

# Informe Financiero 2021



All  
Together  
Now



Enero - Marzo



## Índice

<b>Datos básicos</b>	<b>3</b>
<b>Modelo de negocio</b>	<b>5</b>
<b>Información financiera del Grupo</b>	<b>6</b>
Evolución Grupo	6
Resultados y balance	7
Ratios de solvencia	16
Gestión del riesgo	17
Marco externo general	20
<b>Información por segmentos</b>	<b>21</b>
Segmentos principales	21
Segmentos secundarios	39
<b>Banca responsable</b>	<b>46</b>
<b>Gobierno corporativo</b>	<b>48</b>
<b>La acción Santander</b>	<b>49</b>
<b>Anexo</b>	<b>51</b>
Información financiera	52
Medidas alternativas de rendimiento	73
Estados financieros intermedios resumidos consolidados	83
Glosario	86
Información importante	87



Los clientes, accionistas y el público en general tienen a su disposición los canales de comunicación del Banco Santander en las principales redes sociales en todos los países en los que el Banco está presente.



# Datos básicos del Grupo

<b>BALANCE (millones de euros)</b>	Mar-21	Dic-20	%	Mar-20	%	Dic-20
Activo total	<b>1.562.879</b>	1.508.250	3,6	1.540.359	1,5	1.508.250
Préstamos y anticipos a la clientela	<b>939.760</b>	916.199	2,6	935.407	0,5	916.199
Depósitos de la clientela	<b>882.854</b>	849.310	3,9	815.459	8,3	849.310
Recursos totales de la clientela	<b>1.095.970</b>	1.056.127	3,8	1.006.948	8,8	1.056.127
Patrimonio neto	<b>92.686</b>	91.322	1,5	106.113	(12,7)	91.322

Nota: Recursos totales de la clientela incluye depósitos de la clientela, fondos de inversión, fondos de pensiones y patrimonios administrados

<b>RESULTADOS (millones de euros)</b>	1T'21	4T'20	%	1T'20	%	2020
Margen de intereses	<b>7.956</b>	8.019	(0,8)	8.487	(6,3)	31.994
Margen bruto	<b>11.390</b>	10.924	4,3	11.809	(3,5)	44.279
Margen neto	<b>6.272</b>	5.580	12,4	6.220	0,8	23.149
Resultado antes de impuestos	<b>3.102</b>	1.195	159,6	1.891	64,0	(2.076)
Beneficio atribuido a la dominante	<b>1.608</b>	277	480,5	331	385,8	(8.771)

Variaciones en euros constantes:

1T'21 / 4T'20: M. intereses: -1,7%; M. bruto: +3,6%; Margen neto: +12,7%; Rtdo. antes de impuestos: +162,6%; Beneficio atribuido: +472,1%

1T'21 / 1T'20: M. intereses: +5,1%; M. bruto: +7,9%; Margen neto: +15,4%; Rtdo. antes de impuestos: +97,3%; Beneficio atribuido: +998,0%

<b>BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)</b>	1T'21	4T'20	%	1T'20	%	2020
Beneficio atribuido por acción (euro) <sup>(2)</sup>	<b>0,085</b>	0,008	951,4	0,011	670,1	(0,538)
RoE	<b>9,80</b>	5,54		1,47		(9,80)
RoTE	<b>12,16</b>	6,86		2,04		1,95
RoA	<b>0,62</b>	0,38		0,18		(0,50)
RoRWA	<b>1,67</b>	1,03		0,45		(1,33)
Ratio de eficiencia	<b>44,9</b>	47,7		47,2		47,0

<b>RESULTADOS ORDINARIOS <sup>(1)</sup> (millones de euros)</b>	1T'21	4T'20	%	1T'20	%	2020
Margen de intereses	<b>7.956</b>	8.019	(0,8)	8.487	(6,3)	31.994
Margen bruto	<b>11.390</b>	10.995	3,6	11.814	(3,6)	44.600
Margen neto	<b>6.272</b>	5.754	9,0	6.237	0,6	23.633
Resultado antes de impuestos	<b>3.813</b>	2.658	43,5	1.956	94,9	9.674
Beneficio atribuido a la dominante	<b>2.138</b>	1.423	50,2	377	467,1	5.081

Variaciones en euros constantes:

1T'21 / 4T'20: M. intereses: -1,7%; M. bruto: +2,9%; Margen neto: +8,5%; Rtdo. antes de impuestos: +44,3%; Beneficio atribuido: +50,3%

1T'21 / 1T'20: M. intereses: +5,1%; M. bruto: +7,8%; Margen neto: +15,0%; Rtdo. antes de impuestos: +132,9%; Beneficio atribuido: +1.015,7%

<b>BPA Y RENTABILIDAD ORDINARIOS <sup>(1)</sup> (%)</b>	1T'21	4T'20	%	1T'20	%	2020
Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) <sup>(2)</sup>	<b>0,116</b>	0,074	55,5	0,014	744,4	0,262
RoE ordinario	<b>10,44</b>	6,93		1,52		5,68
RoTE ordinario	<b>12,96</b>	8,59		2,11		7,44
RoA ordinario	<b>0,65</b>	0,46		0,18		0,40
RoRWA ordinario	<b>1,77</b>	1,24		0,46		1,06

<b>SOLVENCIA<sup>(3)</sup> (%)</b>	Mar-21	Dic-20	Mar-20	Dic-20
CET1 phased-in	<b>12,30</b>	12,34	11,58	12,34
Ratio de capital total phased-in	<b>16,16</b>	16,18	15,09	16,18

<b>CALIDAD CREDITICIA (%)</b>	1T'21	4T'20	1T'20	2020
Coste del crédito <sup>(4)</sup>	<b>1,08</b>	1,28	1,17	1,28
Ratio de morosidad	<b>3,20</b>	3,21	3,25	3,21
Cobertura de morosidad	<b>74</b>	76	71	76

<b>LA ACCIÓN Y CAPITALIZACIÓN</b>	Mar-21	Dic-20	%	Mar-20	%	Dic-20
Número de acciones (millones)	<b>17.341</b>	17.341	0,0	16.618	4,3	17.341
Cotización (euros) <sup>(2)</sup>	<b>2,897</b>	2,538	14,1	2,126	36,3	2,538
Capitalización bursátil (millones de euros)	<b>50.236</b>	44.011	14,1	36.859	36,3	44.011
Recursos propios tangibles por acción (euros) <sup>(2)</sup>	<b>3,84</b>	3,79		4,03		3,79
Precio/recursos propios tangibles por acción (veces) <sup>(2)</sup>	<b>0,75</b>	0,67		0,53		0,67

<b>CLIENTES (miles)</b>	Mar-21	Dic-20	%	Mar-20	%	Dic-20
Clientes totales	<b>148.641</b>	148.256	0,3	145.702	2,0	148.256
Clientes vinculados	<b>23.428</b>	22.838	2,6	21.453	9,2	22.838
Particulares	<b>21.441</b>	20.901	2,6	19.645	9,1	20.901
Empresas	<b>1.987</b>	1.938	2,6	1.808	9,9	1.938
Clientes digitales	<b>44.209</b>	42.362	4,4	38.279	15,5	42.362
Ventas digitales / Ventas totales (%)	<b>50</b>	45		41		44

<b>OTROS DATOS</b>	Mar-21	Dic-20	%	Mar-20	%	Dic-20
Número de accionistas	<b>3.937.711</b>	4.018.817	(2,0)	4.043.974	(2,6)	4.018.817
Número de empleados	<b>190.175</b>	191.189	(0,5)	194.948	(2,4)	191.189
Número de oficinas	<b>10.817</b>	11.236	(3,7)	11.902	(9,1)	11.236

(1) Además de la información financiera preparada conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y derivada de nuestros estados financieros, este informe incluye ciertas medidas alternativas del rendimiento (MAR), según se definen en las Directrices sobre las medidas alternativas del rendimiento publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) el 5 de octubre de 2015, así como ciertos indicadores financieros no-NIIF, incluyendo los relativos a resultados que se denominan "ordinarios" en los que se excluyen las partidas incluidas en la línea "neto de plusvalías y saneamientos" que figura justo por encima de la línea de beneficio atribuido a la dominante, y que se encuentran detalladas en la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

Para más información de las cifras MAR y no NIIF utilizadas, incluyendo su definición o reconciliación entre los indicadores de gestión y los datos financieros presentados en las cuentas anuales consolidadas preparados bajo NIIF, por favor ver el Informe financiero anual de 2020, presentado en CNMV el 23 de febrero de 2021, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2020 registrado en la SEC de Estados Unidos y la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

(2) Datos ajustados a la ampliación de capital de diciembre 2020.

(3) La ratio phased-in incluye el tratamiento transitorio de la NIIF 9, calculado de acuerdo con el artículo 473 bis del Reglamento sobre Requerimientos de Capital (CRR) y las posteriores modificaciones introducidas por el Reglamento 2020/873 de la Unión Europea. Adicionalmente, la ratio de capital total phased-in incluye el tratamiento transitorio de acuerdo al capítulo 2, título 1, parte 10 de la CRR.

(4) Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses / Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos 12 meses.

## Nuestro modelo de negocio: basado en 3 pilares

### 1. Nuestra escala

Escala local y liderazgo.  
Alcance global apoyado en  
nuestros negocios globales

 >148 mn

de clientes totales en  
Europa y América

**Top 3<sup>1</sup>**  
en 10 de nuestros mercados



1. Cuota de mercado en la actividad crediticia a diciembre de 2020, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido se refiere al mercado hipotecario y el benchmark de DCB al mercado de auto en Europa.

### 2. Orientación al cliente

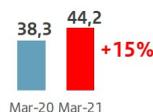
Relaciones personales únicas  
que refuerzan la vinculación  
con los clientes

  
**Top 3** en satisfacción de  
clientes (NPS)<sup>2</sup>  
en 6 mercados

Clientes vinculados  
(Millones)



Clientes digitales  
(Millones)



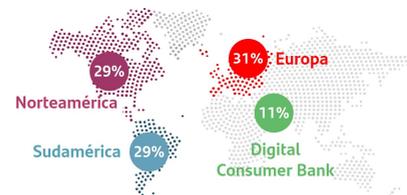
2. NPS – Benchmark interno de satisfacción de clientes activos (satisfacción y experiencia), auditado por Stiga / Deloitte.

### 3. Diversificación

Diversificación geográfica y de  
negocios que nos hace más  
resilientes ante circunstancias  
adversas

#### • Diversificación geográfica<sup>3</sup>

Equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes.



#### • Diversificación del negocio

en los distintos segmentos  
de clientes (particulares, pymes,  
empresas y grandes empresas).

3. Beneficio ordinario atribuido de 1T'21 por región. Sobre las áreas operativas sin incluir el Centro Corporativo.

## Nuestra cultura corporativa

Mantenemos nuestra cultura *Santander Way* para continuar cumpliendo con nuestros grupos de interés.

#### Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.

#### Nuestra visión como banco

Ser la mejor **plataforma** abierta de servicios financieros, actuando con **responsabilidad** y ganándonos la **confianza** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

#### Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser **Sencillo, Personal y Justo**.





## ASPECTOS DESTACADOS DEL PERIODO

- ▶ Durante el primer trimestre hemos demostrado, una vez más, la solidez de nuestro modelo. Hemos generado excelentes resultados en un contexto caracterizado por nuevas medidas selectivas de confinamiento, el inicio desigual de los programas de vacunación, y la ampliación y el reajuste de las medidas de política económica.
- ▶ Dentro de nuestra estrategia de asignar capital a aquellos negocios más rentables, hemos anunciado nuestra intención de hacer una oferta en efectivo para recomprar las acciones en circulación de Santander México (aprox. el 8,3% del capital). Se espera que la operación tenga en 2023 una rentabilidad<sup>1</sup> sobre el capital invertido (ROIC) de aproximadamente el 14% y mejore el beneficio por acción (BPA)<sup>1</sup> de Banco Santander en un 0,8%. El impacto estimado en CET1 es de aproximadamente -8 pb. Se espera completar la operación en el segundo o en el tercer trimestre de 2021, tras las aprobaciones regulatorias.
- ▶ El consejo de administración ha acordado abonar, a partir del 4 de mayo de 2021, un importe de 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción como dividendo respecto del ejercicio 2020, cantidad que es la máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la recomendación del Banco Central Europeo de 15 de diciembre de 2020. Este paso se realizará en ejecución del acuerdo de distribución de prima aprobada en la junta general de octubre de 2020.



## CRECIMIENTO

- ▶ La adopción digital sigue siendo crítica, ya contamos con más de 44 millones de clientes digitales (+15% interanual), tras aumentar 1,8 millones en el último trimestre. En el primer trimestre de 2021 el 50% de las ventas se realizaron a través de canales digitales (41% en el primer trimestre de 2020).
- ▶ Los clientes vinculados suman más de 23 millones (+9% interanual) y representan un 33% del total de clientes activos.
- ▶ Los volúmenes de negocio en el trimestre siguieron afectados por la pandemia y la elevada liquidez existente en los mercados. En este entorno, y sin tipos de cambio, los créditos se mantienen en el trimestre y aumentan el 2% interanual. Por su parte, los recursos de la clientela suben el 1% en el trimestre y el 10% interanual, por la mayor propensión al ahorro de particulares y empresas.



## RENTABILIDAD

- ▶ Beneficio atribuido de 1.608 millones de euros en el trimestre tras registrar un cargo por importe de 530 millones de euros netos de impuestos, correspondiente a la totalidad de los costes de reestructuración previstos para el conjunto del año.
- ▶ Beneficio ordinario de 2.138 millones de euros, muy superior al obtenido en el trimestre anterior y en el primero de 2020. En relación con el primer trimestre de 2020, en euros constantes: aumento del 8% en ingresos, con costes planos que mejoran la eficiencia hasta el 45%. Adicionalmente, las dotaciones por insolvencias son las más bajas desde el primer trimestre de 2020.
- ▶ Mayor rentabilidad: RoTE ordinario del 13,0% (2,1% en 1T'20), RoRWA ordinario del 1,77% (0,46% en 1T'20) y beneficio ordinario atribuido por acción de 0,116 euros (0,014 euros en 1T'20).



## FORTALEZA

- ▶ El coste del crédito mejora hasta el 1,08% (1,28% en el conjunto del año 2020). El fondo para insolvencias supera los 24.000 millones de euros con una cobertura del 74%.
- ▶ La ratio CET1 se sitúa en el 12,30% (12,34% en diciembre de 2020), con fuerte generación orgánica de 28 pb (dentro de los que se incluyen -15 pb por devengo para la remuneración al accionista). En contrapartida, se han registrado impactos negativos por costes de reestructuración (-10 pb), mercados (-9 pb) y regulatorios (-13 pb).
- ▶ El TNAV por acción es de 3,84 euros. Considerando el dividendo de 2,75 céntimos de euro por acción, ya descontado, el crecimiento en el trimestre ha sido del 2%.

(1) Sobre la base de estimaciones del consenso de Bloomberg.

## RESULTADOS DE GRUPO SANTANDER

### Cuenta de resultados resumida de Grupo Santander

Millones de euros

	1T'21	4T'20	Variación		1T'20	Variación	
			%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	7.956	8.019	(0,8)	(1,7)	8.487	(6,3)	5,1
Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)	2.548	2.456	3,7	3,6	2.853	(10,7)	0,2
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	651	462	40,9	40,0	287	126,8	141,3
Ingresos por dividendos	65	69	(5,8)	(6,2)	57	14,0	15,3
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	76	(6)	—	—	98	(22,4)	(11,3)
Otros resultados de explotación (netos)	94	(76)	—	—	27	248,1	119,0
<b>Margen bruto</b>	<b>11.390</b>	<b>10.924</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>	<b>11.809</b>	<b>(3,5)</b>	<b>7,9</b>
Costes de explotación	(5.118)	(5.344)	(4,2)	(5,7)	(5.589)	(8,4)	(0,1)
Gastos generales de administración	(4.435)	(4.634)	(4,3)	(5,8)	(4.860)	(8,7)	(0,4)
<i>De personal</i>	(2.688)	(2.685)	0,1	(0,7)	(2.899)	(7,3)	0,4
<i>Otros gastos de administración</i>	(1.747)	(1.949)	(10,4)	(12,7)	(1.961)	(10,9)	(1,5)
Amortización de activos materiales e inmateriales	(683)	(710)	(3,8)	(5,2)	(729)	(6,3)	1,8
Provisiones o reversión de provisiones	(959)	(1.364)	(29,7)	(27,9)	(374)	156,4	192,2
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	(2.056)	(2.844)	(27,7)	(28,7)	(3.934)	(47,7)	(41,5)
Deterioro de otros activos (neto)	(138)	(160)	(13,8)	(11,7)	(14)	885,7	905,7
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	1	25	(96,0)	(97,5)	18	(94,4)	(96,4)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	(1)	(100,0)	(100,0)	—	—	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(18)	(41)	(56,1)	(56,1)	(25)	(28,0)	(29,1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.102</b>	<b>1.195</b>	<b>159,6</b>	<b>162,6</b>	<b>1.891</b>	<b>64,0</b>	<b>97,3</b>
Impuesto sobre sociedades	(1.143)	(612)	86,8	91,7	(1.244)	(8,1)	1,3
<b>Resultado de operaciones continuadas</b>	<b>1.959</b>	<b>583</b>	<b>236,0</b>	<b>234,7</b>	<b>647</b>	<b>202,8</b>	<b>341,7</b>
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>1.959</b>	<b>583</b>	<b>236,0</b>	<b>234,7</b>	<b>647</b>	<b>202,8</b>	<b>341,7</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(351)	(306)	14,7	15,3	(316)	11,1	18,1
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>1.608</b>	<b>277</b>	<b>480,5</b>	<b>472,1</b>	<b>331</b>	<b>385,8</b>	<b>998,0</b>
<b>BPA (euros) <sup>(1)</sup></b>	<b>0,085</b>	<b>0,008</b>	<b>951,4</b>		<b>0,011</b>	<b>670,1</b>	
<b>BPA diluido (euros) <sup>(1)</sup></b>	<b>0,085</b>	<b>0,008</b>	<b>948,6</b>		<b>0,011</b>	<b>669,7</b>	
<i>Pro memoria:</i>							
Activos Totales Medios	1.526.899	1.517.201	0,6		1.536.725	(0,6)	
Recursos Propios Medios	81.858	82.080	(0,3)		99.221	(17,5)	

(1) Datos ajustados a la ampliación de capital de diciembre 2020.

## Resumen ejecutivo

### Beneficio (1T'21 vs. 1T'20)

Fuerte crecimiento favorecido por menores dotaciones y un excelente trimestre de SCIB

Bº atribuido	Bº ordinario atribuido
<b>1.608 mill. euros</b>	<b>2.138 mill. euros</b>
331 mill. euros en 1T'20	377 mill. euros en 1T'20

### Eficiencia

Fuerte mejora de la eficiencia del Grupo impulsada, principalmente, por Europa

Grupo	Europa
<b>44,9%</b>	<b>49,9 %</b>
▼ 2,3 pp s/1T'20	▼ 8,6 pp s/1T'20

### Evolución (1T'21 vs. 1T'20). En euros constantes

Crecimiento del beneficio ordinario por aumento de ingresos, control de costes y reducción de dotaciones

Ingresos	Costes	Dotaciones
<b>+7,8%</b>	<b>+0,1%</b>	<b>-42,9%</b>

### Rentabilidad

Mejora sobre 1T'20 y sobre el ejercicio 2020. En línea para alcanzar los objetivos de 2021

RoTE	RoTE ordinario	RoRWA ordinario
<b>12,2 %</b>	<b>13,0%</b>	<b>1,77 %</b>
▲ 10,2 pp s/1T'20	▲ 10,9 pp s/1T'20	▲ 1,3 pp s/1T'20

### → Evolución sobre el primer trimestre de 2020

El Grupo presenta, tanto para el total del mismo, como para las unidades de negocio, las variaciones reales en euros producidas en la cuenta de resultados, así como las variaciones excluyendo el efecto del tipo de cambio (TC), entendiéndose que estas últimas facilitan un mejor análisis de la gestión. Para el total del Grupo, la incidencia de los tipos de cambio ha sido considerable, con un impacto de -12 pp en ingresos y -8 pp en costes.

#### ► Ingresos

Los ingresos en el primer trimestre se sitúan en 11.390 millones de euros (-4%). Sin la fuerte incidencia del impacto de los tipos de cambio, aumentan un 8%, con crecimiento en todas las regiones y en la mayoría de los países, volviendo a reflejar la fortaleza que nos proporciona nuestra diversificación geográfica y por negocios. El margen de intereses y los ingresos por comisiones representan en torno al 92% de los ingresos. Por líneas:

- El **margen de intereses** es de 7.956 millones, un 6% menos. Sin el impacto de los tipos de cambio, incremento del 5%. Esta evolución se debe, principalmente al efecto neto entre el incremento de ingresos por los mayores volúmenes de créditos y depósitos y el menor coste de estos últimos, y la caída por los menores tipos de interés en muchos mercados.

En el lado positivo figuran Reino Unido (+24%) por la gestión del coste del pasivo (principalmente de la cuenta corriente 11213), así como de los mayores saldos, parcialmente compensados por la menor rentabilidad del activo; España (+10%) por volúmenes y TLTRO, y Brasil (+6%) por mayores volúmenes, que compensan la caída de tipos.

Por otro lado, México disminuye el 6%, reflejando tipos de interés más bajos y menores volúmenes de cartera, y Estados Unidos se ha mantenido estable pese a los menores tipos de interés.

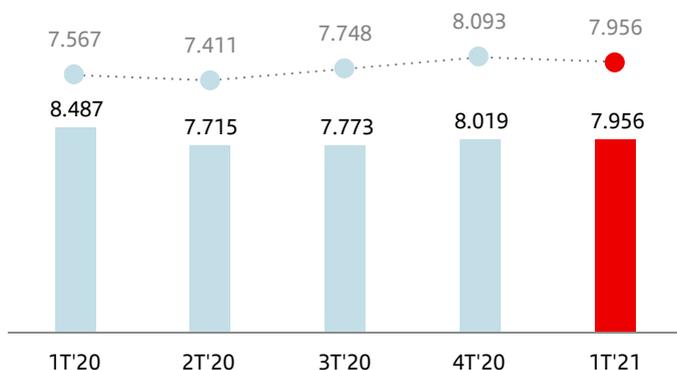
- Las **comisiones netas**, 2.548 millones de euros, se reducen un 11% interanual. Sin el impacto de los tipos de cambio, se han mantenido estables (+0,2%). Esta rúbrica es una de las más afectadas por la crisis de la covid-19, principalmente las transaccionales y las procedentes de tarjetas, a lo que se une un impacto regulatorio por las comisiones de descubierto en Reino Unido desde abril de 2020.

En cualquier caso, y si observamos la serie trimestral, se aprecia un crecimiento continuado trimestre a trimestre, desde los mínimos del segundo trimestre de 2020.

### Margen de intereses

Millones de euros

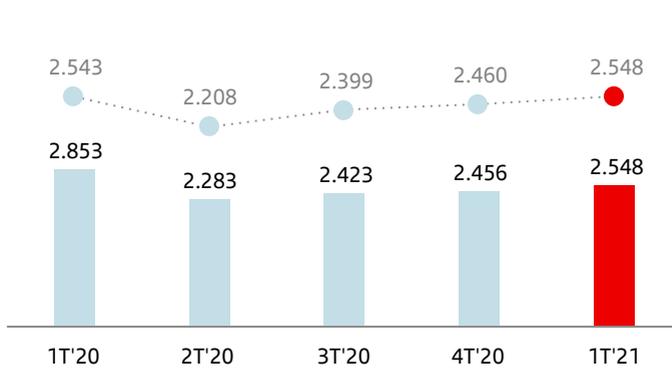
---●--- euros constantes



### Comisiones netas

Millones de euros

---●--- euros constantes



En su detalle por negocios, buena evolución de las procedentes de productos y servicios de valor añadido. Santander Corporate & Investment Banking aumenta el 28% sobre el primer trimestre de 2020 por el fuerte crecimiento del negocio de mercados y el buen desempeño de los negocios de *Banking* (GDF y GTB). Wealth Management & Insurance sube el 3%, incluyendo las cedidas a las redes comerciales. En conjunto, ambos negocios representan el 49% del total de comisiones del Grupo (SCIB: 18%; WM&I: 31%).

Por geografía, Norteamérica sube el 7% con aumentos en Estados Unidos y México. Sudamérica aumenta el 2%, con crecimientos en Chile y Argentina. En Brasil comienzan a recuperarse. En Europa descenso del 4%, con caída generalizada en todas las unidades (excepto Polonia) derivada de los menores volúmenes de actividad, a lo que se unen los cambios regulatorios comentados anteriormente de Reino Unido. En el lado contrario, "Otros Europa", donde se incluye el negocio de banca mayorista en la región, incrementa sus ingresos por comisiones el 82%.

- Los **resultados por operaciones financieras** representan el 6% de los ingresos, y se sitúan en 651 millones de euros (287 millones en el primer trimestre de 2020) con fuerte aumento de Brasil (CIB), Portugal (venta de carteras ALCO) y EE.UU.
- Los ingresos por **dividendos** contabilizan 65 millones de euros en el primer trimestre del 2021, con aumento del 14% interanual (+15% sin tipo de cambio) tras recuperar algún pago que el año pasado se vio afectado por la disminución, retraso o cancelación derivado de la pandemia.
- Los **resultados de entidades valoradas por el método de la participación** reflejan la menor contribución del resultado de las asociadas del Grupo.
- Los **otros resultados de explotación** registran un importe de 94 millones de euros frente a 27 millones en el primer trimestre de 2020 dados los mayores resultados obtenidos en la actividad de seguros y *leasing*.

## ► Costes

Los costes de explotación se sitúan en 5.118 millones de euros, un 8% menos que en el primer trimestre de 2020. Sin el impacto de los tipos de cambio, se mantienen estables.

Esta evolución de los costes refleja la buena gestión realizada en los últimos ejercicios, así como los impactos de las medidas adicionales de ahorro adoptadas desde el inicio de la pandemia.

Nuestra ratio de eficiencia se sitúa en el 44,9% al cierre del trimestre, mejorando 2,3 puntos porcentuales sobre igual periodo de 2020, por la buena evolución generalizada por áreas, principalmente de Europa. Ello nos mantiene como uno de los bancos globales más eficientes del mundo.

A continuación se detalla la evolución por regiones y mercados en euros constantes:

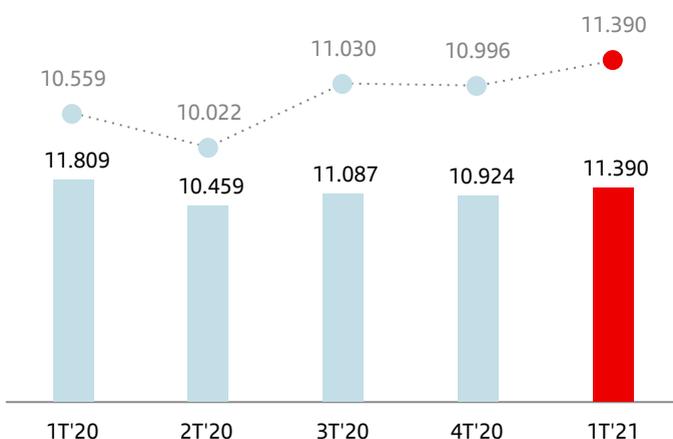
- Europa baja un 4% interanual avanzando en su plan de ahorros previsto para el año. España disminuye el 8%, Reino Unido el 4% y Portugal y Polonia el 3%. De esta forma, la ratio de eficiencia de la región mejora sustancialmente hasta el 50%, con un descenso de 8,6 puntos porcentuales.
- En Norteamérica, México sube el 1% al aumentar los asociados a tecnología y amortizaciones, junto con una mayor inflación. Por su lado, Estados Unidos también mantiene una disciplina de costes que le ha permitido subir solamente un 1% y mejorar su eficiencia. Las medidas de gastos adoptadas en 2020 están teniendo un impacto positivo en 2021 lo que permitirá disponer de fondos para nuevas iniciativas digitales y empresariales.
- Por último, en Sudamérica, el aumento de los costes (+5%) está muy distorsionado por la fortísima inflación de Argentina. Sin ella, incremento del 1% en términos nominales. Brasil desciende un 3%, y en Chile permanecen prácticamente planos. La eficiencia de Sudamérica es del 34,4%.

El nuevo modelo operativo que estamos desarrollando en todo el Grupo seguirá contribuyendo a una transformación más rápida y, en consecuencia, a seguir aumentando la productividad, al mismo tiempo que mejoramos la experiencia del cliente.

## Margen bruto

Millones de euros

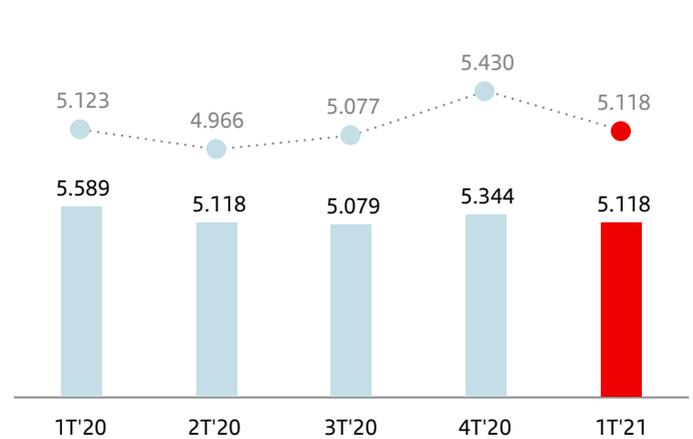
---●--- euros constantes



## Costes de explotación

Millones de euros

---●--- euros constantes



### ► Provisiones o reversión de provisiones

Las provisiones (netas de reversión de provisiones) ascienden a 959 millones de euros (374 millones en 1T'20). En esta línea se incluyen los cargos por costes de reestructuración.

### ► Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)

El deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto) es de 2.056 millones de euros, con descenso del 48% en euros y del 42% en euros constantes, tras las altas dotaciones por insolvencias adicionales realizadas el año pasado en base a la visión prospectiva de la NIIF 9 y a la evaluación colectiva e individual para reflejar las pérdidas crediticias esperadas relacionadas con la covid-19.

### ► Deterioro de otros activos (neto)

El deterioro de otros activos (neto) se sitúa en 138 millones de euros. En 1T'20 esta línea contabilizó 14 millones de euros.

### ► Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros (netas)

Este epígrafe registra una ganancia de 1 millón de euros en el primer trimestre de 2021, que comparan con los 18 millones en el primer trimestre de 2020.

### ► Fondo de comercio negativo reconocido en resultados

No recoge ningún importe en los primeros trimestres de 2021 y 2020.

### ► Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes disponibles y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta como operaciones interrumpidas

Incluye principalmente la venta y el deterioro de activos adjudicados, y se sitúa en una pérdida de 18 millones de euros en 2021 frente a una pérdida de 25 millones de euros en el primer trimestre de 2020.

### ► Resultado antes de impuestos

El resultado antes de impuestos en el primer trimestre de 2021 es de 3.102 millones de euros, aumentando un 64% interanual (+97% sin tipo de cambio) tras la mejora de ingresos, costes y dotaciones.

### ► Impuesto sobre sociedades

El total del impuesto sobre sociedades se sitúa en 1.143 millones de euros (1.244 millones en el primer trimestre de 2020).

### ► Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)

El resultado atribuido a minoritarios se sitúa en 351 millones de euros, un 11% más interanual (+18% sin el impacto de los tipos de cambio).

### ► Beneficio atribuido a la dominante

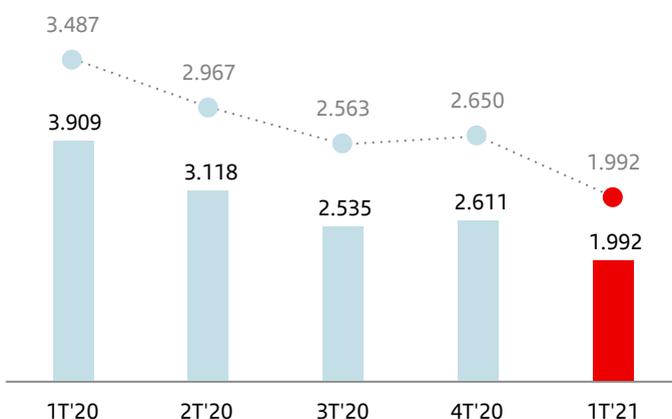
El beneficio atribuido a la dominante es de 1.608 millones de euros en el primer trimestre de 2021, frente a los 331 millones obtenidos en el primer trimestre de 2020.

El RoTE se sitúa en el 12,2% (2,0% en 1T'20), el RoRWA en el 1,67% (0,45% en 1T'20) y el beneficio por acción es de 0,085 euros (0,011 euros en 1T'20).

### Dotaciones por insolvencias

Millones de euros

● euros constantes



### ► Beneficio ordinario atribuido a la dominante

El beneficio atribuido a la dominante obtenido en el primer trimestre de 2021 y de 2020 indicado anteriormente está afectado por resultados que no forman parte de nuestro negocio ordinario, que distorsionan la comparativa entre ambos periodos, y que son los siguientes:

- En 1T'21, importe de -530 millones de euros por costes de reestructuración con el siguiente detalle: Reino Unido (-293 millones), Portugal (-165 millones), Digital Consumer Bank (-16 millones) y Centro Corporativo (-56 millones).
- En 1T'20, el importe fue de -46 millones de euros por costes de reestructuración realizados principalmente en Reino Unido y Digital Consumer Bank.

Para más información véase la sección 'Medidas Alternativas de Rendimiento' del anexo de este informe.

Excluyendo estos resultados de las distintas líneas de la cuenta donde se contabilizan, e incorporándolos de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos, el beneficio ajustado u ordinario atribuido a la dominante es de 2.138 millones de euros en el primer trimestre de 2021 y de 377 millones en el mismo periodo de 2020.

El coste del crédito del Grupo (considerando los últimos doce meses) se sitúa en el 1,08%. Considerando solo los últimos tres meses, el coste del crédito ha sido del 0,84%, con mejor comportamiento del esperado por la reducción de las dotaciones en la mayoría de mercados, principalmente en Estados Unidos, Brasil, Reino Unido y España.

Antes de contabilizar las dotaciones por insolvencias, el margen neto (total de ingresos menos costes de explotación) ordinario del Grupo es de 6.272 millones de euros, con subida del 1%, que se transforma en un aumento del 15% sin considerar el impacto de los tipos de cambio, y el siguiente detalle de este último por líneas y regiones.

Por líneas:

- Ingresos creciendo fundamentalmente por el margen de intereses (+5%) y los mayores ROF.
- Los costes se mantienen estables, con caídas en todas las unidades de Europa y en Brasil y aumento del 1% en Estados Unidos, México, Chile y Digital Consumer Bank. Mejora de eficiencia generalizada.

Por regiones:

- En Europa, el margen neto aumenta el 36%, con mejora en todas las unidades.
- En Norteamérica, el margen neto sube un 4%, con aumento en Estados Unidos del 13%, y descenso en México del 7%.
- En Sudamérica, incremento del 12%, con aumentos del 14% en Brasil, 16% en Chile y 7% en Argentina.
- En Digital Consumer Bank el margen neto sube el 1%.

En el primer trimestre de 2021, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 13,0% (2,1% en 1T'20), el RoRWA ordinario en el 1,77% (0,46% en 1T20) y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,116 euros (0,014 euros en 1T'20).

### Cuenta de resultados ordinaria resumida

Millones de euros	1T'21	4T'20	Variación		1T'20	Variación	
			%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	7.956	8.019	(0,8)	(1,7)	8.487	(6,3)	5,1
Comisiones netas	2.548	2.456	3,7	3,6	2.853	(10,7)	0,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	651	462	40,9	40,0	292	122,9	141,3
Otros resultados de explotación	235	58	305,2	393,0	182	29,1	26,7
<b>Margen bruto</b>	<b>11.390</b>	<b>10.995</b>	<b>3,6</b>	<b>2,9</b>	<b>11.814</b>	<b>(3,6)</b>	<b>7,8</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(5.118)	(5.241)	(2,3)	(3,1)	(5.577)	(8,2)	0,1
<b>Margen neto</b>	<b>6.272</b>	<b>5.754</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>6.237</b>	<b>0,6</b>	<b>15,0</b>
Dotaciones por insolvencias	(1.992)	(2.611)	(23,7)	(24,8)	(3.909)	(49,0)	(42,9)
Otros resultados y dotaciones	(467)	(485)	(3,7)	(4,9)	(372)	25,5	41,6
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.813</b>	<b>2.658</b>	<b>43,5</b>	<b>44,3</b>	<b>1.956</b>	<b>94,9</b>	<b>132,9</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.324)	(920)	43,9	45,9	(1.260)	5,1	15,6
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>2.489</b>	<b>1.738</b>	<b>43,2</b>	<b>43,4</b>	<b>696</b>	<b>257,6</b>	<b>405,5</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	(100,0)	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.489</b>	<b>1.738</b>	<b>43,2</b>	<b>43,4</b>	<b>696</b>	<b>257,6</b>	<b>405,5</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(351)	(315)	11,4	12,2	(319)	10,0	16,7
Neto de plusvalías y saneamientos	(530)	(1.146)	(53,8)	(53,6)	(46)	—	—
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>1.608</b>	<b>277</b>	<b>480,5</b>	<b>472,1</b>	<b>331</b>	<b>385,8</b>	<b>998,0</b>
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante <sup>(2)</sup></b>	<b>2.138</b>	<b>1.423</b>	<b>50,2</b>	<b>50,3</b>	<b>377</b>	<b>467,1</b>	<b>1.015,7</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Excluido neto de plusvalías y saneamientos.

### → Evolución de resultados sobre el trimestre anterior

El beneficio atribuido a la dominante en el primer trimestre es de 1.608 millones de euros, después de un impacto de 530 millones de euros, básicamente costes de reestructuración, en la línea de neto de plusvalías y saneamientos.

Excluyéndolo, el beneficio ordinario atribuido a la dominante es de 2.138 millones de euros, con un fuerte incremento respecto a los 1.423 millones de euros del cuarto trimestre de 2020 que estuvo afectado por la contribución al FGD en España y al *Bank Levy* en Reino Unido.

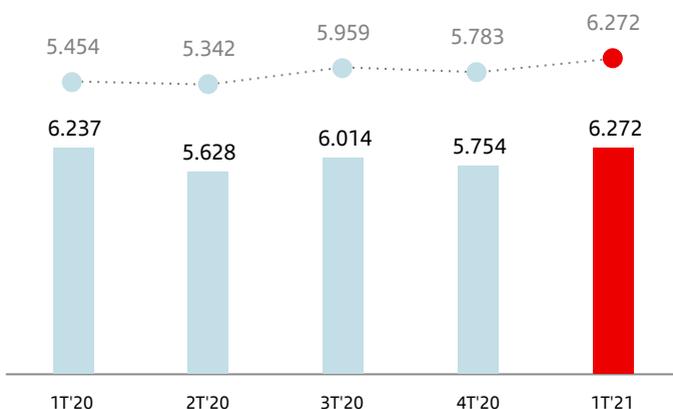
Analizando las principales líneas de la cuenta de resultados en euros constantes:

- Los ingresos totales suben un 3% respecto al cuarto trimestre de 2020, siendo un trimestre significativamente bueno en resultados por operaciones financieras, y donde las comisiones siguen su senda de recuperación, tras aumentar un 4%. Todo ello ha permitido compensar la caída del margen de intereses del 2%, afectado por alguna presión en márgenes y el menor número de días.
- Los costes disminuyen el 3%, apoyados en Norteamérica y Sudamérica. Por otro lado, subida del 2% en Europa, mientras que Digital Consumer Bank se ha mantenido estable.
- Las dotaciones por insolvencias descienden significativamente (-25%) con caídas en todas las regiones geográficas y en la mayoría de países. Digital Consumer Bank presenta también una reducción sustancial.

### Margen neto

Millones de euros

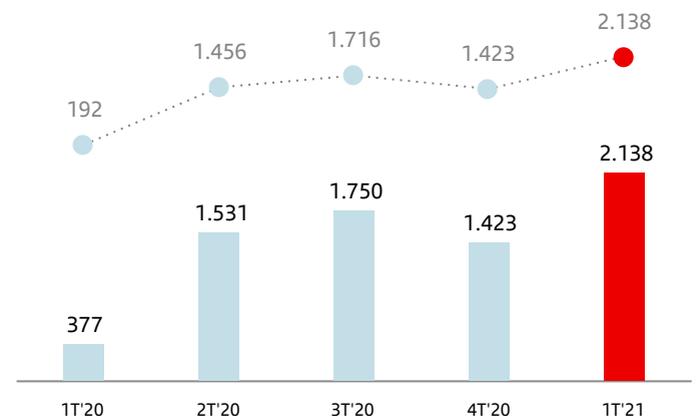
---●--- euros constantes



### Beneficio ordinario atribuido a la dominante\*

Millones de euros

---●--- euros constantes



(\*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos

Datos básicos Modelo de negocio	<b>Información financiera del Grupo</b> Balance	Información financiera por segmentos	Banca responsable Gobierno corporativo La acción Santander	Anexo
------------------------------------	--	--------------------------------------	--	-------

## Balance resumido de Grupo Santander

Millones de euros

Activo	Mar-21	Mar-20	Variación		Dic-20
			Absoluta	%	
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	192.925	122.456	70.469	57,5	153.839
Activos financieros mantenidos para negociar	109.643	125.846	(16.203)	(12,9)	114.945
Valores representativos de deuda	39.212	28.969	10.243	35,4	37.894
Instrumentos de patrimonio	11.626	8.605	3.021	35,1	9.615
Préstamos y anticipos a la clientela	303	298	5	1,7	296
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	2	—	2	—	3
Derivados	58.500	87.974	(29.474)	(33,5)	67.137
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	61.289	67.142	(5.853)	(8,7)	53.203
Préstamos y anticipos a la clientela	27.001	31.270	(4.269)	(13,7)	24.673
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	27.473	28.775	(1.302)	(4,5)	21.617
Otros (valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio)	6.815	7.097	(282)	(4,0)	6.913
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	113.370	110.238	3.132	2,8	120.953
Valores representativos de deuda	101.496	99.557	1.939	1,9	108.903
Instrumentos de patrimonio	2.793	2.291	502	21,9	2.783
Préstamos y anticipos a la clientela	9.081	8.390	691	8,2	9.267
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Activos financieros a coste amortizado	981.581	981.331	250	—	958.378
Valores representativos de deuda	26.430	26.033	397	1,5	26.078
Préstamos y anticipos a la clientela	903.375	895.449	7.926	0,9	881.963
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	51.776	59.849	(8.073)	(13,5)	50.337
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	7.693	8.610	(917)	(10,7)	7.622
Activos tangibles	33.386	34.912	(1.526)	(4,4)	32.735
Activos intangibles	15.990	26.583	(10.593)	(39,8)	15.908
Fondo de comercio	12.460	23.141	(10.681)	(46,2)	12.471
Otros activos intangibles	3.530	3.442	88	2,6	3.437
Otras cuentas de activo	47.002	63.241	(16.239)	(25,7)	50.667
<b>Total activo</b>	<b>1.562.879</b>	<b>1.540.359</b>	<b>22.520</b>	<b>1,5</b>	<b>1.508.250</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>					
Pasivos financieros mantenidos para negociar	71.293	100.082	(28.789)	(28,8)	81.167
Depósitos de la clientela	—	—	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Derivados	55.935	88.121	(32.186)	(36,5)	64.469
Otros	15.358	11.961	3.397	28,4	16.698
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	69.977	67.337	2.640	3,9	48.038
Depósitos de la clientela	49.394	44.638	4.756	10,7	34.343
Valores representativos de deuda emitidos	4.538	4.287	251	5,9	4.440
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	16.045	18.412	(2.367)	(12,9)	9.255
Otros	—	—	—	—	—
Pasivos financieros a coste amortizado	1.290.475	1.224.749	65.726	5,4	1.248.188
Depósitos de la clientela	833.460	770.821	62.639	8,1	814.967
Valores representativos de deuda emitidos	240.765	257.606	(16.841)	(6,5)	230.829
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	189.095	170.275	18.820	11,1	175.424
Otros	27.155	26.047	1.108	4,3	26.968
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	1.102	2.280	(1.178)	(51,7)	910
Provisiones	10.881	12.335	(1.454)	(11,8)	10.852
Otras cuentas de pasivo	26.465	27.463	(998)	(3,6)	27.773
<b>Total pasivo</b>	<b>1.470.193</b>	<b>1.434.246</b>	<b>35.947</b>	<b>2,5</b>	<b>1.416.928</b>
Fondos propios	115.620	124.139	(8.519)	(6,9)	114.620
Capital	8.670	8.309	361	4,3	8.670
Reservas	105.342	117.161	(11.819)	(10,1)	114.721
Resultado atribuido al Grupo	1.608	331	1.277	385,8	(8.771)
Menos: dividendos y retribuciones	—	(1.662)	1.662	(100,0)	—
Otro resultado global acumulado	(33.154)	(27.761)	(5.393)	19,4	(33.144)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	10.220	9.735	485	5,0	9.846
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>92.686</b>	<b>106.113</b>	<b>(13.427)</b>	<b>(12,7)</b>	<b>91.322</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>1.562.879</b>	<b>1.540.359</b>	<b>22.520</b>	<b>1,5</b>	<b>1.508.250</b>

## BALANCE DE GRUPO SANTANDER

### Resumen ejecutivo \*

#### Préstamos a la clientela brutos (sin ATA)

Tras el crecimiento registrado al inicio de la pandemia, normalización posterior por la elevada liquidez del sistema

**924** Miles de millones ▲ 0,4% trimestral ▲ 2% interanual

#### → Por segmentos (variación interanual):

Destaca el aumento experimentado en pymes y empresas

Particulares	Pymes y empresas	CIB e instituciones
+1%	+7%	-3%

(\*) Variaciones en euros constantes

#### Recursos de la clientela (depósitos sin CTA+f. de inversión)

Significativo aumento de los recursos favorecido por la mayor propensión al ahorro, derivada de la crisis sanitaria

**1.007** Miles de millones ▲ 1% trimestral ▲ 10% interanual

#### → Por productos (variación interanual):

Destacan las cuentas a la vista que ya suponen el 66% de los recursos, reflejado en el menor coste de los depósitos

Vista	Plazo	F. Inversión
+14%	-9%	+19%

La incidencia de los tipos de cambio en la evolución interanual del negocio es nula en préstamos y anticipos a la clientela y de tan solo -1 pp en recursos de la clientela.

#### → Préstamos y anticipos a la clientela

Los préstamos y anticipos a la clientela se sitúan en 939.760 millones de euros. El Grupo utiliza los **préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATA** (924.430 millones de euros), con el fin de analizar la evolución del negocio tradicional de la banca comercial en la concesión de créditos.

En el primer trimestre, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben un 2%. Sin impacto de los tipos de cambio, se mantienen estables (+0,4%), con el siguiente detalle:

- En **Europa**, los saldos se mantienen, con descenso en España. Reino Unido y Portugal apenas varían, Polonia aumenta un 2% y "Otros Europa" un 9%.
- En **Norteamérica**, descenso del 2%, por Estados Unidos, ya que México aumenta el 2%.
- En **Sudamérica**, subida del 3%, con aumento en todas las unidades a excepción de Chile, que se mantiene estable.
- En **Digital Consumer Bank (DCB)**, caída del 1%, con ligeros descensos en las principales unidades de consumo, a excepción de Italia y Reino Unido.

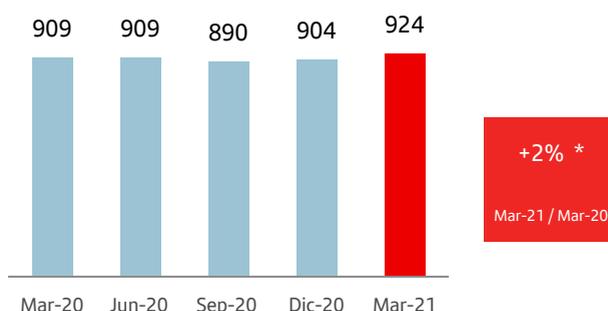
En relación a marzo de 2020, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben un 2%. Sin el impacto de los tipos de cambio, también suben el 2%, con el siguiente detalle:

- En **Europa**, aumento del 2%, con todas las unidades en positivo, salvo Polonia (-1%). Destacan Portugal (+5%), por pymes e hipotecas, y España (+3%), apoyada en pymes y empresas. Reino Unido sube el 1%, por la actividad hipotecaria residencial y los programas del gobierno en empresas, mientras que "Otros Europa", fundamentalmente SCIB, crece el 5%.
- En **Norteamérica**, caída del 6% en México, por la normalización de los créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia y la menor actividad de tarjetas en el confinamiento, y descenso del 3% en EE.UU., afectado por la venta de Puerto Rico y de la cartera de Bluestem (+1% sin estos efectos). En el conjunto de la región, caída del 4% (-1% sin el efecto de Puerto Rico y de la cartera de Bluestem).
- En **Sudamérica**, aumento del 10%, con crecimientos del 47% en Argentina, por pymes y tarjetas, 13% en Brasil con buena evolución en todos los segmentos, y 1% en Chile, por pymes e hipotecas. Uruguay, por su parte, aumenta el 6%.
- En **DCB**, ligera caída del 1%, por los descensos en las unidades de consumo de España, Polonia y países nórdicos. Openbank aumenta el 29%, si bien sobre cifras más modestas.

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATA mantienen una estructura equilibrada: particulares (62%), pymes y empresas (23%) y CIB e instituciones(15%).

#### Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATA)

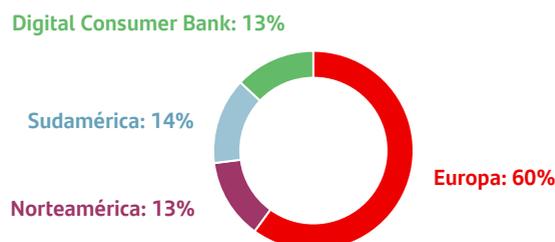
Miles de millones de euros



(\*) En euros constantes: +2%

#### Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATA)

% sobre áreas operativas. Marzo 2021



## ➔ Recursos de la clientela

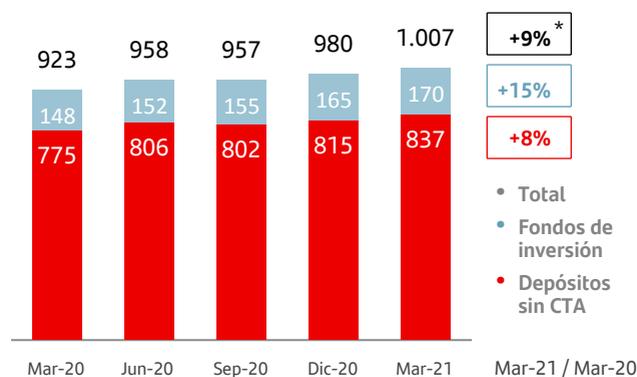
En marzo de 2021, los **depósitos de la clientela** alcanzan la cifra de 882.854 millones de euros. El Grupo utiliza los **recursos de la clientela** (depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos -CTA- más fondos de inversión) con el fin de analizar la captación de recursos de la banca tradicional.

- **En el primer trimestre**, los recursos de la clientela suben hasta los 1.007.319 millones de euros, con la siguiente evolución sin el impacto de los tipos de cambio:
  - Por productos, los depósitos a la vista suben el 2% y los fondos de inversión lo hacen el 3%, mientras que los depósitos a plazo se reducen el 1%.
  - Por segmentos principales, los recursos en Europa se incrementan un 1%, destacando Polonia con una subida del 6% y Portugal del 1%. El resto de unidades apenas varían. Norteamérica sube el 4% por Estados Unidos, y Sudamérica se mantiene estable por la disminución del 2% en Brasil que es compensada por los incrementos del resto de unidades. En Digital Consumer Bank, aumento del 3%, destacando Openbank (+8%).
- **En relación a marzo de 2020**, los recursos de la clientela se incrementan el 9%. Sin tipos de cambio, el aumento es del 10%:
  - Por productos, los depósitos sin CTA suben el 8%. Avance del 14% en depósitos a la vista, que aumentan en todas las unidades, y caída del 9% en plazo, generalizada a excepción de Brasil y Argentina. Por su parte, los fondos de inversión crecen el 19%, por las entradas netas y por la recuperación de los mercados.
  - Por países, crecimientos en todas las regiones y en cada una de sus unidades. Destacan los aumentos de Argentina (+52%), Polonia (+19%), Uruguay (+15%), y Brasil y Estados Unidos (ambas +12%). El resto de unidades oscilan entre el +10% de España y el +1% de México.
  - También buena evolución de DCB, que sube el 8%, Openbank lo hace en un 24%.

Con esta evolución, el peso de las cuentas a la vista sobre el total de los recursos de la clientela sube 3 pp en los últimos doce meses, hasta el 66%, lo que se refleja en una mejora del coste de los depósitos.

### Recursos de la clientela

Miles de millones de euros



(\*) En euros constantes: +10%

Junto a la captación de depósitos de clientes, el Grupo considera de valor estratégico mantener una política selectiva de emisión en los mercados internacionales de renta fija, procurando adaptar la frecuencia y volumen de las operaciones de mercado a las necesidades estructurales de liquidez de cada unidad, así como a la receptividad de cada mercado.

En cuanto a las **emisiones** del Grupo, en el primer trimestre de 2021 se han realizado:

- Emisiones a medio y largo plazo de deuda senior por 3.428 millones de euros.
- También se han realizado titulaciones colocadas en mercado por un importe de 4.433 millones de euros.
- Emisiones elegibles para TLAC al objeto de fortalecer la situación del Grupo, por un importe total de 4.936 millones de euros, todas ellas *senior non-preferred*.
- Por su parte, los vencimientos de deuda a medio y largo plazo fueron de 4.303 millones de euros.

La evolución de créditos y recursos hace que la ratio de créditos sobre depósitos sea del 106% (115% en marzo de 2020). La ratio de depósitos más financiación de medio / largo plazo sobre créditos del Grupo es del 117%, mostrando una holgada estructura de financiación.

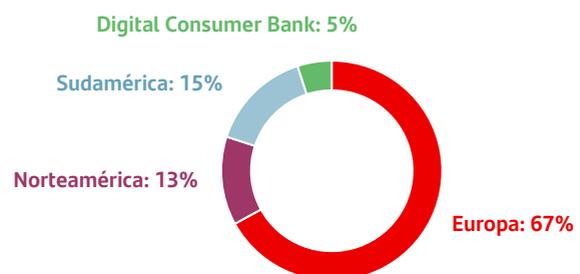
El acceso del Grupo a los mercados de financiación mayorista, así como el coste de las emisiones depende, en parte, de las calificaciones de las **agencias de rating**.

Durante el primer trimestre de 2021 no se han revisado las calificaciones de Banco Santander, S.A. por parte de las principales agencias: Fitch (A- *senior non-preferred* a largo plazo y F2 a corto plazo, con perspectiva negativa), Moody's (A2 a largo plazo y P-1 a corto plazo, con perspectiva estable), Standard & Poor's (A a largo plazo y A-1 a corto plazo, con perspectiva negativa) y DBRS (A Alto y R-1 Medio a corto plazo, con perspectiva estable).

La metodología de las agencias limita en algunos casos el *rating* de un banco por encima del *rating* soberano de su domicilio social. Banco Santander, S.A., mantiene una calificación por encima de la deuda soberana española con Moody's y DBRS y en el mismo nivel con Fitch y S&P. Estas calificaciones por encima del soberano reconocen nuestra fortaleza financiera y diversificación.

### Recursos de la clientela

% sobre áreas operativas. Marzo 2021



## RATIOS DE SOLVENCIA

### Resumen ejecutivo

#### Ratio de capital *phased-in*\*

La ratio CET1 *phased-in* está por encima del rango objetivo del 11%-12% y supone un *buffer* de gestión de 345 puntos básicos



#### CET1 *phased-in*\*

En el trimestre fuerte generación orgánica y cargos para la remuneración al accionista y para costes de reestructuración

Generación orgánica **+28 pb**  
(tras deducir 15 pb por devengo para la remuneración al accionista)

Costes de reestructuración  
**-10 pb**

#### TNAV por acción

El TNAV por acción es de **3,84 euros**. Considerando el dividendo de 2,75 céntimos de euro por acción, ya descontado, el crecimiento en el trimestre ha sido del 2%.

Al cierre del trimestre la ratio de capital total *phased-in* es del 16,16% y el CET1 (*phased-in*) es del 12,30%. Contamos con una base sólida de capital y cumplimos holgadamente las ratios mínimas exigidas por el Banco Central Europeo en base consolidada, que se sitúan en el 13,01% en la ratio de capital total y del 8,85% en el CET1. Ello implica un *buffer* CET1 de gestión de 345 pb, frente a un *buffer* pre covid-19 de 189 pb.

En el trimestre hemos mantenido una fuerte generación orgánica de capital, de 28 pb, por el beneficio ordinario y la gestión de los activos ponderados por riesgo. Esta cifra incorpora un impacto de -15 pb para remuneración al accionista, equivalente a un 40% del beneficio ordinario del trimestre. El banco devengará durante el año el 40% del beneficio ordinario para dicha remuneración, una vez los supervisores la permitan.\*\*

Adicionalmente, en el trimestre se han registrado los siguientes movimientos:

- Por impactos regulatorios y modelos, -13 pb, de los que -6 pb corresponden al *phase out* de la NIIF 9.
- Por la evolución de los mercados, -9 pb.

- Por último, los costes de reestructuración han tenido un impacto de -10 pb.

Si no se hubiera aplicado la disposición transitoria de la NIIF 9, el impacto total en la ratio CET1 sería de -41 pb, con lo que la ratio CET1 *fully-loaded* es del 11,89%.

La ratio de apalancamiento *phased-in* es del 5,1% y la ratio *fully-loaded* es del 4,9%.

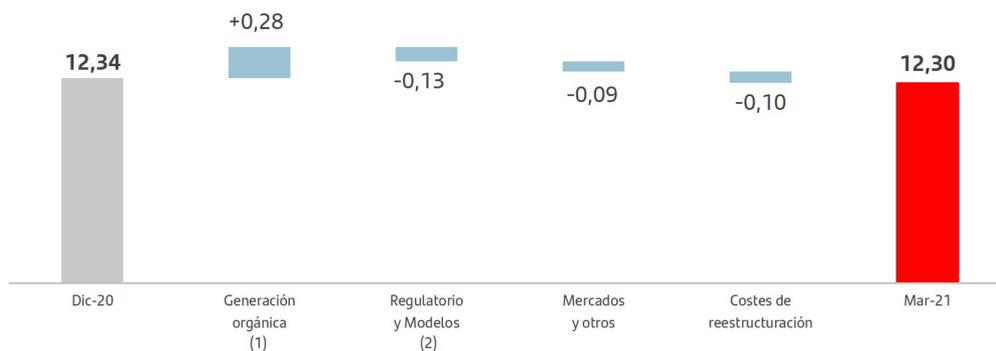
#### Recursos propios computables. Marzo 2021

Millones de euros

	<i>Phased-in</i> *	<i>Fully-loaded</i>
CET1	69.841	67.468
Recursos propios básicos	78.944	76.258
<b>Recursos propios computables</b>	<b>91.764</b>	<b>89.692</b>
Activos ponderados por riesgo	567.797	567.342
<b>CET1 capital ratio</b>	<b>12,30</b>	<b>11,89</b>
<b>T1 capital ratio</b>	<b>13,90</b>	<b>13,44</b>
<b>Ratio capital total</b>	<b>16,16</b>	<b>15,81</b>

#### Evolución ratio CET1 *phased-in*\*

%



(\*) Incluye -15 pb por devengo para la remuneración al accionista, equivalente al 40% del beneficio ordinario de 1T21

(2) Incluye -6 pb correspondientes al *phase-out* de la NIIF 9

(\*) La ratio *phased-in* incluye el tratamiento transitorio de la NIIF 9, calculado de acuerdo con el artículo 473 bis del Reglamento sobre Requerimientos de Capital (CRR) y las posteriores modificaciones introducidas por el Reglamento 2020/873 de la Unión Europea. Sin ella, la ratio *fully-loaded* es del 11,89%. Adicionalmente, las ratios de capital Tier 1 y total *phased-in* incluyen el tratamiento transitorio de acuerdo al capítulo 2, título 1, parte 10 de la CRR.

(\*\*) Sujeto a que el consejo y, en su caso, la junta general de accionistas adopten los acuerdos pertinentes en cuanto a la política de remuneración al accionista y de pago de dividendos.

## GESTIÓN DEL RIESGO

### Resumen ejecutivo

#### Riesgo de crédito

Los indicadores de calidad crediticia comienzan a mostrar una tendencia hacia la normalización

Coste del crédito <sup>2</sup>	Ratio de mora	Ratio de cobertura
<b>1,08%</b>	<b>3,20%</b>	<b>74%</b>
▼20 pb s/4T'20	▼1 pb s/4T'20	▼2 pp s/4T'20

#### Riesgo estructural y de liquidez

Mantenemos una posición de liquidez cómoda, muy por encima de los límites regulatorios

LCR **173%** ▲5 pp s/4T'20

#### Riesgo de mercado

La exposición mantuvo su perfil bajo, con niveles de VaR estables en un contexto de menor volatilidad en los mercados por los avances en los programas de vacunación

1T'21 Var medio **9,5 millones de euros**

#### Riesgo operacional

El perfil de riesgo operacional se ha mantenido estable en el trimestre, ya que todas nuestras unidades locales han adaptado sus directrices operativas al nuevo entorno

### ► Gestión del riesgo crediticio

La ratio de mora del Grupo ha disminuido ligeramente en el trimestre hasta situarse en el 3,20%, debido al crecimiento de la cartera, principalmente en SCIB, Brasil y Reino Unido, junto a las ventas de carteras de créditos deteriorados (fase 3) en España, en un contexto en el que los programas de apoyo a la liquidez por parte de los gobiernos siguen teniendo un papel relevante junto con la mejoría de las expectativas macroeconómicas.

Los saldos de activos deteriorados (fase 3) se sitúan en 32.473 millones de euros y suben el 2% (en euros constantes) sobre el trimestre anterior.

En cuanto a las dotaciones para insolvencias, en el primer trimestre de 2021 han sido de 1.992 millones de euros, tras las provisiones adicionales que se constituyeron en 2020 para hacer frente a los efectos de la crisis de la covid-19, reflejando la visión prospectiva de la NIIF 9 (*forward looking*) y basadas en un enfoque a largo plazo de los posibles escenarios macroeconómicos.

Esta cifra es un 25% menor a la del cuarto trimestre de 2020, reflejo de la tendencia a la normalización y un 43% inferior a la del primer trimestre de 2020. Ambas en euros constantes.

En consecuencia, el coste del crédito se sitúa en el 1,08%, con disminución de 20 puntos básicos respecto del trimestre anterior.

El fondo para insolvencias al cierre del primer trimestre asciende a 24.034 millones de euros, con una cobertura total de activos deteriorados (fase 3) del 74% (+3 puntos porcentuales respecto de marzo 2020).

Es necesario destacar que una parte significativa de las carteras de España y Reino Unido cuenta con garantía hipotecaria, por lo que requieren unos menores niveles de cobertura.

### Evolución principales métricas

	Dotaciones por insolvencias <sup>1</sup>			Coste del crédito (%) <sup>2</sup>			Morosidad (%)		Cobertura (%)	
	1T'21	Var (%) s/ 4T'20	Var (%) s/ 1T'20	1T'21	Var (p.b.) s/ 4T'20	Var (p.b.) s/ 1T'20	1T'21	Var (p.b.) s/ 1T'20	1T'21	Var (p.p.) s/ 1T'20
<b>Europa</b>	<b>595</b>	<b>(36,1)</b>	<b>(40,3)</b>	<b>0,51</b>	<b>(7)</b>	<b>15</b>	<b>3,26</b>	<b>(11)</b>	<b>50,0</b>	<b>3,0</b>
España	449	(26,5)	(28,6)	0,91	(10)	27	6,18	(70)	47,2	2,6
Reino Unido	18	(82,1)	(89,6)	0,21	(6)	7	1,35	36	40,5	0,8
Portugal	35	(16,9)	(56,9)	0,38	(13)	15	3,84	(72)	69,2	10,2
Polonia	68	(14,8)	(24,8)	1,02	(7)	14	4,82	53	70,3	2,2
<b>Norteamérica</b>	<b>393</b>	<b>(49,3)</b>	<b>(65,3)</b>	<b>2,34</b>	<b>(58)</b>	<b>(68)</b>	<b>2,39</b>	<b>37</b>	<b>153,4</b>	<b>(16,7)</b>
Estados Unidos	165	(70,7)	(81,4)	<b>2,12</b>	<b>(74)</b>	<b>(101)</b>	<b>2,11</b>	<b>11</b>	<b>183,2</b>	<b>1,7</b>
México	228	7,5	(6,7)	3,00	(3)	31	3,21	114	95,6	(38,3)
<b>Sudamérica</b>	<b>683</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(33,2)</b>	<b>2,81</b>	<b>(52)</b>	<b>(49)</b>	<b>4,30</b>	<b>(33)</b>	<b>98,4</b>	<b>5,5</b>
Brasil	549	0,9	(30,6)	3,79	(55)	(63)	4,42	(52)	116,5	8,5
Chile	100	1,9	(39,5)	1,33	(17)	8	4,74	11	63,4	6,2
Argentina	14	(79,8)	(71,5)	4,55	(138)	(93)	2,32	(165)	232,4	101,2
Digital Consumer Bank	166	(20,0)	(49,7)	0,69	(14)	7	2,23	2	111,4	(0,1)
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>1.992</b>	<b>(24,8)</b>	<b>(42,9)</b>	<b>1,08</b>	<b>(20)</b>	<b>(9)</b>	<b>3,20</b>	<b>(5)</b>	<b>74,0</b>	<b>2,7</b>

(1) Millones de euros y % de variación en euros constantes

(2) Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses / Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos 12 meses

Tras el esfuerzo realizado por el Grupo para afrontar la crisis de la covid-19 mediante diversas medidas de apoyo, con especial foco en los programas de moratoria, en el primer trimestre de 2021 un 86% del total de las moratorias ya ha vencido y de ellas sólo el 5% se encuentra en *stage* 3.

Los préstamos que todavía están sujetos a moratoria están siendo objeto de un estrecho seguimiento. Ascenden a 16.000 millones de euros (principalmente en España y Portugal), con cerca de 7.000 millones de euros con vencimiento al final del segundo trimestre.

En cuanto a la evolución de los *stages* de acuerdo a la NIIF 9:

- La exposición en *stage* 1 aumentó un 2,4% en comparación con el trimestre anterior, debido principalmente a la originación de préstamos en SCIB y Brasil
- La exposición en *stage* 2 suben en el trimestre, tras el aumento observado el año pasado, que se debió principalmente al deterioro macroeconómico causado por la pandemia.
- La exposición en *stage* 3 se mantiene prácticamente estable.

### Cobertura por stage

Miles de millones de euros

	Exposición <sup>1</sup>			Cobertura		
	Mar-21	Dic-20	Mar-20	Mar-21	Dic-20	Mar-20
Stage 1	885	864	891	0,5%	0,5%	0,6%
Stage 2	70	69	53	8,1%	8,5%	8,2%
Stage 3	32	32	33	42,5%	43,4%	40,8%

(1) Exposición sujeta a deterioro. Adicionalmente, en marzo 2021 no están sujetos a deterioro 27 mil millones de préstamos y anticipos a la clientela contabilizados a valor de mercado con cambios en resultados (25 mil millones en diciembre 2020 y 31 mil millones en marzo 2020).

Stage 1: son los instrumentos financieros para los que no se identifica un incremento significativo del riesgo desde su reconocimiento inicial.

Stage 2: si ha tenido lugar un incremento significativo del riesgo desde su fecha de reconocimiento inicial, sin que se haya materializado el evento de deterioro, el instrumento financiero se encuadra dentro de esta fase.

Stage 3: un instrumento financiero se cataloga dentro de esta fase cuando muestra signos efectivos de deterioro como resultado de uno o más eventos ya ocurridos que se materializarán en una pérdida.

### Evolución activos deteriorados y fondos constituidos

Millones de euros

	Variación (%)		
	1T'21	Trimestral	Interanual
Saldo al inicio del periodo	31.767	2,8	(6,0)
Entradas netas	2.495	(25,2)	(1,9)
Aumento de perímetro	—	—	—
Efecto tipos de cambio y otros	444	—	—
Fallidos	(2.233)	5,5	(15,3)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>32.473</b>	<b>2,2</b>	<b>(0,8)</b>
<b>Fondos constituidos</b>	<b>24.034</b>	<b>(1,0)</b>	<b>2,9</b>
Para activos deteriorados	13.804	0,17	3,29
Para resto de activos	10.230	(2,50)	2,33

### ► Riesgo de mercado

El riesgo de la actividad de negociación de banca corporativa global, enfocada en atender las necesidades de los clientes y medido en términos de VaR diario al 99%, se produce principalmente por posibles movimientos en los tipos de interés.

En el primer trimestre de 2021, el VaR ha cerrado en 8,5 millones de euros, fluctuando alrededor de un valor medio de 9,5 millones de euros, muy estable en un contexto de menor incertidumbre del mercado tras los avances en los programas de vacunación de la covid-19, aunque la evolución de la pandemia sigue siendo un punto muy relevante, cerrando el primer trimestre. Estas cifras son bajas en relación al tamaño del balance y la actividad del Grupo.

Adicionalmente, ha de tenerse presente que existen otras posiciones catalogadas contablemente como "de negociación", siendo el VaR total de este perímetro contable a cierre marzo de 8,5 millones de euros.

### Carteras de negociación<sup>(1)</sup>. VaR por región

Millones de euros

Primer trimestre	2021		2020
	Medio	Último	Medio
<b>Total</b>	<b>9,5</b>	<b>8,5</b>	<b>15,8</b>
Europa	7,9	8,5	10,7
Norteamérica	2,8	2,4	5,6
Sudamérica	4,6	4,8	8,0

(1) Actividad en mercados financieros de Corporate & Investment Banking.

### Carteras de negociación<sup>(1)</sup>. VaR por factor de mercado

Millones de euros

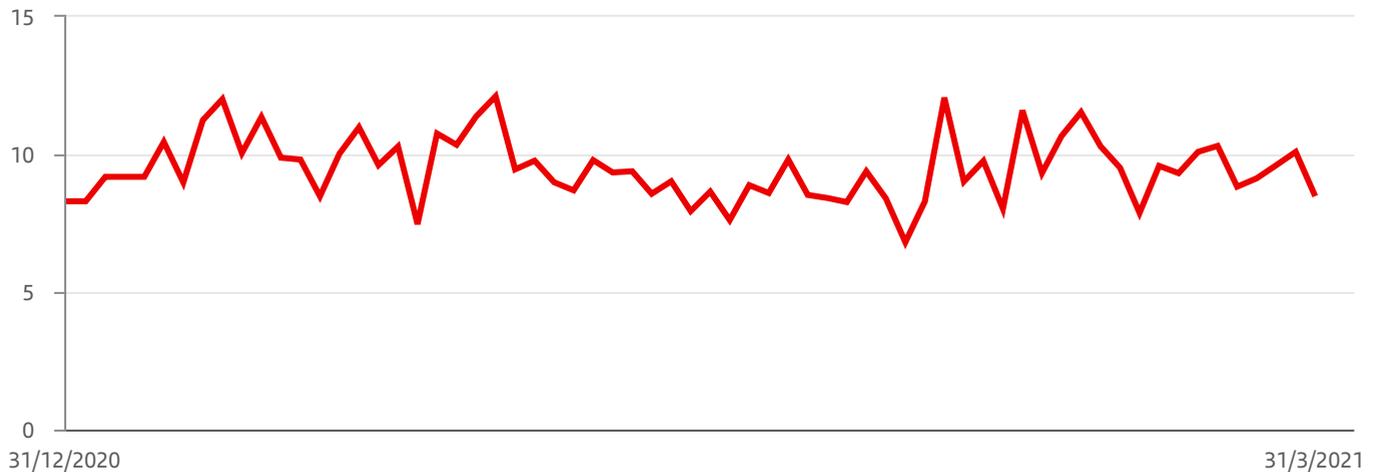
Primer trimestre	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>VaR total</b>	<b>6,8</b>	<b>9,5</b>	<b>12,1</b>	<b>8,5</b>
Efecto diversificación	(9,1)	(11,5)	(16,0)	(10,0)
VaR tipo de interés	6,8	9,5	13,1	8,2
VaR renta variable	2,4	3,0	4,4	2,7
VaR tipo de cambio	1,9	3,8	6,7	3,1
VaR spreads crédito	2,6	3,8	7,3	3,7
VaR commodities	0,6	0,9	2,4	0,9

(1) Actividad en mercados financieros de Corporate & Investment Banking.

NOTA: En las carteras de Norteamérica, Sudamérica y Asia, el VaR correspondiente al factor de *spread* de crédito que no sea riesgo soberano no es relevante y está incluido dentro del factor tipo de interés.

## Carteras de negociación<sup>(1)</sup>. Evolución del VaR

Millones de euros



(1) Actividad en mercados financieros de Corporate & Investment Banking.

### ► Riesgo estructural y de liquidez

- En relación con el riesgo de tipo de cambio estructural, el Grupo mantiene un nivel de cobertura de la ratio *core capital* en torno al 100% con el objetivo de protegerse ante movimientos de los tipos de cambio.
- En cuanto al riesgo estructural de tipo de interés, a pesar de la volatilidad en los mercados y el repunte de los tipos de interés junto con las expectativas de inflación, no se han detectado incidencias relevantes en el trimestre y se ha mantenido en niveles confortables.
- Por lo que se refiere al riesgo de liquidez, el Grupo ha seguido manteniendo en el trimestre una holgada posición, apoyada en un *buffer* de liquidez robusto y diversificado, con unas ratios muy superiores a los límites regulatorios.

### ► Riesgo operacional

- En general, el perfil de riesgo operacional se ha mantenido estable en el primer trimestre de 2021, ya que tanto los servicios centrales como las unidades locales del Grupo se han adaptado en su totalidad al nuevo entorno. Los siguientes aspectos fueron estrechamente monitorizados durante el trimestre:
  - Fraude y ciber-amenazas en la industria financiera, reforzando los mecanismos del entorno de control del banco (*patching*, control de navegación, controles de protección de datos, etc.), así como intensificando la monitorización como medida preventiva.
  - La exposición al riesgo de terceros, manteniéndose la vigilancia a los proveedores críticos, con foco en las capacidades de continuidad del negocio y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
  - Riesgos relacionados con los empleados, tras el regreso a las oficinas y/o la situación de teletrabajo, que difiere en las distintas unidades del Grupo. Se han implementado medidas para asegurar un ambiente de trabajo adecuado y seguro para todos los empleados.
  - Evolución de los riesgos operativos vinculados a las carteras existentes derivados de los programas de ayuda gubernamentales e internos.
- A medida que la situación continúa evolucionando, también estamos monitorizando cambios en el entorno así como la transición hacia la banca digital, con el fin de identificar potenciales exposiciones a riesgos futuros y anticipar acciones para reducir su impacto.
- En cuanto a la evolución del primer trimestre, los niveles de pérdidas, en términos relativos, por categorías de Basilea, son inferiores a los registrados en el trimestre anterior.

## MARCO EXTERNO GENERAL

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en el primer trimestre de 2021 en un contexto caracterizado por una nueva ola de infecciones, y por tanto, de medidas selectivas de confinamiento, el inicio desigual de los programas de vacunación y la ampliación y/o reajuste de las medidas de política económica. El contrapunto de un horizonte de corto plazo complicado se vio acompañado de unas expectativas de medio plazo más favorables, que ayudó a sostener un tono relativamente favorable en los mercados, con episodios más complejos ligados a la aparición de riesgos inflacionistas en EE.UU., que provocaron una subida de los tipos de interés a largo plazo y una cierta debilidad en las divisas de algunas economías emergentes.

	Pais	Var. PIB <sup>1</sup>	Evolución económica
	Eurozona	-6,7%	Los indicadores del 1T'21 apuntan a que la economía volvió a caer, si bien se espera una recuperación en la segunda mitad del año. La tasa de paro no ha reflejado este deterioro (se mantiene estable) por los programas públicos de protección al empleo. La inflación ha repuntado en lo que llevamos de año (1,3% interanual en marzo) por la subida de impuestos indirectos, el alza de los precios de la energía y cambios en la cesta del IPC.
	España	-10,8%	En los primeros meses de 2021 se ha registrado un cierto empeoramiento del mercado laboral que apunta hacia una contracción del PIB en el 1T'21. La tasa de paro, que terminó en el 4T'20 en el 16,1%, podría haberse elevado. La inflación ha subido hasta el 1,3% interanual en marzo, por la subida de los precios de la energía (el índice subyacente se mantiene muy bajo, en el 0,3% interanual).
	Reino Unido	-9,8%	El resurgimiento de casos covid-19 llevó a un nuevo confinamiento a principios del 1T'21 lo que junto a las fricciones por los ajustes de las empresas a los nuevos acuerdos comerciales con la UE nos señala una nueva caída del PIB trimestral cercana al 1,5%. La inflación de marzo (0,7%) refleja el débil tono del consumo. La tasa de paro cerró 2020 en el 5%. El tipo de interés oficial se mantiene en el 0,1%.
	Portugal	-7,6%	Tras la fuerte caída del PIB en 2020, en el 1T'21 la economía se volvió a paralizar debido a un aumento de casos covid-19. El riguroso confinamiento llevará a una nueva contracción trimestral. La tasa de paro subió al 7,2% en enero y la atonía del consumo deja la inflación en el 0,5% en marzo.
	Polonia	-2,8%	La economía sufrió en 2020 una de las menores recesiones de Europa. El repunte de la covid-19 mantendrá débil la demanda en el 1T'21 y aun así esperamos un ligero crecimiento trimestral. La tasa de paro se sitúa en el 3,1% en 4T'20. La inflación continúa alta (3,2% en marzo) si bien el banco central mantendrá el tipo de interés oficial en el 0,1%.
	Estados Unidos	-3,5%	El PIB ralentizó su ritmo de crecimiento al 4,3% trimestral anualizado en el 4T'20. La tasa de paro desciende gradualmente (6,0% en marzo) y la inflación ha comenzado a repuntar (2,6% en marzo). La vacuna y los estímulos fiscales han dado pie a una mejora sustancial de perspectivas que está impulsando los tipos de largo plazo. La Fed se mantiene y afirma que es pronto para modificar su política.
	México	-8,2%	Tras la reactivación de la segunda mitad de 2020, la actividad se debilitó en 1T'21, por el aumento de las infecciones por covid-19 y la contención de las exportaciones. El banco central recortó el tipo oficial al 4% (4,25% en 4T'20) y, en adelante, estará atento a los factores que incidan sobre la inflación, tras su repunte al 4,7% en febrero (3,2% a finales del 2020) y al clima de incertidumbre en los mercados.
	Brasil	-4,1%	Tras acusar los efectos de la pandemia en la primera mitad de 2020, la economía se recuperó con fuerza en el segundo semestre. El marcado aumento de las infecciones por covid-19 y la reintroducción de las medidas restrictivas pesarán sobre el PIB del 1T'21. La inflación repuntó (6,1% en marzo) y el banco central subió el tipo oficial al 2,75% (2,0% en 4T'20) para evitar un deterioro en las expectativas de medio plazo.
	Chile	-5,8%	El perfil de recuperación de finales de 2020 se prolongó en enero, pero se ha truncado por el resurgimiento de la pandemia conforme avanzaba el trimestre. El rápido progreso de la vacunación en el país sostiene, no obstante, expectativas positivas para los próximos trimestres. La inflación se moderó al 2,9% en marzo, en línea con el objetivo del 3%. Tipo oficial estable (0,5%).
	Argentina	-9,9%	Aunque el PIB cayó en el conjunto de 2020, reflejando los efectos de la pandemia, en el segundo semestre mostró una recuperación parcial. El resurgimiento de los casos de covid-19 a principios del 2021 sugiere una recaída en el trimestre. La inflación sigue elevada (4,8% mensual en marzo). El foco de atención es la renegociación del acuerdo con el FMI.

(1) Variación anual para 2020

## DESCRIPCIÓN DE SEGMENTOS

La información por segmentos se basa en la información financiera que se presenta al principal responsable de la toma de decisiones operativas, que excluye ciertos elementos incluidos en los resultados contables que distorsionan la comparativa interanual y no se consideran en la elaboración de información de gestión. Esta información financiera (ordinaria o en "base ajustada") se elabora ajustando los resultados reportados por los efectos de ciertas pérdidas y ganancias (p. ej.: plusvalías, saneamientos, deterioro de fondos de comercio, etc.). Estas ganancias y pérdidas son elementos que la administración y los inversores generalmente identifican y consideran por separado para entender mejor las tendencias en el negocio.

El Grupo ha alineado la información de este capítulo de manera consistente con la información utilizada internamente para informes de gestión y con la información presentada en otros documentos públicos del Grupo.

Se ha determinado que la comisión ejecutiva del Grupo es la principal responsable de la toma de decisiones operativas del mismo. Los segmentos operativos del Grupo reflejan sus estructuras organizativas y de gestión. La comisión ejecutiva del Grupo revisa los informes internos del Grupo basándose en estos segmentos para evaluar su rendimiento y asignar recursos.

Los segmentos están diferenciados por las áreas geográficas en las que se obtienen beneficios, y por tipo de negocio. La información financiera de cada segmento se realiza a partir de la agregación de las cifras de las distintas áreas geográficas y unidades de negocio que existen en el Grupo. Esta información relaciona tanto los datos contables de las unidades integradas en cada segmento como aquellos proporcionados por los sistemas de información de gestión. En todos los casos se aplican los mismos principios generales que los utilizados en el Grupo, y se asegura la integridad contable.

El 9 de abril de 2021 anunciamos que, a partir de la información financiera del primer trimestre de 2021, realizaríamos un cambio en nuestros segmentos reportados para reflejar nuestra estructura actual organizativa y de gestión.

Estos cambios en los segmentos reportados tienen por objeto alinear la información de los mismos con su gestión y no tiene impacto en las cifras contables a nivel Grupo.

### a. Principales variaciones en la composición de los segmentos del Grupo

Las principales variaciones, que se han aplicado a la información de gestión en todos los periodos incluidos en los estados financieros consolidados, son las siguientes:

#### Segmentos principales

1. Creación del nuevo segmento Digital Consumer Bank (DCB), que incluye:
  - La unidad Santander Consumer Finance (SCF), que anteriormente se incluía en el segmento Europa, incorporando el negocio en Reino Unido, que anteriormente figuraba en el país.
  - Nuestro banco 100% digital Openbank y la plataforma Open Digital Services (ODS), que anteriormente se incluían en el segmento Santander Global Platform.

2. Se elimina como segmento primario Santander Global Platform (SGP), que incorporaba nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad, y cuyas actividades se han repartido de la siguiente forma:

- Openbank y Open Digital Services (ODS) que, como ya se ha comentado, pasan a incorporarse en el nuevo segmento de reporte Digital Consumer Bank.
- El negocio que se encontraba en Global Payment Services (Merchant Solutions -GMS-, Trade Solutions -GTS- y Consumer Solutions -Superdigital y Pago Fx-), se ha asignado en los tres grandes segmentos geográficos, Europa, Norteamérica y Sudamérica, sin incidencia en la información reportada de los países que forman cada uno de ellos.

#### Segmentos secundarios

1. Creación del segmento PagoNxt, que incorpora soluciones de pago digital sencillas y accesibles para impulsar la vinculación de los clientes y nos permite combinar nuestros negocios de pagos más disruptivos en una única compañía autónoma, proporcionando soluciones tecnológicas a nivel global para nuestros bancos y nuevos clientes del mercado abierto, y que se ha estructurado en tres negocios, anteriormente incluidos en SGP:
  - Merchant Solutions: soluciones de adquisición para comercios.
  - Trade Solutions: soluciones para pymes y empresas que operan internacionalmente.
  - Consumer Solutions: soluciones de pago para particulares, incluyendo la plataforma Superdigital, dirigida a población no plenamente bancarizada, y PagoFX, servicio internacional de pagos en el mercado abierto.
2. Ajuste anual del perímetro del Modelo de Relación Global de clientes entre Banca Comercial y Santander Corporate & Investment Banking y entre Banca Comercial y Wealth Management & Insurance.
3. Eliminación del segmento de reporte Santander Global Platform:
  - Openbank y ODS, pasan a formar parte de Banca Comercial.
  - Merchant Solutions, Trade Solutions, Superdigital y PagoFX conforman el nuevo segmento de reporte PagoNxt.

El Grupo ha reexpresado los datos correspondientes a los periodos anteriores de los segmentos considerando los cambios mencionados en esta sección. Como ya se ha indicado anteriormente, las cifras consolidadas del Grupo no ofrecen ninguna variación.

## b. Composición actual de los segmentos del Grupo

### Segmentos principales

Este primer nivel de segmentación, basado en la estructura de gestión del Grupo, se compone de cinco segmentos de los que se reporta información: cuatro áreas operativas y el Centro Corporativo. Las áreas operativas son:

**Europa:** incorpora todos los negocios realizados en la región excepto los incluidos en Digital Consumer Bank. Se facilita información financiera detallada de España, Reino Unido, Portugal y Polonia.

**Norteamérica:** incorpora todos los negocios realizados en México y EE.UU., que incluye la entidad holding (SHUSA) y los negocios de Santander Bank, Santander Consumer USA, la unidad especializada de Banco Santander International, Santander Investment Securities (SIS) y la sucursal de Nueva York.

**Sudamérica:** recoge la totalidad de actividades financieras que el Grupo desarrolla a través de sus bancos y sociedades filiales en la región. Se aporta información detallada sobre Brasil, Chile, Argentina, Uruguay, Perú y Colombia.

**Digital Consumer Bank:** incluye Santander Consumer Finance, que incorpora todo el negocio de consumo en Europa, Openbank y ODS.

### Segmentos secundarios

En este segundo nivel de segmentación, el Grupo se estructura en Banca Comercial, Santander Corporate & Investment Banking (SCIB), Wealth Management & Insurance (WM&I) y PagoNxt.

**Banca Comercial:** contiene todos los negocios de banca de clientes, incluidos los de consumo, excepto los de banca corporativa que son gestionados a través de SCIB y los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por WM&I. Asimismo, se incluyen en este negocio los resultados de las posiciones de cobertura realizadas en cada país, tomadas dentro del ámbito del comité de gestión de activos y pasivos de cada uno de ellos.

**Santander Corporate & Investment Banking (SCIB):** refleja los rendimientos derivados de los negocios de banca corporativa global, banca de inversión y mercados en todo el mundo, incluidas las tesorerías con gestión global (siempre después del reparto que proceda con clientes de Banca Comercial), así como el negocio de renta variable.

**Wealth Management & Insurance:** integra los negocios de gestión de activos (Santander Asset Management), la unidad corporativa de Banca Privada y Banca Privada Internacional en Miami y Suiza (Santander Private Banking) y el negocio de Seguros (Santander Insurance).

**PagoNxt:** incluye soluciones de pago digital, proporcionando soluciones tecnológicas a nivel global para nuestros bancos y nuevos clientes del mercado abierto. Se estructura en tres negocios: Merchant Solutions, Trade Solutions y Consumer Solutions.

Adicionalmente a los negocios operativos descritos, tanto por segmentos principales, como por segmentos secundarios, el Grupo sigue manteniendo el **Centro Corporativo**, que incorpora los negocios de gestión centralizada relativos a participaciones financieras, la gestión financiera de la posición estructural de cambio, tomada desde el ámbito del Comité de Gestión de Activos y Pasivos corporativo del Grupo, así como la gestión de la liquidez y de los recursos propios a través de emisiones.

Como *holding* del Grupo, el Centro Corporativo gestiona el total de capital y reservas y las asignaciones de capital y liquidez con el resto de los negocios. La parte de saneamientos incorpora la amortización de fondos de comercio y no recoge los gastos de los servicios centrales del Grupo que se imputan a las áreas, con la excepción de los gastos corporativos e institucionales relativos al funcionamiento del Grupo.

Los negocios incluidos en cada uno de nuestros segmentos o áreas de negocio en este informe y los principios contables bajo los que se presentan aquí sus resultados pueden diferir de aquellos negocios incluidos y los principios contables aplicados en la información financiera preparada y divulgada por nuestras filiales (algunas de las cuales cotizan en bolsa) que por nombre o descripción geográfica puede parecer corresponder a las áreas de negocio contempladas en este informe. Por tanto, los resultados y tendencias mostrados aquí para nuestras áreas de negocio pueden diferir significativamente de los de tales filiales.

Tal y como se describe en la página anterior, los resultados de nuestros segmentos de negocio que se presentan a continuación se proporcionan basados únicamente en los resultados ordinarios e incluyendo el impacto de las fluctuaciones de tipo de cambio. Sin embargo, para una mejor comprensión de los cambios en la evolución de nuestros segmentos de negocio, se presentan y se analizan las variaciones interanuales de nuestros resultados sin la incidencia de dicho impacto.

Por otra parte, ciertas cifras que se presentan en este informe han sido objeto de redondeo para facilitar su presentación. En consecuencia, los importes correspondientes a las filas o columnas de totales de las tablas que se presentan podrían no coincidir con la suma aritmética de los conceptos o partidas que componen el total.

## Enero-Marzo 2021

### Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

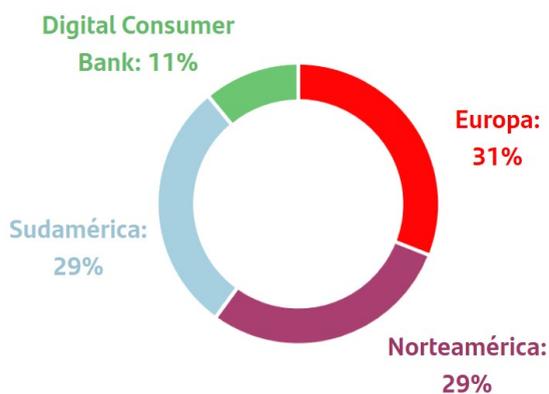
Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
<b>Europa</b>	<b>2.645</b>	<b>1.072</b>	<b>4.149</b>	<b>2.077</b>	<b>1.231</b>	<b>826</b>
España	1.019	587	1.785	918	340	243
Reino Unido	1.001	120	1.111	459	410	294
Portugal	193	99	427	281	234	161
Polonia	240	127	357	199	58	21
Otros	192	138	469	221	189	108
<b>Norteamérica</b>	<b>2.005</b>	<b>451</b>	<b>2.768</b>	<b>1.620</b>	<b>1.207</b>	<b>773</b>
Estados Unidos	1.337	241	1.902	1.154	974	616
México	667	204	865	492	259	182
Otros	0	7	2	(26)	(26)	(25)
<b>Sudamérica</b>	<b>2.575</b>	<b>842</b>	<b>3.539</b>	<b>2.320</b>	<b>1.505</b>	<b>773</b>
Brasil	1.780	632	2.521	1.799	1.154	562
Chile	497	95	614	378	277	153
Argentina	204	74	262	92	44	45
Otros	93	41	141	51	30	14
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>1.056</b>	<b>188</b>	<b>1.304</b>	<b>703</b>	<b>506</b>	<b>291</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>(324)</b>	<b>(5)</b>	<b>(370)</b>	<b>(449)</b>	<b>(635)</b>	<b>(527)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>7.956</b>	<b>2.548</b>	<b>11.390</b>	<b>6.272</b>	<b>3.813</b>	<b>2.138</b>

### Segmentos secundarios

<b>Banca Comercial</b>	<b>7.472</b>	<b>1.709</b>	<b>9.536</b>	<b>5.378</b>	<b>3.190</b>	<b>1.836</b>
<b>Corporate &amp; Investment Banking</b>	<b>720</b>	<b>466</b>	<b>1.655</b>	<b>1.130</b>	<b>1.058</b>	<b>704</b>
<b>Wealth Management &amp; Insurance</b>	<b>88</b>	<b>297</b>	<b>502</b>	<b>281</b>	<b>273</b>	<b>197</b>
<b>PagoNxt</b>	<b>(1)</b>	<b>81</b>	<b>67</b>	<b>(69)</b>	<b>(73)</b>	<b>(72)</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>(324)</b>	<b>(5)</b>	<b>(370)</b>	<b>(449)</b>	<b>(635)</b>	<b>(527)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>7.956</b>	<b>2.548</b>	<b>11.390</b>	<b>6.272</b>	<b>3.813</b>	<b>2.138</b>

### Distribución del beneficio ordinario atribuido a la dominante\*

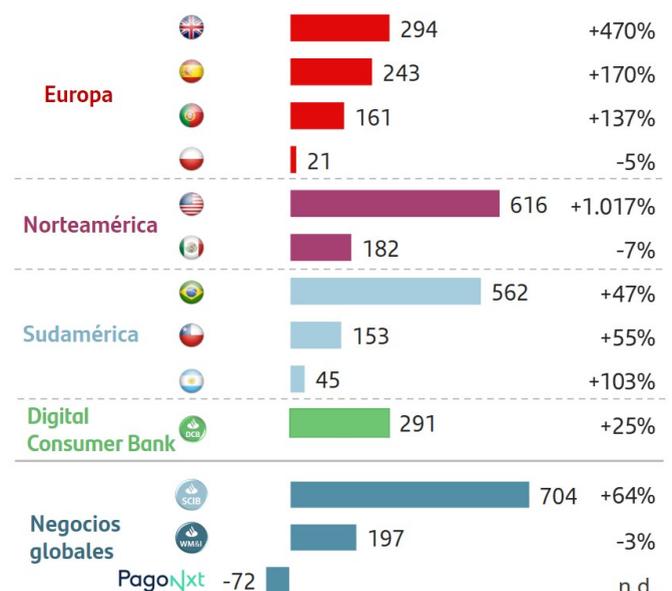
Primer trimestre 2021



(\*) Sobre áreas operativas, sin incluir Centro Corporativo.

### Beneficio ordinario atribuido a la dominante. 1T'21

Millones de euros. % de variación s/1T'20 en euros constantes



## Enero-Marzo 2020

### Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
<b>Europa</b>	<b>2.378</b>	<b>1.128</b>	<b>3.718</b>	<b>1.543</b>	<b>303</b>	<b>193</b>
España	925	643	1.789	844	112	90
Reino Unido	820	190	1.007	321	72	52
Portugal	202	101	350	199	98	68
Polonia	296	116	365	193	62	23
Otros	134	78	207	(15)	(42)	(40)
<b>Norteamérica</b>	<b>2.261</b>	<b>464</b>	<b>2.941</b>	<b>1.711</b>	<b>452</b>	<b>282</b>
Estados Unidos	1.462	250	1.929	1.120	141	60
México	798	211	1.007	592	311	220
Otros	0	4	5	0	(1)	2
<b>Sudamérica</b>	<b>3.065</b>	<b>1.077</b>	<b>4.169</b>	<b>2.677</b>	<b>1.210</b>	<b>700</b>
Brasil	2.270	869	3.137	2.133	940	517
Chile	448	92	553	322	160	97
Argentina	241	76	318	132	44	34
Otros	106	40	162	90	67	52
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>1.088</b>	<b>192</b>	<b>1.291</b>	<b>695</b>	<b>404</b>	<b>234</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>(304)</b>	<b>(9)</b>	<b>(304)</b>	<b>(389)</b>	<b>(413)</b>	<b>(1.031)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>8.487</b>	<b>2.853</b>	<b>11.814</b>	<b>6.237</b>	<b>1.956</b>	<b>377</b>
<b>Segmentos secundarios</b>						
<b>Banca Comercial</b>	<b>8.004</b>	<b>2.058</b>	<b>10.171</b>	<b>5.538</b>	<b>1.306</b>	<b>693</b>
<b>Corporate &amp; Investment Banking</b>	<b>677</b>	<b>402</b>	<b>1.297</b>	<b>769</b>	<b>748</b>	<b>494</b>
<b>Wealth Management &amp; Insurance</b>	<b>109</b>	<b>308</b>	<b>550</b>	<b>313</b>	<b>307</b>	<b>222</b>
<b>PagoNxt</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>101</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>(1)</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>(304)</b>	<b>(9)</b>	<b>(304)</b>	<b>(389)</b>	<b>(413)</b>	<b>(1.031)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>8.487</b>	<b>2.853</b>	<b>11.814</b>	<b>6.237</b>	<b>1.956</b>	<b>377</b>



## EUROPA

Beneficio ordinario atribuido  
**826 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo (variaciones en euros constantes)

- **Estamos acelerando la transformación de nuestro negocio en One Santander en Europa, con el objetivo de obtener un mayor crecimiento y un modelo operativo más eficiente, lo que debería permitirnos avanzar hacia nuestro objetivo de RoTE ordinario de entre el 10-12% a medio plazo.**
- **Los mayores ingresos (+13%), unidos a la continua reducción de costes (-4%) y las menores dotaciones (-40%), nos han permitido situar el beneficio ordinario atribuido en 826 millones de euros (+338% interanual).**
- **Los volúmenes aumentan en casi todos los países en los últimos doce meses: los créditos suben un 2% y los depósitos el 7%, con tendencias positivas desde principio de año.**

### Estrategia

Nuestro objetivo en One Santander en Europa es crear un banco mejor, en el que los clientes y equipos estén más conectados y genere valor de forma sostenible para nuestros accionistas. Queremos obtener resultados tangibles (con un objetivo de RoTE ordinario a medio plazo de entre el 10% y el 12%) mientras avanzamos en la transformación a largo plazo a través de un plan de acción definido en tres bloques principales:

- **Aumentar nuestro negocio dando mejor servicio a nuestros clientes**, con foco en las oportunidades de crecimiento eficientes en capital, que incluyen SCIB y WM&I, simplificando nuestra propuesta de valor en *mass market*, mejorando la experiencia de cliente y conectando con PagoNxt.
- **Redefinir la interacción con los clientes**, acelerando la transformación digital a través de una experiencia móvil común, rediseñando nuestra red de sucursales y transformando nuestros *contact centres* con una solución común para la región.
- Crear un **modelo operativo común**, para dar soporte a los negocios con plataformas comunes y operaciones automatizadas, aprovechando las oportunidades de los servicios compartidos y con un equipo coordinado en toda Europa.

Las principales áreas de progreso por geografías en el trimestre han sido:

- **España:** en negocio, hemos mantenido el foco en la estrategia One Santander, con la migración de clientes avanzando según el calendario previsto.

Nuestra app líder se está convirtiendo en el eje principal de la OneApp de Europa y hemos avanzado en la transformación de nuestro modelo de distribución, ampliando nuestra red de oficinas Smart y Workcafés, además de los 4.600 puntos de atención de Correos. Ello nos permitirá seguir evolucionando hacia un modelo de distribución mixto entre canales digitales, remotos y oficinas, adaptándonos a las preferencias de los clientes. Todo ello nos ha permitido avanzar en el proceso de reestructuración.

- **Reino Unido:** seguimos aumentando nuestra base de clientes digitales e impulsando la simplificación del *mass market* a través de la experiencia del cliente. La gestión de márgenes ha contribuido a generar un crecimiento rentable apoyado en la excelencia operativa, reflejo de nuestro programa *Transform for Success*. Como parte de este último, en el primer trimestre anunciamos cambios en la estrategia de optimización de edificios corporativos y sucursales para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes y empleados.
- **Portugal:** hemos iniciado nuestro programa de transformación para optimizar el banco y acelerar la digitalización, aprovechando la OneApp de Europa. El objetivo es ser más sencillos, ágiles y cercanos a los clientes en un entorno difícil, afectado por las medidas de confinamiento desde principios de año. Todo ello nos ha permitido ser elegidos como Mejor Banco en Portugal en 2021 por Global Finance, destacando la capacidad de servir a las necesidades de los clientes en entornos complejos. Además, en el primer trimestre también hemos avanzado en nuestro plan de reestructuración para simplificar nuestro modelo operativo.

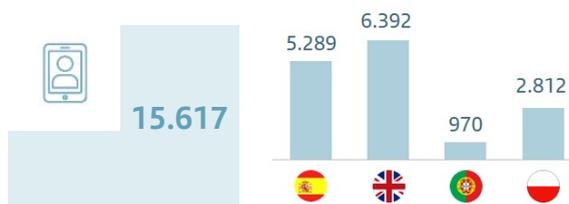
#### Clientes vinculados. Marzo 2021

Miles y % s/ clientes activos



#### Clientes digitales. Marzo 2021

Miles y % variación interanual



- **Polonia:** estamos acelerando la transformación de nuestro negocio para ofrecer una mejor experiencia al cliente con planes específicos para resolver sus problemas. Por ejemplo, en el primer trimestre, ofrecimos nuevas soluciones como un proceso simplificado de apertura de cuentas personales o la distribución de nuevos seguros de vida y salud. También hemos iniciado nuestros planes de reestructuración local, que se desarrollarán a lo largo del año.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben un 2% interanual. El crecimiento en Reino Unido se debe principalmente al negocio de hipotecas y en España, a pymes y empresas. La actividad con empresas se ha ralentizado por los programas de apoyo gubernamental y la menor demanda en los últimos meses.

Los depósitos de la clientela (sin CTA) suben un 7%, con aumento en todos los países. Los fondos de inversión también aumentan el 29%.

### Resultados

El **beneficio ordinario atribuido del primer trimestre** se situó en 826 millones de euros, cuatro veces más que en el mismo periodo de 2020.

Por líneas:

- Mayores ingresos (+13%) por un muy buen inicio de año en SCIB, los resultados obtenidos en las ventas ALCO en Portugal y una sólida gestión de márgenes en un entorno altamente competitivo y de bajos tipos de interés.
- Los costes disminuyen un 4%, fruto de los procesos de optimización llevados a cabo en todos los países, lo que nos posiciona en el buen camino para cumplir con nuestro objetivo de ahorros para la región.
- Las dotaciones caen un 40% sobre un primer trimestre del pasado año, que se vio muy afectado por las provisiones relacionadas con la pandemia.

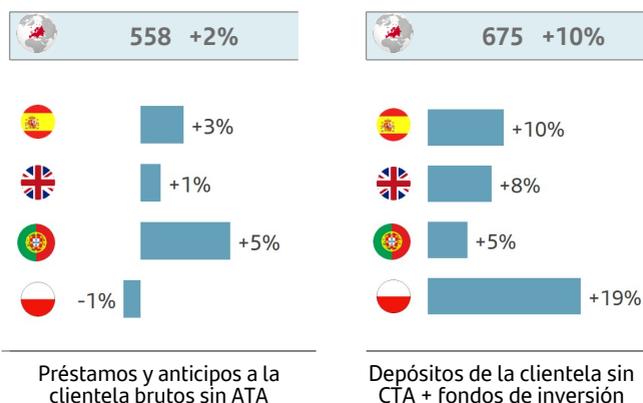
Por geografías:

- **España:** fuerte aumento del beneficio ordinario atribuido en el primer trimestre, principalmente por las menores dotaciones por insolvencias y la fuerte reducción de costes. Los ingresos se mantienen prácticamente estables. La buena evolución del margen de intereses se vio compensada, en parte, por las menores comisiones, dado que el primer trimestre de 2020 apenas se vio afectado por la crisis de la covid-19.
- **Reino Unido:** el beneficio ordinario atribuido en el primer trimestre se sitúa en 294 millones de euros tras multiplicarse casi por seis, por la buena evolución del margen de intereses, los costes y las dotaciones.
- **Portugal:** el beneficio ordinario atribuido en el primer trimestre aumenta un 137% sobre el año anterior, por los resultados obtenidos de las ventas ALCO y los menores costes y dotaciones.
- **Polonia:** los menores tipos de interés afectaron negativamente al margen de intereses en términos interanuales, parcialmente compensado por la buena evolución en comisiones. Los costes se reducen gracias a las medidas de eficiencia y a la ejecución del plan de reestructuración. Las dotaciones por insolvencias también bajan el 25%. El aumento de las provisiones para potenciales pérdidas de hipotecas en francos suizos se ha reflejado en una caída del 5% del beneficio ordinario atribuido.
- **Otros Europa:** SCIB registra un excelente trimestre en toda la región, más que duplicando los ingresos respecto al año anterior, gracias a los buenos resultados en Mercados. Los costes suben un 14% en comparativa interanual, mientras que las provisiones se mantienen prácticamente estables.

**En el trimestre**, el beneficio ordinario atribuido de la región crece un 217% con mandíbulas operativas positivas y menores provisiones.

### Negocio. Marzo 2021

Miles de millones de euros y % variación interanual en euros constantes



### Europa. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	4.149	+12%	+13%
Costes	-2.071	+2%	-4%
Margen neto	2.077	+24%	+36%
Dotaciones	-595	-36%	-40%
BAI	1.231	+235%	+315%
BFº ordinario atribuido	826	+217%	+338%

[Información financiera detallada en página 54](#)

	<b>España</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>243 Mill. euros</b>
---	---------------	---

### Actividad comercial y evolución del negocio

En **particulares**, buen dinamismo comercial en el primer trimestre, especialmente en hipoteca vivienda, con un crecimiento interanual de producción del 17% y en consumo, con niveles próximos a un contexto pre-covid.

Creemos en las principales **palancas de vinculación**, con un incremento a doble dígito en seguros de protección, destacando el crecimiento del 47% en primas no vinculadas a productos, y alcanzando máximos de captación neta en fondos, lo que nos ha permitido crecer un 6% nuestra base de clientes vinculados.

En **autónomos, pymes y empresas**, destaca el crecimiento interanual del 12% en *Factoring* y 1% en *Confirming*, a pesar de la ralentización en la demanda de créditos y préstamos. En productos transaccionales, incrementamos el 16% nuestra base de clientes con TPV y mejoramos nuestra cuota de mercado en 157 pb interanual.

Con todo, el **crédito** a clientes cae ligeramente en el trimestre (-2%), principalmente en mayorista, en línea con el desapalancamiento del mercado. En comparativa interanual, aumento del 3%, principalmente por pymes y empresas.

Los **recursos** suben un 10% interanual, con +6% en depósitos de clientes y +23% en fondos, gracias a la captación neta positiva sostenida en los últimos 11 meses.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **trimestre** fue de 243 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 170% interanual. Por líneas:

- Los ingresos se mantienen prácticamente estables, con un crecimiento del 10% en margen de intereses, pero impactado por menores comisiones (-9%) por la caída de la actividad económica durante la pandemia.
- Continuamos el esfuerzo en reducción de costes (-8% interanual), apalancado en la transformación de nuestro modelo de distribución.
- Todo ello impulsa el margen neto un 9% interanual.
- Menores dotaciones (-29%), estabilizándolas en un contexto en el que seguimos manteniendo el foco en la gestión anticipada de la irregularidad, que nos permite mejorar el coste de crédito respecto al cuarto trimestre. Pese a la complejidad del escenario económico, reducimos la ratio de mora, que se sitúa en el 6,18%.

Respecto al **cuarto trimestre**, fuerte incremento del beneficio derivado de las menores dotaciones y la aportación al FGD realizada en el trimestre anterior.

### España. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	1.785	+9%	0%
Costes	-867	-1%	-8%
Margen neto	918	+21%	+9%
Dotaciones	-449	-27%	-29%
BAI	340	—	+203%
Bfº ordinario atribuido	243	—	+170%

[Información financiera detallada en página 55](#)

	<b>Reino Unido</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>294 Mill. euros</b>
---	--------------------	---

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Continuamos enfocados en fortalecer la relación con nuestros clientes y en mejorar su experiencia. Nuestras prioridades se enmarcan dentro de la estrategia One Santander, que incluyen la aceleración del uso de canales digitales por parte de los clientes, la remodelación de los edificios corporativos y sucursales, y la mayor digitalización y automatización. Los clientes digitales se incrementan el 7% interanual y las transacciones digitales el 15%.

Continuamos con nuestro programa de transformación. En el primer trimestre hemos anunciado el cierre de 111 sucursales, lo que refleja el continuo cambio hacia la banca *online* y móvil, a la vez que reorganizamos nuestras oficinas.

El **crédito** a clientes sube un 1% sobre marzo de 2020, impulsado por el aumento de 3.400 millones de libras en producción de hipotecas y 4.900 millones de libras a través de programas gubernamentales para dar apoyo a nuestros clientes durante la pandemia. Estos crecimientos se han visto mitigados por la caída del negocio de CIB.

Los **recursos de la clientela** aumentan un 8% interanual con fuertes crecimientos en depósitos de banca minorista y empresas, reflejando los hábitos de consumo durante la pandemia.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** fue de 294 millones de euros, un 470% más que en el mismo periodo de 2020, en euros constantes:

- Los ingresos se incrementan un 12%, fundamentalmente por la recuperación del margen de intereses, consecuencia de las medidas de gestión adoptadas para mejorar el coste del pasivo (principalmente de la cuenta corriente 11213), así como por los mayores saldos, parcialmente compensados por la menor rentabilidad del activo. La subida del margen se ha visto mitigada, en parte, por las menores comisiones, afectadas por cambios regulatorios relacionados con descubiertos desde abril de 2020 y por la menor actividad comercial.
- Los costes disminuyen un 4%, por los ahorros de nuestro programa de transformación. Así, la eficiencia mejora en 9,5 pp hasta el 58,7%.
- Fuerte reducción de las dotaciones, por los cargos relacionados con la covid-19 realizados en 1T'20. El coste del crédito se mantiene bajo (21 pb) y la ratio de mora es del 1,35%, en línea con nuestra prudente gestión del riesgo. La calidad crediticia subyacente se mantiene sólida, con niveles bajos de morosidad e impagos.

Respecto al **trimestre anterior**, el beneficio ordinario atribuido aumenta el 68%, principalmente por las menores dotaciones y la contabilización en el cuarto trimestre de la contribución al *Bank Levy*.

### Reino Unido. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	1.111	+3%	+12%
Costes	-652	+5%	-4%
Margen neto	459	0%	+45%
Dotaciones	-18	-82%	-90%
BAI	410	+100%	+477%
Bfº ordinario atribuido	294	+68%	+470%

[Información financiera detallada en página 56](#)

	<b>Portugal</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>161 Mill. euros</b>
---	-----------------	---

	<b>Polonia</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>21 Mill. euros</b>
---	----------------	--

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

El Banco prosigue su estrategia de transformación, simplificando sus procesos y oferta comercial, con el objetivo de prestar el mejor servicio a los clientes:

- Notable incremento de la utilización de los canales digitales (web y móvil). Los clientes digitales aumentaron un 22% interanual, y las ventas digitales han crecido hasta representar el 59% del total.
- Lanzamiento de la **cuenta Santander**, destinada a captar nuevos clientes, que combina un amplio conjunto de servicios bajo una única comisión y que además permite, por coste marginal, añadir las ventajas de Mundo 123, que sigue siendo una importante palanca de vinculación de clientes.
- Oferta amplia de **seguros** de riesgo, a clientes particulares y empresas, a través de las Join Venture con Aegon y Mapfre.

El **crédito** a clientes sube el 5% interanual, con un crecimiento sostenido en pymes e hipotecas.

Los **recursos** de la clientela suben un 5%, y lo hacen en saldos a la vista (+12%) y fondos de inversión (+34%), en un entorno de bajos tipos de interés.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el trimestre sube un 137% interanual, situándose en los 161 millones de euros, debido a:

- Los ingresos comerciales bajan un 4%, por los efectos derivados de la pandemia y las medidas de confinamiento (resultante en menor actividad). A ello se unen unos tipos de interés más bajos. Sin embargo, el total de ingresos mejora un 22% por los ROF (atribuidos a los mayores resultados por ventas ALCO).
- Los costes bajan un 3%, gracias al proceso de transformación en marcha. Todo lo anterior hace que la ratio de eficiencia mejore sensiblemente hasta el 34,2% (-9 puntos porcentuales).
- Menores dotaciones por insolvencias (-57%). El coste del crédito se sitúa en 38 puntos básicos, y la ratio de mora baja al 3,84% (gracias a las moratorias, fundamentalmente).

Respecto al **trimestre anterior**, fuerte incremento del beneficio, en parte por los mayores ROF y también por los menores costes y dotaciones.

### Actividad comercial y evolución del negocio

La actividad en **banca de particulares y pymes** está mejorando. El banco aumenta en el trimestre las ventas en todos los productos clave, y entre otros, logramos alcanzar una captación neta récord en fondos de inversión en febrero, además de unos buenos resultados en la actividad de *brokerage*. A pesar de ello, continúa por debajo de los niveles pre-covid.

En cuanto a **BCB** (*Business Corporate Banking*), vemos una recuperación en las dinámicas comerciales comparado con el año anterior. Y en **CIB**, mantenemos una posición de liderazgo en el mercado local.

En el trimestre, se han lanzado **nuevos productos y servicios** para mejorar el acceso al crédito a los clientes con buen perfil de riesgo.

El **crédito** a clientes baja en comparativa interanual un 1%. Por segmentos, bajada en empresas e instituciones (-6%), particulares permanece plano, pymes sube un 1% y CIB un 5%.

Los **depósitos** de la clientela aumentaron el 17% interanual impulsados por pymes y CIB. El Banco sigue gestionando activamente los depósitos para optimizar el coste de financiación.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del trimestre es de 21 millones de euros, -5% interanual en euros constantes, afectado por el cargo realizado para hipotecas en francos suizos, ya que el margen neto después de dotaciones sube el 40%, con el siguiente comportamiento por líneas:

- Los ingresos suben el 3%. La caída del margen de intereses (-15%), impactada por los menores tipos de interés, se vio compensada por las mayores comisiones (+14%, impulsadas por el aumento de la transaccionalidad, tarjetas y las relacionadas con valores) y por la menor contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (BFG).
- Los costes disminuyen un 3%, fundamentalmente por los menores costes de personal.
- Las dotaciones por insolvencias bajan un 25%, por menores cargos en los segmentos de pymes y particulares.

Respecto al **trimestre anterior**, el beneficio se mantiene, a pesar de la aportación al BFG, que se realiza en el primer trimestre.

### Portugal. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	427	+35%	+22%
Costes	-146	-2%	-3%
Margen neto	281	+67%	+41%
Dotaciones	-35	-17%	-57%
BAI	234	+75%	+139%
Bfº ordinario atribuido	161	+69%	+137%

[Información financiera detallada en página 57](#)

### Polonia. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	357	-7%	+3%
Costes	-158	+4%	-3%
Margen neto	199	-14%	+8%
Dotaciones	-68	-15%	-25%
BAI	58	-12%	-1%
Bfº ordinario atribuido	21	0%	-5%

[Información financiera detallada en página 58](#)



## NORTEAMÉRICA

Beneficio ordinario atribuido  
**773 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo (variaciones en euros constantes)

- En Norteamérica, la gestión de Estados Unidos y México continúa realizándose con una cultura de equipo. Se están incrementando las sinergias entre países, impulsando la visión regional a la vez que se ejecutan las prioridades locales, aprovechando las mejores prácticas de cada uno y evitando duplicidades.
- En actividad, fuerte crecimiento de los recursos de la clientela, impulsados por la subida de los depósitos de SBNA y de la sucursal de Nueva York. Los préstamos y anticipos a la clientela disminuyen debido al impacto económico negativo de la pandemia y la venta de Puerto Rico y de la cartera de Bluestem.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 205% interanual impulsado principalmente por las menores dotaciones en Estados Unidos.

### Estrategia

En línea con la estrategia del Grupo de aumentar el peso de las áreas más rentables:

- En 2020 se incrementó la participación en Santander Consumer USA (SC USA), superando el 80% a finales de año.
- En esta línea, el 26 de marzo el Grupo comunicó su intención de comprar la totalidad de las acciones de Santander México que aún no son de su propiedad (8,3%), operación que se espera completar en el segundo o tercer trimestre de este año, tras las aprobaciones regulatorias.
- Adicionalmente, Banco Santander International (BSI), ha anunciado la operación para adquirir activos y pasivos de Indosuez Wealth Management, la marca de la gestora de patrimonio global de Grupo Crédit Agricole, por valor de 4.300 millones de dólares. La operación ayudará a consolidar a BSI en su posición de liderazgo en el mercado y a apoyar el crecimiento de uno de los negocios más rentables de Santander US.

En cuanto a la estrategia regional, las sinergias entre los países siguen desarrollándose gracias a la adopción de **iniciativas conjuntas**, como por ejemplo:

- Continuar impulsando el **corredor comercial USMX**, donde SCIB y Empresas siguen trabajando en profundizar las relaciones existentes con clientes y en aumentar su captación en ambos países, lo que se ha reflejado en una subida de los ingresos del corredor: SCIB: +21%; Empresas: +37%.

- Impulsar la **atracción y retención de clientes** por medio de estrategias de vinculación (como la captación de nóminas) o la ampliación de servicios y oferta de productos (como el envío de dinero sin comisiones desde las sucursales de EE.UU. a cualquier banco en México). En paralelo, se está trabajando en otras alternativas de pagos para el corredor USMX como PagoFX.
- Impulsar la transformación cultural, para mejorar la experiencia de los clientes y colaboradores, **compartiendo las mejores prácticas**, como, por ejemplo, el éxito en México en la implementación de programas de vinculación y el plan de transformación de la Banca de Consumo de Santander Bank (SBNA), así como la experiencia de SC USA en el negocio del automóvil.
- **Continuar eliminando duplicidades** en el modelo operativo, plataforma y arquitectura, aprovechando las capacidades existentes para optimizar gastos y aumentar la rentabilidad a través de la mejora de la oferta de valor común.

Para ello, se está consolidando la función de tecnología intrarregional: *know-how* de operaciones, digitalización, *hubs*, *front-office* y *back-office*, y respuesta a retos comunes a ambos países, además de la integración de la Plataforma Regional de TI (MEXUS).

#### Clientes vinculados. Marzo 2021

Miles y % s/ clientes activos



#### Clientes digitales. Marzo 2021

Miles y % variación interanual<sup>1</sup>



(1) Excluido el impacto de la venta de Puerto Rico

Adicionalmente, Estados Unidos y México mantienen sus propias **estrategias locales**:

#### Estados Unidos

Tras la crisis de la covid-19, Santander US sigue apoyando a sus clientes, empleados y comunidades mientras avanza en sus prioridades estratégicas.

Continuamos centrados en mejorar la experiencia del cliente y aumentar el número de clientes y los depósitos *core* a través de iniciativas de transformación digital, de sucursales y comerciales, a la vez que aprovechamos nuestra base de depósitos para apoyar los negocios de *Commercial Real Estate* (CRE) y CIB, así como para fortalecer la colaboración en la financiación de automóviles.

El negocio de automóviles se encuentra bien posicionado para beneficiarse de la renovada demanda de vehículos usados mediante originaciones rigurosas ajustadas a riesgo a través de su red de distribuidores y fortaleciendo la relación con Stellantis.

La Reserva Federal ha dado por concluido el acuerdo (*2017 written agreement*) con Santander Holding USA, lo que refleja la continua mejora en materia regulatoria. Asimismo, el *Office of the Comptroller of the Currency* ha elevado la calificación *Community Reinvestment Act rating* de Santander Bank a *Outstanding*.

#### México

La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales continúan fortaleciendo nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios, lo que ha permitido avanzar en la estrategia de atracción y vinculación de clientes.

Como parte del objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes y fortalecer el modelo de distribución, continuamos avanzando en proyectos como la implantación de 1.411 cajeros automáticos de última generación *full function* y la transformación de 579 oficinas, así como la instalación de dispensadores de turnos y pantallas divisorias que permiten una movilidad y distribución ordenada del flujo de clientes dentro de las sucursales, además de incrementar la seguridad y privacidad de clientes y empleados.

Alcanzamos una alianza con Honda para la financiación de autos, en línea con el objetivo de posicionarnos como un competidor relevante en este segmento.

Continúa el impulso para incrementar el uso de canales digitales a través de campañas e incentivos para la activación de la firma electrónica y uso de tarjetas digitales, y del lanzamiento de la tarjeta de débito digital que se activa a través de SuperWallet. Además, sigue la consolidación de la plataforma Hipoteca Online, con más del 75% de las operaciones procesadas de forma digital en el trimestre.

Asimismo, la atracción de clientes digitales se ha apalancado mediante las alianzas con Contpaqi y Getnet.

Por último, alineado con el objetivo de ofrecer nuevos estándares de servicios a los clientes e incrementar su nivel de satisfacción, se ha diseñado un nuevo modelo de atención para clientes de rentas altas que diferencia la oferta de valor de sus tres segmentos: Select Black, Select y Evolution.

#### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) disminuyen un 4% interanual, debido al impacto económico negativo de la pandemia y la venta de la unidad en Puerto Rico y de la cartera de Bluestem. La demanda de préstamos en Estados Unidos se ha estabilizado desde el pico de la pandemia.

Los recursos de la clientela muestran una sólida evolución interanual, aumentando un 8%, principalmente por el crecimiento de los depósitos en Estados Unidos y la buena evolución de los fondos de inversión en ambos países.

#### Resultados

En los **primeros tres meses del año**, el beneficio ordinario atribuido es de 773 millones de euros (29% del total de las áreas operativas del Grupo), que representa un aumento del 205% interanual:

- Los ingresos aumentan un 4%. El margen de intereses disminuyó un 2%, debido al impacto negativo de la bajada de tipos de interés, principalmente en México.

Estas caídas han sido compensadas por mayores ingresos por ROF y por *leasing* y el incremento del 7% en comisiones.

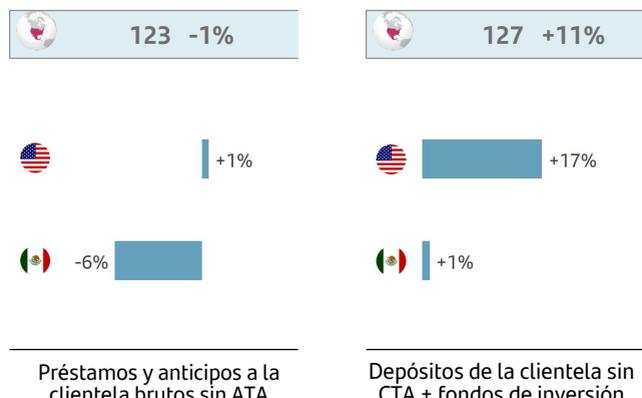
- Los costes suben menos que los ingresos, y la ratio de eficiencia mejora hasta el 41,5%. Las medidas de gastos adoptadas en 2020 tendrán un impacto positivo en 2021 lo que permitirá disponer de fondos para nuevas iniciativas digitales y empresariales.

- Las dotaciones por insolvencias disminuyen un 65% con el coste del crédito mejorando al 2,34% (2,92% a diciembre de 2020). La tasa de mora es del 2,39% y la cobertura del 153%.

**Respecto al cuarto trimestre**, el beneficio ordinario atribuido sube el 89%, principalmente debido al aumento de las comisiones y de los ROF por la gestión de la volatilidad, a los menores costes y al descenso de las dotaciones para insolvencias.

#### Negocio. Marzo 2021

Miles de millones de euros y % variación interanual en euros constantes <sup>1</sup>



#### Norteamérica. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	2.768	+3%	+4%
Costes	-1.149	-5%	+3%
Margen neto	1.620	+10%	+4%
Dotaciones	-393	-49%	-65%
BAI	1.207	+88%	+197%
Bfº ordinario atribuido	773	+89%	+205%

[Información financiera detallada en página 60](#)

(1) Excluido impacto Puerto Rico y de la cartera de Bluestem

	<b>Estados Unidos</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>616 Mill. euros</b>
---	-----------------------	---

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Santander US mantiene el foco en utilizar su sólida posición de capital y su fuerte base de depósitos en el nordeste del país para apoyar a sus clientes de consumo y empresas.

El trabajo realizado en los últimos años, la solidez de nuestras principales líneas de negocio y la fortaleza de nuestro balance nos han permitido situarnos en una posición única para beneficiarnos de la mejora de las condiciones de mercado.

En este sentido, las producciones de auto suben un 24% sobre 1T'20. Seguimos aprovechando la fuerte base de depósitos para apoyar las producciones *prime* y fortalecer la relación con Stellantis.

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) caen un 3% interanual, ya que el aumento en auto, la estabilización en empresas y la evolución de las producciones a través del *Paycheck Protection Program* no han compensado el impacto de la venta en Puerto Rico y de la cartera de Bluestem. Sin este impacto, aumentan el 1%.

Los recursos de la clientela (sin CTA) vuelven a presentar un fuerte crecimiento interanual (+12%) impulsado por los depósitos vista, los depósitos de empresa y los fondos de inversión. Sin el impacto de la venta, los recursos aumentan un 17% interanual.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el trimestre es de 616 millones de euros, lo que le sitúa como el mercado con la mayor aportación al beneficio ordinario atribuido del Grupo, tras el fuerte crecimiento registrado sobre 1T'20, que se apalanca en el margen neto (+13%; +19% eliminado el impacto de las ventas de Puerto Rico y de la cartera de Bluestem) y en la mejora del coste del crédito. Por líneas:

- Los ingresos suben el 8%. El entorno de menores tipos de interés y la covid-19 siguen afectando al margen de intereses. Este impacto ha sido mitigado en parte por la buena evolución de las comisiones, que aumentan el 5% (+18% sobre 4T'20) por la actividad de mercados y por WM&I, y por otros ingresos, que suben el 64% por la actividad de hipotecas *originate-to-distribute* y en *leasing* de auto.
- La disciplina en la gestión de gastos nos ha permitido mantener los costes prácticamente constantes, lo que se refleja en una mejora de la eficiencia hasta situarse en el 39,3% (-2,6 pp).
- Las dotaciones caen un 81%, ya que la mejora de las perspectivas macroeconómicas y las medidas de alivio de préstamos favorecieron el buen comportamiento del crédito en el trimestre.

Comparado con el trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido sube un 144% por la mejora en la evolución del *leasing* a medida que se recupera la economía, incrementos en comisiones y en ROF, menores costes y una fuerte reducción de las dotaciones.

### Estados Unidos. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	1.902	+7%	+8%
Costes	-748	-2%	+1%
Margen neto	1.154	+13%	+13%
Dotaciones	-165	-71%	-81%
BAI	974	+132%	+654%
Bfº ordinario atribuido	616	+144%	+1.017%

[Información financiera detallada en página 61](#)

	<b>México</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>182 Mill. euros</b>
---	---------------	---

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) se contraen el 6% interanual, por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia. Las tarjetas también continúan afectadas por el menor nivel de uso durante el periodo de confinamiento. No obstante, los créditos a particulares aumentan un 7%, destacando hipotecas (+12%).

En este sentido, hemos dado continuidad a nuestra estrategia comercial con productos y servicios innovadores, como la Hipoteca Plus, que reconoce el nivel de relación de los clientes y reduce la tasa de interés al cumplir ciertos requisitos, o la Hipoteca Free, la primera libre de comisiones, tasaciones y seguros en el país. Adicionalmente y enfocados en la captación de clientes, se lanzó una campaña de sustitución de hipoteca a clientes de Banca Privada.

Los recursos de la clientela suben un 1%. Los depósitos disminuyen el 2% afectados por los segmentos de empresas tras su repunte a principios de la pandemia, lo que ha compensado el destacado crecimiento en particulares (+27%). Los fondos de inversión, por su parte, aumentan el 11%.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del primer trimestre del año ha sido de 182 millones de euros, un 7% inferior al del mismo periodo de 2020 en euros constantes:

- Los ingresos bajan el 4%, impactados por la caída del 6% del margen de intereses, reflejo de unos tipos de interés más bajos y los menores volúmenes de cartera. Las comisiones suben el 8%, principalmente por las transaccionales, y los ROF aumentan por la gestión de la volatilidad y por una base de comparación relativamente baja en el primer trimestre de 2020.
- Los costes se incrementan un 1% en términos nominales, principalmente por los relacionados con tecnología y por las mayores amortizaciones, ya que los gastos de personal disminuyen. En términos reales, los costes disminuyen el 3%.
- Las dotaciones caen un 7% a pesar del aumento en las asignadas a ciertos clientes corporativos.

Respecto al cuarto trimestre, el beneficio ordinario atribuido sube el 6% principalmente por el aumento de los resultados por operaciones financieras y los menores costes (-12%).

### México. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	865	-3%	-4%
Costes	-373	-12%	+1%
Margen neto	492	+5%	-7%
Dotaciones	-228	+7%	-7%
BAI	259	+9%	-7%
Bfº ordinario atribuido	182	+6%	-7%

[Información financiera detallada en página 62](#)



## SUDAMÉRICA

Beneficio ordinario atribuido  
**773 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo (variaciones en euros constantes)

- Continuamos con la estrategia de fortalecer la conexión de las regiones y facilitar la exportación de experiencias positivas entre las unidades, para seguir capturando nuevas oportunidades de negocio e impulsar el crecimiento.
- Seguimos enfocados en el crecimiento rentable, la mejora de la satisfacción del cliente y su vinculación, además del control de costes y de los riesgos.
- En actividad, crecimiento interanual en torno al doble dígito tanto en créditos como en depósitos, apoyado en una amplia oferta de productos y servicios.
- El beneficio ordinario atribuido ha aumentado un 41% interanual apoyado en la buena evolución de los ingresos y menores provisiones tras las dotaciones adicionales realizadas en el primer trimestre de 2020 relacionadas con la covid-19.

### Estrategia

Sudamérica es una región con un gran potencial de crecimiento y con oportunidades de bancarización. En este escenario, seguimos enfocándonos en crecer en la región, respaldados por la recuperación de la actividad, el aumento de volúmenes, un exhaustivo control de riesgos y una mayor productividad.

Además, hemos continuado trabajando en protocolos en todos los países para proteger la seguridad de nuestros colaboradores mientras que apoyamos a nuestros clientes a través de productos y servicios que mitiguen el impacto de la pandemia.

Mantenemos la estrategia de capturar sinergias en todas las unidades de negocio:

- En **financiación al consumo**, Brasil ha exportado a otros países su plataforma de gestión para la financiación de vehículos nuevos y usados, y Cockpit, una plataforma para agilizar la gestión de las agencias de autos, cuya implementación ya se ha iniciado en Argentina y Perú. Chile incrementó las ventas de seguros de automóviles a pesar de una menor actividad de financiación. Colombia aumentó el negocio de vehículos y la vinculación de clientes a través de seguros y digitalización. Perú continuó especializándose en créditos de consumo y en la financiación de vehículos usados.
- En **adquirencia**, Getnet sigue implantándose en Argentina y Chile apoyada en el éxito del modelo desarrollado en Brasil. En este país, se ha anunciado la escisión de Getnet, alineado con la estrategia del Grupo de consolidar la plataforma global de pagos, PagoNxt y permitiendo a los actuales accionistas de Santander Brasil llegar a convertirse en accionistas de Getnet.

- El **nivel de colaboración** entre las unidades sigue aumentando. Un ejemplo de ello es la iniciativa conjunta entre SCIB y empresas que busca consolidar y profundizar las relaciones con clientes multinacionales, con el objetivo de mejorar la atención ofrecida, aumentar su vinculación y ampliar la captación en todos los países.
- Seguimos impulsando nuestra **transformación digital** para mejorar la calidad de servicio. Los canales digitales están siendo fundamentales para aumentar la transaccionalidad y la vinculación de nuevos clientes. Como resultado de las medidas implantadas, los clientes vinculados y digitales aumentaron un 17% y un 21%, respectivamente.
- También avanzamos en la promoción de **negocios inclusivos y sostenibles** en la región, como nuestra oferta de microcrédito, Prospera, presente en Brasil, Uruguay y Perú. Además, Brasil y Chile han realizado emisiones de préstamos verdes.

Por **geografías**, destacan las siguientes iniciativas:

- **Brasil**: hemos vuelto al ritmo comercial previo a la pandemia, impulsado por nuestra rápida capacidad de ejecución, que se traduce en un aumento de cuota de mercado en créditos, especialmente con garantía. Seguimos enfocados en capturar oportunidades de negocio. Por ejemplo, en hipotecas logramos el mejor nivel de ventas de un primer trimestre, continuamos aumentando nuestra base de clientes titulares de cuentas corrientes y en autos mantuvimos el liderazgo en particulares, con una cuota de mercado del 25%.

### Clientes vinculados. Marzo 2021

Miles y % s/ clientes activos



### Clientes digitales. Marzo 2021

Miles y % variación interanual



Por otro lado, seguiremos avanzando en la expansión internacional de Getnet y el fortalecimiento de su posición dentro de la estrategia global de PagoNxt. También continuamos con la digitalización de productos y procesos para mejorar la eficiencia y optimizando los modelos de riesgos.

- **Chile:** seguimos enfocados en la banca digital y en mejorar el servicio al cliente. Santander Life y Superdigital continúan captando nuevos clientes. Por otro lado, se realizó el lanzamiento oficial de Getnet, cuya oferta podrá conectarse con otros productos ofrecidos en Santander Chile. Workcafé ha puesto en marcha un nuevo sitio web, para la creación de una comunidad donde las pymes puedan vender sus productos directamente en la plataforma o reciban ayuda para lanzar su propio sitio web. Adicionalmente, Autocompara alcanzó el liderazgo en emisión de seguros.
- **Argentina:** seguimos mejorando el modelo de atención a través de la transformación digital, con medidas como el lanzamiento del *onboarding* 100% digital, las recuperaciones digitales, y nuevos productos como cheques electrónicos, comex y seguros, obteniendo la mejor valoración de la app entre las aplicaciones de finanzas. Se han introducido nuevos canales digitales como WhatsApp, un asistente virtual, correos electrónicos y notificaciones *online*. También hemos avanzado en la construcción de una plataforma abierta de servicios financieros a través de Getnet. Adicionalmente, en marzo hemos alcanzado el tercer puesto en la categoría de compañías con más de 1.000 trabajadores en el *ranking* de GPTW.
- **Uruguay:** seguimos progresando en nuestra transformación tecnológica y en la modernización de nuestros canales y procesos, con el despliegue de Santander Lockers, el lanzamiento de Car-One, una sucursal especializada en crédito coche, y la consolidación de A sola selfie en las financieras.
- **Perú:** hemos aumentado la captación de depósitos, mejorando la estructura y el coste de financiación. Nuestra financiera, especializada en vehículos, alcanzó un 25% de cuota de mercado y continúa ampliando su actividad con la financiación de consumo y vehículos usados.
- **Colombia:** mantiene el foco en clientes corporativos, ejecutando transacciones de *M&A Advisory*. Por su parte, en Consumer, empezamos la comercialización y digitalización con *market places*.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben el 10% interanual, con todos los países menos Chile y Uruguay registrando aumentos a doble dígito.

Los recursos de la clientela crecen un 12%, con incrementos a doble dígito en todas las geografías salvo Chile. Este aumento se apoya en la buena evolución de los depósitos (+17%), tanto a la vista (+30%) como a plazo (+9%). Los fondos de inversión, por su parte, suben un 2%.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** es de 773 millones de euros, un 41% más que en el mismo periodo de 2020:

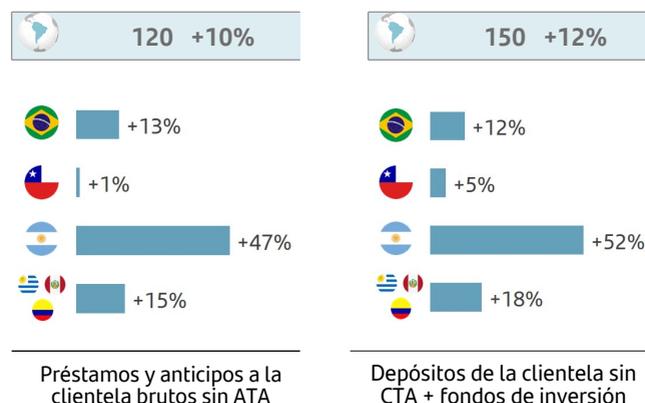
- Los ingresos aumentan el 10% por la buena evolución del margen de intereses (+8%), de los ROF y, en menor medida, de las comisiones.
- Los costes suben, pero muy por debajo de los ingresos, y lo hacen fundamentalmente por Argentina (afectados por la inflación y el ajuste salarial). Destaca la buena gestión en costes de Brasil y Chile (-3% y +0,7%, respectivamente en términos nominales; disminuyen el 6% y el 2% en términos reales). La eficiencia en la región mejora 1,3 pp interanual hasta el 34,4%, con lo que el margen neto aumenta el 12%.
- Las dotaciones se reducen un 33% por las mayores provisiones relacionadas con la covid-19 realizadas en 2020. En calidad crediticia, la tasa de mora desciende al 4,30%, la cobertura sube al 98% y el coste del crédito mejora hasta el 2,81%.

Por **geografías**, Brasil, Chile y Argentina registran fuertes incrementos del beneficio ordinario por la buena evolución de los ingresos y las menores provisiones. Perú aumenta su resultado por el incremento de los ingresos comerciales. En Uruguay el beneficio cae por el menor margen de intereses (bajada de tipos de interés) y en Colombia por las mayores dotaciones.

Respecto al **cuarto trimestre**, el margen neto después de insolvencias aumenta un 11% impulsado por menores costes y dotaciones. El beneficio ordinario, sin embargo, cae un 3% por el efecto en ingresos de cierta estacionalidad y de los confinamientos derivados de la pandemia en algunos países, y por una mayor carga impositiva.

## Negocio. Marzo 2021

Miles de millones de euros y % variación interanual en euros constantes



## Sudamérica. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	3.539	-1%	+10%
Costes	-1.219	-11%	+5%
Margen neto	2.320	+5%	+12%
Dotaciones	-683	-6%	-33%
BAI	1.505	+6%	+59%
BFº ordinario atribuido	773	-3%	+41%

[Información financiera detallada en página 64](#)

	<b>Brasil</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>562 Mill. euros</b>
---	---------------	---

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Seguimos avanzando en nuestra estrategia comercial:

- En auto, lanzamos Aprova+, una oferta competitiva para estimular la venta de vehículos. Troca+Troco, la alternativa para mejorar la situación financiera del cliente, consiguió más de 11.900 contratos desde su lanzamiento en 2T'20.
- En adquirencia, hemos incluido nuevas funcionalidades en la app Way para dar mayor autonomía a nuestros clientes.
- En hipotecas, la nueva producción en particulares en los tres primeros meses del año creció un 132% interanual y en *home-equity*, con Usecasa, un 101%.
- En empresas, hemos mejorado los canales con el lanzamiento de GENTE, nuestra herramienta de inteligencia colectiva.
- En el ámbito ESG, nuestras acciones se incorporaron a la cartera de Índice Carbono Eficiente (ICO2), de B3.

En cuanto a los volúmenes, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) se incrementan un 13% interanual. Todos los segmentos tuvieron un buen desempeño, destacando los créditos a particulares y pymes.

Los recursos de clientes suben un 12% interanual impulsados por los depósitos (sin CTA), que crecen tanto en vista (+23%) como en plazo (+26%). Los fondos de inversión, por su parte, caen un 5%.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** fue de 562 millones de euros (+47% interanual). Por líneas, destacan:

- Los ingresos suben un 8% impulsados por la buena evolución del margen de intereses (+6% apoyado en mayores volúmenes) y el aumento de los ROF.
- Los costes descienden un 3% con lo que el margen neto crece un 14% y la eficiencia mejora al 28,7% (-3,3 pp interanual).
- Las dotaciones caen un 31%, por las mayores provisiones realizadas en 2020 relativas a la pandemia. El coste del crédito mejora hasta el 3,79%, la tasa de morosidad baja al 4,42% y la cobertura es elevada (117%).

En el **trimestre**, el beneficio aumenta un 3%, por la subida del margen de intereses y la fuerte bajada en costes.

### Brasil. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	2.521	+2%	+8%
Costes	-723	-16%	-3%
Margen neto	1.799	+12%	+14%
Dotaciones	-549	+1%	-31%
BAI	1.154	+12%	+66%
BFº ordinario atribuido	562	+3%	+47%

[Información financiera detallada en página 65](#)

	<b>Chile</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>153 Mill. euros</b>
---	--------------	---

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Continuamos enfocados en aumentar la atracción y vinculación de nuevos clientes y en ofrecer una atractiva rentabilidad basada en la transformación digital:

- Lanzamos Getnet con gran éxito, con la instalación de 13.800 TPV de los cuales un 70% se han vendido de forma digital.
- Seguimos impulsando Santander Life que cuenta ya con más de 570.000 clientes y un crecimiento interanual del 245%.
- Superdigital supera ya los 140.000 clientes, con un crecimiento interanual del 442%.
- En iniciativas ESG, lanzamos la 1ª emisión de bono sostenible para financiar el segmento de pymes para Mujeres.
- Estas medidas se ven reflejadas en el aumento interanual de los clientes vinculados (+15%), clientes con cuenta corriente (+36%) y clientes digitales (+31%).

En volúmenes, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben el 1% interanual, ya que el crecimiento en pymes e hipotecas compensa la caída en consumo y empresas.

Los recursos de clientes crecen un 5%. Continuamos mejorando el *mix* del pasivo, al aumentar un 42% los depósitos a la vista, mientras que los depósitos a plazo caen un 30%. Los fondos de inversión, por su parte, suben un 21%.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** se sitúa en 153 millones de euros, con un crecimiento interanual del 55%. Por líneas:

- Los ingresos aumentan un 9%, gracias a la subida del 9% en margen de intereses (mayor volumen de hipotecas e inflación, y menor coste de los depósitos) y los mayores ROF. Las comisiones comienzan a recuperarse y ya suben el 1%.
- Los costes permanecen prácticamente planos por menores gastos de personal. La eficiencia mejora hasta el 38,4% (-3,3 pp interanual).
- Las dotaciones se reducen un 39% debido a los mayores cargos relacionados con la pandemia en 1T'20. El coste del crédito es del 1,33%. Por su parte, la ratio de mora es del 4,74%.

En el **trimestre**, el beneficio cae un 10%, principalmente por el impacto de la menor inflación en el margen de intereses y la mayor carga impositiva.

### Chile. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	614	0%	+9%
Costes	-236	+4%	+1%
Margen neto	378	-3%	+16%
Dotaciones	-100	+2%	-39%
BAI	277	-6%	+71%
BFº ordinario atribuido	153	-10%	+55%

[Información financiera detallada en página 66](#)

	<b>Argentina</b>	Beneficio ordinario atribuido <b>45 Mill. euros</b>
---	------------------	--

(variaciones en euros constantes)

### Actividad comercial y evolución del negocio

Seguimos centrados en el negocio transaccional y el servicio al cliente, a través de la innovación y la mejora del modelo de atención, a la vez que trabajamos en la transformación digital de los procesos y productos. Esto se refleja en el incremento de clientes y ventas digitales, y en nuestra app, la mejor valorada en iOS y Android. Adicionalmente hemos puesto en marcha una serie de iniciativas:

- Desde su lanzamiento en octubre de 2020, Getnet ha alcanzado los 21.000 clientes.
- Santander Consumer ha desarrollado una serie de alianzas y ha lanzado Cockpit.
- Seguimos avanzando en iniciativas ESG. En febrero colocamos el primer bono sostenible emitido en el mercado primario de deuda local.

En volúmenes, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben el 47% interanual, impulsados por créditos a pymes y tarjetas. Los saldos en dólares disminuyen en la moneda de origen.

Los recursos de clientes (sin CTA) crecen el 52% interanual por los depósitos en pesos, ya que disminuyen los de moneda extranjera, y por la subida en fondos de inversión (+140%). La liquidez excedente se coloca en títulos del Banco Central.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** se sitúa en 45 millones de euros, un 103% más interanual:

- Los ingresos suben un 26%, apoyados en el margen de intereses, la recuperación de las comisiones y los ROF.
- Los costes aumentan un 40%, afectados por la inflación y el incremento salarial. El margen neto registra una subida del 7%.
- Las dotaciones por insolvencias caen un 71% debido a las provisiones adicionales realizadas en 2020 relacionadas con la pandemia. El coste del crédito mejora hasta el 4,55%, la ratio de mora al 2,32% (-165 pb interanual) y la cobertura aumenta hasta el 232%.

En el **trimestre**, el beneficio crece un 21% impulsado por los menores costes y dotaciones.

### Argentina. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	262	-21%	+26%
Costes	-171	-13%	+40%
Margen neto	92	-31%	+7%
Dotaciones	-14	-80%	-71%
BAI	44	+16%	+53%
Bfº ordinario atribuido	45	+21%	+103%

[Información financiera detallada en página 67](#)

<b>Otros Sudamérica</b>			
-------------------------	---	---	---

(variaciones en euros constantes)

### Uruguay

La consolidación de nuestro modelo de negocio nos permite atraer clientes y ganar cuota en los negocios prioritarios. Los préstamos y anticipos a la clientela subieron un 6%, con buenas dinámicas en créditos *retail*. Los depósitos crecen un 15% impulsados por los saldos a la vista.

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** fue de 26 millones de euros, con una caída interanual del 11%:

- El margen bruto desciende un 8% por el menor margen de intereses (caídas significativas de los tipos de interés) y menores ROF. Buena dinámica en comisiones, que crecen un 14%.
- Los costes aumentan un 4%, por debajo de la inflación.
- Las dotaciones por insolvencias caen un 42%, el coste del crédito mejora hasta el 2,00% y la cobertura es del 104%.

En el **trimestre**, el beneficio ordinario atribuido desciende un 18% respecto al trimestre anterior por menores comisiones y el incremento de costes relacionados con la mayor actividad comercial.

### Perú

Los préstamos y anticipos a la clientela suben un 16% interanual y los depósitos un 23% apoyados en el incremento de los depósitos vista.

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** de 2021 es de 12 millones de euros, un 19% más interanual:

- El margen bruto aumenta un 46% por los ingresos comerciales. Los costes crecen por debajo de los ingresos, mejorando la eficiencia hasta el 28,6%.
- Las provisiones suben por las de carácter preventivo. La ratio de mora es del 0,79% y la cobertura se sitúa en el 178%.

### Colombia

Los préstamos y anticipos a la clientela suben un 31% interanual y los depósitos un 24%, apoyados tanto en vista como en plazo.

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** de 2021 es de 5 millones de euros, un 9% menor al de 1T'20:

- El margen bruto sube un 13%, impulsado por el margen de intereses y los ROF. Los costes crecen un 13% por los gastos relativos al desarrollo del negocio y la tecnología.
- Las provisiones aumentan pero se mantiene una buena calidad crediticia: la ratio de mora es del 0,42%, el coste del crédito es del 0,61% y la cobertura se sitúa en niveles muy elevados (235%).

### Otros Sudamérica. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	Margen neto		Bº ordinario atribuido	
	1T'21	s/ 1T'20	1T'21	s/ 1T'20
Uruguay	44	-17%	26	-11%
Perú	25	+57%	12	+19%
Colombia	11	+13%	5	-9%

## DCB DIGITAL CONSUMER BANK

Beneficio ordinario atribuido  
**291 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo (variaciones en euros constantes)

- Debido a la crisis sanitaria, la nueva producción de crédito se reduce un 3% interanual, especialmente en los meses de enero y febrero, donde las limitaciones de movimientos y cierres impuestos por los gobiernos, fueron más severas que en el mismo periodo de 2020, aunque con signos positivos en la evolución de la actividad en marzo.
- Continuamos desarrollando las operaciones estratégicas iniciadas en 2020, acelerando la digitalización de los negocios combinados y empezando el proceso para convertir las relaciones monoproducción en relaciones bancarias. Todo ello manteniendo una alta rentabilidad y una eficiencia entre las mejores del sector.
- El beneficio ordinario atribuido se sitúa en 291 millones de euros, un 25% superior al del mismo periodo de 2020, principalmente por las menores provisiones registradas este año. El RoTE ordinario se mantiene en doble dígito (12%), con un RoRWA en el negocio de SCF del 2,0%.

### Estrategia

**Digital Consumer Bank** es el líder digital europeo en financiación al consumo, creado a partir de la combinación de las fortalezas de SCF y Openbank: la escala y la posición de liderazgo de SCF en el negocio de consumo en Europa y las capacidades digitales de Openbank. El objetivo es generar sinergias para ambos negocios:

- **SCF** usará las capacidades tecnológicas de Openbank para mejorar su operativa digital y ser capaz de proveer un mejor servicio a sus clientes y socios (fabricantes, distribuidores y particulares) a un menor precio.
- **Openbank** podrá ofrecer productos de banca minorista tradicional a la extensa base de clientes de SCF para expandir sus capacidades y potencial por Europa, con menores costes de distribución.
- **SCF** es el líder en financiación al consumo en Europa con presencia en 18 países (16 en Europa, incluyendo el reciente lanzamiento en Grecia, China y Canadá) y más de 130.000 puntos de venta asociados (concesionarios de autos y comercios). Además, cuenta con numerosos acuerdos de financiación con fabricantes de automóviles y motos y grupos de distribución minorista.

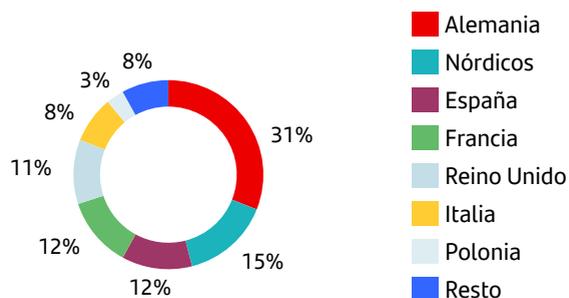
- **Openbank** es el banco 100% digital más grande de Europa. Ofrece cuentas corrientes, tarjetas, préstamos e hipotecas, además de un servicio de *robo-advisor* de última generación y una plataforma abierta de servicios de *brokerage*. Actualmente, desarrolla su actividad en España, Países Bajos, Alemania y Portugal, y estamos trabajando en su expansión por Europa y América.

Las principales prioridades para 2021 son:

- **Auto**: consolidar nuestra posición de liderazgo en el sector de auto, fortaleciendo nuestros servicios de *leasing* y de suscripción en todos los países en los que operamos. Desarrollar los canales de venta *online* para el futuro. Dar servicio a nuestros clientes a través de nuestros 75.000 puntos de venta (concesionarios y fabricantes y distribuidores). Además, generamos cerca de 2 millones de nuevos contratos en 2020 y contamos con una cartera de crédito de 90.000 millones de euros en el primer trimestre de 2021.
- **Consumo (no auto)**: ganar cuota de mercado en soluciones de financiación al consumo, sacando partido a la posición actual para crecer en *e-commerce*, *checkout lending* y *BuyNowPayLater (BNPL)* y dar servicio a nuestros clientes a través de 55.000 puntos de venta (físicos y digitales). Además, generamos cerca de 6 millones de nuevos contratos en 2020 y contamos con una cartera de crédito de 19.000 millones de euros en el primer trimestre de 2021.
- **Retail**: incrementar las capacidades digitales para aumentar la vinculación de nuestros 1,5 millones de clientes, y así potenciar la actividad de banca digital, que actualmente cuenta con 35.000 millones de euros en recursos de clientes.
- **Reducción de costes y simplificación**: acelerar la digitalización para transformar el negocio y mejorar la eficiencia. Los principales motores son:
  - Simplificación organizativa: transición desde licencias bancarias a sucursales en el *hub* España.
  - Optimización de TI: aprovechando la tecnología y la capacidad de gestión de datos de la plataforma de Digital ODS Openbank, con APIs de Banca Digital de un modelo SaaS (*Software as a Service*).
  - Redefinición de nuestro modelo de distribución y aumento de la automatización.

### DCB. Distribución del crédito

Marzo 2021



Todo ello nos da un gran potencial para la mejora del negocio de Digital Consumer Bank a través de nuestros 19 millones de clientes activos, creando relaciones más sólidas e integrando los criterios ESG de Santander. Queremos dar servicio a nuestros clientes actuales y futuros con un impacto medioambiental positivo mediante el desarrollo de soluciones de negocio como: financiación de vehículos eléctricos, servicios de compensación de carbono que ya se ofrecen en todos los países; financiación de cargadores eléctricos, paneles solares, sistemas de calefacción verde, etc.

### Evolución del negocio

En el primer trimestre de 2021, la producción de crédito cae un 3% en comparativa interanual, por las medidas de confinamiento en varios de los países en los que DCB opera, comparando con el primer trimestre de 2020 que prácticamente no tuvo impacto por la covid-19. Los mayores descensos se han registrado en el centro de Europa, especialmente en Alemania, Países Bajos y Austria. Sin embargo, en el mes de marzo se ha observado una recuperación tras los dos primeros meses del año más débiles.

Para compensar la pérdida de ingresos, se están aplicando distintas medidas de reducción de costes, así como iniciativas sobre ingresos con foco en precios y coste del pasivo.

El stock de préstamos y anticipos a la clientela, sin ATA, es de 115.700 millones de euros, ligeramente por debajo de 2020 a tipo de cambio constante, a pesar del fuerte impacto que las medidas de confinamiento derivadas de la covid-19 han tenido sobre la mayoría de los mercados en los que opera DCB.

En el primer trimestre del año, destaca el avance en las siguientes iniciativas: la mejora de nuestra propuesta paneuropea de leasing; la implantación de la nueva solución de financiación al consumo a través de más de 2.000 puntos de venta minoristas en Italia, gracias a la creación de la *joint venture* TIMFIN; y la puesta en marcha de la nueva estructura operativa del *hub* España, ya que estamos realizando la transición de licencias bancarias a las sucursales para mejorar la eficiencia.

### Resultados

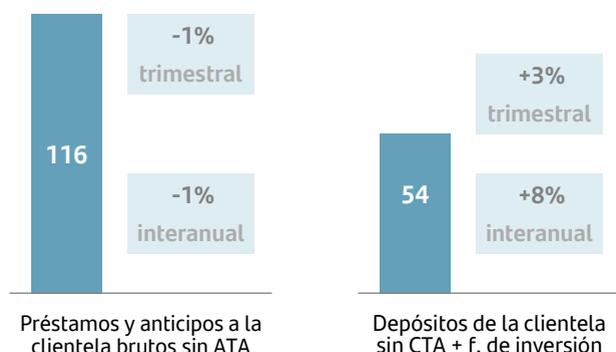
El beneficio ordinario del **primer trimestre del año** se sitúa en 291 millones de euros, un 25% más que en el mismo periodo de 2020. Por líneas:

- Los ingresos mejoran ligeramente en comparativa interanual (+1%). El margen de intereses cae principalmente por la disminución de cartera en España y los menores tipos de interés en Polonia, que se han visto compensados por los mayores ingresos por *leasing* operativo, tras la adquisición de Sixt Leasing Alemania en 2020.
- Los costes están prácticamente planos y caen un 4% a perímetro constante. La ratio de eficiencia se sitúa en el 46,1% en el primer trimestre, ligeramente inferior a la del año anterior. El margen neto aumenta el 1%.
- Fuerte reducción de las provisiones (-50%) por las dotaciones relacionadas con la covid-19 contabilizadas en el primer trimestre de 2020. Buena evolución de la calidad crediticia, con un coste del crédito del 0,69% y una ratio de mora del 2,23%.
- Las principales unidades por beneficio son Alemania (83 millones de euros), Nórdicos (57 millones), Reino Unido (50 millones), Francia (35 millones) e Italia (33 millones).

Y en **comparación con el trimestre anterior**, el beneficio cae un 16% debido a ingresos extraordinarios por *earn-outs* en seguros y ventas netas de cartera realizados en el cuarto trimestre.

### Negocio

Marzo 2021. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### DCB. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	1.304	-4%	+1%
Costes	-600	0%	+1%
Margen neto	703	-8%	+1%
Dotaciones	-166	-20%	-50%
BAI	506	-10%	+26%
BFº ordinario atribuido	291	-16%	+25%

[Información financiera detallada en página 69](#)



## Centro Corporativo

Beneficio ordinario atribuido

**-527 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo

- En el entorno de la crisis sanitaria, el Centro Corporativo ha continuado desarrollando su función de apoyo al Grupo. Se ha realizado la reincorporación progresiva de los empleados a sus puestos de trabajo habituales, compaginando presencia física con teletrabajo, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias y manteniendo una elevada flexibilidad para cubrir las necesidades individuales.
- Su objetivo es prestar servicio a las unidades operativas, aportando valor y realizando las funciones corporativas de seguimiento y control. También desarrolla funciones relacionadas con la gestión financiera y del capital.
- El resultado ordinario atribuido disminuye su pérdida un 49% respecto al primer trimestre de 2020, principalmente por los menores costes e impuestos.

### Estrategia y funciones

El Centro Corporativo aporta valor al Grupo de diversas formas:

- Haciendo más sólido el gobierno del Grupo, mediante marcos de control y supervisión global.
- Fomentando el intercambio de mejores prácticas en gestión de costes y generando economías de escala. Ello nos permite tener una eficiencia entre las mejores del sector.
- Contribuyendo al lanzamiento de proyectos que serán desarrollados por las áreas de negocio transversales, que aprovechan la globalidad para desarrollar una única vez soluciones que son utilizadas por las unidades, generando economías de escala.

Adicionalmente, también coordina las relaciones con los reguladores y supervisores europeos y desarrolla las funciones relacionadas con la gestión financiera y del capital que se detallan a continuación:

- **Funciones desarrolladas por Gestión Financiera:**
  - Gestión estructural del riesgo de liquidez asociado a la financiación de la actividad recurrente del Grupo, las participaciones de carácter financiero y la gestión de la liquidez neta relacionada con las necesidades de algunas unidades de negocio.
  - Esta actividad se realiza mediante la diversificación de las fuentes de financiación (emisiones y otros), manteniendo un perfil adecuado en cada momento en volúmenes, plazos y costes. El precio al que se realizan estas operaciones con otras unidades del Grupo es el tipo de mercado más la prima que, en concepto de liquidez, el Grupo soporta por la inmovilización de fondos durante el plazo de la operación.
  - Asimismo, se gestiona de forma activa el riesgo de tipo de interés para amortiguar el impacto de las variaciones en los tipos sobre el margen de intereses y se realiza a través de derivados de alta calidad crediticia, alta liquidez y bajo consumo de capital.
  - Gestión estratégica de la exposición a tipos de cambio en el patrimonio y dinámica en el contravalor de los resultados anuales en euros de las unidades. Actualmente, inversiones netas en patrimonio cubiertas por 22.394 millones de euros (principalmente Brasil, Reino Unido, México, Chile, EE.UU., Polonia y Noruega) con distintos instrumentos (*spot*, *fx* o *forwards*).
- **Gestión del total del capital y reservas: asignación eficiente de capital a cada una de las unidades a fin de maximizar el retorno para los accionistas.**

### Resultados

En el primer trimestre de 2021, la pérdida ordinaria atribuida es de 527 millones de euros, un 49% inferior a la de 1T'20 (-1.031 millones de euros), con el siguiente detalle:

- Impacto positivo de 632 millones de euros en la línea de impuestos por neto entre la liberación realizada este año y el cargo registrado en el primer trimestre de 2020.
- Por su parte, cabe destacar que los costes continúan registrando una favorable evolución al mejorar el 7% respecto de 1T'20, reflejo de las medidas de racionalización y simplificación que se vienen realizando.
- En sentido contrario, impacto en el margen de intereses del aumento del *buffer* de liquidez para tener una posición más robusta, menores ROF (mayor impacto positivo de los resultados por cobertura de tipos de cambio en 2020) y mayores dotaciones.
- La línea de insolvencias recoge un cargo de 150 millones de euros (105 millones de euros neto de impuestos) para la dotación de un fondo adicional, no asignado de momento a carteras específicas, debido a la falta de visibilidad existente sobre el momento en que se producirá la recuperación económica, y el ritmo y fuerza con que

lo haga, dada la incertidumbre derivada, entre otros motivos, de potenciales retrasos en los planes de vacunación en aquellos países que deben acelerar el ritmo para alcanzar niveles elevados de inmunidad a la pandemia.

### Centro Corporativo. Resultados ordinarios

Millones de euros

	1T'21	4T'20	Var.	1T'20	Var.
Margen bruto	-370	-252	+46%	-304	+21%
Margen neto	-449	-333	+35%	-389	+15%
BAI	-635	-345	+84%	-413	+54%
BFº ordinario atribuido	-527	-389	+35	-1.031	-49%

[Información financiera detallada en página 70](#)



## Banca Comercial

Beneficio ordinario atribuido  
**1.836 Mill. euros**

### Resumen ejecutivo

#### Resultados. (1T'21 vs. 1T'20). % var. en euros constantes

Crecimiento del beneficio por mayores volúmenes e ingresos, con mejora de la eficiencia y del coste del crédito

Ingresos	Costes	Dotaciones
<b>+4%</b>	<b>-2%</b>	<b>-49%</b>

#### Negocio. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes

Los préstamos a la clientela crecen un 2% interanual mientras que los recursos suben un 10% interanual

Préstamos a la clientela	Recursos de la clientela
<b>782</b> ▲ 2% interanual	<b>747</b> ▲ 10% interanual

#### Clientes



#### Actividad comercial

La crisis sanitaria global y los efectos económicos y sociales que esta ha generado en los países en los que operamos, nos ha llevado a fortalecer aún más nuestro compromiso con los clientes. Para ello, hemos reforzado nuestras ofertas comerciales y hemos definido y puesto en marcha medidas de apoyo que asegurasen, en todo momento, las ayudas financieras y la liquidez necesarias, con iniciativas como: líneas de crédito preconcedidas, periodos de carencia en los pagos o ciertas políticas especiales.

Por otro lado, esta situación ha venido a intensificar la implantación y desarrollo de nuestra estrategia de transformación digital, con foco en la muticanalidad y en la digitalización de los procesos y negocios. Estamos adaptando los canales a las nuevas tendencias de negocio, mediante un modelo híbrido que, si bien prioriza la atención a través de medios digitales, lo compagina con la actividad que realizan las oficinas físicas, a las que se derivan aquellas operativas más complejas o que requieran de un mayor asesoramiento por parte de nuestros profesionales.

Este acompañamiento personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente da respuesta también a otro de nuestros objetivos primordiales, que es la mejora continua de nuestro servicio y atención al cliente. Gracias a esta clara orientación, hemos conseguido situarnos en el Top 3 de satisfacción de clientes medido por NPS en 6 de nuestros mercados.

Todos estos esfuerzos por mejorar la atención y los servicios, por ser uno de los líderes en el proceso de digitalización del sector bancario y cubrir las necesidades de nuestros clientes, nos han permitido superar los 148 millones de clientes. Los vinculados se han incrementado un 9% interanual con aumento tanto en particulares (+9%) como en empresas (+10%). Los clientes digitales, por su parte, han aumentado un 15% interanual, casi 6 millones más que hace un año, mientras que las transacciones por canales digitales ya representan el 50% del total de las realizadas.

#### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** fue de 1.836 millones de euros, frente a los 596 millones del primer trimestre de 2020:

- Los ingresos crecen un 4% debido al buen comportamiento del margen de intereses y mayores ingresos procedentes de los resultados de operaciones financieras.
- Los costes caen un 2%, lo que permite una mejora de la eficiencia de 1,9 pp interanual, hasta el 43,6%.
- Las dotaciones se reducen un 49% ya que en 2020 las dotaciones estuvieron fuertemente impactadas por los efectos derivados de la covid-19.

#### Banca Comercial. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	9.536	+2%	+4%
Costes	-4.157	-4%	-2%
Margen neto	5.378	+6%	+10%
Dotaciones	-1.783	-27%	-49%
BAI	3.190	+45%	+184%
BFº ordinario atribuido	1.836	+42%	+208%

[Información financiera detallada en página 71](#)



# Santander Corporate & Investment Banking

Beneficio ordinario atribuido  
**704 Mill. euros**

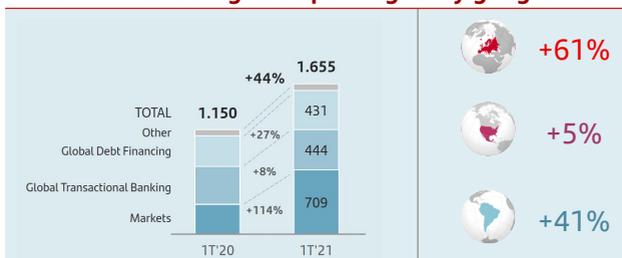
## Resumen ejecutivo

### Resultados. (1T'21 vs 1T'20). % var. en euros constantes

Fuerte crecimiento de beneficio y rentabilidad apoyado en el crecimiento generalizado de los ingresos por negocios y geografías

Ingresos	Bº ordinario	RoRWA
<b>+44%</b>	<b>+64%</b>	<b>2,96%</b>

### Crecimiento de ingresos por negocio y geografías\*



(\*) Millones de euros y % var. en euros constantes

### Nuestros pilares estratégicos



### Otros aspectos destacados del trimestre

Creación del equipo de **Digital Solutions Group (DSG)**

Líder en los rankings de diferentes productos

Financiación estructurada <b>Green Global</b>	Debt capital markets (DCM)	Equity capital markets (ECM)
--	----------------------------	------------------------------

1st

## Estrategia

SCIB continúa avanzando en la ejecución de su estrategia para fortalecer su posicionamiento como asesor estratégico de nuestros clientes, impulsando productos y servicios especializados de alto valor añadido, que permiten optimizar el rendimiento sobre el capital.

En línea con la estrategia definida, SCIB está apostando por sectores de alto potencial de crecimiento que requieren un elevado grado de especialización.

En 2020 SCIB creó el equipo ESG (Environmental, Social and Governance) enfocado en asesorar a nuestros clientes en la transformación de su negocio hacia alternativas más sostenibles como energías renovables, transiciones de carbón cero, etc.

Desde su creación el equipo de ESG ha tenido un impacto importante, estando involucrado en numerosas operaciones en diferentes sectores y geografías. Cabe destacar que en el primer trimestre de 2021 ha liderado las operaciones de fusiones y adquisiciones (M&A) de Plug Power, en el que se han creado dos *joint ventures* para liderar el sector del hidrógeno, tanto con Groupe Renault como con Acciona.

En 2021 SCIB ha creado el equipo DSG (Digital Solutions Group), para apoyar el desarrollo y transformación digital de nuestra base de clientes actuales y potenciales, en colaboración con otras áreas del Grupo como PagoNxt o Mouro Capital, entre otras.

Durante el primer trimestre SCIB ha recibido numerosos reconocimientos, entre los que destaca ser el Risk Solutions House del año por *Risk.net*, o los premios recibidos por PFI Awards a las mejores transacciones del año tanto a nivel global (Global Green Deal) como a nivel local (Europe Green Deal, Europe Fiber Deal, APAC renewables Deal, etc.).

En términos de posicionamiento en productos, SCIB muestra su posición de liderazgo en los rankings de diferentes productos:

- Financiaciones Estructuradas donde SCIB es número 1 a nivel Global por número de transacciones, impulsando las energías renovables, pieza clave en la estrategia de ESG.
- DCM (Debt Capital Markets) donde SCIB es líder en los mercados de Latinoamérica e Iberia, y además, se sitúa en la cuarta posición por volumen de deuda corporativa colocada en Europa.
- ECM (Equity Capital Markets) donde SCIB es líder en Iberia y Polonia, y segundo en Europa.



**1st Premios 1T 2021**

**Risk.net**: 2021 Risk Solutions House of the Year

**GLOBAL FINANCE**: Best bank for cash management and payments and collections in Latam for 2021

**PFI AWARDS**: Deal of the year: Middle East and Africa Infrastructure, Europe Green Deal, APAC Renewables Deal, Global Green Deal, Europe PPP Deal, Europe Fiber Deal, African Deal

## Resultados (en euros constantes)

**Hasta marzo**, el beneficio ordinario atribuido acumulado se sitúa en 704 millones de euros, un 64% más que en el mismo periodo de 2020, con un crecimiento generalizado en todos los productos respecto al mismo periodo de 2020.

Los ingresos totales alcanzan los 1.655 millones de euros tras crecer un 44% interanual, impulsados por los resultados de operaciones financieras y comisiones gracias al fuerte crecimiento del negocio de mercados y un buen desempeño de los negocios de *Banking* (GDF y GTB).

En cuanto a la evolución de los **ingresos por negocio**:

**Mercados:** El negocio de mercados ha experimentado un fuerte crecimiento de ingresos especialmente en Europa, que ha multiplicado por cinco los ingresos del primer trimestre de 2020, y en América (+28% vs 1T'20), apoyado en la volatilidad (aunque algo más atenuada que en el trimestre anterior) y en el negocio de clientes a los que hemos seguido apoyando con la estructuración de productos de cobertura.

Destaca la actividad de ventas (+15% vs 1T'20) y trading (+77% vs 1T'20) a nivel global.

**GDF (Global Debt Financing):** El negocio de GDF también ha experimentado un fuerte avance en ingresos (27% vs. 1T'20) impulsado por el negocio de Financiaciones Estructuradas (+22% vs 1T'20), que es a su vez uno de nuestros principales focos de la estrategia de ESG. Hemos ampliado la oferta de financiación sostenible mediante préstamos y bonos verdes y ligados a métricas sostenibles, siendo Santander uno de los líderes mundiales en financiación y asesoramiento de energías renovables como demuestra nuestro posicionamiento en League Tables de financiaciones estructuradas y DCM (Debt Capital Markets).

**GTB (Global Transactional banking):** El negocio de banca transaccional aumenta un 8% sus ingresos vs. 1T'20 gracias al impulso de *Trade and Working Capital Solutions* (+25% vs 1T'20) en Europa, Norteamérica y Brasil.

Los volúmenes transaccionales en cobros y pagos (Cash Management) han continuado recuperándose gracias a la reactivación gradual de las actividades de las empresas pero aún están por debajo de los niveles alcanzados en los trimestres anteriores a la covid-19.

**CF (Corporate Finance):** El negocio de Finanzas Corporativas sube los ingresos un 13% impulsado por los buenos niveles de ECM (Equity Capital Markets) en Europa y Brasil.

En Brasil, Santander ha actuado como coordinador global o *Joint Bookrunner* en 9 de las 14 OPV's realizadas, por un total de 14.800 millones de reales.

Como se ha comentado anteriormente, en M&A (Mergers & Acquisitions), Santander ha actuado como único asesor financiero de Plug Power en la creación de una *joint venture* con Groupe Renault para convertirse en el líder europeo de vehículos comerciales ligeros de hidrógeno, y con Acciona para la fabricación de hidrógeno verde en Iberia. Se trata de transacciones novedosas que demuestran nuestras capacidades de asesoramiento y compromiso en ESG.

Santander también ha actuado como asesor a GPA (Grupo Casino) en el *spin off* de su negocio de Cash & Carry (Assai) de 19.000 millones de reales. Se trata de la primera transacción de Corporate Finance en el sector de retail en los últimos 12 meses y la más grande en América Latina en 2021.

Los **costes** operativos han subido un 8% respecto al primer trimestre de 2020 como consecuencia de la inversión en productos y franquicias en desarrollo. No obstante, la eficiencia mejora y se mantiene en valores de referencia para el sector.

Por su parte, las **dotaciones por insolvencias** son algo mayores, en especial en Polonia y México, y comparan contra un año anterior en el que se realizaron liberaciones significativas.

**En relación al trimestre anterior**, el beneficio ordinario se duplica, apalancado en los mayores ingresos, el fuerte crecimiento de la actividad de Mercados y las menores dotaciones.

## SCIB. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	1.655	+29%	+44%
Costes	-526	0%	+8%
Margen neto	1.130	+49%	+71%
Dotaciones	-47	-74%	+779%
BAI	1.058	+109%	+65%
BFº ordinario atribuido	704	+108%	+64%

[Información financiera detallada en página 71](#)



## Wealth Management & Insurance

Beneficio ordinario atribuido

197 Mill. euros

### Resumen ejecutivo

#### Resultados. (1T'21 vs 1T'20). % var. en euros constantes

Iniciamos 2021 con unos positivos resultados y sólida evolución en los tres negocios

Total comisiones generadas	Contribución total al beneficio	Activos bajo gestión	RoRWA
+3%	+1%	+12%	6.87%

#### Focos de crecimiento 1T'21



Private Banking

Captaciones netas

3.300 millones de euros



Asset Management

Ventas netas

1.400 millones de euros



Insurance

Comisiones de protección no vinculado

+13% vs 1T'20

#### Contribución total al beneficio por negocio

Millones de euros constantes

	1T'20	1T'21
Banca Privada	101	100
Santander Asset Management	131	120
Seguros	288	303
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>523</b>

#### Otros aspectos destacados del trimestre



Adquisición Indosuez Wealth Management



Adhesión de SAM a Net Zero Asset Managers



Plataforma global SAM Luxemburgo  
9.500 mill. euros  
(+90% vs marzo 20)

### Actividad comercial

Dentro de la estrategia desarrollada con el objetivo de convertirnos en el mejor *Wealth Manager* responsable de Europa y Latinoamérica, destacamos las siguientes iniciativas:

- En **Banca Privada**, destacamos el acuerdo con Indosuez Wealth Management para adquirir una cartera de 4.300 millones de dólares (3.600 millones de euros), reforzando nuestro objetivo de convertirnos en la mejor plataforma global de banca privada.

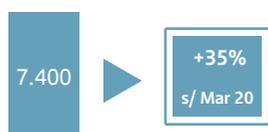
Destacamos también la exitosa acogida de Future Wealth, una gama de productos temáticos en torno a innovación y tecnologías disruptivas (iniciativa conjunta de Banca Privada y SAM), que desde su lanzamiento el pasado noviembre, ha captado unos 3.000 millones de euros. La actividad en fondos se ha complementado con el lanzamiento de multitud de estructuras basadas en subyacentes de temáticas de *Future Wealth* en varias geografías.

Igualmente, hemos aumentado la oferta de productos alternativos, alcanzando los 1.400 millones de euros de comercialización. También continuamos ampliando nuestra gama de inversión ESG tanto a través de productos de SAM como de terceros, con cerca de 1.500 millones de activos bajo gestión, a la vez que estamos reforzando el *training* recurrente de nuestros banqueros y asesores así como los informes de ESG personalizados para nuestros clientes.

El volumen de negocio compartido entre geografías asciende a 7.400 millones de euros, un 35% más que en el mismo periodo de 2020, sobre todo por las operaciones de México, Chile y Miami, como prueba del éxito de nuestra plataforma global, a la que este trimestre se ha sumado Uruguay.

#### Volúmenes de colaboración

Millones de euros constantes



- En **Santander Asset Management** mantenemos el foco en seguir mejorando y completando nuestra oferta tanto local como global. Destacamos la positiva evolución de la estrategia de inversión en multi-activos y soluciones cuantitativas (GMAS). Continuamos con un fuerte crecimiento en la gama de Santander GO (superando los 2.700 millones de euros), así como con el excelente comportamiento de nuestra plataforma en Luxemburgo que alcanza los 9.500 millones de euros.

La distribución total del fondo *Future Wealth* a través de SAM alcanza los 750 millones de euros desde su lanzamiento, con captaciones de clientes principalmente de España y Banca Privada Internacional, y en menor medida en Chile y Portugal.

Continuamos avanzando en nuestra estrategia ESG, en la que destaca la adhesión a la iniciativa *Net Zero Asset Managers*, demostrando nuestro compromiso por construir un sistema financiero más sostenible y el foco en aunar esfuerzos contra el cambio climático. Actualmente contamos a nivel global con más de 20 productos ESG, y unos activos bajo gestión que continúan creciendo significativamente, alcanzando cerca de 7.000 millones de euros.

- En **Seguros**, el principal motor de crecimiento ha sido el negocio no vinculado a crédito, con casi todas nuestras geografías experimentando aumentos significativos respecto a 2020. Subrayamos la evolución de las comisiones en Argentina (+61%), Brasil (+22%), España (+11%) y México (+10%). En términos de negocio vinculado a crédito, las comisiones se mantienen bajo cierta presión a la espera de la recuperación de los volúmenes tras la pandemia.

Por ramos, el negocio de motor presenta un sólido crecimiento durante el primer trimestre con todas nuestras geografías subiendo a doble dígito respecto al mismo periodo del pasado año, destacando la evolución de España, Brasil y Argentina. En este sentido subrayamos también la excelente evolución de la solución Autocompara donde ya tenemos 1,5 millones de pólizas en todo el mundo.

En cuanto a nuestra estrategia digital, hemos logrado un fuerte avance en las ventas de pólizas a través de canales digitales que, creciendo el 22%, ya representan el 11% del volumen de ventas totales. Por otro lado, destacar que el ambicioso objetivo de crecimiento transversal en todas las categorías de producto integra una precisa gestión y perfilado de los clientes, muy apalancado en el uso de los datos, para cubrir de forma óptima sus necesidades de protección.

### Evolución del negocio

El total de activos bajo gestión es de 370.000 millones de euros, un 12% superior al volumen a la misma fecha del pasado año, reflejando la recuperación progresiva de la actividad desde los meses de mayor impacto de crisis sanitaria en el primer semestre de 2020.

### Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

Millones de euros constantes

		s/ Dic-20	s/ Mar-20
Total activos bajo gestión	370	+1%	+12%
Fondos e inversiones *	227	+1%	+13%
SAM	182	+1%	+10%
Private Banking	70	+1%	+20%
Custodia	91	+4%	+21%
Depósitos de clientes	53	-1%	-3%
Préstamos a clientes	17	+3%	+9%

Nota: Total de saldos comercializados y/o gestionados en 2021 y 2020.

(\*) Total ajustado de fondos de clientes de banca privada gestionados por SAM.

- En **Banca Privada**, el volumen de activos y pasivos de clientes es de 230.000 millones de euros, un 14% superior respecto a marzo de 2020, tanto por la mejora de los mercados como por el mantenimiento de una fuerte actividad comercial. Las captaciones netas hasta marzo han sido de 3.300 millones de euros, con un crecimiento interanual del 8% en comisiones.

El beneficio hasta marzo ha sido de 100 millones de euros, con disminución del 1% respecto a igual período de 2020, por el impacto de la disminución del margen de interés como resultado de la bajada de tipos en Estados Unidos y Reino Unido principalmente.

- En **SAM** el volumen total de activos bajo gestión aumenta un 10% respecto a marzo de 2020 debido a la recuperación del impacto negativo derivado de la crisis de la covid-19. Las ventas netas permanecen en terreno positivo con un importe acumulado hasta marzo de 1.400 millones de euros, destacando especialmente España, México, Luxemburgo y Polonia a nivel geográfico y la actividad comercial en las redes sobre la actividad institucional.

La contribución total al beneficio (incluyendo comisiones cedidas) es de 120 millones de euros, un 9% inferior respecto al año anterior debido principalmente al deterioro de márgenes.

- En **Seguros**, el volumen de primas brutas emitidas hasta marzo ha sido de 2.000 millones de euros (+11% respecto al primer trimestre de 2020) a pesar de la menor actividad crediticia debida a la crisis. Destaca el aumento del 13% en las comisiones generadas por el negocio de protección no vinculado a crédito, con un 14% más de producción de primas.

La contribución total al beneficio (incluyendo comisiones cedidas) hasta marzo es de 303 millones de euros, un 5% más respecto al año pasado.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido obtenido **en el primer trimestre de 2021** es de 197 millones de euros, un 3% inferior al generado en igual período del pasado año, afectado por los ingresos no recurrentes en seguros en 2020. Sin este impacto, el beneficio crecería el 8%.

- Menores ingresos, por disminución del margen de intereses, principalmente por bajada de tipos en Estados Unidos y Reino Unido, compresión de márgenes en SAM y menor negocio de protección de seguros vinculado a créditos.
- El total de comisiones, incluidas las cedidas a las redes comerciales es de 788 millones de euros, que suponen un 31% del total del Grupo y aumentan un 3% respecto del pasado año.

### Total comisiones generadas

Millones de euros

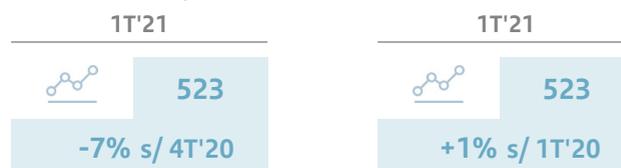


- Los costes de explotación disminuyen un 1% respecto de los de 2020, lo que refleja el esfuerzo de optimización de la división para compensar el impacto de las inversiones realizadas.

Si al beneficio neto se añade el total de comisiones netas de impuestos generadas por este negocio, **la contribución total al beneficio hasta marzo es de 523 millones de euros**, un 1% más que en igual período de 2020 (+5% sin considerar no recurrentes en seguros en 2020).

### Contribución total al beneficio

Millones de euros y % variación en euros constantes



### WM&I. Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	502	-8%	-2%
Costes	-220	+2%	-1%
Margen neto	281	-15%	-3%
Dotaciones	-5	+11%	-8
BAI	273	-18%	-3%
BFº ordinario atribuido	197	-18%	-3%

[Información financiera detallada en página 72](#)

# PagoNxt

Beneficio ordinario atribuido  
**-72 Mill. euros**

## Resumen ejecutivo

### PagoNxt

Combinando nuestros negocios de pagos más innovadores en una única compañía autónoma:



### Trade Solutions

Para pymes y empresas que operan internacionalmente y que precisan de soluciones digitales de última generación

Clientes pymes  
que operan internacionalmente

**207.000**

### Merchant Solutions

A través de la expansión de nuestra exitosa plataforma Getnet para convertirnos en líderes globales de adquisición

Clientes pymes en  
LatAm y Europa

**> 4 millones**

Comercios  
activos

**1.125 miles**  
+14% interanual

Volumen total  
de pagos

**22,5 M.M. euros**  
+26% interanual

### Consumer Solutions

Donde ofrecemos soluciones de pago que impulsarán la vinculación en los mercados maduros y emergentes

Usuarios activos  
Superdigital en Brasil

**570.000**  
+16% s/mar'20

Volumen de transacciones  
Superdigital en Brasil

**72 mill. euros**  
+30% interanual

% variación de los datos en euros sin tipo de cambio

## Estrategia

PagoNxt integra tres negocios que ofrecen soluciones de pago digital sencillas y accesibles para impulsar la vinculación de los clientes particulares y empresas. Hemos invertido de forma significativa en el desarrollo de plataformas tecnológicas globales para escalarlas en múltiples mercados, aportando nuevas oportunidades de negocio así como generando eficiencias en los costes de desarrollo, reduciendo el tiempo de lanzamiento al mercado y dando a los clientes el mejor acceso a servicios financieros integrados.

La digitalización de los pagos de los clientes y la accesibilidad a nuestros servicios es el núcleo de la estrategia de PagoNxt, en línea con los objetivos de banca responsable de Santander. Nuestra amplia oferta de soluciones para comercios y empresas contribuirá al desarrollo de todo tipo de negocios, apoyándoles en la digitalización de sus operaciones y pagos, y nuestras soluciones para particulares mejorará la vida de nuestros clientes a través de la inclusión financiera y pagos internacionales accesibles para todos.

PagoNxt se beneficia del amplio conocimiento local de Santander en más de 20 países, personalizando sus ofertas globales para satisfacer las necesidades locales. Las soluciones para comercios, empresas y particulares se proporcionan en colaboración con nuestros bancos locales, aprovechando nuestra base de clientes de más de 148 millones de clientes particulares y empresas. Además, PagoNxt buscará directamente oportunidades en el mercado abierto y fuentes de ingresos con nuevos segmentos de clientes y geografías.

El desarrollo de las plataformas de PagoNxt por país continúa avanzando según el calendario previsto. Estos tres negocios están preparados para expandir su presencia rápidamente, llegando a 12 países en total en 2021.

### Merchant solutions

La franquicia global Getnet ya es una de las tres primeras en adquisición en Latinoamérica. El objetivo de nuestra plataforma global única es utilizar las capacidades de Getnet para habilitar el procesamiento eficiente de los pagos en tienda y de comercio electrónico, y proporcionar los mejores servicios de valor añadido en pagos, no sólo para los clientes de Santander, sino también en el mercado abierto.

Hemos seguido incorporando nuevas funcionalidades en la plataforma Getnet y continuado su expansión a más países de Latinoamérica y Europa, según el calendario previsto.

Entre otras iniciativas, en Brasil hemos seguido ampliando la oferta de comercio electrónico de Getnet para apoyar a pequeños negocios y empresas. En México, estamos ampliando nuestra propuesta de valor para garantizar la migración completa de nuestros comercios a la plataforma Getnet. En Argentina, Getnet lanzó una solución para segmentos de micro empresas y planeamos ofrecer soluciones para comercios en otros segmentos en el cuarto trimestre del año. El lanzamiento de Getnet en Chile ha proporcionando características diferenciales para el mercado local, generando una fuerte demanda.

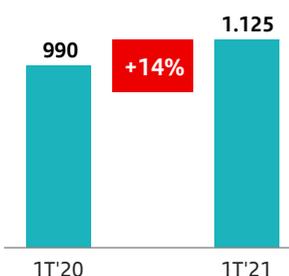
# Getnet

En el primer trimestre, Getnet completó el acuerdo para adquirir activos y equipos tecnológicos altamente especializados del negocio de servicios de pago para comercios de Wirecard en Europa. Esta adquisición refuerza y acelera los planes de crecimiento de Getnet en Europa.

### Merchant Solutions

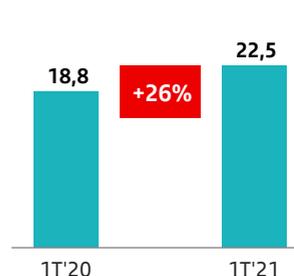
#### Comercios activos

Miles



#### Volumen total de pagos

Miles de millones de euros



## Trade solutions

PagoNxt Trade ofrece soluciones sencillas e integradas de comercio, pagos internacionales y divisas a empresas y negocios de todos los tamaños, brindando apoyo en su expansión internacional.

Santander cuenta con una amplia experiencia en servicios de pago, con una sólida base de clientes de 207.000 empresas que comercian internacionalmente, corredores comerciales en 13 mercados y 1.000 millones de euros de margen bruto al año.

Nos hemos basado en nuestra experiencia para desarrollar una nueva plataforma tecnológica global que incorpora nuevos servicios innovadores, agrupando los flujos internacionales de Santander en una única plataforma y operando bajo la marca global One Trade. Esta plataforma está siendo conectada a todos nuestros bancos, y los clientes actuales están accediendo sin problemas a los nuevos servicios, que también estarán abiertos para los nuevos clientes del mercado abierto.

El lanzamiento global de la plataforma One Trade está en pleno despliegue. A marzo de 2021 ya hemos conectado la plataforma con nuestros clientes en Brasil, España, Reino Unido, Chile, Portugal y Colombia, para servicios de información. Seguimos llevando la plataforma a más geografías y activando servicios adicionales, incorporando en el segundo trimestre los primeros servicios transaccionales para pagos internacionales y gestión de divisa.

**ONE Trade**

## Consumer solutions

PagoNxt Consumer está enfocado en la creación de experiencias (de pago) atractivas, que garanticen que nos integramos en la vida financiera de los consumidores, basándonos en la propuesta Superdigital, nuestra solución de cartera digital dirigida a la población no plenamente bancarizada; y en PagoFX, nuestro servicio internacional de transferencias.

**superdigital**

Nuestra plataforma global Superdigital actualmente proporciona servicios transaccionales eficientes e integrará productos financieros que cubran las necesidades financieras de la población no plenamente bancarizada. Incorpora soluciones B2C, B2B2C y B2B y está siendo implementada en 7 países de Latinoamérica: Brasil, México, Argentina, Chile, Perú, Colombia y Uruguay.

PagoFX ha finalizado la construcción de su plataforma de pagos internacionales, que proporciona un servicio rápido, de bajo coste, transparente y seguro para enviar dinero al extranjero en el mercado abierto. En el primer trimestre, el servicio está disponible para los clientes en Reino Unido, Bélgica y España, que pueden realizar envíos de dinero a más de 50 países. Continuamos el proceso de integración de nuestra plataforma en la oferta web y móvil de nuestros bancos para facilitar a nuestros clientes su uso.

### Consumer Solutions. Superdigital en Brasil

Usuarios activos (miles)



## Evolución esperada de PagoNxt en 2021

En 2021, PagoNxt seguirá ampliando su oferta de productos y plataformas globales, aprovechando la escala del Grupo y llegando a nuevos clientes. Las principales prioridades por negocio son:

- En Merchant solutions, Getnet se centrará en mejorar nuestra plataforma global de adquirencia, aprovechando la adquisición de activos de Wirecard, y también en la expansión de la plataforma en otros países de Latinoamérica y Europa.
- En Trade solutions, las prioridades son conectar más clientes a la plataforma para llegar a cubrir toda nuestra presencia, desarrollar nuevas funcionalidades básicas en todos los servicios transaccionales (pagos, divisas y *trade finance*) y llegar a nuevos clientes más allá de nuestra base actual.
- En Consumer solutions, Superdigital seguirá promoviendo la inclusión financiera, centrándose en la expansión de la plataforma global multipaís en todas las geografías de Santander en Latinoamérica, y también incluyendo servicios bancarios adicionales en la plataforma. Seguiremos testando nuevos modelos alternativos de pagos que permitan ofrecer soluciones únicas a nuestros clientes.

## Resultados

El resultado ordinario ha sido de -72 millones de euros en el primer trimestre de 2021, inferior al mismo periodo del año anterior.

Este descenso se registra, principalmente, por el aumento de costes por las inversiones realizadas en desarrollos de proyectos, principalmente en Trade y Consumer solutions, así como por la integración de los activos de Wirecard en enero dentro de Merchant solutions.

Los ingresos han sido menores, afectados por un descenso de la actividad ligado a la pandemia, la presión en márgenes (especialmente en Brasil) y el cambio de mix hacia el segmento de e-commerce, de menor margen, pero con mayor potencial de crecimiento futuro. En este sentido, el aumento del número de transacciones, de comercios y de facturación previstos, permitirán compensar a lo largo del año la reducción de precios comentada.

Similares comentarios cabe hacer en la comparativa trimestral, donde también se recoge cierto efecto estacional.

## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'21	s/ 4T'20	s/ 1T'20
Ingresos	67	-32%	-18%
Costes	-136	-4%	+63%
Margen neto	-69	+64%	—
Dotaciones	-2	+13%	-13%
BAI	-73	+58%	—
Bfº ordinario atribuido	-72	+31%	—

[Información financiera detallada en página 72](#)

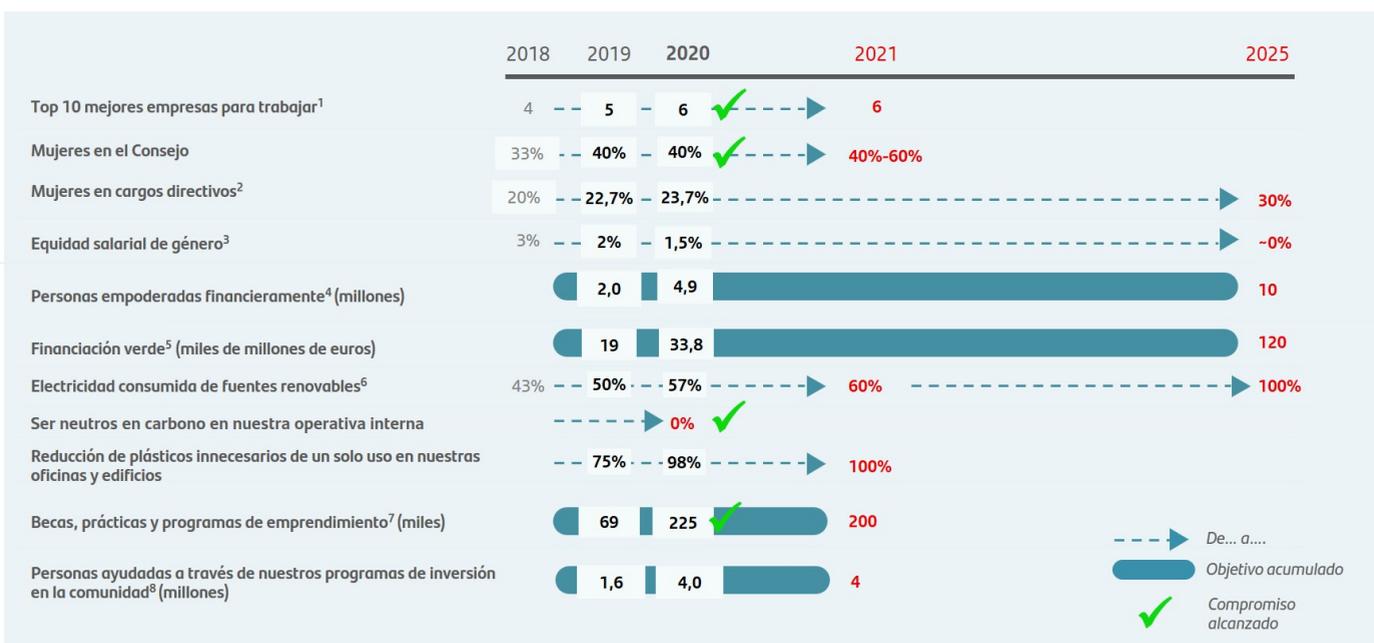
## BANCA RESPONSABLE

Santander trabaja cada día para contribuir al progreso de las personas y las empresas de forma Sencilla, Personal y Justa en todo lo que hacemos, para conseguir la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

Para cumplir con nuestro compromiso de ser un banco más responsable y ayudar a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales, estamos incorporando criterios socio ambientales y de buen gobierno en la toma de decisiones de negocio. Queremos dar respuesta a dos retos: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento más inclusivo y sostenible. En 2019 establecimos objetivos claros y ambiciosos en los que avanzamos en 2020 y seguiremos haciéndolo durante 2021:

### Objetivos de Banca Responsable Santander

Más información disponible en nuestros objetivos de banca responsable y en nuestra web corporativa.



- Según una fuente externa reconocida en cada país (*Great Place to Work*, *Top Employer*, *Merco*, etc.).
- Los puestos de alta dirección representan el 1% de la plantilla total.
- La equidad salarial de género se calcula comparando empleados del mismo puesto, nivel y función.
- Personas empoderadas desde el punto de vista financiero (en su mayoría no bancarizadas o con acceso restringido a servicios bancarios), a través de productos y servicios e iniciativas de inversión social, para acceder al sistema financiero, recibir financiación adaptada a sus necesidades e incrementar su conocimiento y resiliencia a través de la educación financiera.
- Incluye la financiación y movilización de capital para actividad verde vía: *project finance*, préstamos sindicados, *green bonds*, *capital finance*, *export finance*, *advisory*, *structuring* y otros productos para apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. El compromiso entre 2019 y 2030 es de 220 mil millones.
- En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.
- Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una PYME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).
- Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

## Aspectos destacados del trimestre



### Reconocimientos

- ✓ **Euromoney** ha reconocido a Santander como **Mejor Banco Privado en nuestras geografías principales**, destacándonos como **Mejor Banco Privado en criterios ASG** (Ambiental, Social y Gobierno).
- ✓ Hemos recibido la **certificación Top Employer** en España, Polonia, Reino Unido y Chile, y en seis unidades de SCF. Gracias a ello, hemos obtenido la **certificación Top Employer Europe 2021 por quinto año consecutivo**.



### Medio ambiente

- ♣ Santander ha anunciado su objetivo de alcanzar **cero emisiones netas de carbono en todo el Grupo en 2050**. Para conseguirlo, alineará su cartera de generación de energía eléctrica con el Acuerdo de París para 2030 y ha establecido sus **dos primeros objetivos de descarbonización para 2030**: dejar de dar servicios financieros a clientes de generación de energía eléctrica cuyos ingresos dependan en más de un 10% del carbón térmico y eliminar por completo la exposición a la minería de carbón térmico en todo el mundo. Para reforzar este compromiso, somos miembros fundadores del **Net-Zero Banking Alliance (NZBA)** promovido por UNEP-FI.
- ♣ Además, seguimos **financiando alternativas verdes y energías renovables** en nuestras diferentes geografías, siendo reconocidos por **Dealogic**, por quinto año consecutivo, como **líderes globales en la financiación de proyectos renovables** tanto por número de operaciones como por volumen de financiación. En 2020 hemos alcanzado los **33.800 millones de euros en financiación verde**, como parte del progreso hacia nuestro **compromiso de alcanzar 120.00 millones de euros en 2025**.
- ♣ SCIB ha actuado como **asesor financiero único a Plug Power**, empresa del sector hidrógeno, en la creación de una **joint venture con el grupo automovilístico Renault**; ha actuado como coordinador conjunto de sostenibilidad en la primera póliza de crédito renovable vinculada a la sostenibilidad de AB InBev; y ha participado en la **financiación del parque eólico más grande del mundo "Doggerbank Offshore Wind Farm"** en Reino Unido.
- ♣ A su vez, **Santander Asset Management** ha suscrito la iniciativa mundial **Net Zero Asset Managers** como parte de su compromiso en la lucha contra el cambio climático, y sus fondos de inversión han sido reconocidos como los **más verdes de España**, de acuerdo con Climetrics.
- ♣ Hemos reforzado nuestro compromiso con la **reducción de nuestra huella ambiental** anunciando que para 2025 todas las tarjetas de débito, crédito y prepago en la región de Europa estarán fabricadas con materiales sostenibles.



### Ámbito social

- En relación con nuestros objetivos de **diversidad e inclusión** nos hemos situado entre los 10 primeros en el **2021 Bloomberg Gender-Equality Index**. Adicionalmente, Santander UK ha lanzado un programa de desarrollo de talento para los empleados negros y a través de **Santander Universities** ha lanzado el **'Black Inclusion programme'** para fomentar el desarrollo de habilidades financieras de estos estudiantes.
- Continuamos **invirtiendo en las comunidades** en las que operamos. Santander Universities ha lanzado el **Santander X Environmental Challenge** para promover el emprendimiento sostenible, así como la **XI edición de Becas Santander Women con la London School of Economics**. También ha celebrado la **XVI edición del programa Emprendedor X en Argentina**, enfocado a fomentar la cultura emprendedora de los jóvenes.



### Índices de sostenibilidad

- ➔ Seguimos formando parte de varios índices de sostenibilidad, facilitando información no financiera a los mercados, inversores y analistas en ASG.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Un banco responsable cuenta con un modelo de gobierno sólido con funciones bien definidas, gestiona con prudencia los riesgos y las oportunidades y define la estrategia a largo plazo velando por los intereses de todos los grupos de interés y de la sociedad en general



### → Junta general ordinaria de accionistas de 2021

El 26 de marzo se celebró en la sede corporativa de Boadilla del Monte (Madrid) la junta general ordinaria de accionistas de Banco Santander que, en consideración a la situación existente en relación con la covid-19 y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria, en su redacción dada por el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, tuvo lugar de forma exclusivamente telemática, esto es, sin asistencia física o presencial de accionistas, representantes, ni invitados, salvo los integrantes de la Mesa de la Junta General (presidenta y secretario), el consejero delegado y el notario, y con las medidas de seguridad y distanciamiento necesarias.

Concurrieron a la junta, entre presentes y representados, un total de 612.804 accionistas, titulares de 11.735.176.840 acciones, ascendiendo por tanto el quórum al 67,674% del capital social de Banco Santander.

Las propuestas de acuerdos del orden del día sometidos a votación fueron aprobadas con media de un 98,3% de votos favorables.

Toda la información completa sobre los acuerdos aprobados por la junta se puede encontrar en la web corporativa ([www.santander.com](http://www.santander.com)).

### → Modificación de los Estatutos sociales

En la citada junta general se aprobó, sujeto a la obtención de la correspondiente autorización regulatoria, la modificación de los artículos 18, 20, 27, 34 de los Estatutos sociales y la introducción de un nuevo artículo 34 bis con el siguiente propósito:

- i. atribuir al consejo de administración la competencia para emitir obligaciones no convertibles;
- ii. atribuir al consejo de administración la competencia para 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, cuando los beneficiarios de tales sistemas de retribución no sean consejeros de Banco Santander;
- iii. conferir mayor flexibilidad para procesar las delegaciones conferidas y los votos emitidos a distancia por los accionistas en la junta general, sin perjuicio de que, como hasta ahora y con ocasión de cada convocatoria, el consejo de administración podrá reducir la antelación exigida, respecto al día previsto para la celebración de la junta general, para su recepción por el Banco, dándole la misma publicidad que se dé al anuncio de convocatoria; y
- iv. autorizar al consejo de administración, cuando así lo prevea la normativa aplicable, para la convocatoria de juntas generales celebradas de forma exclusivamente telemática, sin asistencia física de los accionistas o de sus representantes.

### → Modificación del Reglamento de la junta general de accionistas

En la citada junta general se aprobó también la modificación de los artículos 2, 8, 20 y 26 del Reglamento de la junta general de accionistas con el objeto de coordinar el texto del Reglamento con las modificaciones de los Estatutos sociales aprobadas por la junta general, así como introducir una precisión técnica en la regulación reglamentaria de los mecanismos para conferir la representación y emitir el voto a distancia y alguna mejora técnica adicional.

### → Cambios en la composición del consejo asesor internacional

El consejo de administración ha nombrado a D. Andreas Dombret como nuevo miembro del consejo asesor internacional de Banco Santander.

## LA ACCIÓN SANTANDER

El consejo de administración ha acordado abonar, a partir del 4 de mayo de 2021, un dividendo respecto del ejercicio 2020 por un importe de 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción, cantidad que es la máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la recomendación del Banco Central Europeo de 15 de diciembre de 2020.

Este pago se realizará en ejecución del acuerdo de distribución de prima aprobado en la junta general de accionistas del Banco celebrada el 27 de octubre de 2020.

### → Evolución de la cotización

La acción Santander cotiza en cinco mercados. En España, México, Polonia, en EE.UU. en forma de ADRs y en Reino Unido como CDIs.

El año se iniciaba con optimismo tras el acuerdo del Brexit entre el Reino Unido y la UE, y la aprobación del paquete fiscal en EE.UU. en diciembre. Este optimismo quedaba difuminado a finales de enero ante las incertidumbres sobre la recuperación económica por los efectos de la tercera ola de la pandemia y el lento progreso de los planes de vacunación, especialmente en la UE.

La tendencia positiva volvía a la renta variable en febrero apoyada en el inicio de la campaña de resultados empresariales, en las esperanzas del inicio del impacto del paquete fiscal en EE.UU. y en la eficacia de las vacunas. Al mismo tiempo, el FMI revisaba al alza el crecimiento previsto para 2021, con unas mejores expectativas de crecimiento para el segundo semestre, gracias a la solidez que mostraban las economías de China y EE.UU., y el plan de recuperación de la UE.

Sin embargo, la prudencia volvía al mercado ante la subida de las rentabilidades de la deuda a largo plazo por las expectativas

de inflación que podría derivar en un endurecimiento de la política monetaria antes de lo previsto por la Fed. Por su parte, el BCE indicó en su última reunión que aceleraría el ritmo de compras del PEPP (programa de compras de emergencia frente a la pandemia) para minimizar el riesgo de un endurecimiento prematuro de las condiciones financieras.

Como resultado de todo lo anterior, los principales mercados de renta variable cerraban con ascensos un trimestre marcado por la volatilidad, con los sectores cíclicos como los más favorecidos. Así, el sector bancario registraba un mejor comportamiento en general, el DJ Stoxx Banks subía un 19,1% mientras que el MSCI World Banks lo hacía en un 14,4%, frente a las subidas del Ibx 35 del 6,3% y del DJ Stoxx 50 del 6,9%. La acción Santander cerraba con una subida del 14,1%.

### Cotización

 <b>INICIO 31/12/2020</b> <b>2,538 €</b>	 <b>CIERRE 31/03/2021</b> <b>2,897 €</b>
 <b>MÁXIMA 25/02/2021</b> <b>3,068 €</b>	 <b>MÍNIMA 28/01/2021</b> <b>2,375 €</b>

### Evolución comparada de cotizaciones



## → Capitalización y negociación

A 31 de marzo de 2021 Santander ocupaba el segundo puesto de la zona euro y el trigésimo primero del mundo por valor de mercado entre las entidades financieras con una capitalización de 50.236 millones de euros.

La ponderación de la acción en el índice DJ Stoxx Banks se sitúa en el 7,2% y en el 13,3% del DJ Euro Stoxx Banks. En el mercado nacional, el peso dentro del Ibex-35 al cierre de marzo asciende al 10,9%.

Durante el periodo se han negociado 3.672 millones de acciones Santander, por un valor efectivo de 10.291 millones de euros, con una ratio de liquidez del 21%.

Diariamente se han contratado 58 millones de acciones por un importe efectivo de 163 millones de euros.

## → Base accionarial

El número total de accionistas a 31 de marzo es de 3.937.711, de los que 3.643.824 son europeos, que controlan el 75,72% del capital, y 276.201 son americanos, con el 22,51% del capital social.

Por otro lado, excluyendo el consejo de administración, que representa una participación del 1,05% del capital del Banco, los accionistas minoristas poseen el 40,35% del capital y los institucionales el 58,60%.



**2º** Banco de la zona euro por capitalización bursátil

**50.236** millones de euros

### La acción Santander

Marzo 2021

#### Acciones y contratación

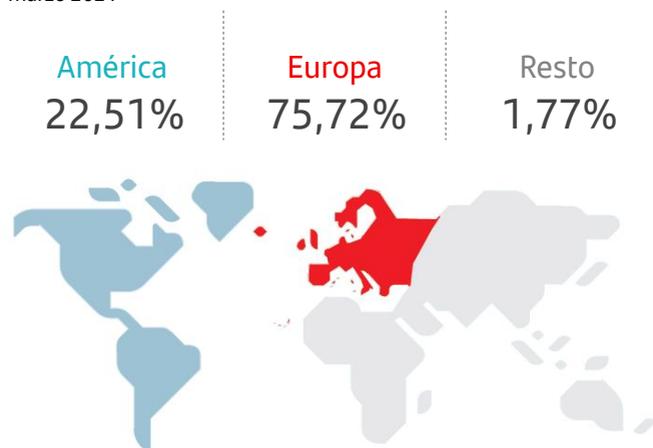
Acciones (número)	17.340.641.302
Contratación efectiva media diaria (nº de acciones)	58.285.961
Liquidez de la acción (en %)	21
<small>(Número de acciones contratadas en el año / número de acciones)</small>	

#### Ratios bursátiles

Precio / Valor contable tangible por acción (veces)	0,75
Free float (%)	99,83

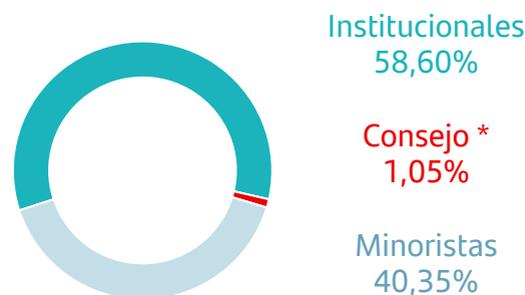
### Distribución geográfica del capital social

Marzo 2021



### Distribución del capital social por tipo de accionista

Marzo 2021



(\*) Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan.

2021

# ANEXO

- 
- ▶ Información financiera
    - Grupo
    - Segmentos
  - ▶ Medidas alternativas de rendimiento
  - ▶ Estados financieros intermedios resumidos consolidados
  - ▶ Glosario
  - ▶ Información importante

### Comisiones netas. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'21	4T'20	Var (%)	1T'20	Var (%)
Comisiones por servicios	1.414	1.378	2,6	1.705	(17,1)
Gestión de patrimonio y comercialización de recursos de clientes	852	873	(2,4)	928	(8,2)
Valores y custodia	282	205	37,6	220	28,2
<b>Comisiones netas</b>	<b>2.548</b>	<b>2.456</b>	<b>3,7</b>	<b>2.853</b>	<b>(10,7)</b>

### Costes de explotación ordinarios. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'21	4T'20	Var (%)	1T'20	Var (%)
Gastos de personal	2.688	2.666	0,8	2.899	(7,3)
Otros gastos generales de administración	1.747	1.873	(6,7)	1.949	(10,4)
Tecnología y sistemas	495	524	(5,5)	498	(0,6)
Comunicaciones	97	113	(14,2)	133	(27,1)
Publicidad	118	135	(12,6)	136	(13,2)
Inmuebles e instalaciones	164	164	—	210	(21,9)
Impresos y material de oficina	19	24	(20,8)	26	(26,9)
Tributos	140	148	(5,4)	138	1,4
Otros	714	765	(6,7)	808	(11,6)
<b>Gastos generales de administración</b>	<b>4.435</b>	<b>4.539</b>	<b>(2,3)</b>	<b>4.848</b>	<b>(8,5)</b>
Amortizaciones	683	702	(2,7)	729	(6,3)
<b>Costes de explotación</b>	<b>5.118</b>	<b>5.241</b>	<b>(2,3)</b>	<b>5.577</b>	<b>(8,2)</b>

### Medios operativos. Grupo consolidado

	Empleados			Oficinas		
	Mar-21	Mar-20	Variación	Mar-21	Mar-20	Variación
<b>Europa</b>	<b>67.189</b>	<b>71.295</b>	<b>(4.106)</b>	<b>4.108</b>	<b>4.912</b>	<b>(804)</b>
España	25.470	27.354	(1.884)	2.604	3.222	(618)
Reino Unido	21.581	23.599	(2.018)	564	615	(51)
Portugal	6.245	6.512	(267)	438	529	(91)
Polonia	10.306	11.034	(728)	490	535	(45)
Otros	3.587	2.796	791	12	11	1
<b>Norteamérica</b>	<b>39.727</b>	<b>37.648</b>	<b>2.079</b>	<b>1.947</b>	<b>2.048</b>	<b>(101)</b>
Estados Unidos	15.991	17.277	(1.286)	571	619	(48)
México	23.280	20.121	3.159	1.376	1.429	(53)
Otros	456	250	206	—	—	—
<b>Sudamérica</b>	<b>65.692</b>	<b>68.874</b>	<b>(3.182)</b>	<b>4.441</b>	<b>4.524</b>	<b>(83)</b>
Brasil	43.384	45.807	(2.423)	3.591	3.617	(26)
Chile	10.769	11.437	(668)	335	366	(31)
Argentina	9.070	9.290	(220)	408	438	(30)
Otros	2.469	2.340	129	107	103	4
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>15.830</b>	<b>15.434</b>	<b>396</b>	<b>321</b>	<b>418</b>	<b>(97)</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>1.737</b>	<b>1.697</b>	<b>40</b>			
<b>Total Grupo</b>	<b>190.175</b>	<b>194.948</b>	<b>(4.773)</b>	<b>10.817</b>	<b>11.902</b>	<b>(1.085)</b>

### Dotaciones por insolvencias ordinarias. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'21	4T'20	Var (%)	1T'20	Var (%)
Insolvencias	2.299	3.015	(23,7)	4.216	(45,5)
Riesgo-país	(1)	(3)	(66,7)	(6)	(83,3)
Activos en suspenso recuperados	(306)	(401)	(23,7)	(301)	1,7
<b>Dotaciones por insolvencias</b>	<b>1.992</b>	<b>2.611</b>	<b>(23,7)</b>	<b>3.909</b>	<b>(49,0)</b>

### Préstamos y anticipos a la clientela. Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-21	Mar-20	Variación		Dic-20
			Absoluta	%	
Cartera comercial	37.596	34.619	2.977	8,6	37.459
Deudores con garantía real	517.421	499.667	17.754	3,6	503.014
Otros deudores a plazo	274.791	279.311	(4.520)	(1,6)	269.143
Arrendamientos financieros	37.340	35.360	1.980	5,6	36.251
Deudores a la vista	8.578	9.418	(840)	(8,9)	7.903
Deudores por tarjetas de crédito	17.106	19.052	(1.946)	(10,2)	19.507
Activos deteriorados	31.598	31.681	(83)	(0,3)	30.815
<b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATA)</b>	<b>924.430</b>	<b>909.108</b>	<b>15.322</b>	<b>1,7</b>	<b>904.092</b>
Adquisición temporal de activos	38.734	49.005	(10.271)	(21,0)	35.702
<b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto</b>	<b>963.164</b>	<b>958.113</b>	<b>5.051</b>	<b>0,5</b>	<b>939.794</b>
Fondo de provisión para insolvencias	23.404	22.706	698	3,1	23.595
<b>Préstamos y anticipos a la clientela</b>	<b>939.760</b>	<b>935.407</b>	<b>4.353</b>	<b>0,5</b>	<b>916.199</b>

### Recursos totales de la clientela. Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-21	Mar-20	Variación		Dic-20
			Absoluta	%	
Depósitos a la vista	667.513	584.015	83.498	14,3	642.897
Depósitos a plazo	170.172	191.054	(20.882)	(10,9)	171.939
Fondos de inversión	169.634	148.003	21.631	14,6	164.802
<b>Recursos de la clientela</b>	<b>1.007.319</b>	<b>923.072</b>	<b>84.247</b>	<b>9,1</b>	<b>979.638</b>
Fondos de pensiones	15.767	14.549	1.218	8,4	15.577
Patrimonios administrados	27.715	28.937	(1.222)	(4,2)	26.438
Cesiones temporales de activos	45.169	40.390	4.779	11,8	34.474
<b>Recursos totales de la clientela</b>	<b>1.095.970</b>	<b>1.006.948</b>	<b>89.022</b>	<b>8,8</b>	<b>1.056.127</b>

### Recursos propios computables (phased-in)<sup>1</sup>. Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-21	Mar-20	Variación		Dic-20
			Absoluta	%	
Capital y reservas	115.830	124.727	(8.897)	(7,1)	125.449
Beneficio atribuido	1.608	331	1.277	386,4	(8.771)
Dividendos	—	—	—	—	(478)
Otros ingresos retenidos	(35.078)	(30.166)	(4.912)	16,3	(35.345)
Intereses minoritarios	6.789	6.911	(122)	(1,8)	6.669
Fondos de comercio e intangibles	(15.682)	(27.103)	11.421	(42,1)	(15.711)
Otras deducciones	(3.625)	(6.285)	2.660	(42,3)	(2.415)
<b>Core CET1</b>	<b>69.841</b>	<b>68.414</b>	<b>1.427</b>	<b>2,1</b>	<b>69.399</b>
Preferentes y otros computables T1	9.103	9.327	(224)	(2,4)	9.102
<b>Tier 1</b>	<b>78.944</b>	<b>77.741</b>	<b>1.204</b>	<b>1,5</b>	<b>78.501</b>
Fondos de insolvencia genéricos e instrumentos T2	12.819	11.455	1.364	11,9	12.514
<b>Recursos propios computables</b>	<b>91.764</b>	<b>89.196</b>	<b>2.568</b>	<b>2,9</b>	<b>91.014</b>
Activos ponderados por riesgo	567.797	590.952	(23.155)	(3,9)	562.580
<b>CET1 capital ratio</b>	<b>12,30</b>	<b>11,58</b>	<b>0,72</b>		<b>12,34</b>
<b>T1 capital ratio</b>	<b>13,90</b>	<b>13,16</b>	<b>0,75</b>		<b>13,95</b>
<b>Ratio capital total</b>	<b>16,16</b>	<b>15,09</b>	<b>1,07</b>		<b>16,18</b>

(1) La ratio phased-in incluye el tratamiento transitorio de la NIIF 9, calculado de acuerdo con el artículo 473 bis de la Regulación sobre Requerimientos de Capital (CRR) y las posteriores enmiendas introducidas por el Reglamento 2020/873 de la Unión Europea. Adicionalmente, los ratios de capital Tier 1 y total phased-in incluyen el tratamiento transitorio de acuerdo al capítulo 2, título 1, parte 10 de la citada CRR.

## EUROPA



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	2.645	(0,9)	(2,0)	11,2	12,5
Comisiones netas	1.072	10,7	10,5	(5,0)	(4,1)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	383	123,8	124,6	147,9	151,3
Otros resultados de explotación	49	—	—	(14,1)	(18,7)
<b>Margen bruto</b>	<b>4.149</b>	<b>12,9</b>	<b>12,0</b>	<b>11,6</b>	<b>12,7</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(2.071)	2,8	1,9	(4,8)	(3,8)
<b>Margen neto</b>	<b>2.077</b>	<b>25,2</b>	<b>24,3</b>	<b>34,7</b>	<b>36,1</b>
Dotaciones por insolvencias	(595)	(35,8)	(36,1)	(40,7)	(40,3)
Otros resultados y dotaciones	(251)	(32,4)	(32,6)	6,4	7,5
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.231</b>	<b>241,3</b>	<b>235,4</b>	<b>306,9</b>	<b>315,0</b>
Impuesto sobre beneficios	(402)	333,8	327,5	300,9	311,6
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>829</b>	<b>209,4</b>	<b>203,7</b>	<b>309,9</b>	<b>316,6</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>829</b>	<b>209,3</b>	<b>203,7</b>	<b>309,9</b>	<b>316,6</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(3)	(79,6)	(79,7)	(73,7)	(75,7)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>826</b>	<b>223,3</b>	<b>217,2</b>	<b>329,0</b>	<b>338,2</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	582.033	3,3	0,9	2,3	0,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	243.575	14,1	12,4	37,3	36,4
Valores representativos de deuda	76.451	(5,9)	(6,4)	(3,7)	(4,4)
Resto de activos financieros	47.751	(1,2)	(1,3)	(21,5)	(21,5)
Otras cuentas de activo	33.892	(5,6)	(6,8)	(20,8)	(21,4)
<b>Total activo</b>	<b>983.703</b>	<b>4,4</b>	<b>2,4</b>	<b>5,8</b>	<b>4,6</b>
Depósitos de la clientela	596.875	2,5	0,4	10,2	8,6
Bancos centrales y entidades de crédito	190.620	14,1	13,0	18,4	18,5
Valores representativos de deuda emitidos	88.090	4,6	1,3	(9,5)	(11,8)
Resto de pasivos financieros	50.542	(7,5)	(7,7)	(28,7)	(28,8)
Otras cuentas de pasivo	13.014	10,4	8,3	(9,1)	(10,2)
<b>Total pasivo</b>	<b>939.140</b>	<b>4,4</b>	<b>2,4</b>	<b>6,1</b>	<b>4,8</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>44.563</b>	<b>4,5</b>	<b>2,8</b>	<b>1,2</b>	<b>0,0</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	558.455	2,8	0,5	3,7	2,2
Recursos de la clientela	674.618	2,8	1,1	11,5	10,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	575.671	2,3	0,3	9,0	7,5
Fondos de inversión	98.947	6,4	6,0	28,9	28,5

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	8,53	5,91	6,58
Ratio de eficiencia	49,9	(4,9)	(8,6)
Ratio de morosidad	3,26	(0,08)	(0,11)
Ratio de cobertura	50,0	(0,3)	3,0
Número de empleados	67.189	(2,7)	(5,8)
Número de oficinas	4.108	(8,6)	(16,4)
Número de clientes vinculados (miles)	10.072	0,5	2,2
Número de clientes digitales (miles)	15.617	2,1	9,0

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## España



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
			%		%
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	1.019	(4,5)		10,2	
Comisiones netas	587	2,4		(8,7)	
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	132	(26,4)		(15,2)	
Otros resultados de explotación	45	—		(29,1)	
<b>Margen bruto</b>	<b>1.785</b>	<b>9,3</b>		<b>(0,2)</b>	
Gastos de administración y amortizaciones	(867)	(0,7)		(8,2)	
<b>Margen neto</b>	<b>918</b>	<b>20,9</b>		<b>8,7</b>	
Dotaciones por insolvencias	(449)	(26,5)		(28,6)	
Otros resultados y dotaciones	(129)	0,6		24,6	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>340</b>	<b>—</b>		<b>203,2</b>	
Impuesto sobre beneficios	(97)	—		336,4	
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>243</b>	<b>—</b>		<b>170,2</b>	
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—		—	
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>243</b>	<b>—</b>		<b>170,2</b>	
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—		—	
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>243</b>	<b>—</b>		<b>170,4</b>	

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	191.062	(1,6)		2,8	
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	123.441	8,7		57,2	
Valores representativos de deuda	18.551	(14,3)		(24,2)	
Resto de activos financieros	2.428	(9,1)		72,5	
Otras cuentas de activo	20.002	(10,9)		(20,7)	
<b>Total activo</b>	<b>355.485</b>	<b>0,3</b>		<b>12,7</b>	
Depósitos de la clientela	249.279	(0,8)		6,2	
Bancos centrales y entidades de crédito	51.537	6,7		153,4	
Valores representativos de deuda emitidos	27.212	4,4		(7,8)	
Resto de pasivos financieros	7.326	(21,6)		(18,3)	
Otras cuentas de pasivo	4.692	14,1		(24,7)	
<b>Total pasivo</b>	<b>340.046</b>	<b>0,2</b>		<b>13,4</b>	
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>15.439</b>	<b>0,8</b>		<b>(2,0)</b>	

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	197.435	(1,6)		2,6	
Recursos de la clientela	322.356	0,5		9,7	
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	249.279	(0,8)		6,2	
Fondos de inversión	73.078	5,1		23,5	

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	6,50	5,99		4,19	
Ratio de eficiencia	48,6	(4,9)		(4,2)	
Ratio de morosidad	6,18	(0,05)		(0,70)	
Ratio de cobertura	47,2	0,1		2,6	
Número de empleados	25.470	(5,5)		(6,9)	
Número de oficinas	2.604	(11,4)		(19,2)	
Número de clientes vinculados (miles)	2.697	2,0		6,4	
Número de clientes digitales (miles)	5.289	1,1		8,8	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Reino Unido



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	1.001	1,8	(1,3)	22,0	23,7
Comisiones netas	120	25,1	20,4	(36,6)	(35,7)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	(12)	(61,4)	(62,0)	211,2	215,5
Otros resultados de explotación	3	107,5	104,0	123,9	127,1
<b>Margen bruto</b>	<b>1.111</b>	<b>6,0</b>	<b>2,7</b>	<b>10,4</b>	<b>11,9</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(652)	8,5	4,9	(5,0)	(3,6)
<b>Margen neto</b>	<b>459</b>	<b>2,7</b>	<b>(0,2)</b>	<b>43,2</b>	<b>45,2</b>
Dotaciones por insolvencias	(18)	(81,3)	(82,1)	(89,8)	(89,6)
Otros resultados y dotaciones	(31)	(79,4)	(79,8)	(56,4)	(55,8)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>410</b>	<b>105,0</b>	<b>99,8</b>	<b>468,9</b>	<b>476,9</b>
Impuesto sobre beneficios	(116)	299,3	286,4	485,8	494,0
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>294</b>	<b>71,9</b>	<b>67,8</b>	<b>462,5</b>	<b>470,4</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>294</b>	<b>71,9</b>	<b>67,8</b>	<b>462,5</b>	<b>470,4</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>294</b>	<b>71,9</b>	<b>67,8</b>	<b>462,5</b>	<b>470,4</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	261.943	4,9	(0,5)	2,2	(1,8)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	66.090	21,4	15,1	76,7	69,8
Valores representativos de deuda	9.230	(19,9)	(24,1)	(45,5)	(47,7)
Resto de activos financieros	796	11,7	6,0	(27,5)	(30,4)
Otras cuentas de activo	6.786	(17,0)	(21,3)	(39,9)	(42,3)
<b>Total activo</b>	<b>344.844</b>	<b>6,2</b>	<b>0,7</b>	<b>6,8</b>	<b>2,6</b>
Depósitos de la clientela	241.483	4,1	(1,2)	12,3	7,9
Bancos centrales y entidades de crédito	28.981	40,8	33,5	35,4	30,1
Valores representativos de deuda emitidos	52.632	2,9	(2,4)	(15,6)	(18,9)
Resto de pasivos financieros	3.156	36,3	29,3	5,9	1,7
Otras cuentas de pasivo	3.731	(17,2)	(21,5)	(24,7)	(27,7)
<b>Total pasivo</b>	<b>329.983</b>	<b>6,3</b>	<b>0,8</b>	<b>7,6</b>	<b>3,4</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>14.861</b>	<b>5,0</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(8,6)</b>	<b>(12,2)</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	244.338	5,9	0,5	5,3	1,2
Recursos de la clientela	235.469	5,9	0,5	12,5	8,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	227.119	6,0	0,5	12,2	7,8
Fondos de inversión	8.350	5,2	(0,2)	22,0	17,2

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	9,22	3,80	7,70
Ratio de eficiencia	58,7	1,3	(9,5)
Ratio de morosidad	1,35	0,11	0,36
Ratio de cobertura	40,5	(4,3)	0,8
Número de empleados	21.581	(2,0)	(8,6)
Número de oficinas	564	—	(8,3)
Número de clientes vinculados (miles)	4.410	(0,9)	(2,9)
Número de clientes digitales (miles)	6.392	2,0	7,2

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Portugal



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
			%		%
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	193	(1,1)		(4,6)	
Comisiones netas	99	(3,5)		(2,0)	
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	147	—		163,6	
Otros resultados de explotación	(12)	—		37,8	
<b>Margen bruto</b>	<b>427</b>	<b>34,8</b>		<b>21,9</b>	
Gastos de administración y amortizaciones	(146)	(2,0)		(3,5)	
<b>Margen neto</b>	<b>281</b>	<b>67,4</b>		<b>41,2</b>	
Dotaciones por insolvencias	(35)	(16,9)		(56,9)	
Otros resultados y dotaciones	(13)	—		(38,0)	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>234</b>	<b>75,4</b>		<b>138,6</b>	
Impuesto sobre beneficios	(72)	91,4		144,2	
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>161</b>	<b>69,1</b>		<b>136,1</b>	
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—		—	
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>161</b>	<b>69,1</b>		<b>136,1</b>	
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	585,7		(43,1)	
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>161</b>	<b>69,0</b>		<b>137,0</b>	

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	38.246	0,5		5,4	
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	7.625	31,0		48,4	
Valores representativos de deuda	9.321	(19,4)		(17,8)	
Resto de activos financieros	1.465	(1,5)		(5,6)	
Otras cuentas de activo	1.488	0,9		(11,6)	
<b>Total activo</b>	<b>58.145</b>	<b>(0,4)</b>		<b>3,8</b>	
Depósitos de la clientela	40.073	0,5		3,1	
Bancos centrales y entidades de crédito	9.591	(3,8)		20,3	
Valores representativos de deuda emitidos	2.500	(0,8)		(25,1)	
Resto de pasivos financieros	211	(15,2)		(29,7)	
Otras cuentas de pasivo	1.768	7,7		6,1	
<b>Total pasivo</b>	<b>54.143</b>	<b>(0,2)</b>		<b>3,8</b>	
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>4.002</b>	<b>(3,3)</b>		<b>3,9</b>	

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	39.274	0,6		5,3	
Recursos de la clientela	43.678	1,3		5,0	
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	40.073	0,5		3,1	
Fondos de inversión	3.605	10,9		33,5	

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	15,94	6,57		8,58	
Ratio de eficiencia	34,2	(12,8)		(9,0)	
Ratio de morosidad	3,84	(0,06)		(0,72)	
Ratio de cobertura	69,2	2,7		10,2	
Número de empleados	6.245	(1,4)		(4,1)	
Número de oficinas	438	(8,2)		(17,2)	
Número de clientes vinculados (miles)	816	0,6		4,4	
Número de clientes digitales (miles)	970	4,3		21,7	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Polonia



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	240	(1,3)	(0,5)	(18,9)	(14,7)
Comisiones netas	127	5,4	6,5	8,8	14,4
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	20	(21,7)	(20,8)	140,6	153,1
Otros resultados de explotación	(30)	—	—	(46,3)	(43,5)
<b>Margen bruto</b>	<b>357</b>	<b>(8,0)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>(2,2)</b>	<b>2,8</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(158)	2,6	3,5	(7,9)	(3,1)
<b>Margen neto</b>	<b>199</b>	<b>(15,1)</b>	<b>(14,2)</b>	<b>2,8</b>	<b>8,1</b>
Dotaciones por insolvencias	(68)	(15,6)	(14,8)	(28,5)	(24,8)
Otros resultados y dotaciones	(72)	(17,0)	(15,6)	101,3	111,7
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>58</b>	<b>(11,9)</b>	<b>(11,7)</b>	<b>(6,2)</b>	<b>(1,3)</b>
Impuesto sobre beneficios	(33)	0,6	1,5	9,8	15,4
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>26</b>	<b>(23,9)</b>	<b>(24,3)</b>	<b>(20,8)</b>	<b>(16,7)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>26</b>	<b>(23,9)</b>	<b>(24,3)</b>	<b>(20,8)</b>	<b>(16,7)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(5)	(62,2)	(62,2)	(47,7)	(45,0)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>21</b>	<b>1,1</b>	<b>0,2</b>	<b>(9,4)</b>	<b>(4,7)</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	28.199	0,6	2,3	(3,4)	(1,6)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.714	46,2	48,7	4,7	6,6
Valores representativos de deuda	14.125	0,9	2,5	64,7	67,8
Resto de activos financieros	994	1,4	3,1	34,1	36,6
Otras cuentas de activo	1.320	(1,6)	0,1	(1,1)	0,7
<b>Total activo</b>	<b>48.351</b>	<b>3,1</b>	<b>4,8</b>	<b>11,4</b>	<b>13,5</b>
Depósitos de la clientela	36.266	4,0	5,7	14,5	16,6
Bancos centrales y entidades de crédito	2.597	(0,6)	1,0	5,4	7,3
Valores representativos de deuda emitidos	2.315	9,7	11,5	(1,9)	(0,1)
Resto de pasivos financieros	927	(6,6)	(5,1)	12,2	14,3
Otras cuentas de pasivo	1.180	(4,2)	(2,6)	(3,0)	(1,3)
<b>Total pasivo</b>	<b>43.285</b>	<b>3,5</b>	<b>5,2</b>	<b>12,3</b>	<b>14,3</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>5.066</b>	<b>(0,2)</b>	<b>1,5</b>	<b>4,7</b>	<b>6,7</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	29.235	0,6	2,3	(2,8)	(1,0)
Recursos de la clientela	40.654	4,5	6,3	17,3	19,4
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	36.266	4,0	5,7	14,5	16,6
Fondos de inversión	4.387	9,1	10,8	46,8	49,5

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	2,54	(0,02)	(0,31)
Ratio de eficiencia	44,3	4,6	(2,7)
Ratio de morosidad	4,82	0,08	0,53
Ratio de cobertura	70,3	(0,4)	2,2
Número de empleados	10.306	(2,6)	(6,6)
Número de oficinas	490	(2,4)	(8,4)
Número de clientes vinculados (miles)	2.149	1,6	7,9
Número de clientes digitales (miles)	2.812	2,0	7,8

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Otros Europa

Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	192	5,7	5,6	43,0	44,9
Comisiones netas	138	83,3	84,2	77,2	83,3
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	96	—	—	—	—
Otros resultados de explotación	43	7,2	8,3	(24,1)	(24,7)
<b>Margen bruto</b>	<b>469</b>	<b>62,1</b>	<b>62,3</b>	<b>126,3</b>	<b>132,6</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(249)	4,4	4,9	12,0	14,0
<b>Margen neto</b>	<b>221</b>	<b>328,4</b>	<b>323,2</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Dotaciones por insolvencias	(26)	(73,5)	(73,5)	14,4	16,3
Otros resultados y dotaciones	(6)	(54,9)	(51,5)	27,6	16,1
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>189</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Impuesto sobre beneficios	(84)	—	—	—	—
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>106</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>106</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	3	112,1	127,4	624,0	—
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>108</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	62.584	17,0	16,1	2,2	3,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	42.706	14,7	14,0	(19,2)	(18,7)
Valores representativos de deuda	25.224	12,0	12,0	39,4	39,4
Resto de activos financieros	42.068	(0,9)	(1,0)	(24,9)	(24,8)
Otras cuentas de activo	4.296	74,5	70,6	31,6	35,6
<b>Total activo</b>	<b>176.877</b>	<b>11,8</b>	<b>11,3</b>	<b>(7,6)</b>	<b>(7,0)</b>
Depósitos de la clientela	29.774	22,5	22,0	39,2	40,2
Bancos centrales y entidades de crédito	97.914	14,5	13,8	(10,0)	(9,2)
Valores representativos de deuda emitidos	3.431	45,8	45,8	—	—
Resto de pasivos financieros	38.921	(6,7)	(6,8)	(32,7)	(32,7)
Otras cuentas de pasivo	1.641	458,5	456,3	591,3	594,3
<b>Total pasivo</b>	<b>171.682</b>	<b>11,3</b>	<b>10,8</b>	<b>(8,7)</b>	<b>(8,2)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>5.195</b>	<b>31,7</b>	<b>30,1</b>	<b>55,4</b>	<b>59,2</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	48.173	9,9	8,9	3,2	4,9
Recursos de la clientela	32.460	5,4	5,1	26,8	27,6
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	22.935	1,8	1,4	11,7	12,5
Fondos de inversión	9.526	15,3	15,3	88,0	88,0

### Medios operativos

Número de empleados	3.587	14,8	28,3
---------------------	-------	------	------

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## NORTEAMÉRICA



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	2.005	(2,5)	(1,8)	(11,3)	(2,3)
Comisiones netas	451	12,3	12,8	(2,8)	7,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	98	740,3	662,6	44,2	58,8
Otros resultados de explotación	215	(6,9)	(4,4)	45,0	57,7
<b>Margen bruto</b>	<b>2.768</b>	<b>2,6</b>	<b>3,3</b>	<b>(5,9)</b>	<b>3,7</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(1.149)	(5,5)	(4,7)	(6,6)	2,8
<b>Margen neto</b>	<b>1.620</b>	<b>9,2</b>	<b>9,9</b>	<b>(5,3)</b>	<b>4,3</b>
Dotaciones por insolvencias	(393)	(49,1)	(49,3)	(68,4)	(65,3)
Otros resultados y dotaciones	(20)	(64,8)	(63,9)	43,2	58,5
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.207</b>	<b>84,4</b>	<b>87,7</b>	<b>167,2</b>	<b>196,9</b>
Impuesto sobre beneficios	(297)	91,9	94,9	159,9	189,0
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>910</b>	<b>82,1</b>	<b>85,5</b>	<b>169,6</b>	<b>199,5</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>910</b>	<b>82,1</b>	<b>85,5</b>	<b>169,6</b>	<b>199,5</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(137)	65,0	68,9	145,4	170,1
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>773</b>	<b>85,5</b>	<b>88,8</b>	<b>174,4</b>	<b>205,4</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	122.702	1,8	(2,0)	(9,4)	(6,6)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	31.414	9,6	6,0	(5,5)	(5,2)
Valores representativos de deuda	38.692	0,8	(2,0)	27,8	26,8
Resto de activos financieros	12.075	(21,8)	(23,8)	(33,7)	(35,5)
Otras cuentas de activo	21.733	4,9	0,8	(6,5)	(2,1)
<b>Total activo</b>	<b>226.617</b>	<b>1,3</b>	<b>(2,2)</b>	<b>(5,7)</b>	<b>(3,9)</b>
Depósitos de la clientela	120.090	16,7	12,6	2,0	4,2
Bancos centrales y entidades de crédito	22.942	(39,7)	(41,6)	(25,9)	(25,8)
Valores representativos de deuda emitidos	38.189	4,4	0,4	(9,1)	(4,9)
Resto de pasivos financieros	13.762	(15,0)	(17,1)	(29,7)	(31,9)
Otras cuentas de pasivo	5.881	(2,5)	(5,6)	(11,8)	(11,0)
<b>Total pasivo</b>	<b>200.863</b>	<b>0,6</b>	<b>(2,9)</b>	<b>(7,4)</b>	<b>(5,8)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>25.754</b>	<b>7,0</b>	<b>3,2</b>	<b>10,0</b>	<b>13,4</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	122.862	1,8	(2,0)	(6,9)	(4,0)
Recursos de la clientela	127.263	8,3	4,5	6,1	7,9
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	104.581	8,6	4,7	3,1	5,5
Fondos de inversión	22.683	6,8	3,5	22,0	20,5

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	14,31	6,55	8,97
Ratio de eficiencia	41,5	(3,5)	(0,3)
Ratio de morosidad	2,39	0,16	0,37
Ratio de cobertura	153,4	(29,1)	(16,7)
Número de empleados	39.727	2,6	5,5
Número de oficinas	1.947	(0,6)	(4,9)
Número de clientes vinculados (miles)	4.032	2,3	11,1
Número de clientes digitales (miles)	6.308	3,0	13,3

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Estados Unidos



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	1.337	(0,8)	0,2	(8,6)	(0,1)
Comisiones netas	241	16,6	17,5	(3,6)	5,4
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	70	611,7	548,8	50,5	64,4
Otros resultados de explotación	254	7,2	10,1	48,9	62,7
<b>Margen bruto</b>	<b>1.902</b>	<b>5,6</b>	<b>6,8</b>	<b>(1,4)</b>	<b>7,7</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(748)	(3,1)	(1,9)	(7,5)	1,0
<b>Margen neto</b>	<b>1.154</b>	<b>12,1</b>	<b>13,3</b>	<b>3,0</b>	<b>12,6</b>
Dotaciones por insolvencias	(165)	(70,5)	(70,7)	(83,0)	(81,4)
Otros resultados y dotaciones	(15)	(61,0)	(59,6)	133,3	154,9
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>974</b>	<b>126,2</b>	<b>132,5</b>	<b>589,7</b>	<b>653,6</b>
Impuesto sobre beneficios	(235)	132,6	138,3	454,0	505,3
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>739</b>	<b>124,2</b>	<b>130,7</b>	<b>647,9</b>	<b>717,2</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>739</b>	<b>124,2</b>	<b>130,7</b>	<b>647,9</b>	<b>717,2</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(122)	76,7	81,6	218,1	247,5
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>616</b>	<b>136,8</b>	<b>143,8</b>	<b>922,3</b>	<b>1.016,9</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	91.777	0,9	(3,5)	(12,2)	(5,9)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	21.214	27,7	22,2	7,3	15,0
Valores representativos de deuda	15.154	7,6	3,0	(5,0)	1,8
Resto de activos financieros	3.584	(18,2)	(21,7)	(50,6)	(47,0)
Otras cuentas de activo	17.861	5,0	0,5	(10,2)	(3,8)
<b>Total activo</b>	<b>149.590</b>	<b>4,6</b>	<b>0,0</b>	<b>(10,7)</b>	<b>(4,3)</b>
Depósitos de la clientela	83.633	24,0	18,6	(0,1)	7,1
Bancos centrales y entidades de crédito	8.583	(59,1)	(60,9)	(52,6)	(49,2)
Valores representativos de deuda emitidos	31.541	6,1	1,5	(12,6)	(6,3)
Resto de pasivos financieros	3.681	(15,0)	(18,6)	(50,3)	(46,7)
Otras cuentas de pasivo	3.475	3,1	(1,3)	(18,3)	(12,5)
<b>Total pasivo</b>	<b>130.913</b>	<b>4,0</b>	<b>(0,5)</b>	<b>(12,5)</b>	<b>(6,2)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>18.677</b>	<b>8,6</b>	<b>3,9</b>	<b>4,5</b>	<b>12,0</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	91.408	1,0	(3,3)	(9,6)	(3,1)
Recursos de la clientela	85.512	11,1	6,3	4,1	11,5
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	74.107	11,6	6,8	1,7	9,0
Fondos de inversión	11.405	7,7	3,1	23,0	31,8

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	15,56	9,01	14,01
Ratio de eficiencia	39,3	(3,5)	(2,6)
Ratio de morosidad	2,11	0,07	0,11
Ratio de cobertura	183,2	(27,2)	1,7
Número de empleados	15.991	(0,8)	(7,4)
Número de oficinas	571	(2,4)	(7,8)
Número de clientes vinculados (miles)	380	9,7	16,0
Número de clientes digitales (miles)	1.044	3,2	2,4

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## México



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	667	(5,6)	(5,6)	(16,4)	(6,4)
Comisiones netas	204	8,7	8,7	(3,4)	8,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	28	—	—	29,4	44,8
Otros resultados de explotación	(34)	487,5	477,3	43,4	60,5
<b>Margen bruto</b>	<b>865</b>	<b>(2,9)</b>	<b>(2,9)</b>	<b>(14,1)</b>	<b>(3,9)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(373)	(11,6)	(11,5)	(10,2)	0,6
<b>Margen neto</b>	<b>492</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>(16,9)</b>	<b>(7,0)</b>
Dotaciones por insolvencias	(228)	7,6	7,5	(16,7)	(6,7)
Otros resultados y dotaciones	(5)	(73,1)	(73,0)	(31,9)	(23,8)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>259</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>(16,7)</b>	<b>(6,7)</b>
Impuesto sobre beneficios	(63)	18,1	18,0	(15,0)	(4,8)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>196</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>(17,2)</b>	<b>(7,3)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>196</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>(17,2)</b>	<b>(7,3)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(14)	6,2	6,2	(16,7)	(6,8)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>182</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>(17,3)</b>	<b>(7,4)</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	30.910	4,6	2,6	0,0	(8,4)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	9.980	(15,8)	(17,4)	(25,6)	(31,8)
Valores representativos de deuda	23.538	(3,2)	(5,0)	64,6	50,8
Resto de activos financieros	8.490	(22,7)	(24,1)	(22,1)	(28,6)
Otras cuentas de activo	3.617	2,7	0,7	10,1	0,8
<b>Total activo</b>	<b>76.535</b>	<b>(4,6)</b>	<b>(6,4)</b>	<b>5,1</b>	<b>(3,7)</b>
Depósitos de la clientela	36.445	2,8	0,9	7,0	(2,0)
Bancos centrales y entidades de crédito	14.354	(15,5)	(17,0)	11,7	2,3
Valores representativos de deuda emitidos	6.648	(2,9)	(4,7)	12,0	2,6
Resto de pasivos financieros	10.054	(15,0)	(16,6)	(17,3)	(24,2)
Otras cuentas de pasivo	2.389	(9,1)	(10,8)	(0,4)	(8,8)
<b>Total pasivo</b>	<b>69.890</b>	<b>(5,2)</b>	<b>(7,0)</b>	<b>3,7</b>	<b>(5,0)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>6.645</b>	<b>2,2</b>	<b>0,3</b>	<b>23,3</b>	<b>13,0</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	31.437	4,1	2,2	2,2	(6,4)
Recursos de la clientela	41.740	2,9	1,0	10,3	1,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	30.462	1,8	(0,1)	6,9	(2,1)
Fondos de inversión	11.278	5,9	4,0	20,9	10,8

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	12,73	0,44	(3,14)
Ratio de eficiencia	43,1	(4,2)	1,9
Ratio de morosidad	3,21	0,40	1,14
Ratio de cobertura	95,6	(25,3)	(38,3)
Número de empleados	23.280	4,6	15,7
Número de oficinas	1.376	0,2	(3,7)
Número de clientes vinculados (miles)	3.651	1,6	10,6
Número de clientes digitales (miles)	5.110	2,2	14,9

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Otros Norteamérica

Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	—	(81,1)	(81,1)	—	—
Comisiones netas	7	(15,0)	(15,0)	75,2	75,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	—	—	—	—	—
Otros resultados de explotación	(5)	—	—	—	—
<b>Margen bruto</b>	<b>2</b>	<b>(72,7)</b>	<b>(72,7)</b>	<b>(60,8)</b>	<b>(60,8)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(28)	29,8	29,8	384,2	384,2
<b>Margen neto</b>	<b>(26)</b>	<b>86,1</b>	<b>86,1</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Dotaciones por insolvencias	—	(87,2)	(87,2)	61,8	61,8
Otros resultados y dotaciones	—	—	—	225,5	225,5
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(26)</b>	<b>85,4</b>	<b>85,4</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Impuesto sobre beneficios	1	—	—	(60,2)	(60,2)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>(25)</b>	<b>73,3</b>	<b>73,3</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>(25)</b>	<b>73,3</b>	<b>73,3</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	448,8	448,8	190,3	190,3
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>(25)</b>	<b>72,4</b>	<b>72,4</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Balance</b>					
Préstamos y anticipos a la clientela	16	7,5	7,5	88,2	88,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	220	11,4	11,4	224,6	224,6
Valores representativos de deuda	—	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)
Resto de activos financieros	1	(98,3)	(98,3)	(98,1)	(98,1)
Otras cuentas de activo	255	32,5	32,5	345,1	345,1
<b>Total activo</b>	<b>492</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>140,0</b>	<b>140,0</b>
Depósitos de la clientela	12	(31,8)	(31,8)	(1,3)	(1,3)
Bancos centrales y entidades de crédito	4	(91,1)	(91,1)	(33,1)	(33,1)
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Resto de pasivos financieros	27	20,9	20,9	14,6	14,6
Otras cuentas de pasivo	17	(46,1)	(46,1)	(6,8)	(6,8)
<b>Total pasivo</b>	<b>61</b>	<b>(50,3)</b>	<b>(50,3)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>432</b>	<b>19,0</b>	<b>19,0</b>	<b>199,0</b>	<b>199,0</b>
<b>Pro memoria</b>					
Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	17	11,3	11,3	100,7	100,7
Recursos de la clientela	12	(31,8)	(31,8)	(1,3)	(1,3)
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	12	(31,8)	(31,8)	(1,3)	(1,3)
Fondos de inversión	—	—	—	—	—
<b>Medios operativos</b>					
Número de empleados	456	36,1		82,4	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## SUDAMÉRICA



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	2.575	0,3	(1,6)	(16,0)	8,0
Comisiones netas	842	(4,9)	(5,3)	(21,8)	2,4
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	205	30,0	27,8	202,7	280,6
Otros resultados de explotación	(83)	(5,1)	(9,3)	99,8	183,3
<b>Margen bruto</b>	<b>3.539</b>	<b>0,5</b>	<b>(1,0)</b>	<b>(15,1)</b>	<b>9,5</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(1.219)	(8,7)	(10,7)	(18,3)	4,9
<b>Margen neto</b>	<b>2.320</b>	<b>6,1</b>	<b>5,1</b>	<b>(13,3)</b>	<b>12,1</b>
Dotaciones por insolvencias	(683)	(2,7)	(6,5)	(48,4)	(33,2)
Otros resultados y dotaciones	(132)	143,6	116,2	(6,5)	27,6
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.505</b>	<b>5,2</b>	<b>6,2</b>	<b>24,3</b>	<b>59,4</b>
Impuesto sobre beneficios	(599)	20,9	24,1	44,6	91,1
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>905</b>	<b>(3,2)</b>	<b>(3,1)</b>	<b>13,7</b>	<b>43,6</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>905</b>	<b>(3,2)</b>	<b>(3,1)</b>	<b>13,7</b>	<b>43,6</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(132)	(6,4)	(6,0)	37,2	59,8
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>773</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(2,5)</b>	<b>10,5</b>	<b>41,2</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	115.576	1,6	2,9	2,4	9,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	44.049	2,1	4,9	(4,1)	6,7
Valores representativos de deuda	48.061	(2,5)	—	7,5	23,3
Resto de activos financieros	14.402	(17,0)	(17,3)	(25,5)	(27,6)
Otras cuentas de activo	15.013	(1,2)	1,1	(12,7)	(3,3)
<b>Total activo</b>	<b>237.102</b>	<b>(0,7)</b>	<b>1,0</b>	<b>(1,2)</b>	<b>7,2</b>
Depósitos de la clientela	111.592	(0,2)	1,7	4,8	15,1
Bancos centrales y entidades de crédito	45.621	8,5	10,3	0,2	10,0
Valores representativos de deuda emitidos	20.974	(1,4)	(0,7)	(22,2)	(18,6)
Resto de pasivos financieros	31.519	(11,1)	(9,7)	(6,0)	(1,9)
Otras cuentas de pasivo	7.520	(9,8)	(7,5)	(12,0)	(0,9)
<b>Total pasivo</b>	<b>217.226</b>	<b>(0,8)</b>	<b>0,9</b>	<b>(1,7)</b>	<b>6,6</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>19.876</b>	<b>0,2</b>	<b>2,1</b>	<b>4,5</b>	<b>14,4</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	120.478	1,4	2,7	2,4	9,7
Recursos de la clientela	150.343	(1,9)	0,1	1,5	12,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	103.135	(0,2)	1,6	7,5	17,4
Fondos de inversión	47.208	(5,4)	(3,0)	(9,5)	1,9

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	19,33	(0,60)		3,42	
Ratio de eficiencia	34,4	(3,5)		(1,3)	
Ratio de morosidad	4,30	(0,09)		(0,33)	
Ratio de cobertura	98,4	1,0		5,5	
Número de empleados	65.692	0,2		(4,6)	
Número de oficinas	4.441	0,2		(1,8)	
Número de clientes vinculados (miles)	9.052	5,1		16,7	
Número de clientes digitales (miles)	21.623	6,4		21,1	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Brasil



Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	1.780	(0,3)	2,6	(21,6)	5,8
Comisiones netas	632	(6,6)	(3,6)	(27,3)	(1,9)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	127	11,4	15,2	818,9	—
Otros resultados de explotación	(18)	(43,2)	(36,8)	8,7	46,7
<b>Margen bruto</b>	<b>2.521</b>	<b>(0,9)</b>	<b>2,0</b>	<b>(19,6)</b>	<b>8,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(723)	(19,4)	(16,3)	(28,0)	(2,9)
<b>Margen neto</b>	<b>1.799</b>	<b>9,2</b>	<b>11,8</b>	<b>(15,7)</b>	<b>13,8</b>
Dotaciones por insolvencias	(549)	1,7	0,9	(48,5)	(30,6)
Otros resultados y dotaciones	(96)	164,1	150,8	(24,4)	2,0
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.154</b>	<b>7,7</b>	<b>12,4</b>	<b>22,8</b>	<b>65,7</b>
Impuesto sobre beneficios	(530)	21,5	26,4	43,8	94,1
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>624</b>	<b>(1,8)</b>	<b>2,8</b>	<b>9,3</b>	<b>47,4</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>624</b>	<b>(1,8)</b>	<b>2,8</b>	<b>9,3</b>	<b>47,4</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(63)	(7,3)	(2,5)	14,6	54,6
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>562</b>	<b>(1,1)</b>	<b>3,4</b>	<b>8,7</b>	<b>46,7</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	63.935	(0,1)	3,9	(2,6)	13,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	31.083	(1,2)	2,7	3,4	20,2
Valores representativos de deuda	36.145	(4,0)	(0,2)	(4,7)	10,8
Resto de activos financieros	6.059	(11,9)	(8,4)	3,0	19,7
Otras cuentas de activo	10.254	(3,3)	0,6	(17,4)	(3,9)
<b>Total activo</b>	<b>147.476</b>	<b>(2,1)</b>	<b>1,9</b>	<b>(3,0)</b>	<b>12,9</b>
Depósitos de la clientela	66.801	(4,7)	(0,9)	3,4	20,3
Bancos centrales y entidades de crédito	30.212	14,7	19,3	(7,9)	7,1
Valores representativos de deuda emitidos	11.514	(3,3)	0,6	(29,3)	(17,7)
Resto de pasivos financieros	21.740	(7,6)	(3,9)	13,7	32,2
Otras cuentas de pasivo	5.049	(18,0)	(14,7)	(24,1)	(11,8)
<b>Total pasivo</b>	<b>135.316</b>	<b>(2,0)</b>	<b>2,0</b>	<b>(3,0)</b>	<b>12,8</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>12.160</b>	<b>(3,1)</b>	<b>0,8</b>	<b>(2,8)</b>	<b>13,0</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	67.170	(0,4)	3,6	(2,7)	13,1
Recursos de la clientela	94.340	(6,0)	(2,2)	(3,9)	11,7
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	58.397	(5,2)	(1,4)	7,7	25,2
Fondos de inversión	35.944	(7,2)	(3,5)	(18,3)	(4,9)

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	21,43	0,04	4,97
Ratio de eficiencia	28,7	(6,6)	(3,3)
Ratio de morosidad	4,42	(0,17)	(0,52)
Ratio de cobertura	116,5	3,4	8,5
Número de empleados	43.384	0,3	(5,3)
Número de oficinas	3.591	0,6	(0,7)
Número de clientes vinculados (miles)	6.582	3,1	16,0
Número de clientes digitales (miles)	16.604	6,7	20,1

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Chile



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	497	0,6	(3,1)	11,0	9,3
Comisiones netas	95	0,4	(3,2)	2,7	1,1
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	32	77,7	69,7	141,9	138,1
Otros resultados de explotación	(10)	(20,0)	(22,8)	795,8	781,9
<b>Margen bruto</b>	<b>614</b>	<b>3,3</b>	<b>(0,5)</b>	<b>11,2</b>	<b>9,5</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(236)	7,5	3,5	2,3	0,7
<b>Margen neto</b>	<b>378</b>	<b>0,9</b>	<b>(2,8)</b>	<b>17,5</b>	<b>15,7</b>
Dotaciones por insolvencias	(100)	6,2	1,9	(38,5)	(39,5)
Otros resultados y dotaciones	(1)	—	—	—	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>277</b>	<b>(2,8)</b>	<b>(6,3)</b>	<b>73,3</b>	<b>70,7</b>
Impuesto sobre beneficios	(55)	13,5	9,4	157,9	153,9
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>222</b>	<b>(6,2)</b>	<b>(9,5)</b>	<b>60,3</b>	<b>57,8</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>222</b>	<b>(6,2)</b>	<b>(9,5)</b>	<b>60,3</b>	<b>57,8</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(69)	(5,4)	(8,7)	67,7	65,1
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>153</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>57,1</b>	<b>54,7</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	40.760	3,5	0,1	11,5	0,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	6.265	7,3	3,9	(32,8)	(39,3)
Valores representativos de deuda	8.867	6,0	2,6	130,3	107,9
Resto de activos financieros	8.158	(20,2)	(22,8)	(38,1)	(44,1)
Otras cuentas de activo	3.105	0,9	(2,3)	(9,5)	(18,3)
<b>Total activo</b>	<b>67.154</b>	<b>0,4</b>	<b>(2,8)</b>	<b>1,3</b>	<b>(8,6)</b>
Depósitos de la clientela	30.435	7,3	3,8	11,9	1,0
Bancos centrales y entidades de crédito	11.374	(2,0)	(5,2)	23,4	11,4
Valores representativos de deuda emitidos	9.280	0,4	(2,9)	(11,4)	(20,0)
Resto de pasivos financieros	8.981	(19,5)	(22,2)	(34,3)	(40,7)
Otras cuentas de pasivo	1.799	18,4	14,6	49,7	35,1
<b>Total pasivo</b>	<b>61.869</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(3,3)</b>	<b>0,2</b>	<b>(9,6)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>5.285</b>	<b>6,2</b>	<b>2,7</b>	<b>15,9</b>	<b>4,6</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	42.049	3,6	0,2	12,0	1,1
Recursos de la clientela	39.626	4,6	1,2	16,8	5,4
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	30.383	7,2	3,8	12,4	1,4
Fondos de inversión	9.243	(3,1)	(6,3)	34,0	20,9

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	17,22	(2,41)	5,41
Ratio de eficiencia	38,4	1,5	(3,3)
Ratio de morosidad	4,74	(0,05)	0,11
Ratio de cobertura	63,4	2,0	6,2
Número de empleados	10.769	(0,6)	(5,8)
Número de oficinas	335	(3,2)	(8,5)
Número de clientes vinculados (miles)	780	2,1	14,7
Número de clientes digitales (miles)	1.723	11,4	30,9

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Argentina



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	204	6,5	(25,6)	(15,3)	29,7
Comisiones netas	74	3,7	(21,1)	(2,2)	49,7
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	32	182,2	85,3	38,3	111,7
Otros resultados de explotación	(47)	(0,6)	(13,1)	117,8	233,5
<b>Margen bruto</b>	<b>262</b>	<b>15,9</b>	<b>(20,6)</b>	<b>(17,4)</b>	<b>26,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(171)	21,0	(13,4)	(8,2)	40,5
<b>Margen neto</b>	<b>92</b>	<b>7,5</b>	<b>(31,3)</b>	<b>(30,4)</b>	<b>6,6</b>
Dotaciones por insolvencias	(14)	(71,3)	(79,8)	(81,4)	(71,5)
Otros resultados y dotaciones	(34)	55,1	25,9	152,9	287,2
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>44</b>	<b>194,8</b>	<b>16,2</b>	<b>—</b>	<b>53,2</b>
Impuesto sobre beneficios	2	(42,8)	459,8	—	—
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>46</b>	<b>150,8</b>	<b>20,3</b>	<b>32,7</b>	<b>103,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>46</b>	<b>150,8</b>	<b>20,3</b>	<b>32,7</b>	<b>103,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	8,6	(29,5)	22,3	87,3
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>45</b>	<b>152,9</b>	<b>20,8</b>	<b>32,8</b>	<b>103,3</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	4.310	3,8	8,7	(3,9)	47,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.647	19,6	25,3	7,4	64,5
Valores representativos de deuda	1.611	(15,1)	(11,1)	(27,6)	10,8
Resto de activos financieros	65	9,7	14,8	(15,2)	29,9
Otras cuentas de activo	827	(0,7)	4,0	0,3	53,6
<b>Total activo</b>	<b>10.459</b>	<b>4,7</b>	<b>9,6</b>	<b>(5,0)</b>	<b>45,5</b>
Depósitos de la clientela	7.518	4,7	9,6	(9,5)	38,6
Bancos centrales y entidades de crédito	821	(2,3)	2,3	21,6	86,2
Valores representativos de deuda emitidos	67	230,5	246,0	(23,2)	17,6
Resto de pasivos financieros	696	5,9	10,9	10,3	68,9
Otras cuentas de pasivo	324	(9,9)	(5,6)	(16,4)	27,9
<b>Total pasivo</b>	<b>9.426</b>	<b>4,1</b>	<b>9,0</b>	<b>(6,5)</b>	<b>43,1</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>1.033</b>	<b>10,9</b>	<b>16,1</b>	<b>12,3</b>	<b>71,9</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	4.544	3,4	8,3	(3,8)	47,3
Recursos de la clientela	9.499	8,0	13,1	(0,7)	52,0
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	7.518	4,7	9,6	(9,5)	38,6
Fondos de inversión	1.981	22,6	28,3	56,7	139,9

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	20,43	1,23	2,84
Ratio de eficiencia	65,0	2,7	6,5
Ratio de morosidad	2,32	0,21	(1,65)
Ratio de cobertura	232,4	(42,7)	101,2
Número de empleados	9.070	(1,0)	(2,4)
Número de oficinas	408	0,0	(6,8)
Número de clientes vinculados (miles)	1.573	16,0	21,1
Número de clientes digitales (miles)	2.689	1,5	19,5

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Otros Sudamérica

Millones de euros

	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>					
Margen de intereses	93	(1,6)	0,2	(12,3)	4,1
Comisiones netas	41	(4,3)	(1,6)	2,4	17,9
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	14	(2,2)	(0,2)	(19,7)	(6,2)
Otros resultados de explotación	(7)	—	—	280,7	372,9
<b>Margen bruto</b>	<b>141</b>	<b>(10,1)</b>	<b>(8,2)</b>	<b>(12,9)</b>	<b>2,3</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(90)	15,6	17,1	24,8	44,6
<b>Margen neto</b>	<b>51</b>	<b>(35,2)</b>	<b>(33,4)</b>	<b>(43,0)</b>	<b>(32,2)</b>
Dotaciones por insolvencias	(20)	3,6	5,5	(1,0)	17,4
Otros resultados y dotaciones	(1)	276,5	279,6	(53,1)	(44,1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>30</b>	<b>(49,4)</b>	<b>(47,8)</b>	<b>(55,5)</b>	<b>(47,0)</b>
Impuesto sobre beneficios	(16)	14,6	17,6	6,1	27,4
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>14</b>	<b>(69,5)</b>	<b>(68,5)</b>	<b>(73,6)</b>	<b>(68,6)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>14</b>	<b>(69,5)</b>	<b>(68,5)</b>	<b>(73,6)</b>	<b>(68,6)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	267,1	282,8	234,2	234,2
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>14</b>	<b>(69,1)</b>	<b>(68,0)</b>	<b>(73,2)</b>	<b>(68,2)</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	6.571	5,3	6,0	6,3	16,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.055	9,0	9,6	(3,6)	5,7
Valores representativos de deuda	1.439	3,8	4,4	108,2	123,1
Resto de activos financieros	121	(34,9)	(34,9)	(36,5)	(33,7)
Otras cuentas de activo	828	19,6	20,0	55,8	61,7
<b>Total activo</b>	<b>12.013</b>	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>	<b>11,6</b>	<b>21,5</b>
Depósitos de la clientela	6.837	10,6	11,3	7,6	17,5
Bancos centrales y entidades de crédito	3.214	(0,8)	(0,2)	13,3	22,8
Valores representativos de deuda emitidos	114	1,4	0,8	2,0	19,5
Resto de pasivos financieros	103	2,1	2,5	(19,5)	(14,7)
Otras cuentas de pasivo	348	16,7	17,3	14,5	24,5
<b>Total pasivo</b>	<b>10.615</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>9,0</b>	<b>18,9</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>1.398</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>	<b>35,7</b>	<b>45,5</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	6.715	5,4	6,0	6,5	16,2
Recursos de la clientela	6.878	10,5	11,2	7,6	17,5
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	6.837	10,6	11,3	7,6	17,5
Fondos de inversión	41	6,7	7,4	8,3	17,7

### Medios operativos

Número de empleados	2.469	5,7		5,5	
---------------------	-------	-----	--	-----	--

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## DIGITAL CONSUMER BANK



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	1.056	(1,6)	(2,4)	(2,9)	(2,6)
Comisiones netas	188	(7,9)	(8,0)	(2,0)	(1,8)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	8	(50,9)	(50,4)	—	—
Otros resultados de explotación	51	(11,3)	(12,2)	121,6	122,1
<b>Margen bruto</b>	<b>1.304</b>	<b>(3,6)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>1,0</b>	<b>1,3</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(600)	0,8	0,1	0,8	1,0
<b>Margen neto</b>	<b>703</b>	<b>(7,0)</b>	<b>(7,7)</b>	<b>1,1</b>	<b>1,5</b>
Dotaciones por insolvencias	(166)	(18,8)	(20,0)	(49,8)	(49,7)
Otros resultados y dotaciones	(31)	—	—	—	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>506</b>	<b>(9,3)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>25,2</b>	<b>25,5</b>
Impuesto sobre beneficios	(135)	0,8	0,2	25,3	25,6
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>372</b>	<b>(12,4)</b>	<b>(13,0)</b>	<b>25,1</b>	<b>25,5</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	(100,0)	(100,0)	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>372</b>	<b>(12,4)</b>	<b>(13,0)</b>	<b>25,1</b>	<b>25,5</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(80)	1,3	1,2	26,7	27,4
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>291</b>	<b>(15,5)</b>	<b>(16,2)</b>	<b>24,7</b>	<b>25,0</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	112.816	(0,4)	(1,4)	0,6	(1,3)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	27.524	26,5	25,9	27,5	25,7
Valores representativos de deuda	5.946	5,0	4,8	119,4	111,5
Resto de activos financieros	39	29,9	29,3	(12,9)	(14,0)
Otras cuentas de activo	6.381	3,8	2,6	24,9	22,6
<b>Total activo</b>	<b>152.705</b>	<b>4,0</b>	<b>3,0</b>	<b>7,8</b>	<b>5,8</b>
Depósitos de la clientela	53.324	3,7	3,0	9,3	7,3
Bancos centrales y entidades de crédito	47.600	14,5	12,9	28,1	25,5
Valores representativos de deuda emitidos	33.696	(6,3)	(6,9)	(12,8)	(14,2)
Resto de pasivos financieros	1.539	12,4	11,4	20,7	18,6
Otras cuentas de pasivo	3.928	(0,3)	(0,8)	8,1	7,1
<b>Total pasivo</b>	<b>140.087</b>	<b>4,4</b>	<b>3,4</b>	<b>8,2</b>	<b>6,2</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>12.619</b>	<b>0,1</b>	<b>(1,1)</b>	<b>4,0</b>	<b>1,4</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	115.663	(0,4)	(1,4)	0,6	(1,3)
Recursos de la clientela	54.103	3,9	3,2	9,9	7,8
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	53.324	3,7	3,0	9,3	7,3
Fondos de inversión	779	18,4	18,4	71,9	71,9

### Ratios (%), medios operativos y clientes

RoTE ordinario	11,99	(2,25)		2,36	
Ratio de eficiencia	46,1	2,0		(0,1)	
Ratio de morosidad	2,23	0,06		0,02	
Ratio de cobertura	111,4	(1,9)		(0,1)	
Número de empleados	15.830	(2,1)		2,6	
Número de oficinas	321	(9,1)		(23,2)	
Número de clientes totales (miles)	19.273	(1,7)		(7,0)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## CENTRO CORPORATIVO



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	4T'20	%	1T'20	%
Margen de intereses	(324)	(345)	(6,2)	(304)	6,5
Comisiones netas	(5)	(3)	49,6	(9)	(45,0)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	(44)	104	—	14	—
Otros resultados de explotación	3	(8)	—	(5)	—
<b>Margen bruto</b>	<b>(370)</b>	<b>(252)</b>	<b>46,4</b>	<b>(304)</b>	<b>21,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(79)	(80)	(1,4)	(85)	(6,7)
<b>Margen neto</b>	<b>(449)</b>	<b>(333)</b>	<b>34,9</b>	<b>(389)</b>	<b>15,3</b>
Dotaciones por insolvencias	(154)	(4)	—	(3)	—
Otros resultados y dotaciones	(33)	(9)	268,9	(20)	60,4
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(635)</b>	<b>(345)</b>	<b>83,9</b>	<b>(413)</b>	<b>53,9</b>
Impuesto sobre beneficios	108	(44)	—	(524)	—
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>(527)</b>	<b>(389)</b>	<b>35,4</b>	<b>(937)</b>	<b>(43,8)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>(527)</b>	<b>(389)</b>	<b>35,4</b>	<b>(937)</b>	<b>(43,8)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—	(8,7)	(94)	—
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>(527)</b>	<b>(389)</b>	<b>35,4</b>	<b>(1.031)</b>	<b>(48,9)</b>

### Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	6.632	5.044	31,5	5.989	10,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	89.695	61.173	46,6	46.314	93,7
Valores representativos de deuda	1.450	1.918	(24,4)	1.292	12,2
Resto de activos financieros	2.005	1.645	21,9	3.745	(46,5)
Otras cuentas de activo	119.024	112.807	5,5	131.526	(9,5)
<b>Total activo</b>	<b>218.806</b>	<b>182.587</b>	<b>19,8</b>	<b>188.866</b>	<b>15,9</b>
Depósitos de la clientela	974	825	18,0	740	31,6
Bancos centrales y entidades de crédito	62.440	38.554	62,0	27.484	127,2
Valores representativos de deuda emitidos	64.354	57.240	12,4	56.906	13,1
Resto de pasivos financieros	1.085	493	120,1	803	35,1
Otras cuentas de pasivo	8.106	9.443	(14,2)	8.917	(9,1)
<b>Total pasivo</b>	<b>136.959</b>	<b>106.556</b>	<b>28,5</b>	<b>94.849</b>	<b>44,4</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>81.847</b>	<b>76.031</b>	<b>7,6</b>	<b>94.017</b>	<b>(12,9)</b>

### Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	6.972	5.224	33,5	6.135	13,6
Recursos de la clientela	992	837	18,5	751	32,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	974	825	18,0	740	31,6
Fondos de inversión	18	12	49,6	11	66,5

### Medios operativos

Número de empleados	1.737	1.692	2,7	1.697	2,4
---------------------	-------	-------	-----	-------	-----

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## BANCA COMERCIAL



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	7.472	(0,4)	(1,2)	(6,7)	4,3
Comisiones netas	1.709	1,4	1,2	(17,0)	(6,3)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	246	(3,4)	2,1	147,6	109,8
Otros resultados de explotación	109	—	—	—	442,9
<b>Margen bruto</b>	<b>9.536</b>	<b>2,0</b>	<b>1,5</b>	<b>(6,2)</b>	<b>4,5</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(4.157)	(2,9)	(3,8)	(10,2)	(1,8)
<b>Margen neto</b>	<b>5.378</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>(2,9)</b>	<b>9,9</b>
Dotaciones por insolvencias	(1.783)	(26,1)	(27,4)	(54,2)	(48,6)
Otros resultados y dotaciones	(405)	(0,8)	(3,5)	18,2	35,1
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.190</b>	<b>42,0</b>	<b>45,2</b>	<b>144,3</b>	<b>183,6</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.047)	60,6	66,6	142,0	191,2
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>2.143</b>	<b>34,4</b>	<b>36,7</b>	<b>145,4</b>	<b>180,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	(100,0)	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.143</b>	<b>34,4</b>	<b>36,7</b>	<b>145,4</b>	<b>180,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(307)	8,9	10,1	70,2	81,3
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>1.836</b>	<b>39,9</b>	<b>42,4</b>	<b>165,0</b>	<b>208,1</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

## CORPORATE & INVESTMENT BANKING



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	720	(5,8)	(7,0)	6,4	19,0
Comisiones netas	466	24,1	23,0	15,9	27,9
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	412	568,2	428,7	163,2	244,2
Otros resultados de explotación	57	12,3	12,7	(5,9)	(6,6)
<b>Margen bruto</b>	<b>1.655</b>	<b>32,1</b>	<b>29,1</b>	<b>27,6</b>	<b>43,9</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(526)	0,5	(0,1)	(0,4)	7,7
<b>Margen neto</b>	<b>1.130</b>	<b>54,8</b>	<b>49,4</b>	<b>46,9</b>	<b>70,6</b>
Dotaciones por insolvencias	(47)	(74,8)	(74,4)	700,9	778,6
Otros resultados y dotaciones	(25)	(65,8)	(63,3)	66,0	79,4
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.058</b>	<b>124,0</b>	<b>109,1</b>	<b>41,4</b>	<b>64,5</b>
Impuesto sobre beneficios	(318)	138,3	121,4	44,9	70,8
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>740</b>	<b>118,4</b>	<b>104,2</b>	<b>40,0</b>	<b>62,0</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>740</b>	<b>118,4</b>	<b>104,2</b>	<b>40,0</b>	<b>62,0</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(36)	56,5	50,9	6,0	28,1
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>704</b>	<b>122,9</b>	<b>107,9</b>	<b>42,3</b>	<b>64,2</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

## WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	88	(11,8)	(12,5)	(19,1)	(11,3)
Comisiones netas	297	0,3	0,3	(3,8)	2,5
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	36	(15,2)	(15,8)	80,8	108,2
Otros resultados de explotación	81	(24,1)	(24,1)	(28,4)	(22,6)
<b>Margen bruto</b>	<b>502</b>	<b>(7,9)</b>	<b>(8,1)</b>	<b>(8,8)</b>	<b>(1,7)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(220)	2,2	2,0	(6,9)	(0,5)
<b>Margen neto</b>	<b>281</b>	<b>(14,5)</b>	<b>(14,7)</b>	<b>(10,2)</b>	<b>(2,7)</b>
Dotaciones por insolvencias	(5)	11,9	10,8	(11,0)	(8,4)
Otros resultados y dotaciones	(3)	—	—	341,5	271,7
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>273</b>	<b>(17,6)</b>	<b>(17,7)</b>	<b>(11,0)</b>	<b>(3,4)</b>
Impuesto sobre beneficios	(67)	(17,8)	(18,0)	(9,6)	(3,2)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>206</b>	<b>(17,5)</b>	<b>(17,6)</b>	<b>(11,4)</b>	<b>(3,4)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>206</b>	<b>(17,5)</b>	<b>(17,6)</b>	<b>(11,4)</b>	<b>(3,4)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(9)	(17,1)	(16,4)	(15,9)	(4,0)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>197</b>	<b>(17,5)</b>	<b>(17,7)</b>	<b>(11,2)</b>	<b>(3,4)</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

## PAGONXT



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'21	s/ 4T'20		s/ 1T'20	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	(1)	129,1	216,2	—	—
Comisiones netas	81	(20,6)	(19,2)	(13,0)	9,3
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	1	—	—	(61,8)	(46,3)
Otros resultados de explotación	(15)	—	—	—	—
<b>Margen bruto</b>	<b>67</b>	<b>(33,3)</b>	<b>(32,2)</b>	<b>(33,9)</b>	<b>(17,6)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(136)	(4,5)	(3,6)	41,9	62,6
<b>Margen neto</b>	<b>(69)</b>	<b>64,8</b>	<b>63,8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Dotaciones por insolvencias	(2)	19,3	12,6	(35,4)	(13,4)
Otros resultados y dotaciones	(2)	(31,9)	(17,3)	—	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(73)</b>	<b>57,9</b>	<b>58,0</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Impuesto sobre beneficios	1	—	—	—	—
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>(72)</b>	<b>31,5</b>	<b>31,5</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>(72)</b>	<b>31,5</b>	<b>31,5</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	331,5	331,1	127,8	127,8
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>(72)</b>	<b>30,9</b>	<b>30,9</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

## MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (MAR)

Además de la información financiera preparada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este informe incluye ciertas medidas alternativas de rendimiento (MAR) a efectos de dar cumplimiento a las directrices sobre medidas alternativas de rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority (ESMA) el 5 de octubre de 2015, así como medidas no NIIF.

Las medidas de rendimiento incluidas en este informe calificadas como MAR y medidas no-NIIF se han calculado utilizando la información financiera de Santander, pero no están definidas ni detalladas en el marco de información financiera aplicable y, por tanto, no han sido auditadas ni son susceptibles de ser auditadas de manera completa.

Estas MAR y medidas no-NIIF se han utilizado para planificar, monitorizar y valorar nuestra evolución. Consideramos que estas MAR y medidas no-NIIF son de utilidad para la dirección y los inversores puesto que facilita la comparación del rendimiento operativo entre periodos. Aunque consideramos que estas MAR y medidas no-NIIF permiten una mejor valoración de la evolución de nuestros negocios, esta información debe considerarse sólo como información adicional, y en ningún caso sustituye a la información financiera preparada según las NIIF. Además, la forma en que el Grupo Santander define y calcula estas MAR y las medidas no-NIIF puede diferir de la forma en que son calculadas por otras

compañías que usan medidas similares y, por lo tanto, pueden no ser comparables.

Las MAR y medidas no-NIIF utilizadas en este documento pueden ser categorizadas de la siguiente manera:

### Resultados ordinarios

Además de los de resultados NIIF, reportamos algunos indicadores de resultados que corresponden a medidas no-NIIF y a las que nos referimos como resultados ordinarios. Estos indicadores ofrecen, bajo nuestro punto de vista, un mejor análisis de la comparativa interanual, dado que no incluyen los factores que no forman parte de nuestro negocio ordinario y que se presentan de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos que se detalla en la página 11 de este informe.

Adicionalmente, en la sección "Información por segmentos" relativa a los segmentos principales y secundarios, los resultados se presentan únicamente en términos ordinarios, de acuerdo con la NIIF 8, y están reconciliados sobre bases agregadas con los resultados consolidados estatutarios de las cuentas consolidadas que figuran a continuación.

### Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables

Millones de euros

	Enero-Marzo 2021		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	7.956	—	7.956
Comisiones netas	2.548	—	2.548
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	651	—	651
Otros resultados de explotación	235	—	235
<b>Margen bruto</b>	<b>11.390</b>	<b>—</b>	<b>11.390</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(5.118)	—	(5.118)
<b>Margen neto</b>	<b>6.272</b>	<b>—</b>	<b>6.272</b>
Dotaciones por insolvencias	(1.992)	—	(1.992)
Otros resultados y dotaciones	(467)	(711)	(1.178)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.813</b>	<b>(711)</b>	<b>3.102</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.324)	181	(1.143)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>2.489</b>	<b>(530)</b>	<b>1.959</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.489</b>	<b>(530)</b>	<b>1.959</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(351)	—	(351)
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>2.138</b>	<b>(530)</b>	<b>1.608</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Costes de reestructuración por impacto neto de -530 millones de euros: Reino Unido (-293 millones), Portugal (-165 millones), Digital Consumer Bank (-16 millones) y Centro Corporativo (-56 millones).

## Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables

Millones de euros

	Enero-Marzo 2020		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	8.487	—	8.487
Comisiones netas	2.853	—	2.853
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	292	(5)	287
Otros resultados de explotación	182	—	182
<b>Margen bruto</b>	<b>11.814</b>	<b>(5)</b>	<b>11.809</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(5.577)	(12)	(5.589)
<b>Margen neto</b>	<b>6.237</b>	<b>(17)</b>	<b>6.220</b>
Dotaciones por insolvencias	(3.909)	(10)	(3.919)
Otros resultados y dotaciones	(372)	(38)	(410)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.956</b>	<b>(65)</b>	<b>1.891</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.260)	16	(1.244)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>696</b>	<b>(49)</b>	<b>647</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>696</b>	<b>(49)</b>	<b>647</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(319)	3	(316)
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>377</b>	<b>(46)</b>	<b>331</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Costes de reestructuración por impacto neto de -46 millones de euros.

## Indicadores de rentabilidad y eficiencia

Los indicadores de rentabilidad y eficiencia tienen como objetivo medir la ratio del resultado sobre capital, capital tangible, activos y activos ponderados de riesgo, y la ratio de eficiencia permite medir cuántos gastos generales de administración (de personal y otros) y gastos por amortizaciones son necesarios para generar los ingresos.

En el cálculo del RoTE se han deducido del numerador los ajustes por valoración de los fondos de comercio, dado que al no figurar estos últimos en el denominador, se considera que este cálculo es más correcto.

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
<b>RoE</b> (Return on equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)}}$	Esta ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en el Banco y por tanto, mide la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas.
<b>RoE ordinario</b>	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)}}$	Esta ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en el Banco sin considerar los resultados no recurrentes.
<b>RoTE</b> (Return on tangible equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}^2}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Este indicador se utiliza para valorar la rentabilidad sobre el patrimonio tangible de una empresa, ya que mide el rendimiento que obtienen los accionistas sobre los fondos invertidos en el Banco, una vez deducidos los activos intangibles.
<b>RoTE ordinario</b>	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Es un indicador muy común que mide la rentabilidad sobre los fondos propios tangibles de una empresa procedentes de actividades ordinarias, sin considerar los resultados no recurrentes.
<b>RoA</b> (Return on assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos totales}}$	Esta métrica mide el rendimiento que se obtiene de los activos totales del Banco. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los activos totales de la empresa para generar beneficios.
<b>RoA ordinario</b>	$\frac{\text{Resultado ordinario consolidado}}{\text{Promedio de activos totales}}$	Esta métrica mide el rendimiento que se obtiene de los activos totales del Banco sin considerar los resultados no recurrentes. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los activos totales de la empresa para generar beneficios ordinarios.
<b>RoRWA</b> (Return on risk weighted assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	La rentabilidad ajustada al riesgo es una evolución del RoA. La diferencia es que relaciona el beneficio con los activos ponderados por riesgo que asume el Grupo.
<b>RoRWA ordinario</b>	$\frac{\text{Resultado ordinario consolidado}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	Relaciona el beneficio consolidado (sin tener en cuenta la línea Neto de plusvalías y saneamientos) con los activos ponderados por riesgo que asume el Grupo.
<b>Eficiencia</b>	$\frac{\text{Costes de explotación}^3}{\text{Margen bruto}}$	Uno de los indicadores más utilizados a la hora de establecer comparaciones sobre la productividad de diferentes entidades financieras. Mide el nivel de recursos utilizados para generar los ingresos de explotación del Grupo.

1. Patrimonio neto = Capital y Reservas + Otro resultado global acumulado + Beneficio atribuido a la dominante + Dividendos y retribuciones.

2. Sin considerar ajustes en la valoración de los fondos de comercio.

3. Costes de explotación: Gastos generales de administración + amortizaciones.

Datos básicos Modelo de negocio	Información financiera del Grupo	Información financiera por segmentos	Banca responsable Gobierno corporativo La acción Santander	<b>Anexo</b>  Medidas alternativas de rendimiento
------------------------------------	-------------------------------------	---	--	--

<b>Rentabilidad y eficiencia</b> <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>	1T'21	4T'20	1T'20
<b>RoE</b>	<b>9,80%</b>	<b>5,54%</b>	<b>1,47%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.022	4.546	1.462
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	81.858	82.080	99.221
<b>RoE ordinario</b>	<b>10,44%</b>	<b>6,93%</b>	<b>1,52%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.022	4.546	1.462
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-530	-1.146	-46
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	8.552	5.692	1.508
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	81.858	82.080	99.221
<b>RoTE</b>	<b>12,16%</b>	<b>6,86%</b>	<b>2,04%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.022	4.546	1.462
(-) Ajustes en la valoración de los fondos de comercio	—	—	—
Beneficio atribuido a la dominante (excl. ajustes por valoración de fondos de comercio)	8.022	4.546	1.462
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	81.858	82.080	99.221
(-) Promedio de activos intangibles	15.892	15.802	27.721
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	65.965	66.278	71.500
<b>RoTE ordinario</b>	<b>12,96%</b>	<b>8,59%</b>	<b>2,11%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.022	4.546	1.462
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-530	-1.146	-46
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	8.552	5.692	1.508
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	65.965	66.278	71.500
<b>RoA</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,18%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	9.426	5.797	2.734
Promedio de activos totales	1.526.899	1.517.201	1.536.725
<b>RoA ordinario</b>	<b>0,65%</b>	<b>0,46%</b>	<b>0,18%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	9.426	5.797	2.734
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-530	-1.155	-50
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	9.956	6.952	2.784
Promedio de activos totales	1.526.899	1.517.201	1.536.725
<b>RoRWA</b>	<b>1,67%</b>	<b>1,03%</b>	<b>0,45%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	9.426	5.797	2.734
Promedio de activos ponderados por riesgo	563.776	560.342	603.069
<b>RoRWA ordinario</b>	<b>1,77%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,46%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	9.426	5.797	2.734
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-530	-1.155	-50
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	9.956	6.952	2.784
Promedio de activos ponderados por riesgo	563.776	560.342	603.069
<b>Ratio de eficiencia</b>	<b>44,9%</b>	<b>47,7%</b>	<b>47,2%</b>
Costes de explotación ordinarios	5.118	5.241	5.577
Costes de explotación	5.118	5.344	5.589
Ajuste en costes por actividad no ordinaria	—	-103	-12
Margen bruto ordinario	11.390	10.995	11.814
Margen bruto	11.390	10.924	11.809
Ajuste en margen bruto por actividad no ordinaria	—	71	5

(1) Los promedios que se incluyen en los denominadores del RoE, RoTE, RoA y RoRWA se calculan tomando 4 meses en el caso de los datos trimestrales (de diciembre a marzo en el primer trimestre y de septiembre a diciembre en el cuarto trimestre).

(2) En los periodos inferiores al año, y en el caso de existir resultados en la línea de "neto de plusvalías y saneamientos", el beneficio utilizado para el cálculo de RoE y RoTE es el beneficio ordinario atribuido anualizado, al que se suman dichos resultados sin anualizar.

(3) En los periodos inferiores al año, y en el caso de existir resultados en la línea de "neto de plusvalías y saneamientos", el beneficio utilizado para el cálculo de RoA y RoRWA es el resultado consolidado anualizado, al que se suman dichos resultados sin anualizar.

(4) Los activos ponderados por riesgo que se incluyen en el denominador del RoRWA se calculan de acuerdo con los criterios que define la normativa CRR (Capital Requirements Regulation).

### Ratio de eficiencia

	1T'21			1T'20		
	%	Margen bruto	Costes de explotación	%	Margen bruto	Costes de explotación
<b>Europa</b>	<b>49,9</b>	<b>4.149</b>	<b>2.071</b>	<b>58,5</b>	<b>3.718</b>	<b>2.175</b>
España	48,6	1.785	867	52,8	1.789	944
Reino Unido	58,7	1.111	652	68,1	1.007	686
Portugal	34,2	427	146	43,1	350	151
Polonia	44,3	357	158	47,1	365	172
<b>Norteamérica</b>	<b>41,5</b>	<b>2.768</b>	<b>1.149</b>	<b>41,8</b>	<b>2.941</b>	<b>1.230</b>
Estados Unidos	39,3	1.902	748	41,9	1.929	809
México	43,1	865	373	41,2	1.007	415
<b>Sudamérica</b>	<b>34,4</b>	<b>3.539</b>	<b>1.219</b>	<b>35,8</b>	<b>4.169</b>	<b>1.492</b>
Brasil	28,7	2.521	723	32,0	3.137	1.004
Chile	38,4	614	236	41,7	553	230
Argentina	65,0	262	171	58,5	318	186
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>46,1</b>	<b>1.304</b>	<b>600</b>	<b>46,1</b>	<b>1.291</b>	<b>596</b>

### RoTE ordinario

	1T'21			1T'20		
	%	Beneficio ordinario atribuido a la dominante	Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	%	Beneficio ordinario atribuido a la dominante	Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles
<b>Europa</b>	<b>8,53</b>	<b>3.306</b>	<b>38.758</b>	<b>1,95</b>	<b>771</b>	<b>39.608</b>
España	6,50	971	14.945	2,30	359	15.585
Reino Unido	9,22	1.176	12.754	1,52	209	13.758
Portugal	15,94	644	4.039	7,36	272	3.692
Polonia	2,54	82	3.238	2,85	91	3.188
<b>Norteamérica</b>	<b>14,31</b>	<b>3.093</b>	<b>21.610</b>	<b>5,35</b>	<b>1.127</b>	<b>21.085</b>
Estados Unidos	15,56	2.466	15.847	1,55	241	15.594
México	12,73	727	5.715	15,87	879	5.542
<b>Sudamérica</b>	<b>19,33</b>	<b>3.093</b>	<b>16.003</b>	<b>15,91</b>	<b>2.800</b>	<b>17.593</b>
Brasil	21,43	2.246	10.479	16,47	2.066	12.547
Chile	17,22	610	3.543	11,81	388	3.287
Argentina	20,43	181	886	17,59	136	775
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>11,99</b>	<b>1.166</b>	<b>9.727</b>	<b>9,63</b>	<b>935</b>	<b>9.710</b>

## Indicadores de riesgo crediticio

Los indicadores de riesgo crediticio permiten medir la calidad de la cartera crediticia y el porcentaje de la cartera morosa que está cubierta con provisiones de insolvencias.

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
<b>Ratio de morosidad</b>	$\frac{\text{SalDOS deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{Riesgo Total}^1}$	La tasa de morosidad es una variable muy importante en la actividad de las entidades financieras, ya que permite conocer el nivel de riesgo de crédito asumido por estas. Pone en relación los saldos calificados contablemente como deteriorados con el saldo total de los créditos concedidos, para el ámbito de clientes y riesgos contingentes.
<b>Cobertura de morosidad</b>	$\frac{\text{Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{SalDOS deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}$	La tasa de cobertura es una métrica fundamental en el sector financiero, ya que refleja el nivel de provisiones contables sobre el total de los saldos deteriorados por razón de riesgo de crédito. Por tanto es un buen indicador para medir la solvencia de la entidad ante impagos o futuros impagos de clientes.
<b>Coste del crédito</b>	$\frac{\text{Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos doce meses}}{\text{Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses}}$	Esta ratio relaciona el nivel de dotaciones contables por riesgo de crédito en un periodo de tiempo determinado que son necesarias en función de la cartera de préstamos concedidos a la clientela, por lo que sirve para medir la calidad crediticia de la entidad.

(1) Riesgo Total = SalDOS normales y deteriorados de Préstamos y Anticipos a la clientela y Garantías de la clientela + SalDOS deteriorados de Compromisos concedidos Contingentes de la clientela.

Riesgo crediticio	Mar-21	Dic-20	Mar-20
<b>Ratio de morosidad</b>	<b>3,20%</b>	<b>3,21%</b>	<b>3,25%</b>
SalDOS deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela	32.473	31.767	32.743
Riesgo total	1.014.552	989.456	1.008.275
<b>Cobertura de morosidad</b>	<b>74%</b>	<b>76%</b>	<b>71%</b>
Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	24.034	24.272	23.361
SalDOS deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	32.473	31.767	32.743
<b>Coste del crédito</b>	<b>1,08%</b>	<b>1,28%</b>	<b>1,17%</b>
Dotaciones ordinarias por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	10.257	12.173	11.058
Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	10.257	12.431	11.068
Ajuste en dotaciones por insolvencias por actividad no ordinaria	—	-258	-10
Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses	949.230	952.358	944.853

### Ratio de morosidad

	1T'21			1T'20		
	%	Saldos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela	Riesgo total	%	Saldos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela	Riesgo total
<b>Europa</b>	<b>3,26</b>	<b>20.451</b>	<b>626.457</b>	<b>3,37</b>	<b>20.654</b>	<b>612.840</b>
España	6,18	13.512	218.663	6,88	14.724	214.072
Reino Unido	1,35	3.570	264.492	0,99	2.554	258.622
Portugal	3,84	1.570	40.937	4,56	1.776	38.956
Polonia	4,82	1.527	31.701	4,29	1.387	32.368
<b>Norteamérica</b>	<b>2,39</b>	<b>3.191</b>	<b>133.655</b>	<b>2,02</b>	<b>2.936</b>	<b>145.575</b>
Estados Unidos	2,11	2.106	99.838	2,00	2.238	111.853
México	3,21	1.085	33.810	2,07	698	33.713
<b>Sudamérica</b>	<b>4,30</b>	<b>5.657</b>	<b>131.459</b>	<b>4,63</b>	<b>5.969</b>	<b>128.961</b>
Brasil	4,42	3.283	74.342	4,93	3.809	77.202
Chile	4,74	2.113	44.547	4,63	1.839	39.707
Argentina	2,32	106	4.568	3,97	190	4.776
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>2,23</b>	<b>2.585</b>	<b>115.965</b>	<b>2,21</b>	<b>2.548</b>	<b>115.261</b>

### Cobertura de morosidad

	1T'21			1T'20		
	%	Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	Saldos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	%	Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	Saldos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela
<b>Europa</b>	<b>50,0</b>	<b>10.227</b>	<b>20.451</b>	<b>47,0</b>	<b>9.700</b>	<b>20.654</b>
España	47,2	6.373	13.512	44,6	6.564	14.724
Reino Unido	40,5	1.445	3.570	39,7	1.013	2.554
Portugal	69,2	1.086	1.570	59,0	1.048	1.776
Polonia	70,3	1.073	1.527	68,1	945	1.387
<b>Norteamérica</b>	<b>153,4</b>	<b>4.896</b>	<b>3.191</b>	<b>170,1</b>	<b>4.996</b>	<b>2.936</b>
Estados Unidos	183,2	3.858	2.106	181,4	4.061	2.238
México	95,6	1.036	1.085	133,9	935	698
<b>Sudamérica</b>	<b>98,4</b>	<b>5.567</b>	<b>5.657</b>	<b>92,9</b>	<b>5.545</b>	<b>5.969</b>
Brasil	116,5	3.825	3.283	108,0	4.113	3.809
Chile	63,4	1.340	2.113	57,2	1.051	1.839
Argentina	232,4	246	106	131,2	249	190
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>111,4</b>	<b>2.881</b>	<b>2.585</b>	<b>111,6</b>	<b>2.843</b>	<b>2.548</b>

Coste del crédito

	1T'21			1T'20		
	%	Dotaciones ordinarias por insolencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos 12 meses	%	Dotaciones ordinarias por insolencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos 12 meses
<b>Europa</b>	<b>0,51</b>	<b>2.936</b>	<b>581.073</b>	<b>0,36</b>	<b>2.008</b>	<b>561.732</b>
España	0,91	1.821	200.219	0,64	1.242	194.986
Reino Unido	0,21	517	251.856	0,14	346	254.715
Portugal	0,38	148	38.558	0,23	86	36.585
Polonia	1,02	303	29.560	0,88	269	30.475
<b>Norteamérica</b>	<b>2,34</b>	<b>3.064</b>	<b>130.792</b>	<b>3,02</b>	<b>4.097</b>	<b>135.636</b>
Estados Unidos	2,12	2.130	100.393	3,13	3.154	100.820
México	3,00	933	31.064	2,69	943	35.060
<b>Sudamérica</b>	<b>2,81</b>	<b>3.282</b>	<b>116.996</b>	<b>3,29</b>	<b>4.211</b>	<b>127.832</b>
Brasil	3,79	2.500	65.923	4,43	3.392	76.658
Chile	1,33	532	39.838	1,25	504	40.258
Argentina	4,55	165	3.636	5,48	238	4.333
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>0,69</b>	<b>793</b>	<b>114.564</b>	<b>0,63</b>	<b>710</b>	<b>113.488</b>

Datos básicos Modelo de negocio	Información financiera del Grupo	Información financiera por segmentos	Banca responsable Gobierno corporativo La acción Santander	<b>Anexo</b>  Medidas alternativas de rendimiento
------------------------------------	-------------------------------------	---	--	--

## Otros indicadores

El indicador de capitalización facilita información del volumen de recursos propios tangibles por acción. La ratio de créditos sobre depósitos (*loan-to-deposit ratio*, LTD) permite identificar la relación entre préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos para insolvencias) y depósitos de la clientela, y por tanto valorar en qué proporción los préstamos y anticipos concedidos por el Grupo están financiados por depósitos de la clientela.

El Grupo utiliza también las magnitudes de préstamos y anticipos a la clientela brutos a clientes sin adquisiciones temporales de activos (ATA) y de depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos (CTA). A efectos de analizar la evolución del negocio tradicional de banca comercial de concesión de créditos y captación de depósitos, se deducen las ATA y las CTA por ser principalmente productos del negocio tesorero con alta volatilidad.

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
<b>TNAV por acción</b> (Recursos propios tangibles por acción)	$\frac{\text{Recursos propios tangibles}^1}{\text{Número de acciones (deducidas acciones en autocartera)}}$	Es una ratio muy común utilizada para medir el valor contable por acción de la empresa, una vez descontados los activos intangibles. Es útil para valorar la cantidad que cada accionista recibiría si la empresa entrara en periodo de liquidación y se vendiesen los activos tangibles de la compañía.
<b>Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)</b>	$\frac{\text{Cotización de la acción}}{\text{TNAV por acción}}$	Es una de las ratios más comúnmente usadas por los participantes del mercado para la valoración de empresas cotizadas tanto en términos absolutos como relativos con otras entidades. La ratio mide la relación entre el precio que se paga por una compañía y su valor patrimonial contable.
<b>Ratio de créditos sobre depósitos</b>	$\frac{\text{Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos para insolvencias)}}{\text{Depósitos de la clientela}}$	Es un indicador de la liquidez de un banco, ya que mide la relación entre el volumen total de créditos concedidos a la clientela respecto a los fondos de los que dispone en sus depósitos de clientes.
<b>Crédito sin ATA</b>	Préstamos y anticipos a la clientela brutos sin incluir las adquisiciones temporales de activos	A efectos de análisis del negocio de banca comercial, se deducen las ATA por ser productos del negocio tesorero con alta volatilidad.
<b>Depósitos sin CTA</b>	Depósitos de la clientela sin incluir las cesiones temporales de activos	A efectos de análisis del negocio de banca comercial, se deducen las CTA por ser productos del negocio tesorero con alta volatilidad.
<b>BDI + Comisiones (en el negocio de Wealth Management &amp; Insurance)</b>	Beneficio neto de la unidad + Comisiones pagadas por Santander Asset Management y Santander Insurance a Santander, netas de impuestos, excluyendo clientes de Banca Privada	Métrica que permite valorar la aportación total del negocio de Wealth Management & Insurance al beneficio de Grupo Santander.

(1) Recursos propios tangibles = Patrimonio neto - Activos intangibles.

Otros	Mar-21	Dic-20	Mar-20
<b>TNAV (recursos propios tangibles) por acción</b> <sup>(2)</sup>	<b>3,84</b>	<b>3,79</b>	<b>4,03</b>
Recursos propios tangibles	66.476	65.568	69.795
Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones) <sup>(2)</sup>	17.311	17.312	17.311
<b>Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)</b>	<b>0,75</b>	<b>0,67</b>	<b>0,53</b>
Cotización (euro) <sup>(2)</sup>	2,897	2,538	2,126
TNAV (recursos propios tangibles) por acción <sup>(2)</sup>	3,84	3,79	4,03
<b>Ratio créditos sobre depósitos</b>	<b>106%</b>	<b>108%</b>	<b>115%</b>
Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)	939.760	916.199	935.407
Depósitos de la clientela	882.854	849.310	815.459
	<b>1T'21</b>	<b>4T'20</b>	<b>1T'20</b>
<b>BDI + Comisiones (en el negocio de WM&amp;I) (millones de euros constantes)</b>	<b>523</b>	<b>559</b>	<b>520</b>
Beneficio después de impuestos	206	250	213
Comisiones netas de impuestos	317	310	307

(2) Datos de marzo 2020 ajustados a la ampliación de capital de diciembre 2020.

## Medidas de divisas locales

La dirección utiliza ciertos indicadores financieros en moneda local para ayudar a valorar la evolución de nuestros negocios. Estos indicadores financieros no-NIIF incluyen los resultados de las operaciones que llevan a cabo nuestros bancos fuera de la zona euro, sin considerar el impacto de los tipos de cambio. Dado que la variación en los tipos de cambio de las monedas extranjeras no tiene un impacto operativo en los resultados, consideramos que medir la evolución en moneda local aporta, tanto a la dirección del Banco, como a los inversores, una mejor valoración de su evolución.

De esta forma, el Grupo presenta, tanto del total de Grupo como de las unidades de negocio, las **variaciones reales producidas en la cuenta de resultados, así como las variaciones excluyendo el impacto de la variación del tipo de cambio** (sin TC) entendiendo que estas últimas facilitan un mejor análisis de la gestión, puesto que permiten identificar los movimientos ocurridos en los negocios sin considerar el impacto de la conversión de cada moneda local a euros.

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de las líneas de las cuentas de resultados de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio medio del primer trimestre de 2021.

Asimismo, el Grupo presenta, tanto del total de Grupo como de las unidades de negocio, las **variaciones en euros producidas en el balance y las variaciones excluyendo el impacto de la variación del tipo de cambio** (sin TC) de los préstamos y anticipos a la clientela (sin ATA) y de los recursos de la clientela, que engloban los depósitos de la clientela (sin CTA) y los fondos de inversión. El motivo es igualmente facilitar el análisis aislando la variación en dichos saldos de balance que no están motivados por la conversión de cada moneda local a euros.

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de los préstamos y anticipos a la clientela (sin ATA) y de los recursos de la clientela (sin CTA) de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio del último día hábil del mes de marzo de 2021.

En la tabla que se incluye a continuación figuran, tanto los tipos de cambio medios, como los tipos de cambio finales de las principales monedas en las que opera el Grupo.

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

	Cambio medio (resultados)		Cambio final (balance)		
	1T'21	1T'20	Mar-21	Dic-20	Mar-20
Dólar USA	1,204	1,102	1,174	1,227	1,096
Libra	0,873	0,861	0,852	0,898	0,886
Real brasileño	6,597	4,889	6,629	6,373	5,700
Peso mexicano	24,514	21,898	23,981	24,438	26,177
Peso chileno	872,443	886,223	843,574	871,819	934,656
Peso argentino	106,777	67,819	108,004	103,159	70,546
Zloty polaco	4,545	4,321	4,634	4,559	4,551

## ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS RESUMIDOS CONSOLIDADOS

- **BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO**
- **CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA**

NOTA: La siguiente información financiera relativa a los tres primeros meses de 2021 y 2020 (adjunta), en formato resumido, corresponde al Balance y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias elaborados conforme a las normas internacionales de información financiera.

### Balance de situación intermedio resumido consolidado

Millones de euros

ACTIVO	Mar-21	Dic-20	Mar-20
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	192.925	153.839	122.456
Activos financieros mantenidos para negociar	109.643	114.945	125.846
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.639	4.486	4.483
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	56.650	48.717	62.659
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	113.370	120.953	110.238
Activos financieros a coste amortizado	981.581	958.378	981.331
Derivados – contabilidad de coberturas	6.222	8.325	12.755
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.581	1.980	2.089
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	7.693	7.622	8.610
Negocios conjuntos	1.552	1.492	1.266
Entidades asociadas	6.141	6.130	7.344
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	267	261	312
Activos tangibles	33.386	32.735	34.912
Inmovilizado material	32.406	31.772	33.972
De uso propio	12.953	13.213	14.089
Cedido en arrendamiento operativo	19.453	18.559	19.883
Inversiones inmobiliarias	980	963	940
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	866	793	806
Activos intangibles	15.990	15.908	26.583
Fondo de comercio	12.460	12.471	23.141
Otros activos intangibles	3.530	3.437	3.442
Activos por impuestos	24.129	24.586	29.607
Activos por impuestos corrientes	4.846	5.340	7.516
Activos por impuestos diferidos	19.283	19.246	22.091
Otros activos	10.397	11.070	13.564
Contratos de seguros vinculados a pensiones	163	174	186
Existencias	6	5	5
Resto de los otros activos	10.228	10.891	13.373
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.406	4.445	4.914
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.562.879</b>	<b>1.508.250</b>	<b>1.540.359</b>

Datos básicos Modelo de negocio	Información financiera del Grupo	Información financiera por segmentos	Banca responsable Gobierno corporativo La acción Santander	<b>Anexo</b>
				Estados financieros

### Balance de situación intermedio resumido consolidado

Millones de euros

<b>PASIVO</b>	Mar-21	Dic-20	Mar-20
Pasivos financieros mantenidos para negociar	71.293	81.167	100.082
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	69.977	48.038	67.337
Pasivos financieros a coste amortizado	1.290.475	1.248.188	1.224.749
Derivados – contabilidad de coberturas	6.639	6.869	6.673
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	395	286	264
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	1.102	910	2.280
Provisiones	10.881	10.852	12.335
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	3.779	3.976	5.507
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.590	1.751	1.273
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	2.077	2.200	2.519
Compromisos y garantías concedidos	630	700	668
Restantes provisiones	2.805	2.225	2.368
Pasivos por impuestos	8.035	8.282	9.405
Pasivos por impuestos corrientes	2.111	2.349	2.588
Pasivos por impuestos diferidos	5.924	5.933	6.817
Otros pasivos	11.396	12.336	11.121
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1.470.193</b>	<b>1.416.928</b>	<b>1.434.246</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>			
Fondos propios	115.620	114.620	124.139
Capital	8.670	8.670	8.309
Capital desembolsado	8.670	8.670	8.309
Capital no desembolsado exigido	—	—	—
Prima de emisión	47.979	52.013	52.446
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	635	627	604
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	—	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	635	627	604
Otros elementos de patrimonio neto	158	163	171
Ganancias acumuladas	60.293	65.583	67.594
Reservas de revalorización	—	—	—
Otras reservas	(3.642)	(3.596)	(3.580)
(-) Acciones propias	(81)	(69)	(74)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	1.608	(8.771)	331
(-) Dividendos a cuenta	—	—	(1.662)
Otro resultado global acumulado	(33.154)	(33.144)	(27.761)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(5.354)	(5.328)	(3.484)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(27.800)	(27.816)	(24.277)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	10.220	9.846	9.735
Otro resultado global acumulado	(1.820)	(1.800)	(1.696)
Otros elementos	12.040	11.646	11.431
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>92.686</b>	<b>91.322</b>	<b>106.113</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.562.879</b>	<b>1.508.250</b>	<b>1.540.359</b>
<b>PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>			
Compromisos de préstamo concedidos	242.898	241.230	217.767
Garantías financieras concedidas	12.231	12.377	12.810
Otros compromisos concedidos	74.867	64.538	73.128

### Cuenta de pérdidas y ganancias intermedia resumida consolidada

Millones de euros

	1T'21	1T'20
Ingresos por intereses	10.753	13.208
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	651	1.145
Activos financieros a coste amortizado	9.407	11.402
Restantes ingresos por intereses	695	661
Gastos por intereses	(2.797)	(4.721)
<b>Margen de intereses</b>	<b>7.956</b>	<b>8.487</b>
Ingresos por dividendos	65	57
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	76	98
Ingresos por comisiones	3.306	3.765
Gastos por comisiones	(758)	(912)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	284	312
Activos financieros a coste amortizado	32	(23)
Restantes activos y pasivos financieros	252	335
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	1.228	3.975
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	1.228	3.975
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	(3)	(41)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	(3)	(41)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	398	(55)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	2	138
Diferencias de cambio, netas	(1.258)	(4.042)
Otros ingresos de explotación	558	435
Otros gastos de explotación	(494)	(451)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	403	452
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(373)	(409)
<b>Margen bruto</b>	<b>11.390</b>	<b>11.809</b>
Gastos de administración	(4.435)	(4.860)
Gastos de personal	(2.688)	(2.899)
Otros gastos de administración	(1.747)	(1.961)
Amortización	(683)	(729)
Provisiones o reversión de provisiones	(959)	(374)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(2.056)	(3.934)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(29)	(1)
Activos financieros a coste amortizado	(2.027)	(3.933)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	—	—
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(138)	(14)
Activos tangibles	(133)	(3)
Activos intangibles	(4)	(8)
Otros	(1)	(3)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	1	18
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(18)	(25)
<b>Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>	<b>3.102</b>	<b>1.891</b>
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	(1.143)	(1.244)
<b>Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>	<b>1.959</b>	<b>647</b>
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	—	—
<b>Resultado del período</b>	<b>1.959</b>	<b>647</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	351	316
Atribuible a los propietarios de la dominante	1.608	331
<b>Beneficio por acción</b>		
Básico	0,08	0,01
Diluido	0,08	0,01

## GLOSARIO

- **ADR:** *American Depositary Receipt* (certificado de depósitos americano)
- **ALCO:** Comité para la gestión del activo y el pasivo
- **ATA:** Adquisiciones temporales de activos
- **BAI:** Beneficio antes de impuestos
- **BCE:** Banco Central Europeo
- **BPA:** Beneficio por acción
- **CBILS:** *Coronavirus Business Interruption Loan Scheme* (Plan de Préstamo para suspensión de negocios por covid-19)
- **CET1:** Core equity tier 1
- **CLBILS:** *Coronavirus Large Business Interruption Loan Scheme* (Plan de Préstamo para suspensión de grandes negocios por covid-19)
- **Cientes activos:** Cliente que cumple los niveles mínimos exigidos de saldos y/o transaccionalidad definidos según el área de negocio
- **Cientes digitales:** Toda persona física o jurídica que, siendo cliente de un banco comercial, ha accedido a su área personal a través de internet, teléfono móvil o ambos en los últimos 30 días
- **Cientes vinculados:** Clientes activos a los que el Grupo cubre la mayoría de sus necesidades financieras según el segmento comercial al que pertenecen. Se han definido varios niveles de vinculación tomando en cuenta la rentabilidad del cliente
- **CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores
- **CTA:** Cesiones temporales de activos
- **EBA:** *European Banking Authority* (Autoridad Bancaria Europea)
- **ESG:** *Environmental, Social and Governance*
- **ESMA:** *European Securities and Markets Authority*
- **EE.UU.:** Estados Unidos de América
- **Fed:** Reserva Federal Americana
- **FGD:** Fondo de Garantía de Depósitos
- **FUR:** Fondo Único de Resolución
- **GPTW:** Great Place to Work
- **ICO:** Insitituto de Crédito Oficial
- **LCR:** Liquidity Coverage Ratio (ratio de cobertura de liquidez)
- **MAR:** Medidas alternativas de rendimiento
- **MUS / SSM:** Mecanismo Único de Supervisión - el sistema de supervisión bancaria en Europa. Está integrado por el BCE y las autoridades supervisoras competentes de los países de la UE participantes
- **NIIF 9:** Norma Internacional de Información Financiera nº9, relativa a Instrumentos Financieros
- **NIIF 16:** Norma Internacional de Información Financiera nº16, relativa a arrendamientos financieros
- **NIM:** *Net Interest Margin* (margen de intereses sobre activos totales medios)
- **NPS:** *Net Promoter Score* (indicador de la satisfacción del cliente)
- **pb:** puntos básicos
- **PIB:** Producto interior bruto
- **pp:** puntos porcentuales
- **PPI:** *Payment Protection Insurance* (Seguro de Protección de Pagos)
- **Pymes:** Pequeñas y medianas empresas
- **RoA:** Rendimiento sobre activos
- **RoE:** Retorno sobre el capital
- **ROF:** Resultados por operaciones financieras
- **RoRWA:** Retorno sobre activos ponderados por riesgos
- **RoTE:** Retorno sobre capital tangible
- **RWAs:** Activos ponderados por riesgo
- **SAM:** Santander Asset Management
- **SBNA:** Santander Bank N.A.
- **SCF:** Santander Consumer Finance
- **SCIB:** Santander Corporate & Investment Banking
- **SC USA:** Santander Consumer USA
- **SEC:** Securities and Exchange Commission
- **SGP:** Santander Global Platform
- **SH USA** Santander Holdings USA, Inc.
- **SPJ:** Sencillo, Personal y Justo
- **SREP:** *Supervisory Review and Evaluation Process* (Proceso de revisión y evaluación supervisora)
- **T1:** Tier 1
- **TC:** Tipo de cambio
- **TJUE:** Tribunal de Justicia de la Unión Europea
- **TLAC:** Requisito de capacidad total de absorción de pérdidas exigido en el paquete CRD V
- **TNAV:** Valor contable tangible
- **TPV:** Terminal punto de venta
- **TRIM:** Ejercicio de revisión de modelos internos de capital
- **VaR:** Valor en riesgo
- **WM&I:** Wealth Management & Insurance

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

### Indicadores financieros no-NIIF y medidas alternativas de rendimiento

Además de la información financiera preparada conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y derivada de nuestros estados financieros, este informe incluye ciertas medidas alternativas del rendimiento (MAR), según se definen en las Directrices sobre las medidas alternativas del rendimiento publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1415es), así como ciertos indicadores financieros no-NIIF. Las medidas financieras contenidas en este documento que se consideran MAR e indicadores financieros no-NIIF se han elaborado a partir de la información financiera de Grupo Santander, pero no están definidas ni detalladas en el marco de información financiera aplicable y no han sido auditadas ni revisadas por nuestros auditores. Utilizamos estas MAR e indicadores financieros no-NIIF para planificar, supervisar y evaluar nuestro desempeño. Consideramos que estas MAR e indicadores financieros no-NIIF son útiles para facilitar al equipo gestor y a los inversores la comparación del desempeño operativo entre periodos, dado que estas medidas no incluyen las partidas consideradas como no recurrentes que se presentan de forma separada en la línea de "neto de plusvalías y saneamientos", y se detallan en la sección 3.2 del Informe Económico y Financiero en nuestro Informe de Gestión en el Informe Anual de 2020 en el Form 20-F. No obstante, estas MAR e indicadores financieros no-NIIF tienen la consideración de información complementaria y no pretenden sustituir las medidas NIIF. Además, otras compañías, incluidas algunas de nuestro sector, pueden calcular tales medidas de forma diferente, lo que reduce su utilidad con fines comparativos. Para obtener mayor información sobre las MAR y los indicadores financieros no-NIIF utilizados, incluida su definición o una conciliación entre los indicadores de gestión aplicables y la información financiera presentada en los estados financieros consolidados preparados según las NIIF, se debe consultar el Informe Anual de 2020 en el Form 20-F, presentado en la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) el 26 de febrero de 2021, así como la sección Medidas Alternativas de Rendimiento del anexo de este Informe Financiero 1T de 2021 de Banco Santander, S.A. (Santander), publicado como Información Privilegiada el 28 de abril de 2021. Estos documentos están disponibles en el sitio web de Santander ([www.santander.com](http://www.santander.com)). Las medidas subyacentes, que se incluyen en este documento, son medidas no-NIIF.

Los negocios incluidos en cada uno de nuestros segmentos geográficos y los principios de contabilidad bajo los cuales se presentan sus resultados aquí pueden diferir de los negocios incluidos y los principios contables locales aplicables en nuestras filiales en dichas geografías. En consecuencia, los resultados de las operaciones y tendencias mostradas para nuestros segmentos geográficos pueden diferir materialmente de los de dichas filiales.

### Previsiones y estimaciones

Banco Santander, S.A. (Santander) advierte de que este informe contiene manifestaciones que pueden considerarse 'manifestaciones sobre previsiones y estimaciones' según su definición en la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 de los EE.UU. Esas manifestaciones se pueden identificar con términos como 'prever', 'predecir', 'anticipar', 'debería', 'pretender', 'probabilidad', 'riesgo', 'VaR', 'RoRAC', 'RoRWA', 'TNAV', 'objetivo', 'meta', 'estimación', 'futuro', y expresiones similares. Estas manifestaciones se encuentran a lo largo de este informe e incluyen, a título enunciativo pero no limitativo, declaraciones relativas al futuro desarrollo de nuestro negocio y rendimiento económico y a nuestra política de retribución a los accionistas. Si bien estas manifestaciones sobre previsiones y estimaciones representan nuestro juicio y previsiones futuras respecto al desarrollo de nuestra actividad, diversos riesgos, incertidumbres y otros factores importantes podrían provocar que la evolución y resultados reales difieran notablemente de nuestras expectativas. Los factores importantes destacados a continuación, junto con otros mencionados en otras secciones de este informe, podrían afectar a nuestros resultados futuros y hacer que las situaciones que resulten en el futuro difieran significativamente de aquellas reflejadas en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones: (1) condiciones económicas o sectoriales generales en áreas en las que tenemos actividades comerciales o inversiones importantes (tales como un deterioro de la coyuntura económica; aumento de la volatilidad en los mercados de capitales; inflación o deflación; cambios demográficos, o de los hábitos de consumo, inversión o ahorro, y los efectos de la pandemia COVID-19 en la economía global); (2) exposición a diversos tipos de riesgos de mercado, en particular el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio, de precio de la renta variable y riesgos asociados a la sustitución de índices de referencia; (3) pérdidas potenciales vinculadas a la amortización anticipada de nuestra cartera de préstamos e inversiones, mermas del valor de las garantías que respaldan nuestra cartera de préstamos, y riesgo de contraparte; (4) estabilidad política en España, el Reino Unido, otros países europeos, Latinoamérica y EE.UU.; (5) cambios legislativos, regulatorios o fiscales, como modificaciones de los requisitos regulatorios en cuanto a capital o liquidez, incluyendo como consecuencia de la salida del Reino Unido de la Unión Europea, y el aumento de la regulación derivada de crisis financieras; (6) nuestra capacidad para integrar con éxito nuestras adquisiciones y los desafíos que resultan de la desviación inherente de recursos y de la atención del equipo gestor de otras oportunidades estratégicas y de cuestiones operativas; y (7) cambios en nuestra capacidad de acceder a liquidez y financiación en condiciones aceptables, incluyendo cuando resulten de variaciones en nuestros diferenciales de crédito o una rebaja de las calificaciones de crédito del grupo o de nuestras filiales más importantes.

Numerosos factores pueden afectar a los futuros resultados de Santander y pueden hacer que esos resultados se desvíen significativamente de aquellos estimados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones. Otros factores desconocidos o impredecibles pueden provocar que los resultados difieran significativamente de aquellos reflejados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones.

Las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones deben entenderse formuladas a la fecha en la que se publica este informe y se basan en el conocimiento, la información disponible y las opiniones vigentes en esa fecha; ese conocimiento, información y sus opiniones pueden

cambiar en cualquier momento. Banco Santander no asume ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna manifestación sobre previsiones o estimaciones, ya sea como resultado de nueva información, futuros acontecimientos u otras situaciones.

### **No constituye una oferta de valores**

La información contenida en este informe está sujeta y debe leerse junto con toda la información pública disponible, incluyendo, cuando sea relevante, documentos que emita Santander que contengan información más completa. Cualquier persona que en cualquier momento adquiera valores debe hacerlo exclusivamente sobre la base de su propio juicio acerca de los méritos y la idoneidad de los valores para la consecución de sus objetivos y sobre la base únicamente de información pública, y después de haber recibido el asesoramiento profesional o de otra índole que considere necesario o adecuado a sus circunstancias, y no únicamente sobre la base de la información contenida en este informe. No se debe realizar ningún tipo de actividad inversora únicamente sobre la base de la información contenida en este informe. Al poner a su disposición este documento, Santander no está prestando ningún asesoramiento ni realizando ninguna recomendación de compra, venta o cualquier otro tipo de negociación sobre las acciones de Santander ni sobre cualquier otro valor o instrumento financiero.

Ni este informe ni la información aquí contenida constituye una oferta para vender o la petición de una oferta de compra de valores. No se llevará a cabo ninguna oferta de valores en EE.UU. salvo en virtud del registro de tal oferta bajo la U.S. Securities Act of 1933 o de la correspondiente exención. Nada de lo contenido en este informe puede interpretarse como una invitación a realizar actividades inversoras bajo los propósitos de la prohibición de promociones financieras contenida en la U.K. Financial Services and Markets Act 2000.

### **El rendimiento pasado no es indicativo de los resultados futuros**

Las declaraciones respecto al rendimiento histórico o las tasas de crecimiento no pretenden dar a entender que el rendimiento futuro, la cotización de la acción o los resultados futuros (incluido el beneficio por acción) de un periodo dado vayan a coincidir o superar necesariamente los de un ejercicio anterior. Nada de lo reflejado en este documento se debe interpretar como una previsión de beneficios.

### **Información de terceros**

Con respecto a los datos proporcionados por terceros, ni Santander ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, de forma explícita o implícita, garantiza que esos contenidos sean exactos o completos, ni se obliga a mantenerlos actualizados, o a corregirlos en caso de que se detecte alguna insuficiencia, error u omisión en los mismos. Además, al reproducir estos contenidos por cualquiera de los medios a su alcance, Santander puede introducir cualquier cambio que considere adecuado, así como omitir, parcial o totalmente, cualquier apartado de este documento, y en el caso de que exista discrepancia entre dicha versión y esta, Santander no asume responsabilidad alguna por dicha discrepancia.

## Relaciones con Inversores y Analistas

### Ciudad Grupo Santander

Edificio Pereda, segunda planta  
Avda de Cantabria s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfonos: 91 259 65 14 / 91 259 65 20  
Fax: 91 257 02 45  
e-mail: investor@gruposantander.com

### Sede social:

Paseo Pereda 9-12, Santander (España)  
Teléfono: 942 20 61 00

### Sede operativa:

Ciudad Grupo Santander  
Avda de Cantabria, s/n  
28660 Boadilla del Monte, Madrid (España)

santander.com

