadas por pasivos estables.

**OTC (Over-the-counter):** transacción bilateral (derivados, por ejemplo) que no está negociada en un mercado organizado.

**PD (Probabilidad de default):** representa la probabilidad de incumplimiento o *default* de un cliente o una operación. Es la probabilidad de que se dé un evento (la mora), a lo largo de un horizonte temporal determinado.

**PEC (Plan Estratégico Comercial):** modelo de gestión que articula la planificación y el control de las carteras de crédito en el Grupo Santander

cuya dinámica de trabajo en la que de manera integrada y coordinada participan todos los intervinientes necesarios en la gestión de las carteras de crédito (riesgos, negocio, control de gestión, capital, gestión financiera).

**Pérdida esperada (PE):** cálculo regulatorio del importe que en media se espera perder sobre una exposición, usando un horizonte temporal de 12 meses. La PE se calcula multiplicando la probabilidad de incumplimiento (porcentaje) por la exposición en *default* (importe) y la LGD (porcentaje).

**Pérdida inesperada:** las pérdidas inesperadas (no cubiertas mediante provisiones) deben ser cubiertas patrimonialmente.

**Phased-In:** denominación que hace referencia al cumplimiento de las exigencias de solvencia actuales, teniendo en cuenta el calendario de transición para el cumplimiento de Basilea III.

**Pilar I:** requerimientos mínimos de capital. La parte del nuevo Acuerdo de Capital que establece los requerimientos mínimos de capital regulatorio para riesgo de crédito, mercado y operacional.

**Pilar II:** incluye el proceso de revisión supervisor. Proceso interno de autoevaluación del capital revisado por el supervisor con posibles requerimientos adicionales de capital por riesgo que no se encuentran incluidos en Pilar I, y de sofisticación de las metodologías de dicho Pilar.

**Pilar III:** incluye la disciplina de mercado. Pilar diseñado para completar los requerimientos mínimos de capital y el proceso de examen supervisor, con el fin de impulsar la disciplina de mercado a través de la regulación de la divulgación pública por parte de las mismas.

**Prima de riesgo:** métrica en la gestión del riesgo de crédito que pone en relación la VMG con la inversión media.

**QIS (Quantitative Impact Study):** estudios de impacto cuantitativos, solicitados ad-hoc por EBA, que permiten analizar y calibrar los impactos de nuevos cambios en la regulación.

**Ratio de morosidad:** Indicador de calidad de riesgo. Relación entre las operaciones consideradas como dudosas y el total de riesgo.

**RDL:** Real Decreto Ley.

**Recursos propios tangibles (TNAV) por acción:** Indicador de capitalización. Recursos propios tangibles, calculados como suma de los fondos propios y otro resultado global acumulado deduciendo fondo de comercio atribuido y otros activos intangibles, sobre número de acciones, deducida autocartera.

**Risk-weighted asset (RWA):** ver APR

**Riesgo de concentración:** término que denota el riesgo de pérdida debido a las grandes exposiciones a un pequeño número de deudores a los que la entidad ha prestado dinero.

**RoA (return on assets):** retorno sobre activos. Medida de rentabilidad de una entidad que se calcula como beneficio sobre el promedio de activos.

**RoE (return on equity):** retorno sobre capital. Medida de rentabilidad de una entidad que se calcula como beneficio atribuido sobre el promedio del patrimonio neto (sin minoritarios).

**RoTE (return on tangible equity):** retorno sobre capital tangible. Medida de rentabilidad de una entidad que se calcula como beneficio atribuido sobre el promedio del patrimonio neto (sin minoritarios) - Activos intangibles.

**RoRWA (return on Risk weighted assets):** retornos sobre activos ponderados por riesgos. Medida de rentabilidad de una entidad que se calcula como el beneficio sobre el promedio de los activos ponderados por riesgo.

**SREP (Supervisory Review and Evaluation Process):** proceso de supervisión y evaluación de entidades del Banco Central Europeo.

**SRMR (Single Resolution Mechanism Regulation):** regulación del mecanismo único de resolución europeo

**TLAC (Total Loss Absorbing Capacity):** capacidad de absorción de pérdidas de entidades sistémicas globales. Permite hacer efectivo el *bail-in*: los inversores, y no los contribuyentes, asumen las pérdidas.

**VaR (Value at Risk):** métrica que establece la máxima pérdida esperada con un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

**VMG (Variación Mora de Gestión):** métrica de gestión de crédito que se obtiene como resultado del saldo final menos el saldo inicial de la morosidad del periodo considerado, más los fallidos de este periodo, menos los activos en suspenso recuperados de idéntico periodo.

Adicionalmente a la información financiera preparada de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), este informe anual incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento ("MARs"), según se definen en las Directrices sobre las Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1415es), así como ciertas magnitudes no NIIF ("Magnitudes no NIIF"). Las MARs y las Magnitudes no NIIF son medidas del rendimiento financiero elaboradas a partir de la información financiera del Grupo Santander, pero que no están definidas o detalladas en el marco de información financiera aplicable y que, por tanto, no han sido auditadas ni son susceptibles de serlo en su totalidad. Estas MARs y las Magnitudes no NIIF se utilizan con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión del desempeño financiero del Grupo Santander, pero deben considerarse únicamente como una información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo Santander define y calcula estas MARs y Magnitudes no NIIF puede diferir de la de otras entidades que empleen medidas similares y, por tanto, podrían no ser comparables entre ellas. Para mayor información sobre estas cuestiones, incluyendo su definición o la reconciliación entre los correspondientes indicadores de gestión y la información financiera consolidada elaborada de acuerdo con las NIIF, véase el Informe de gestión consolidado para el ejercicio 2017, publicado el 16 de febrero de 2018, así como el capítulo 26 del Documento de Registro de Acciones de Banco Santander inscrito en los Registros Oficiales de la CNMV el 4 de julio de 2017 y el Item 3A del informe anual en Formulario 20-F, registrado en la U.S. Securities and Exchange Commission el 31 de marzo de 2017 (el "Formulario 20-F"), documentos todos ellos disponibles en la página web de Banco Santander ([www.santander.com](http://www.santander.com)).



# Información general

## Banco Santander, S.A.

Casa matriz de Grupo Santander, fue creado el 21 de marzo de 1857 y constituido en su forma actual mediante escritura pública que se otorgó en Santander el 14 de enero de 1875, la cual fue inscrita en el libro Registro de Comercio, folio 157 vuelto y siguiente, asiento número 859, de la Sección de fomento del Gobierno de la Provincia de Santander. Adaptados sus Estatutos a la 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.

## Centro corporativo

Ciudad Grupo Santander  
Avda. de Cantabria s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid

## Información General

Teléfono: +34 91 289 00 00 Centralita  
Teléfono: 915 123 123 Superlínea Santander

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

## Relación con Analistas e Inversores

Ciudad Grupo Santander  
Pereda, 2ª planta.  
Avda. de Cantabria, s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfono: +34 91 259 65 14  
[investor@gruposantander.com](mailto:investor@gruposantander.com)

## Servicio de Atención al Cliente

Ciudad Grupo Santander  
Avda. de Cantabria s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfono: 91 257 30 80  
fax: 91 254 10 38  
[atenclie@gruposantander.com](mailto:atenclie@gruposantander.com)

## Defensor del Cliente

Don José Luis Gómez-Dégano  
Apartado de Correos 14019  
28080 Madrid (España)

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado mediante procesos respetuosos con el Medio Ambiente.

© Febrero 2018, Grupo Santander

### Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita, Lucía M. Diz,  
Helge Bauer, Jaime Boira, Javier Vázquez

### Realización:

MRM-Mccann  
<http://mrm-mccann.com>

### Impresión:

Alborada

### Depósito Legal:

M-5605-2018

En todos los países Santander, clientes, accionistas y el público en general tienen a su disposición canales oficiales del Banco en las principales redes sociales.





