

# INFORME FINANCIERO



2020

Enero - Diciembre

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DATOS BÁSICOS</b>                        | <b>3</b>  |
| <b>RESPUESTA A LA CRISIS DE LA COVID-19</b> | <b>4</b>  |
| <b>MODELO DE NEGOCIO</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>INFORMACIÓN FINANCIERA DEL GRUPO</b>     | <b>7</b>  |
| Evolución Grupo                             | 7         |
| Resultados y balance                        | 9         |
| Ratios de solvencia                         | 18        |
| Gestión del riesgo                          | 19        |
| <b>INFORMACIÓN POR SEGMENTOS</b>            | <b>24</b> |
| Segmentos principales                       | 24        |
| Segmentos secundarios                       | 43        |
| <b>BANCA RESPONSABLE</b>                    | <b>50</b> |
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>                 | <b>52</b> |
| <b>LA ACCIÓN SANTANDER</b>                  | <b>53</b> |
| <b>ANEXO</b>                                | <b>55</b> |
| Información financiera                      | 56        |
| Medidas alternativas de rendimiento         | 77        |
| Estados financieros resumidos consolidados  | 86        |
| Glosario                                    | 89        |
| Información importante                      | 90        |

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>   | Dic-20    | Sep-20    | %     | Dic-20    | Dic-19    | %      | Dic-18    |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-------|-----------|-----------|--------|-----------|
| Activo total                         | 1.508.250 | 1.514.242 | (0,4) | 1.508.250 | 1.522.695 | (0,9)  | 1.459.271 |
| Préstamos y anticipos a la clientela | 916.199   | 910.714   | 0,6   | 916.199   | 942.218   | (2,8)  | 882.921   |
| Depósitos de la clientela            | 849.310   | 842.899   | 0,8   | 849.310   | 824.365   | 3,0    | 780.496   |
| Recursos totales de la clientela     | 1.056.127 | 1.039.608 | 1,6   | 1.056.127 | 1.050.765 | 0,5    | 980.562   |
| Patrimonio neto                      | 91.322    | 91.310    | 0,0   | 91.322    | 110.659   | (17,5) | 107.361   |

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> | 4T'20  | 3T'20  | %      | 2020    | 2019   | %      | 2018   |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
| Margen de intereses                   | 8.019  | 7.773  | 3,2    | 31.994  | 35.283 | (9,3)  | 34.341 |
| Margen bruto                          | 10.924 | 11.087 | (1,5)  | 44.279  | 49.229 | (10,1) | 48.424 |
| Margen neto                           | 5.580  | 6.008  | (7,1)  | 23.149  | 25.949 | (10,8) | 25.645 |
| Resultado antes de impuestos          | 1.195  | 3.139  | (61,9) | (2.076) | 12.543 | —      | 14.201 |
| Beneficio atribuido a la dominante    | 277    | 1.750  | (84,2) | (8.771) | 6.515  | —      | 7.810  |

Variaciones en euros constantes:

4T'20 / 3T'20: M. intereses: +4,3%; M. bruto: -0,2%; M. neto: -5,7%; Bº atribuido: -79,6%

2020 / 2019: M. intereses: +1,3%; M. bruto: +0,2%; M. neto: +1,5%; Bº atribuido: +/-

| <b>BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)</b>            | 4T'20 | 3T'20 | %      | 2020    | 2019  | % | 2018  |
|--|-------|-------|--------|---------|-------|---|-------|
| Beneficio atribuido por acción (euro) <sup>(2)</sup> | 0,008 | 0,093 | (91,3) | (0,538) | 0,347 | — | 0,431 |
| RoE  | 5,54  | 8,54  |        | (9,80)  | 6,62  |   | 8,21  |
| RoTE   | 6,86  | 10,58 |        | 1,95    | 11,44 |   | 11,63 |
| RoA  | 0,38  | 0,53  |        | (0,50)  | 0,54  |   | 0,64  |
| RoRWA  | 1,04  | 1,46  |        | (1,33)  | 1,33  |   | 1,55  |
| Ratio de eficiencia                                  | 47,7  | 45,8  |        | 47,0    | 47,0  |   | 47,0  |

| <b>RESULTADOS ORDINARIOS <sup>(1)</sup> (millones de euros)</b> | 4T'20  | 3T'20  | %      | 2020   | 2019   | %      | 2018   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Margen de intereses   | 8.019  | 7.773  | 3,2    | 31.994 | 35.283 | (9,3)  | 34.341 |
| Margen bruto  | 10.995 | 11.087 | (0,8)  | 44.600 | 49.494 | (9,9)  | 48.424 |
| Margen neto   | 5.754  | 6.014  | (4,3)  | 23.633 | 26.214 | (9,8)  | 25.645 |
| Resultado antes de impuestos                                    | 2.658  | 3.175  | (16,3) | 9.674  | 14.929 | (35,2) | 14.776 |
| Beneficio atribuido a la dominante                              | 1.423  | 1.750  | (18,7) | 5.081  | 8.252  | (38,4) | 8.064  |

Variaciones en euros constantes:

4T'20 / 3T'20: M. intereses: +4,3%; M. bruto: +0,4%; M. neto: -3,0%; Bº atribuido: -16,3%

2020 / 2019: M. intereses: +1,3%; M. bruto: +0,3%; M. neto: +2,5%; Bº atribuido: -29,5%

| <b>BPA Y RENTABILIDAD ORDINARIOS <sup>(1)</sup> (%)</b>        | 4T'20 | 3T'20 | %      | 2020  | 2019  | %      | 2018  |
|--|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) <sup>(2)</sup> | 0,074 | 0,093 | (20,2) | 0,262 | 0,449 | (41,7) | 0,446 |
| RoE ordinario  | 6,93  | 8,54  |        | 5,68  | 8,38  |        | 8,48  |
| RoTE ordinario   | 8,59  | 10,58 |        | 7,44  | 11,79 |        | 12,08 |
| RoA ordinario  | 0,46  | 0,53  |        | 0,40  | 0,65  |        | 0,66  |
| RoRWA ordinario  | 1,24  | 1,46  |        | 1,06  | 1,61  |        | 1,59  |

| <b>SOLVENCIA <sup>(3)</sup> Y MOROSIDAD (%)</b> | Dic-20 | Sep-20 | % | Dic-20 | Dic-19 | % | Dic-18 |
|---|--------|--------|---|--------|--------|---|--------|
| CET1 phased-in                                  | 12,34  | 11,98  |   | 12,34  | 11,65  |   | 11,47  |
| Ratio de capital total phased-in                | 16,18  | 15,58  |   | 16,18  | 15,05  |   | 14,98  |
| Ratio de morosidad                              | 3,21   | 3,15   |   | 3,21   | 3,32   |   | 3,73   |
| Cobertura de morosidad                          | 76     | 76     |   | 76     | 68     |   | 67     |

| <b>LA ACCIÓN Y CAPITALIZACIÓN</b>                                     | Dic-20 | Sep-20 | %    | Dic-20 | Dic-19 | %      | Dic-18 |
|---|--------|--------|------|--------|--------|--------|--------|
| Número de acciones (millones)   | 17.341 | 16.618 | 4,3  | 17.341 | 16.618 | 4,3    | 16.237 |
| Cotización (euros) <sup>(2)</sup>                                     | 2,538  | 1,533  | 65,6 | 2,538  | 3,575  | (29,0) | 3,807  |
| Capitalización bursátil (millones de euros)                           | 44.011 | 26.582 | 65,6 | 44.011 | 61.986 | (29,0) | 64.508 |
| Recursos propios tangibles por acción (euros) <sup>(2)</sup>          | 3,79   | 3,82   |      | 3,79   | 4,18   |        | 4,01   |
| Precio / recursos propios tangibles por acción (veces) <sup>(2)</sup> | 0,67   | 0,40   |      | 0,67   | 0,86   |        | 0,95   |

| <b>OTROS DATOS</b>    | Dic-20    | Sep-20    | %     | Dic-20    | Dic-19    | %     | Dic-18    |
|-----------------------|-----------|-----------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
| Número de accionistas | 4.018.817 | 4.103.069 | (2,1) | 4.018.817 | 3.986.093 | 0,8   | 4.131.489 |
| Número de empleados   | 191.189   | 192.578   | (0,7) | 191.189   | 196.419   | (2,7) | 202.713   |
| Número de oficinas    | 11.236    | 11.520    | (2,5) | 11.236    | 11.952    | (6,0) | 13.217    |

(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 2019, presentado en CNMV el 28 de febrero de 2020, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2019 registrado en la SEC de Estados Unidos y la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

(2) Datos de 2018, 2019 y septiembre 2020 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 de la Regulación sobre Requerimientos de Capital (CRR) y las posteriores enmiendas 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 citada CRR.



Con el fin de apoyar el esfuerzo global que se ha hecho para combatir la covid-19 en el ejercicio, Grupo Santander ha llevado a cabo diversas medidas para **proteger a nuestros grupos de interés**. A continuación se explican las más relevantes, enfocadas en seis ámbitos principales:



## Plan de contingencia

El objetivo principal de velar por nuestro negocio, al mismo tiempo que salvaguardamos la salud, bienestar e intereses económicos de nuestros grupos de interés solo es posible mediante la aplicación y continua mejora del **Marco Integral de Situaciones Especiales**. Este Marco instrumenta la ejecución de los planes de contingencia del Grupo y filiales, clave para **cumplir con el objetivo de seguir operando dentro de los mismos estándares de calidad** y cumpliendo con nuestros compromisos regulatorios.

- El Marco recoge como mejores prácticas en la industria aquellas actividades de preparación enfocadas al entrenamiento y correcta aplicación de protocolos de actuación de cara a enfrentarnos a cualquier tipo de crisis. Destaca la realización de ejercicios de simulación periódicos, y recientemente el lanzamiento de un programa *e-learning* para todo el colectivo de empleados, que sirven como herramienta de concienciación y preparación ante determinadas situaciones de *stress*.
- Además, el Marco ha dotado de flexibilidad para la activación de los comités de situaciones especiales corporativos con el objetivo de responder de forma preventiva a la situación generada por la covid-19, así como coordinar las respuestas de las geografías. Al cierre del ejercicio continúa plenamente activo aunque solo de forma preventiva, puesto que **no se ha registrado ninguna situación de stress financiero**.
- Los **Planes de Contingencia** han asegurado la continuidad operacional de los negocios, entre otras acciones, segregando equipos e infraestructuras tecnológicas, estableciendo turnos entre las personas críticas y sus suplentes, así como ampliando la capacidad de los sistemas por parte de T&O.



## Salud de los empleados

En el colectivo de **nuestros empleados**, nuestra prioridad ha sido **salvaguardar su salud y seguridad**:

- En la **fase máxima de escalada**, adaptamos nuestra forma de trabajar, superando los 110.000 empleados trabajando en remoto.
- Hemos asegurado el **bienestar físico y mental** de los empleados en oficinas, o que tienen contacto con el cliente.
- El **bienestar financiero** se ha seguido cuidando, ofreciendo ayudas financieras a empleados, o realizando pagos especiales a todos aquellos que han trabajado durante la pandemia en primera línea.
- Continuamos con la **reincorporación progresiva a los puestos de trabajo habituales** en algunas geografías, siempre siguiendo las recomendaciones de los gobiernos locales y basándonos en tres pilares: desarrollo e implantación de protocolos de seguridad y salud; priorización y monitorización de la situación sanitaria de nuestros empleados; y rastreo y seguimiento (con apps de salud). Como ejemplo, el 90% de la plantilla del Centro Corporativo se ha incorporado al centro de trabajo, y se ha implementado una medida actualizada de la **Política de Flexiworking sobre trabajo en remoto**.
- Adicionalmente, bajo el paraguas de **#SafeTogether**, se están poniendo en marcha numerosas iniciativas para velar por la seguridad en el centro de trabajo y proteger la salud.



## Clientes

Santander también ha adoptado medidas para **garantizar la salud y seguridad de sus clientes** y fomentar su resiliencia económica durante la crisis en todas las geografías. Entre las más destacadas se incluyen las siguientes:

- Proporcionar **liquidez y facilidades de crédito** a empresas que afrontan dificultades, así como ofrecer **periodos de carencia o moratorias** en muchos de sus mercados. Con ambas medidas, el Grupo ha dado apoyo a más de 6 millones de clientes.
- **Apoyar a clientes vulnerables** siendo proactivos e intentando cubrir sus necesidades.
- **Reducir o suspender temporalmente comisiones** (retirar dinero de cajeros, compras *online* sin intereses, transferencias bancarias ...), así como establecer equipos especializados para **asesorar a clientes** en dificultades financieras.
- Garantizar la **cobertura de la covid-19** en seguros de salud.

Adicionalmente, hemos adaptado la red de sucursales a la situación de cada momento garantizando la **continuidad del servicio**. En la actualidad están abiertas más del 90% de las oficinas. Las unidades se han adaptado a la nueva demanda e incorporado medidas de derivación a otros canales y autoservicio.



## Negocio, liquidez y riesgos

La evolución del negocio refleja cierta normalización en el trimestre. Con ello, en los últimos doce meses, y sin impacto de los tipos de cambio, los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 5% y los recursos de la clientela un 9%.

Desde finales del segundo trimestre se comenzaron a recuperar los niveles de nueva producción previos al parón derivado de la covid-19 en varios mercados y segmentos. En el segmento de personas físicas (hipotecas y consumo) se observan incrementos desde los mínimos de abril a niveles próximos a los existentes antes de la pandemia. Por su parte, el negocio de grandes empresas y empresas ha disminuido a niveles más normales desde el pico máximo alcanzado en abril, al necesitar menor liquidez.

Estrecho seguimiento de la evolución de la liquidez en la matriz y en todas nuestras filiales, mostrando una posición sólida en todo momento. Así, a diciembre, la ratio LCR se sitúa en el 165% para el Grupo, en el 175% para la matriz y por encima del 120% en todas nuestras filiales significativas. A ello se une que los bancos centrales han tomado medidas para aumentar significativamente la liquidez en el sistema.

Por el lado de riesgos, también se está realizando un seguimiento continuo. A finales de diciembre, el 79% del total de moratorias concedidas por el Grupo ha vencido, con un importe equivalente a 89.000 millones de euros, con mejor comportamiento del previsto. Únicamente el 3% del total está considerado como *stage 3*. En el conjunto del año hemos realizado dotaciones por 12.173 millones de euros, un 31% más que en 2019 (+47% sin impacto de los tipos de cambio). Este incremento ha tenido su reflejo en el aumento del fondo para insolvencias del Grupo de cerca de 4.000 millones en euros constantes y de 8 pp en la ratio de cobertura.

Adicionalmente, y debido al deterioro de las perspectivas económicas, se realizó en el primer semestre del año un ajuste de la valoración del fondo de comercio de algunas filiales y de activos por impuestos diferidos por un importe de -12.600 millones de euros. Este ajuste no tuvo impacto en la posición de liquidez o riesgo del Banco, y es neutro en el CET1.



## Sociedad

Una de nuestras prioridades es contribuir al bienestar del conjunto de la sociedad. Por ello, hemos puesto en marcha actuaciones y movilizado recursos en colaboración con gobiernos e instituciones para ayudar a la sociedad en la lucha contra la crisis sanitaria.

"**Santander All. Together. Now.**" (**Santander Todos. Juntos. Ahora.**) es el lema que agrupa el esfuerzo colectivo del Grupo en todo el mundo para estar al lado de las personas que más lo necesitan en este momento. Ha conseguido movilizar más de 105 millones de euros destinados a **iniciativas solidarias** para luchar contra la covid-19. Estas son las principales:

- **Creación de un fondo solidario** para comprar equipamiento y material sanitario y apoyar a instituciones y organizaciones en la lucha contra la covid-19. Este fondo está principalmente financiado con aportaciones de la alta dirección, de los empleados y de las distintas filiales del Grupo, e incorpora aportaciones de terceros.
- **Apoyo a diversos proyectos e iniciativas sociales** para la protección de aquellos grupos vulnerables más impactados por la pandemia.
- **Santander Universidades** ha reasignado fondos para apoyar proyectos de colaboración con las universidades. También se ha lanzado **Santander X Tomorrow Challenge** con el fin de apoyar la creatividad y la capacidad de los emprendedores.
- **Lanzamiento de "Esto lo superamos juntos"**, espacio abierto y accesible a cualquier persona o empresa, sea o no cliente, que contiene información y recursos. Disponible en España, Portugal, México, Brasil, Uruguay, Chile, Polonia, Argentina, Reino Unido y Openbank.

Seguiremos monitorizando la situación para seguir contribuyendo a minimizar los impactos de la covid-19 en la sociedad.



## Información para stakeholders

Bajo la premisa de la transparencia y la anticipación, el Grupo ha seguido siendo muy proactivo en **mantener informados en todo momento a nuestros profesionales, clientes, accionistas e inversores**. Las principales medidas anunciadas desde el comienzo de la pandemia, se pueden encontrar en la página web del Grupo ([www.santander.com](http://www.santander.com)). De esta forma, hemos seguido desarrollando diversas iniciativas:

- Con el objetivo de estar cerca de todos los **empleados**, se ha continuado con el envío de información con todo tipo de actualizaciones sobre la crisis sanitaria. Destacan las 11 sesiones de la Presidenta, denominadas *Ask Ana*. Asimismo, hemos celebrado la duodécima edición de la Semana Santander, un momento para vivir la cultura del Grupo, ser *BeHealthy* o mostrar nuestro lado más solidario.
- Las comunicaciones a nuestros **clientes** se han reforzado con nuevas iniciativas digitales como la de nuestros *Work Cafés*, donde se han celebrado encuentros digitales de diversas temáticas totalizando 126 eventos con más de 200.000 espectadores simultáneos.
- Por su lado, hemos mantenido abiertos todos los canales para aumentar la confianza de nuestros **accionistas e inversores**, lo que se refleja en un aumento de más de 30.000 nuevos accionistas desde diciembre de 2019.
- Por último, cabe destacar los **reconocimientos** recibidos por Santander de **Euromoney, Excellence in Leadership en Europa** por su gestión de la covid-19 y mejor banco del mundo para las pymes, y los premios concedidos por **The Banker** como mejor banco en América, Argentina, Brasil y España.

## Nuestro modelo de negocio: basado en 3 pilares

### 1. Nuestra escala

Escala local y liderazgo. Alcance global apoyado en nuestros negocios globales (SCIB y WM&I)

 > 148 mn

de clientes totales en Europa y América

Top 3<sup>1</sup> en 9 de nuestros mercados principales



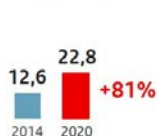
1. Cuota de mercado en la actividad crediticia a septiembre de 2020, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido se refiere al mercado hipotecario.

### 2. Orientación al cliente

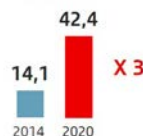
Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

 **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 2020 por región. Sobre las áreas operativas sin incluir el Centro Corporativo y SGP.

## Nuestra cultura corporativa: Santander Way

A pesar de la crisis sanitaria, hemos cumplido nuestro propósito de ayudar a las personas y a las empresas a prosperar a la vez que cumplimos con nuestros grupos de interés.

### Nuestra misión

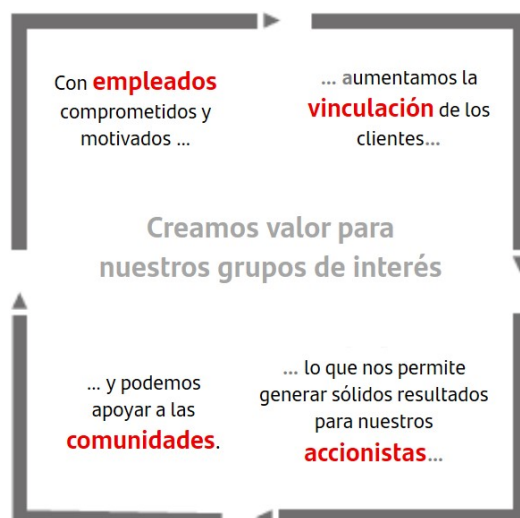
Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.

### 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.

### Como hacemos las cosas

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



## CRECIMIENTO

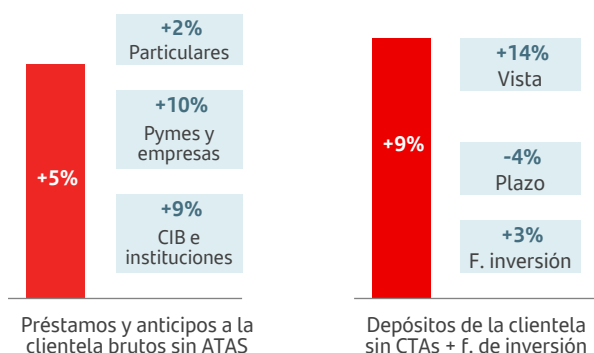
Durante el trimestre, el Banco ha continuado prestando apoyo financiero a sus clientes para ayudarles a superar las consecuencias de la pandemia

Los créditos registran un aumento de 9.000 millones en euros constantes por hipotecas, consumo y grandes empresas. Similar incremento de los depósitos por los saldos a la vista.

En el año, fuerte impacto negativo de los tipos de cambio (-7/-8 pp). En euros constantes, los préstamos (brutos sin ATAs) suben un 5% y los recursos de la clientela (sin CTAs) un 9%, creciendo en ambos casos en los diez principales mercados, salvo los préstamos de SCF y México.

### Actividad Dic-20 / Dic-19

% variación en euros constantes

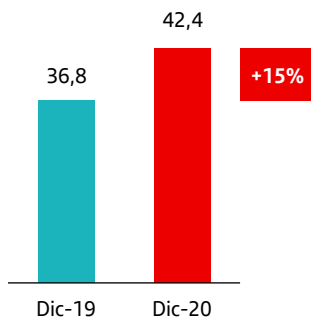


La penetración digital continúa con su tendencia creciente. Alcanzamos los 42,4 millones de clientes digitales (+5,5 millones en el año), los clientes de móviles se sitúan en más de 35 millones (+6,1 millones en el año) y las ventas digitales acumuladas en 2020 representan el 44% de las totales (36% en 2019).

Por su parte, hemos incrementado en más de un millón el número de clientes vinculados en 2020, con aumento tanto en particulares como en empresas.

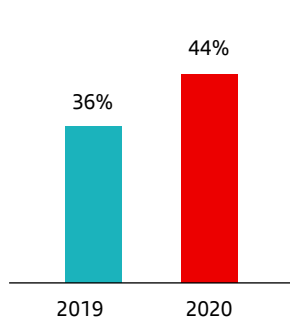
### Clientes digitales

Millones



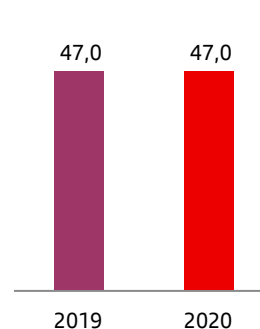
### Ventas digitales

% sobre ventas totales



### Ratio de eficiencia

%



## RENTABILIDAD

En un entorno complejo los ingresos se mantienen estables y el margen neto se incrementa un 2% en euros constantes...

Los resultados del año se han visto afectados por efectos ajenos a la gestión, tales como el deterioro económico derivado de la crisis sanitaria, los bajos tipos de interés y por la fuerte depreciación de los tipos de cambio.

Eliminando estos últimos el desempeño del subyacente del negocio ha sido sólido, respaldado por una recuperación del margen de intereses y de las comisiones en la segunda mitad del año, siendo el cuarto trimestre de 2020 el más alto en ingresos de clientes de los últimos dos años. A esto hay que añadir el fuerte incremento de la productividad y las sólidas ratios de calidad crediticia.

Los ingresos se han mantenido estables en la comparativa interanual, dado que la caída de la actividad en algunos segmentos y los menores tipos de interés han sido compensados por mayores volúmenes, la buena gestión de la volatilidad de los mercados y la disminución del coste de los depósitos.

Por otra parte, los costes bajan por los planes de mejora de productividad realizados en los últimos años, junto a las medidas adicionales de ahorro adoptadas desde el inicio de la crisis. En Europa se han superado ampliamente los ahorros previstos para el año.

Todo lo anterior ha permitido que la eficiencia se mantenga en el 47%, entre las mejores de los comparables, y que el margen neto se incremente un 2% en euros constantes, hasta los 23.633 millones de euros, impulsado principalmente por Sudamérica, SCIB y WM&I.

Por su parte, las dotaciones por insolvencias se sitúan en 12.173 millones de euros, incrementándose significativamente sobre 2019 por el crecimiento del crédito y por el deterioro esperado en las condiciones económicas por la pandemia.

Dado este entorno, el Grupo procedió en el segundo trimestre a realizar ajustes del fondo de comercio de algunas unidades y de activos por impuestos diferidos por importe de -12.600 millones de euros que no tienen impacto en liquidez ni solvencia. Por último, también se han realizado otros cargos, básicamente por costes de reestructuración, por importe de 1.252 millones.



## RENTABILIDAD

... y un beneficio acumulado afectado por el aumento de las dotaciones y por los ajustes de valoración

Tras todo ello, el resultado atribuido al Grupo en 2020 se sitúa en una cifra negativa de 8.771 millones de euros. Antes de considerar esos cargos no relacionados con la actividad ordinaria, el beneficio ordinario atribuido es de 5.081 millones de euros y disminuye el 38% (-29% sin el impacto de los tipos de cambio).

Ello hace que las ratios de rentabilidad se sitúen por debajo de las del pasado ejercicio, al quedar el RoTE ordinario en el 7,44% y el RoRWA ordinario en el 1,06%. No obstante, son claramente mejores a las ofrecidas en el primer semestre del año.

En el cuarto trimestre, el beneficio ordinario del Grupo es de 1.423 millones de euros, con una disminución del 19% (-16% sin el impacto de los tipos de cambio) en relación con el tercero, afectada por la contribución al FGD en España y al Bank Levy en Reino Unido.

### Bº atribuido a la dominante

Millones de euros



### Beneficio por acción

Euros



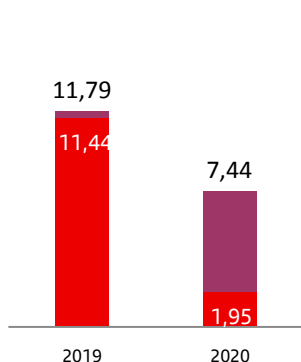
(\*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos. Ver detalle en la sección "Medidas Alternativas de rendimiento" del anexo de este informe.

Excluyendo ambos efectos, el beneficio disminuye el 4% (-2% sin tipos de cambio), por unos costes y dotaciones que, estacionalmente son más altos en el cuarto trimestre. Los ingresos de clientes, por el contrario, son los mayores de los últimos ocho trimestres.

Tras la contabilización en el trimestre de un cargo en la línea de neto de plusvalías y saneamientos por importe de -1.146 millones de euros (básicamente costes de reestructuración), el beneficio atribuido del trimestre es de 277 millones de euros.

### RoTE

%



(\*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos. Ver detalle en la sección "Medidas Alternativas de rendimiento" del anexo de este informe.



## FORTALEZA

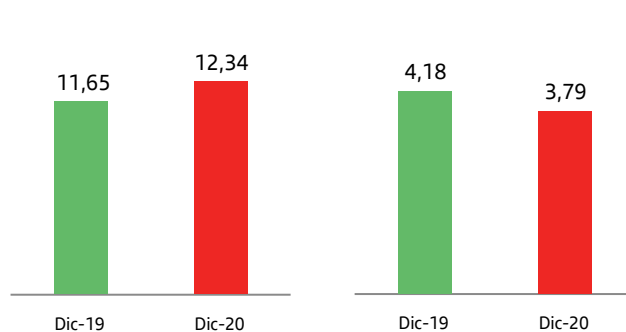
Ratio CET1 del 12,34%, superando el límite alto del rango objetivo, y coste del crédito del 1,28%, en línea con nuestras expectativas

La ratio CET1 *phased-in* alcanza el 12,34%, tras aumentar 36 pb en el trimestre y 69 pb en el año. En esta última, destaca una generación orgánica de 104 pb, parcialmente compensada por el impacto de los costes de reestructuración, operaciones corporativas y la evolución de los mercados. Se ha hecho una deducción por dividendos del año 2020 de 9 pb. Detalle en página 18.

El valor neto tangible por acción (TNAV) cierra 2020 en 3,79 euros, muy en línea con septiembre, y también afectado por el cargo por costes de reestructuración. Sin estos últimos, aumenta ligeramente en el trimestre.

### CET1 *phased-in*\*

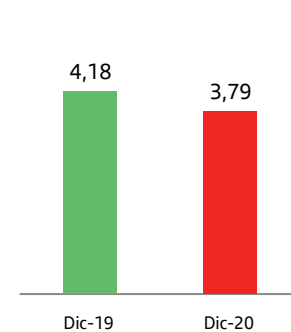
%



(\*) 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. Sin ella, la ratio fully-loaded es del 11,41% en diciembre 2019 y del 11,89% en diciembre 2020.

### TNAV por acción

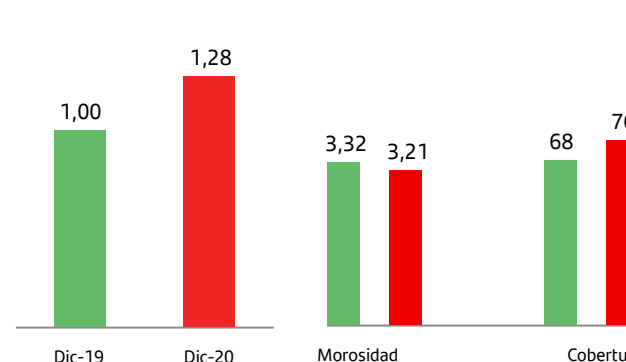
Euros



La gestión del riesgo sigue enfocada en minimizar los efectos derivados de la crisis sanitaria. El coste del crédito es del 1,28%, en línea con nuestras expectativas previamente publicadas, la ratio de mora baja 11 pb en el año favorecida por las medidas de mitigación adoptadas y la cobertura sube 8 pp consecuencia del fuerte aumento del fondo para insolvencias.

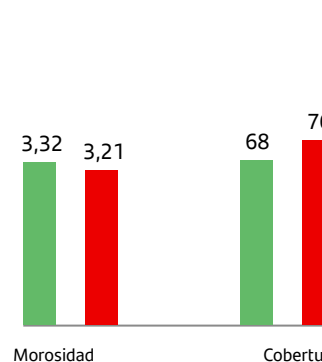
### Coste del crédito

%



### Morosidad y cobertura

%





## RESULTADOS DE GRUPO SANTANDER

- Los resultados del Grupo se han visto afectados en el año por la crisis sanitaria derivada de la covid-19, que se refleja en un entorno económico más débil, menores tipos de interés y fuerte depreciación de algunas monedas.
- En este entorno, los ingresos disminuyen en el año afectados por la menor actividad y los tipos de cambio. Excluyendo estos últimos se mantienen estables, dado que la caída de la actividad y los menores tipos de interés han sido compensados por mayores volúmenes, una buena gestión de la volatilidad de los mercados y la disminución del coste de los depósitos.
- Los costes bajan por los planes de mejora de productividad realizados en los últimos años, junto a las medidas adicionales de ahorro adoptadas desde el inicio de la crisis. Ello se ha reflejado en la caída en términos reales en la mayor parte de unidades.
- Mayores dotaciones por insolvencias debido al crecimiento del crédito y al deterioro en las condiciones económicas por la pandemia y su impacto esperado en la calidad crediticia de las carteras. El coste del crédito ha cerrado el año en el 1,28%, en línea con el objetivo.
- Adicionalmente, y derivado del deterioro de las perspectivas económicas, en el segundo trimestre se realizó un ajuste del fondo de comercio de algunas unidades y de activos por impuestos diferidos por un importe de -12.600 millones de euros, que sitúa el resultado atribuido al Grupo en una cifra negativa de 8.771 millones de euros en 2020.
- Sin considerar este ajuste y otros costes y saneamientos que no forman parte de nuestro negocio ordinario, el beneficio ordinario atribuido a la dominante es de 5.081 millones y el margen neto es de 23.633 millones, un 2% superior en euros constantes al de 2019.
- En el último trimestre, beneficio atribuido de 277 millones de euros, muy condicionado por los costes de reestructuración realizados en el mismo, principalmente por España. Sin considerarlos, el beneficio ordinario atribuido del trimestre ha sido de 1.423 millones de euros, y se ha visto afectado por la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos en España, el Bank Levy en Reino Unido y la estacionalidad habitual de los costes y dotaciones por insolvencias en el cuarto trimestre, ya que los ingresos de clientes en euros constantes, alcanzan la cifra más alta de los últimos ocho trimestres.

### Cuenta de resultados resumida de Grupo Santander

Millones de euros

|   | 4T'20         | 3T'20         | Variación     |               | 2020           | 2019          | Variación     |            |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|------------|
|   |               |               | %             | % sin TC      |                |               | %             | % sin TC   |
| Margen de intereses   | 8.019         | 7.773         | 3,2           | 4,3           | 31.994         | 35.283        | (9,3)         | 1,3        |
| Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)  | 2.456         | 2.423         | 1,4           | 2,6           | 10.015         | 11.779        | (15,0)        | (4,5)      |
| Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)  | 462           | 652           | (29,1)        | (27,7)        | 2.187          | 1.531         | 42,8          | 55,9       |
| Ingresos por dividendos   | 69            | 57            | 21,1          | 20,7          | 391            | 533           | (26,6)        | (26,1)     |
| Resultado de entidades valoradas por el método de la participación  | (6)           | 45            | —             | —             | (96)           | 324           | —             | —          |
| Otros resultados de explotación (netos)   | (76)          | 137           | —             | —             | (212)          | (221)         | (4,1)         | 125,1      |
| <b>Margen bruto</b>   | <b>10.924</b> | <b>11.087</b> | <b>(1,5)</b>  | <b>(0,2)</b>  | <b>44.279</b>  | <b>49.229</b> | <b>(10,1)</b> | <b>0,2</b> |
| Costes de explotación   | (5.344)       | (5.079)       | 5,2           | 6,3           | (21.130)       | (23.280)      | (9,2)         | (1,2)      |
| Gastos generales de administración  | (4.634)       | (4.398)       | 5,4           | 6,4           | (18.320)       | (20.279)      | (9,7)         | (1,6)      |
| De personal   | (2.685)       | (2.628)       | 2,2           | 3,2           | (10.783)       | (12.141)      | (11,2)        | (4,1)      |
| Otros gastos de administración  | (1.949)       | (1.770)       | 10,1          | 11,1          | (7.537)        | (8.138)       | (7,4)         | 2,2        |
| Amortización de activos materiales e inmateriales   | (710)         | (681)         | 4,3           | 5,6           | (2.810)        | (3.001)       | (6,4)         | 1,6        |
| Provisiones o reversión de provisiones  | (1.364)       | (400)         | 241,0         | 242,6         | (2.378)        | (3.490)       | (31,9)        | (26,5)     |
| Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)                                      | (2.844)       | (2.508)       | 13,4          | 13,1          | (12.382)       | (9.352)       | 32,4          | 49,2       |
| Deterioro de otros activos (neto)   | (160)         | (15)          | —             | —             | (10.416)       | (1.623)       | —             | —          |
| Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas  | 25            | 62            | (59,7)        | (59,7)        | 114            | 1.291         | (91,2)        | (91,2)     |
| Fondo de comercio negativo reconocido en resultados   | (1)           | 3             | —             | —             | 8              | —             | —             | —          |
| Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas | (41)          | (11)          | 272,7         | 272,7         | (171)          | (232)         | (26,3)        | (28,6)     |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>   | <b>1.195</b>  | <b>3.139</b>  | <b>(61,9)</b> | <b>(58,5)</b> | <b>(2.076)</b> | <b>12.543</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| Impuesto sobre sociedades   | (612)         | (1.092)       | (44,0)        | (41,6)        | (5.632)        | (4.427)       | 27,2          | 45,6       |
| <b>Resultado de operaciones continuadas</b>   | <b>583</b>    | <b>2.047</b>  | <b>(71,5)</b> | <b>(67,6)</b> | <b>(7.708)</b> | <b>8.116</b>  | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| Resultado de operaciones interrumpidas (neto)   | —             | —             | —             | —             | —              | —             | —             | —          |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>  | <b>583</b>    | <b>2.047</b>  | <b>(71,5)</b> | <b>(67,6)</b> | <b>(7.708)</b> | <b>8.116</b>  | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)  | (306)         | (297)         | 3,0           | 4,2           | (1.063)        | (1.601)       | (33,6)        | (25,5)     |
| <b>Beneficio atribuido a la dominante</b>   | <b>277</b>    | <b>1.750</b>  | <b>(84,2)</b> | <b>(79,6)</b> | <b>(8.771)</b> | <b>6.515</b>  | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| <b>BPA (euros) <sup>(1)</sup></b>   | <b>0,008</b>  | <b>0,093</b>  | <b>(91,3)</b> | <b>(91,3)</b> | <b>(0,538)</b> | <b>0,347</b>  | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| <b>BPA diluido (euros) <sup>(1)</sup></b>   | <b>0,008</b>  | <b>0,093</b>  | <b>(91,3)</b> | <b>(91,3)</b> | <b>(0,538)</b> | <b>0,346</b>  | <b>—</b>      | <b>—</b>   |
| <i>Pro memoria:</i>   |               |               |               |               |                |               |               |            |
| Activos Totales Medios  | 1.517.201     | 1.541.134     | (1,6)         |               | 1.537.552      | 1.508.167     | 1,9           |            |
| Recursos Propios Medios   | 82.080        | 82.009        | 0,1           |               | 89.459         | 98.457        | (9,1)         |            |

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

## → Evolución sobre el ejercicio 2019

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 de -10 puntos porcentuales en ingresos y -8 puntos porcentuales en costes.

### ► Ingresos

Los ingresos totales en 2020 se sitúan en 44.279 millones de euros, con un descenso del 10%. Si se elimina el impacto de los tipos de cambio, los ingresos mantienen su resiliencia, repitiendo sobre el año pasado debido a la fortaleza que nos proporciona nuestra diversificación geográfica y por negocios. El margen de intereses y los ingresos por comisiones representan en torno al 95% de los ingresos. Por líneas:

- El **margen de intereses** es de 31.994 millones de euros, un 9% menos que en 2019. Sin el impacto de los tipos de cambio, ligero incremento del 1%. Esta evolución se debe 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 de los ingresos por los menores tipos de interés en muchos mercados y los impactos regulatorios (principalmente en Brasil y Polonia).

En el lado positivo, México y SCF aumentan en torno al 1% por mayores volúmenes, Chile, por mayores volúmenes y mejora del coste de financiación y Argentina por la colocación del exceso de liquidez.

A destacar también el cambio de tendencia de Reino Unido, que pasa a positivo tras la fuerte caída del coste de los depósitos en el segundo semestre. España aumenta ligeramente y Estados Unidos y Brasil se mantienen prácticamente estables.

Únicamente Portugal y Polonia, por menores tipos de interés, bajan en el año.

- Las **comisiones** netas se reducen un 15%, y se sitúan en 10.015 millones de euros. Sin el impacto de los tipos de cambio, descenso del 5% siendo esta rúbrica la más afectada por la crisis derivada de la covid-19, lo que se ha reflejado en una menor transaccionalidad de los clientes. La estrategia sigue enfocada en la mayor vinculación de clientes y el crecimiento en servicios y productos de mayor valor añadido.

En su detalle por negocios, destaca el crecimiento del 12% en Santander Corporate & Investment Banking (GDF y mercados) mientras que Wealth Management & Insurance prácticamente repite (incluyendo en esta última las comisiones cedidas a las redes comerciales). En conjunto, ambos negocios representan el 46% del total del Grupo (SCIB: 15%; WM&I: 31%).

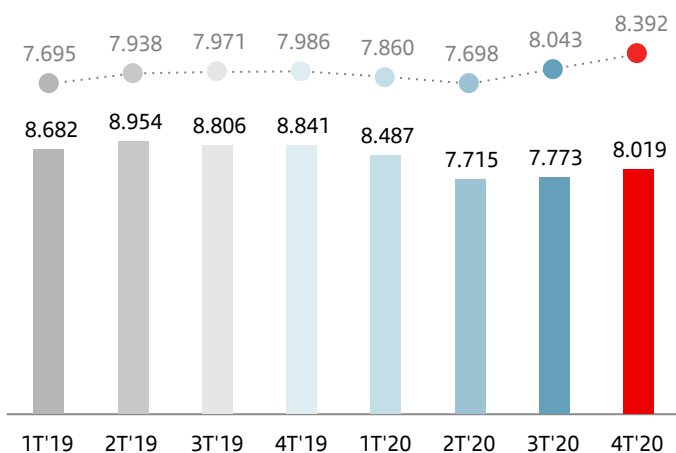
Por geografías, Norteamérica se mantiene estable debido a la caída de Estados Unidos, ya que en México suben un 5%. En Sudamérica bajan el 2% y en Europa el 9%, con caída generalizada en todas las unidades (excepto Polonia) y derivada de los menores volúmenes de actividad, a lo que se une, en los casos de Santander Consumer Finance y Reino Unido, cambios regulatorios que afectan al cobro de comisiones. En el lado contrario, "Otros Europa", donde se incluye el negocio de banca mayorista en la región, incrementa sus ingresos por comisiones el 41%.

- Los **resultados por operaciones financieras** representan el 5% de los ingresos, y se sitúan en 2.187 millones de euros, con un aumento del 43% (+56% sin tipo de cambio) por el impacto favorable de las coberturas de tipos de cambio, las ventas de carteras y la gestión de la volatilidad de los mercados.

### Margen de intereses

Millones de euros

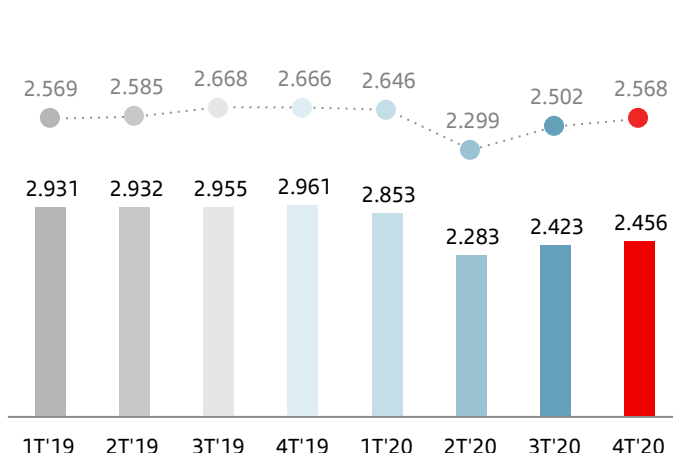
---●--- euros constantes



### Comisiones netas

Millones de euros

---●--- euros constantes



- Los ingresos por **dividendos** contabilizan 391 millones de euros en 2020, con descenso del 27% interanual (-26% sin tipo de cambio). Esta línea de la cuenta se encuentra afectada por el retraso o cancelación del pago de dividendos de algunas compañías.
- 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 similar al del año anterior (-212 millones de euros en 2020 y -221 millones en 2019), dado que los mayores resultados obtenidos en la actividad de seguros, se han compensado en parte por las mayores aportaciones realizadas en 2020 al Fondo Único de Resolución (FUR) en el segundo trimestre y al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) en el cuarto trimestre.

### ► Costes

Los costes de explotación se sitúan en 21.130 millones de euros, un 9% menos que en 2019. Sin el impacto de los tipos de cambio, el descenso es del 1%.

En términos reales (sin inflación) los costes descienden el 5%, lo que refuerza el éxito en la gestión realizada en los tres últimos ejercicios, así como los impactos de las medidas adicionales de ahorro adoptadas desde el inicio de la crisis.

La ratio de eficiencia se mantiene en el 47,0%, coincidente con la registrada el ejercicio anterior, con lo que Santander se mantiene como uno de los bancos globales más eficientes del mundo.

El objetivo del Grupo sigue siendo mejorar nuestra capacidad operativa y al mismo tiempo gestionar de forma más eficiente nuestra base de costes, con una estrategia adaptada a cada región. A continuación se detalla la evolución por regiones y mercados:

- En **Europa**, los costes muestran de forma significativa las sinergias de las últimas integraciones y los ahorros adicionales que se están realizando, y bajan el 6%. Todas las unidades disminuyen: España (-10%), Polonia (-6%) y Portugal (-5%) por el esfuerzo en optimización, Reino Unido (-6%) por los ahorros de nuestro programa de transformación, y Santander Consumer Finance (-2%), por los proyectos de eficiencia llevados a cabo en varios países y absorbiendo el efecto perímetro.

Con esta reducción de costes se ha superado ampliamente la cifra de ahorro prevista para el año en la región.

- En **Norteamérica**, los costes disminuyen el 2% en términos nominales, afectados por la inflación. Estados Unidos disminuye un 5%, por la disciplina en la gestión de gastos. Por su lado México los incrementa el 5%, por los asociados a tecnología y amortizaciones y la mayor inflación (en términos reales: +2%). La ratio de eficiencia de la región mejora hasta el 42,1% (-75 pb).

- Por último, en **Sudamérica**, el aumento de los costes está muy distorsionado por la fortísima inflación de Argentina. Sin ella, incremento del 1,5% en términos nominales (Brasil: +1%; Chile: plano). La eficiencia mejora en todos los mercados, situándose en el conjunto de la región en el 35,8% (36,1% en 2019).

Creemos que esta gestión por regiones y las lecciones aprendidas en la gestión de la pandemia, nos permitirán una transformación más rápida en el futuro y, en consecuencia, seguir aumentando la productividad al mismo tiempo que mejoramos la experiencia del cliente.

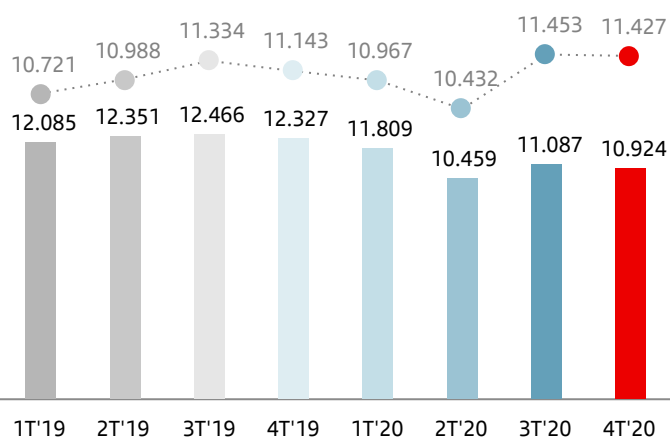
### ► Provisiones o reversión de provisiones

Las provisiones (netas de reversión de provisiones) se sitúan en 2.378 millones de euros (3.490 millones en 2019). En esta línea se incluyen los cargos por costes de reestructuración.

### Margen bruto

Millones de euros

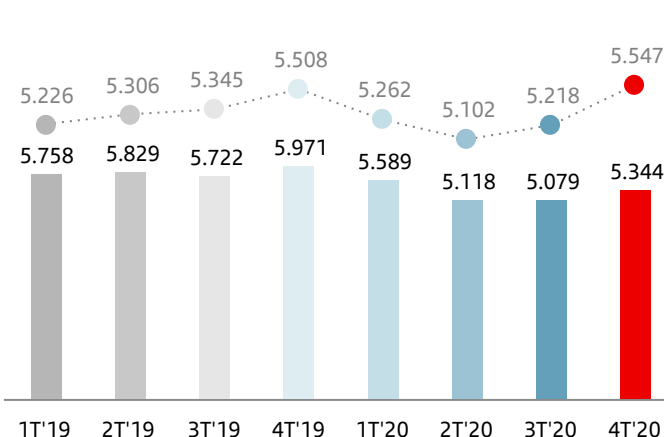
---●--- euros constantes



### Costes de explotación

Millones de euros

---●--- euros constantes



► **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 12.382 millones de euros, con aumento del 32% interanual en euros y del 49% en euros constantes, principalmente por las dotaciones por insolvencias adicionales realizadas 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, a las que se une el crecimiento de volúmenes. Ambos impactos generalizados por países.

► **Deterioro de otros activos (neto)**

Todos los años el Grupo evalúa, generalmente en el último trimestre, si es necesario hacer un ajuste de la valoración del fondo de comercio generado en la inversión realizada en la adquisición de las filiales. La normativa contable exige que este análisis se anticipe si se producen indicios de deterioro, lo que ocurrió en el segundo trimestre, dado que el entorno económico mundial se vio significativamente alterado por la crisis generada por la covid-19.

En concreto, los desencadenantes del ejercicio de evaluación que se tuvieron en cuenta fueron:

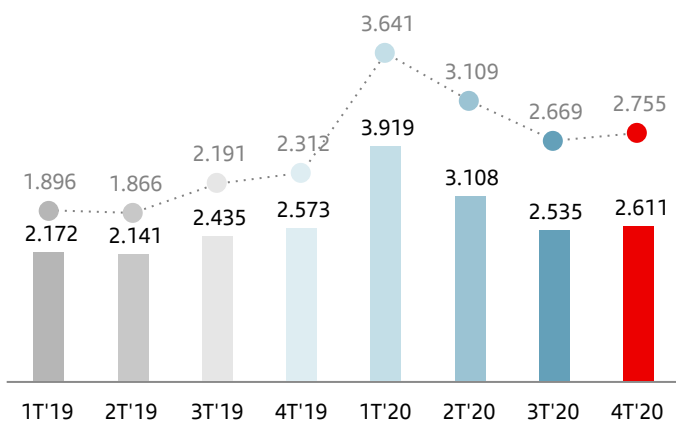
- Cambios en el entorno económico, que hacen que se espere una caída del PIB en este ejercicio en todos los países, con una recuperación que se espera que lleve 2 o 3 años.
- Una reducción generalizada de los tipos de interés, que se prevé que se prolongará más tiempo del que se estimaba antes del inicio de la crisis.
- El incremento de la tasa de descuento para reflejar la mayor volatilidad y la mayor prima de riesgo.

El análisis realizado en el segundo trimestre de 2020 supuso un ajuste de la valoración de los fondos de comercio de 10.100 millones de euros (Santander UK: 6.101 millones; Santander US: 2.330 millones; Santander Bank Polska: 1.192 millones; Santander Consumer Nordics: 277 millones y Otros: 200 millones). Este ajuste no afectó a la generación de caja ni tuvo impacto en la ratio CET1 del Grupo ni en el valor neto tangible por acción (TNAV).

**Dotaciones por insolvencias**

Millones de euros

---●--- euros constantes



Con ello, el deterioro de otros activos (neto) en 2020 asciende a 10.416 millones de euros. En 2019 esta línea contabilizó 1.623 millones de euros.

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

Este epígrafe registra 114 millones de euros en 2020, que comparan con 1.291 millones en 2019, donde se contabilizaron las plusvalías obtenidas por la venta del 51% de la participación en la sociedad argentina Prisma Medios de Pago S.A. y la revalorización del 49% restante, así como las relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia.

► **Fondo de comercio negativo reconocido en resultados**

Recoge un importe de 8 millones de euros en 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 171 millones de euros en 2020 frente a una pérdida de 232 millones de euros en 2019.

► **Resultado antes de impuestos**

El resultado antes de impuestos en 2020 es de -2.076 millones de euros, afectado por el ajuste del fondo de comercio, frente a los 12.543 millones contabilizados en 2019.

► **Impuesto sobre sociedades**

Al igual que ocurre con los fondos de comercio, y debido al impacto que, en la evolución actual y futura de nuestros negocios, pueda tener la crisis derivada de la covid-19, se realizó en el segundo trimestre de 2020 un ajuste de 2.500 millones de euros en los activos por impuestos diferidos del grupo consolidado tributario en España, que sitúan el total del impuesto sobre sociedades en 5.632 millones de euros (4.427 millones en 2019).

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

El resultado atribuido a minoritarios se sitúa en 1.063 millones de euros, un 34% menos interanual (-26% sin el impacto de los tipos de cambio), motivado por los menores resultados obtenidos por las sociedades del Grupo, a lo que se une la operación de canje de acciones llevada a cabo en México en 2019 y el aumento en la participación en SC USA en 2020.

► **Beneficio atribuido a la dominante**

El resultado atribuido a la dominante es de -8.771 millones de euros en 2020, frente a 6.515 millones obtenidos en 2019. El RoTE se sitúa en el 1,95%, el RoRWA en el -1,33% y el beneficio por acción es de -0,538 euros.



### ► Beneficio ordinario atribuido a la dominante

El beneficio atribuido a la dominante obtenido en 2020 y en 2019 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 2020, importe conjunto de -13.852 millones de euros con el siguiente detalle: ajustes de la valoración del fondo de comercio adscrito a distintas unidades del Grupo por importe de -10.100 millones de euros, con el detalle ya apuntado en deterioro de otros activos (neto), el ajuste a la valoración de los activos por impuestos diferidos del grupo consolidado tributario en España, con un impacto de -2.500 millones de euros, costes de reestructuración por -1.114 millones de euros y otros (pérdida por venta de cartera morosa en España, cancelación de costes de compromisos por pensiones, etc.) por un neto de -138 millones de euros.
- En 2019, el importe fue de -1.737 millones de euros, por neto entre las plusvalías obtenidas y los saneamientos y costes de reestructuración realizados.

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 5.081 millones de euros en 2020 y de 8.252 millones en 2019, lo que supone un descenso del 38% (-29% sin el impacto de los tipos de cambio).

Esta evolución se encuentra muy condicionada por el crecimiento de las dotaciones por insolvencias, que ascienden a 12.173 millones de euros, un 31% más que en 2019. Sin efecto de los tipos de cambio, el aumento es del 47%, por las provisiones adicionales realizadas 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, a las que se une el crecimiento de volúmenes. Ambos impactos generalizados por países.

El coste del crédito del Grupo se sitúa en el 1,28%, en línea con las previsiones avanzadas en el tercer trimestre.

Antes de contabilizar las dotaciones por insolvencias, el margen neto (total de ingresos menos costes de explotación) ordinario de Grupo Santander es de 23.633 millones de euros, con descenso del 10%, que se transforma en un aumento del 2% sin considerar el impacto de los tipos de cambio, con el siguiente detalle de este último por líneas y regiones.

Por líneas:

- Ingresos estables, con mayores ROF y ligera subida del margen de intereses (+1%), que compensan la caída de comisiones y otros resultados de explotación (menores dividendos, menores resultados de entidades valoradas por el método de la participación y mayor contribución al FUR y al FGD).
- Los costes disminuyen el 2%, con caídas en todas las unidades de Europa y en Estados Unidos y sin apenas variación en Brasil y Chile.

Por regiones:

- En Europa, caída del 5% del margen neto, con disminución en todas las unidades excepto SCF y "Otros Europa", principalmente SCIB.
- En Norteamérica, el margen neto sube el 1%. Por unidades, Estados Unidos sube el 1% y México el 2%.
- En Sudamérica, incremento del 5%, con aumentos del 3% en Brasil, 4% en Chile y 37% en Argentina.

En 2020, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 7,44%, el RoRWA ordinario en el 1,06% y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,262 euros (11,79%, 1,61% y 0,449 euros, respectivamente, en 2019).

### Cuenta de resultados ordinaria resumida

| Millones de euros  | 4T'20         | 3T'20         | Variación     |               | 2020           | 2019          | Variación     |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
|  |               |               | %             | % sin TC      |                |               | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 8.019         | 7.773         | 3,2           | 4,3           | 31.994         | 35.283        | (9,3)         | 1,3           |
| Comisiones netas   | 2.456         | 2.423         | 1,4           | 2,6           | 10.015         | 11.779        | (15,0)        | (4,5)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 462           | 652           | (29,1)        | (27,7)        | 2.187          | 1.531         | 42,8          | 55,9          |
| Otros resultados de explotación  | 58            | 239           | (75,7)        | (77,2)        | 404            | 901           | (55,2)        | (58,4)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>10.995</b> | <b>11.087</b> | <b>(0,8)</b>  | <b>0,4</b>    | <b>44.600</b>  | <b>49.494</b> | <b>(9,9)</b>  | <b>0,3</b>    |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (5.241)       | (5.073)       | 3,3           | 4,4           | (20.967)       | (23.280)      | (9,9)         | (2,0)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>5.754</b>  | <b>6.014</b>  | <b>(4,3)</b>  | <b>(3,0)</b>  | <b>23.633</b>  | <b>26.214</b> | <b>(9,8)</b>  | <b>2,5</b>    |
| Dotaciones por insolvencias  | (2.611)       | (2.535)       | 3,0           | 3,2           | (12.173)       | (9.321)       | 30,6          | 47,3          |
| Otros resultados y dotaciones  | (485)         | (304)         | 59,5          | 60,2          | (1.786)        | (1.964)       | (9,1)         | 1,8           |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>2.658</b>  | <b>3.175</b>  | <b>(16,3)</b> | <b>(14,1)</b> | <b>9.674</b>   | <b>14.929</b> | <b>(35,2)</b> | <b>(25,8)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (920)         | (1.128)       | (18,4)        | (16,2)        | (3.516)        | (5.103)       | (31,1)        | (20,6)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>1.738</b>  | <b>2.047</b>  | <b>(15,1)</b> | <b>(13,0)</b> | <b>6.158</b>   | <b>9.826</b>  | <b>(37,3)</b> | <b>(28,6)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —             | —             | —             | —             | —              | —             | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>1.738</b>  | <b>2.047</b>  | <b>(15,1)</b> | <b>(13,0)</b> | <b>6.158</b>   | <b>9.826</b>  | <b>(37,3)</b> | <b>(28,6)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (315)         | (297)         | 6,1           | 7,0           | (1.077)        | (1.574)       | (31,6)        | (23,8)        |
| Neto de plusvalías y saneamientos  | (1.146)       | —             | —             | —             | (13.852)       | (1.737)       | 697,5         | 608,2         |
| <b>Beneficio atribuido a la dominante</b>                                    | <b>277</b>    | <b>1.750</b>  | <b>(84,2)</b> | <b>(79,6)</b> | <b>(8.771)</b> | <b>6.515</b>  | —             | —             |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante <sup>(2)</sup></b>           | <b>1.423</b>  | <b>1.750</b>  | <b>(18,7)</b> | <b>(16,3)</b> | <b>5.081</b>   | <b>8.252</b>  | <b>(38,4)</b> | <b>(29,5)</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 cuarto trimestre es de 277 millones de euros, después de un impacto de -1.146 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 1.423 millones de euros, con una disminución del 19% (-16% sin el impacto de los tipos de cambio) en relación con el tercer trimestre del año, afectada por la contribución al FGD en España y al Bank Levy en Reino Unido. Sin ambos, el beneficio ordinario atribuido a la dominante hubiera disminuido en torno al 4% (-2% sin el impacto de los tipos de cambio).

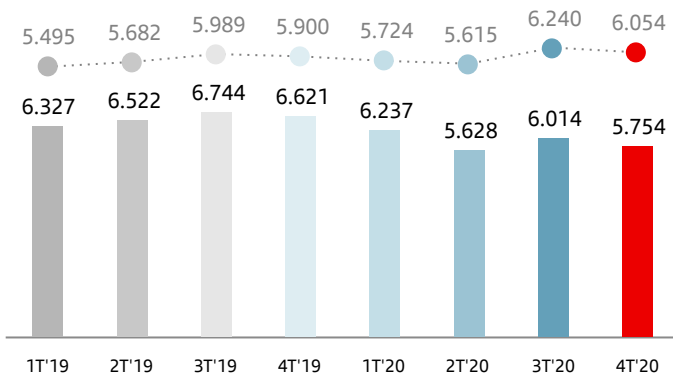
Analizando las principales líneas de la cuenta de resultados en euros constantes:

- Los ingresos totales se mantienen en los mismos niveles que el trimestre anterior, ya que el crecimiento del 4% de los ingresos de clientes (margen de intereses: +4%; comisiones netas: +3%), permiten absorber el descenso de los resultados por operaciones financieras y la contribución al FGD en España. Sin esta última, los ingresos totales se habrían incrementado un 2%.
- Los costes aumentan el 4%, localizado principalmente en Argentina por un mayor impacto de la inflación, Brasil por actualización de convenios, y en Estados Unidos y México por el avance en la ejecución de distintos proyectos y mayores gastos en tecnología.
- Las dotaciones por insolvencias suben un 3%, por los aumentos de algunas unidades en Europa, ya que Norteamérica se mantiene prácticamente estable y Sudamérica disminuye.

Margen neto

Millones de euros

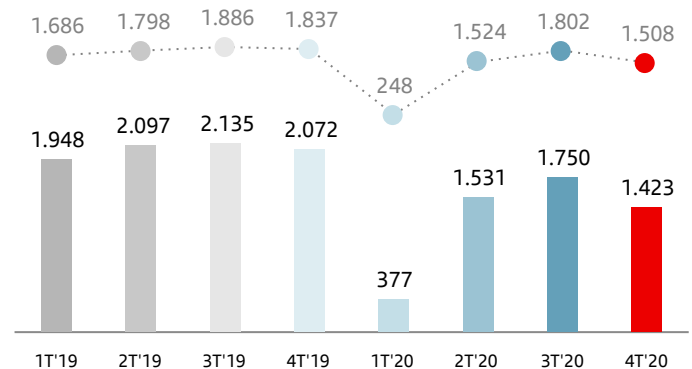
---●--- euros constantes



Beneficio ordinario atribuido a la dominante\*

Millones de euros

---●--- euros constantes



(\*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

Balance

**Balance resumido de Grupo Santander**

Millones de euros

| Activo  | Dic-20           | Dic-19           | Variación       |               | Dic-18           |
|---|------------------|------------------|-----------------|---------------|------------------|
|   |                  |                  | Absoluta        | %             |                  |
| Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista | 153.839          | 101.067          | 52.772          | 52,2          | 113.663          |
| Activos financieros mantenidos para negociar                                  | 114.945          | 108.230          | 6.715           | 6,2           | 92.879           |
| Valores representativos de deuda  | 37.894           | 32.041           | 5.853           | 18,3          | 27.800           |
| Instrumentos de patrimonio  | 9.615            | 12.437           | (2.822)         | (22,7)        | 8.938            |
| Préstamos y anticipos a la clientela  | 296              | 355              | (59)            | (16,6)        | 202              |
| Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito               | 3                | —                | 3               | —             | —                |
| Derivados   | 67.137           | 63.397           | 3.740           | 5,9           | 55.939           |
| Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados    | 53.203           | 66.980           | (13.777)        | (20,6)        | 68.190           |
| Préstamos y anticipos a la clientela  | 24.673           | 31.147           | (6.474)         | (20,8)        | 23.796           |
| Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito               | 21.617           | 28.122           | (6.505)         | (23,1)        | 32.325           |
| Otros (valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio)         | 6.913            | 7.711            | (798)           | (10,3)        | 12.069           |
| Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global    | 120.953          | 125.708          | (4.755)         | (3,8)         | 121.091          |
| Valores representativos de deuda  | 108.903          | 118.405          | (9.502)         | (8,0)         | 116.819          |
| Instrumentos de patrimonio  | 2.783            | 2.863            | (80)            | (2,8)         | 2.671            |
| Préstamos y anticipos a la clientela  | 9.267            | 4.440            | 4.827           | 108,7         | 1.601            |
| Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito               | —                | —                | —               | —             | —                |
| Activos financieros a coste amortizado  | 958.378          | 995.482          | (37.104)        | (3,7)         | 946.099          |
| Valores representativos de deuda  | 26.078           | 29.789           | (3.711)         | (12,5)        | 37.696           |
| Préstamos y anticipos a la clientela  | 881.963          | 906.276          | (24.313)        | (2,7)         | 857.322          |
| Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito               | 50.337           | 59.417           | (9.080)         | (15,3)        | 51.081           |
| Inversiones en negocios conjuntos y asociadas                                 | 7.622            | 8.772            | (1.150)         | (13,1)        | 7.588            |
| Activos tangibles   | 32.735           | 35.235           | (2.500)         | (7,1)         | 26.157           |
| Activos intangibles   | 15.908           | 27.687           | (11.779)        | (42,5)        | 28.560           |
| Fondo de comercio   | 12.471           | 24.246           | (11.775)        | (48,6)        | 25.466           |
| Otros activos intangibles   | 3.437            | 3.441            | (4)             | (0,1)         | 3.094            |
| Otras cuentas de activo   | 50.667           | 53.534           | (2.867)         | (5,4)         | 55.044           |
| <b>Total activo</b>   | <b>1.508.250</b> | <b>1.522.695</b> | <b>(14.445)</b> | <b>(0,9)</b>  | <b>1.459.271</b> |
| <b>Pasivo y patrimonio neto</b>   |                  |                  |                 |               |                  |
| Pasivos financieros mantenidos para negociar                                  | 81.167           | 77.139           | 4.028           | 5,2           | 70.343           |
| Depósitos de la clientela   | —                | —                | —               | —             | —                |
| Valores representativos de deuda emitidos                                     | —                | —                | —               | —             | —                |
| Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito                          | —                | —                | —               | —             | —                |
| Derivados   | 64.469           | 63.016           | 1.453           | 2,3           | 55.341           |
| Otros   | 16.698           | 14.123           | 2.575           | 18,2          | 15.002           |
| Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados    | 48.038           | 60.995           | (12.957)        | (21,2)        | 68.058           |
| Depósitos de la clientela   | 34.343           | 34.917           | (574)           | (1,6)         | 39.597           |
| Valores representativos de deuda emitidos                                     | 4.440            | 3.758            | 682             | 18,1          | 2.305            |
| Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito                          | 9.255            | 22.194           | (12.939)        | (58,3)        | 25.707           |
| Otros   | —                | 126              | (126)           | (100,0)       | 449              |
| Pasivos financieros a coste amortizado  | 1.248.188        | 1.230.745        | 17.443          | 1,4           | 1.171.630        |
| Depósitos de la clientela   | 814.967          | 789.448          | 25.519          | 3,2           | 740.899          |
| Valores representativos de deuda emitidos                                     | 230.829          | 258.219          | (27.390)        | (10,6)        | 244.314          |
| Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito                          | 175.424          | 152.969          | 22.455          | 14,7          | 162.202          |
| Otros   | 26.968           | 30.109           | (3.141)         | (10,4)        | 24.215           |
| Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro                         | 910              | 739              | 171             | 23,1          | 765              |
| Provisiones   | 10.852           | 13.987           | (3.135)         | (22,4)        | 13.225           |
| Otras cuentas de pasivo   | 27.773           | 28.431           | (658)           | (2,3)         | 27.889           |
| <b>Total pasivo</b>   | <b>1.416.928</b> | <b>1.412.036</b> | <b>4.892</b>    | <b>0,3</b>    | <b>1.351.910</b> |
| Fondos propios  | 114.620          | 124.239          | (9.619)         | (7,7)         | 120.597          |
| Capital   | 8.670            | 8.309            | 361             | 4,3           | 8.118            |
| Reservas  | 114.721          | 111.077          | 3.644           | 3,3           | 106.906          |
| Resultado atribuido al Grupo  | (8.771)          | 6.515            | (15.286)        | —             | 7.810            |
| Menos: dividendos y retribuciones   | —                | (1.662)          | 1.662           | (100,0)       | (2.237)          |
| Otro resultado global acumulado   | (33.144)         | (24.168)         | (8.976)         | 37,1          | (24.125)         |
| Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)                        | 9.846            | 10.588           | (742)           | (7,0)         | 10.889           |
| <b>Total patrimonio neto</b>  | <b>91.322</b>    | <b>110.659</b>   | <b>(19.337)</b> | <b>(17,5)</b> | <b>107.361</b>   |
| <b>Total pasivo y patrimonio neto</b>   | <b>1.508.250</b> | <b>1.522.695</b> | <b>(14.445)</b> | <b>(0,9)</b>  | <b>1.459.271</b> |

## BALANCE DE GRUPO SANTANDER

- Fuerte impacto negativo de los tipos de cambio en la evolución interanual, tanto de préstamos (-7 pp), como de recursos de clientes (-8 pp).
- Eliminando este efecto, en el trimestre se han registrado los siguientes movimientos:
  - Aumento del 1% de los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs).
  - Crecimiento del 2% en los recursos de la clientela, con subidas del 1% en depósitos sin CTAs y del 5% en fondos de inversión.
- En relación a diciembre de 2019:
  - Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) aumentan el 5% interanual en euros constantes, con aumento en ocho de las diez principales unidades y dos repitiendo.
  - Los recursos de la clientela (sin CTAs) suben el 9% en euros constantes, por los depósitos a la vista, que crecen el 14%. Aumento en los diez principales mercados.

### ➔ Préstamos y anticipos a la clientela

Los préstamos y anticipos a la clientela se sitúan en 916.199 millones de euros. El Grupo utiliza los **préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs**, con el fin de analizar la evolución del negocio tradicional de la banca comercial en la concesión de créditos.

En el cuarto trimestre, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) se incrementan un 2%. Sin impacto de los tipos de cambio, el aumento es de 9.000 millones de euros y un 1%, con el siguiente detalle por regiones:

- En Europa, crecimiento del 1%. Se registran avances en Santander Consumer Finance, Reino Unido, Portugal y "Otros Europa", donde se incluye gran parte del negocio de banca mayorista.
- En Norteamérica se mantienen los saldos, con el avance de Estados Unidos que compensa la disminución que se produce en México debido a la normalización de los saldos de empresas tras el fuerte aumento registrado al inicio de la pandemia.
- En Sudamérica, aumento del 1%. Los avances en Brasil, Argentina y Uruguay compensan la disminución registrada en Chile.

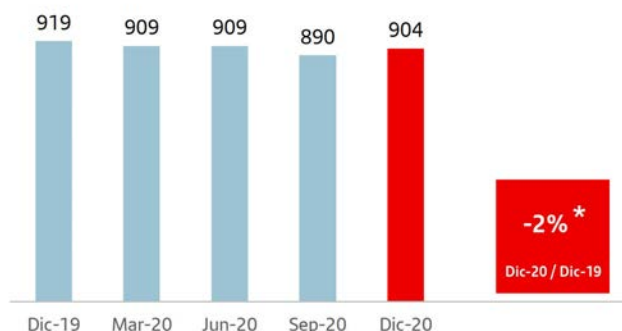
En relación a diciembre de 2019, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos, sin ATAs) caen el 2%. Sin el impacto de los tipos de cambio, suben el 5%, con el siguiente detalle por geografías:

- En **Europa**, aumento del 4%, con todas las unidades en positivo. Portugal sube el 8%, destacando empresas e hipotecas. Reino Unido el 3%, por la fuerte actividad hipotecaria residencial y los programas del gobierno en empresas. España el 5%, muy apoyada en los programas ICO y con el impacto negativo de la venta de una cartera hipotecaria dudosa en el tercer trimestre. SCF prácticamente repite, con aumentos en Nórdicos, Alemania y Francia, que compensan los descensos en el resto. Polonia se incrementa el 1% y "Otros Europa", fundamentalmente SCIB, crece el 17%.
- En **Norteamérica**, incremento del 2%, con avance del 3% en Estados Unidos por préstamos auto, empresas y SCIB, y afectado por la venta en Puerto Rico en el tercer trimestre, y México repitiendo, destacando hipotecas.
- En **Sudamérica**, aumento del 15%, con crecimientos del 35% en Argentina, por pymes y tarjetas, 19% en Brasil con buena evolución en todos los segmentos, y 6% en Chile por el conjunto de empresas y grandes empresas. Uruguay, por su parte, aumenta el 12%.

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs mantienen una estructura equilibrada: particulares (45%), consumo (17%), pymes y empresas (25%) y SCIB (13%).

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

Miles de millones de euros



(\*) En euros constantes: +5%

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

% sobre áreas operativas. Diciembre 2020





## → Recursos de la clientela

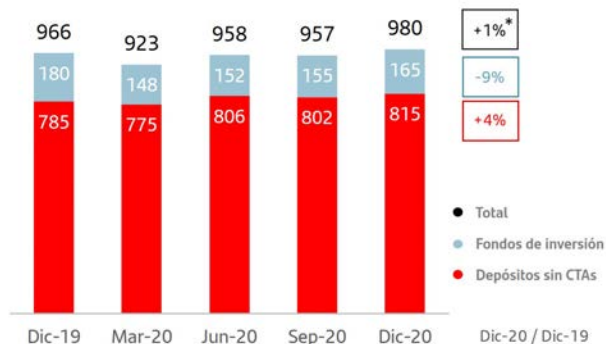
Al término de 2020, los depósitos de la clientela alcanzan la cifra de 849.310 millones de euros. El Grupo utiliza los **recursos de la clientela** (depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos -CTAs- más fondos de inversión) con el fin de analizar la captación de recursos de clientes de la banca tradicional.

- **En el último trimestre**, los recursos de la clientela suben el 2%. Sin el impacto de los tipos de cambio, también aumento del 2%, con la siguiente evolución:
  - Por productos, los depósitos a la clientela (sin CTAs) suben el 1% (vista: +3%; plazo: -6%), mientras que los fondos de inversión lo hacen el 5%.
  - Por regiones, aumentos del 2% en Europa, con todas las unidades creciendo, a excepción de Portugal que repite, y del 1% en Norteamérica, tanto en Estados Unidos como en México. En Sudamérica, los saldos aumentan el 2%, por los avances de Brasil, Chile y Argentina.
- **En relación a diciembre de 2019**, los recursos de la clientela aumentan el 1%. Sin tipos de cambio, el aumento es del 9%:
  - Por productos, los depósitos sin CTAs suben el 10%. Avance del 14% en depósitos a la vista, que aumentan en las diez unidades principales y caída del 4% en plazo, donde los descensos en Estados Unidos, Chile y todas las unidades de Europa, compensan los incrementos en México, Brasil, Argentina y Uruguay. Por su parte, los fondos de inversión crecen el 3%, condicionados por la volatilidad de los mercados en el primer trimestre y parte del segundo de 2020.
  - Por mercados, los recursos suben en todas las geografías. Las unidades americanas aumentan por encima del 10% (Estados Unidos: +16%; México: +14%; Brasil: +16%; Chile: +11%; Argentina: +67% y Uruguay: +28%), mientras que las europeas lo hacen en un 6% para el conjunto, con un rango que oscila entre el +1% de Santander Consumer Finance y el +10% de Polonia.

Con esta evolución, el peso de las cuentas a la vista sobre el total de los recursos de la clientela sube 5 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: +9%

Junto a la captación de depósitos de clientes, Grupo Santander 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 2020 se han realizado:

- Emisiones a medio y largo plazo de *covered bonds* colocadas en mercado por 6.459 millones de euros y deuda senior por 9.976 millones de euros.
- También se han realizado titulaciones colocadas en mercado por un importe de 16.919 millones de euros y se han extendido vencimientos por 2.029 millones de euros.
- Emisiones elegibles para TLAC (*Total Loss-Absorbing Capacity*) al objeto de fortalecer la situación del Grupo, por un importe total de 13.973 millones de euros (*senior non-preferred*: 9.809 millones; *preferentes*: 1.500 millones; deuda subordinada: 2.664 millones), que incluye un bono verde *senior non-preferred* de 1.000 millones de euros.
- Por su parte, los vencimientos de deuda a medio y largo plazo fueron de 32.792 millones de euros.

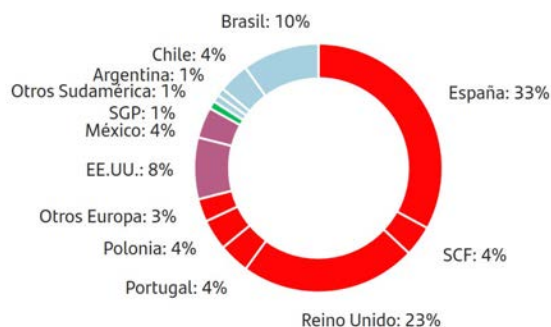
La evolución de créditos y recursos hace que la ratio de créditos sobre depósitos sea del 108% (114% en diciembre de 2019). La ratio de depósitos más financiación de medio / largo plazo sobre créditos es del 116%, mostrando una holgada estructura de financiación.

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**.

En 2020, las principales agencias han revisado sus calificaciones y perspectivas de la deuda soberana de España, del sistema bancario y de Banco Santander, S.A. Para Banco Santander, S.A., han confirmado sus calificaciones Fitch (a largo plazo, *senior-non preferred* en A- y a corto plazo en F2), Moody's (a largo plazo en A2 y a corto plazo en P-1), S&P (A a largo plazo y A-1 a corto plazo) y DBRS (A a largo plazo y R-1 a corto plazo). Las calificaciones de Moody's y DBRS están por encima de la deuda soberana de España, país con el domicilio social, lo que reconoce nuestra fortaleza financiera y diversificación. En cuanto a la perspectiva, para Fitch y S&P ha pasado de estable a negativa por las consecuencias económicas que la crisis del covid-19 pueda tener en el rating a largo plazo, mientras que Moody's y DBRS las han mantenido en estables.

## Recursos de la clientela

% sobre áreas operativas. Diciembre 2020



## RATIOS DE SOLVENCIA

- La ratio CET1 *phased-in* ha cerrado el año en el 12,34%, por encima del rango objetivo del 11%-12%.
- Aumento de 36 pb en el trimestre (23 pb por generación orgánica) y de 69 pb en el año (104 pb por generación orgánica).
- Los recursos propios tangibles por acción se sitúan en 3,79 euros, prácticamente en línea con el trimestre anterior, afectado por la contabilización de costes de reestructuración. Sin este cargo hubiera aumentado ligeramente.
- La ratio de apalancamiento *phased-in* es del 5,3% mientras que la ratio *fully loaded* es del 5,1%.

Al cierre del trimestre la ratio de capital total *phased-in* es del 16,18% y la CET1 (*phased-in*) es del 12,34%. 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 en el 8,85% en el CET1. Ello implica un buffer CET1 de gestión de 349 pb, frente a un buffer pre covid-19 de 189 pb.

En el trimestre hemos aumentado la ratio de capital CET1 en 36 puntos básicos. Hemos generado 23 pb de manera orgánica por el beneficio ordinario y la gestión de los activos ponderados por riesgo. A ello se unen 40 pb por impactos positivos por la evolución de los mercados, la aplicación de la nueva normativa sobre software y por la reversión de una parte de la deducción previamente realizada para el pago de dividendos. En sentido contrario se ha realizado un cargo por costes de reestructuración y otros por 27 pb.

En el conjunto del año, el aumento ha sido de 69 puntos básicos. Destaca la fuerte generación de capital ordinario de 104 puntos básicos, que ha sido parcialmente compensada por el impacto de los costes de reestructuración, operaciones corporativas y la evolución de los mercados. Se ha hecho una deducción por dividendos del año 2020 de 9 puntos básicos, en base a los límites establecidos por el Banco Central Europeo en su recomendación 2020/63 de 15 de diciembre de 2020, que permiten un pago máximo de 2,75 céntimos de euro por acción.

Si no se aplica la disposición transitoria de la NIIF 9, que tiene un impacto total en la ratio CET1 de 45 pb, la ratio CET1 *fully-loaded* es del 11,89%.

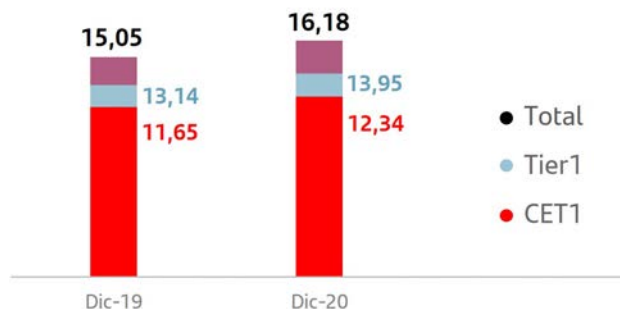
### Recursos propios computables. Diciembre 2020

Millones de euros

|                                     | <i>Phased-in*</i> | <i>Fully-loaded</i> |
|-------------------------------------|-------------------|---------------------|
| CET1                                | 69.399            | 66.784              |
| Recursos propios básicos            | 78.501            | 75.510              |
| <b>Recursos propios computables</b> | <b>91.015</b>     | <b>88.369</b>       |
| Activos ponderados por riesgo       | 562.580           | 561.850             |
| <b>CET1 capital ratio</b>           | <b>12,34</b>      | <b>11,89</b>        |
| <b>T1 capital ratio</b>             | <b>13,95</b>      | <b>13,44</b>        |
| <b>Ratio capital total</b>          | <b>16,18</b>      | <b>15,73</b>        |

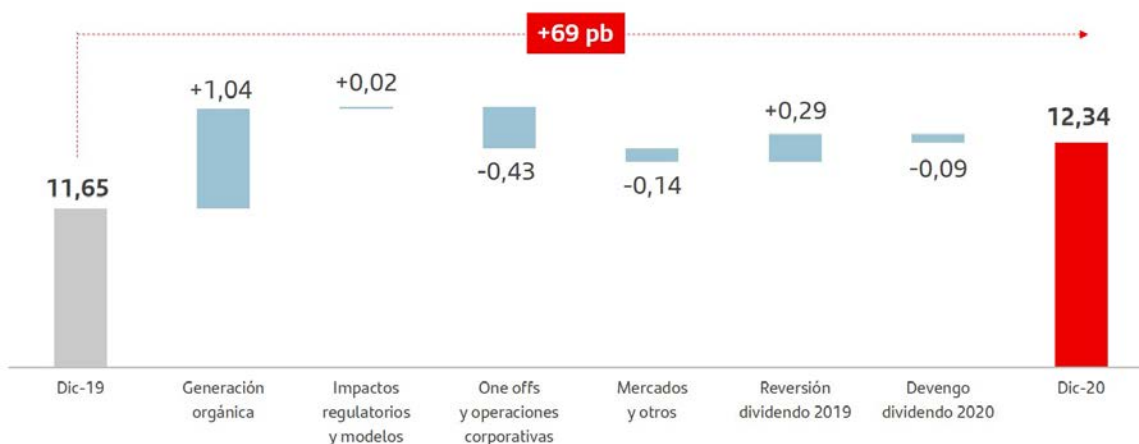
### Ratio de capital *phased-in\**

%



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

%



(\*) 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. 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 citada CRR.

## GESTIÓN DEL RIESGO

- La protección de todos nuestros grupos de interés en las circunstancias actuales sigue siendo la máxima prioridad de la gestión de riesgos de Santander. El Grupo ha continuado apoyando a sus clientes, ofreciendo nuestros servicios bajo los más altos estándares de calidad.
- La ratio de morosidad se sitúa en el 3,21% al cierre de diciembre, por debajo de 2019 (-11 pb interanual) beneficiada por las medidas de apoyo concedidas a nuestros clientes. El coste del crédito cierra el año en el 1,28%, en línea con nuestras expectativas previamente publicadas, mientras que la cobertura se sitúa en el 76%, 8 pp más que al cierre de 2019.
- Nuestra exposición al riesgo de mercado se ha mantenido en niveles reducidos, con un VaR estable en un entorno de menor incertidumbre en los mercados tras los avances en los programas de vacunación contra la covid-19.
- El perfil de riesgo operacional se mantiene estable en el cuarto trimestre, con una distribución similar de pérdidas por categoría tras adaptar las directrices operativas al nuevo entorno en todas nuestras geografías.

### ► Gestión del riesgo por la covid-19

Desde el inicio de la pandemia, nuestras prioridades han sido la protección de la salud de nuestros empleados, clientes y accionistas y la mitigación de los impactos económicos y financieros derivados de la crisis sanitaria.

A lo largo del año, el Grupo ha proporcionado medidas de apoyo a más de 6 millones de clientes en todos nuestros mercados:

- Hemos proporcionado liquidez y facilidades de crédito a particulares y empresas a través de programas gubernamentales por un importe total de 38.000 millones de euros, que representan un 4% de la cartera de crédito.
- Santander ha concedido 112.000 millones de euros en moratorias. De ellos, alrededor del 63% corresponden a hipotecas residenciales, principalmente en Reino Unido donde la cartera presenta un *loan to value* medio reducido (<50%). Las moratorias concedidas sobre préstamos al consumo son principalmente préstamos destinados a la adquisición de automóviles (18%; 20.000 millones de euros). La concesión de nuevas moratorias se ha ralentizado en la segunda mitad del año.
- El 79% del total de las moratorias (89.000 millones de euros) ya ha vencido, y de ellas solo el 3% se encuentra en *stage 3*.

Las moratorias todavía activas suman 23.000 millones de euros, de las cuales el 64% son hipotecas residenciales, principalmente en Europa, y el 10% son préstamos al consumo. En pymes y empresas, las moratorias se complementan con facilidades de liquidez bajo garantías gubernamentales.

### Riesgo de crédito

Millones de euros

|                                  | Dic-20 | Dic-19 | Var (%) | Dic-18 |
|----------------------------------|--------|--------|---------|--------|
| Riesgos morosos y dudosos        | 31.767 | 33.799 | (6,0)   | 35.692 |
| Ratio de morosidad (%)           | 3,21   | 3,32   |         | 3,73   |
| Fondos constituidos              | 24.272 | 22.965 | 5,7     | 24.061 |
| <i>Para activos deteriorados</i> | 13.780 | 14.093 | (2,2)   | 15.148 |
| <i>Para resto de activos</i>     | 10.492 | 8.872  | 18,3    | 8.913  |
| Cobertura (%)                    | 76     | 68     |         | 67     |
| Coste del crédito (%)            | 1,28   | 1,00   |         | 1,00   |

### ► Gestión del riesgo crediticio

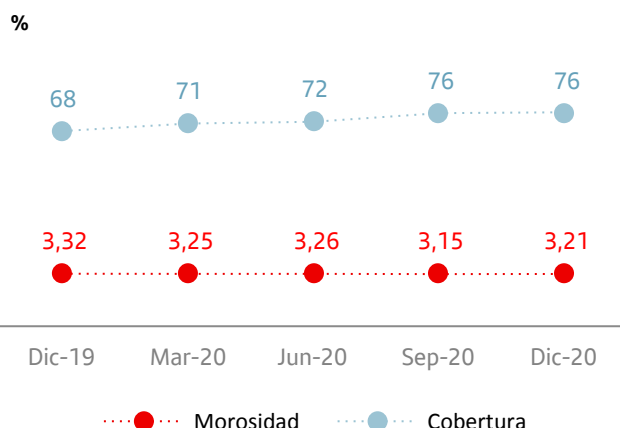
La ratio de morosidad del Grupo en diciembre se ha situado en el 3,21% (+6 pb en el trimestre), aunque los niveles actuales todavía están por debajo de los de 2019 (-11 pb en el año) debido principalmente a los programas de apoyo a nuestros clientes.

La morosidad del Grupo se sitúa en 31.767 millones de euros al cierre de diciembre, con incremento del 2% sobre el trimestre anterior en euros constantes.

Las dotaciones por insolvencias realizadas en el cuarto trimestre son de 2.611 millones de euros, en línea respecto al trimestre anterior. En el acumulado del año, las provisiones alcanzan los 12.173 millones de euros, con un aumento del 47% interanual en euros constantes, principalmente por:

- Provisiones adicionales realizadas reflejando la visión prospectiva de la NIIF 9 (*forward looking*), basada en un enfoque a largo plazo, reconocido por reguladores y supervisores, de los posibles escenarios macroeconómicos en el contexto de la covid-19.
- Evaluación colectiva e individual para reflejar las pérdidas crediticias esperadas de los activos cuyo riesgo de crédito se considera que está aumentado. En particular, el Grupo monitoriza de forma continua los sectores que han sufrido con mayor intensidad los impactos financieros de la pandemia, que incluyen los relacionados con el ocio y el turismo, la industria del automóvil y el sector *oil&gas*.

### Morosidad y cobertura. Total Grupo



- En cuanto a estos sectores vulnerables, Santander cuenta con una cartera bien diversificada en términos geográficos, lo que resulta un mitigante también bajo estas circunstancias, dadas las distintas fases en las que se encuentra la pandemia y sus consecuencias en las diferentes zonas geográficas. Adicionalmente, gobiernos y bancos centrales han realizado medidas de apoyo específicas para este tipo de sectores en las geografías donde se han visto más afectados.
- Crecimiento de los préstamos en lo que va de año, impulsado por programas de apoyo gubernamental, de bancos centrales y otras instituciones y por incipiente demanda de crédito en algunos de nuestros mercados, como Brasil durante los últimos trimestres.

En consecuencia, el coste del crédito del Grupo se sitúa en el 1,28% en línea con nuestras previsiones.

El fondo para insolvencias en el cuarto trimestre es de 24.272 millones de euros, con una cobertura de la morosidad del 76%, por el aumento en provisiones mencionado anteriormente.

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 geográfica principales métricas. Diciembre 2020

| %                   | Variación (pb) |            |             | Cobertura    |
|---------------------|----------------|------------|-------------|--------------|
|                     | Morosidad      | Trimestral | Interanual  |              |
| <b>EUROPA</b>       | <b>3,15</b>    | <b>2</b>   | <b>(10)</b> | <b>57,3</b>  |
| España              | 6,23           | 25         | (71)        | 47,1         |
| SCF                 | 2,36           | (14)       | 6           | 111,0        |
| Reino Unido         | 1,21           | (9)        | 20          | 47,9         |
| Portugal            | 3,89           | (36)       | (94)        | 66,5         |
| Polonia             | 4,74           | 16         | 43          | 70,7         |
| <b>NORTEAMÉRICA</b> | <b>2,23</b>    | <b>27</b>  | <b>3</b>    | <b>182,5</b> |
| Estados Unidos      | 2,04           | 19         | (16)        | 210,4        |
| México              | 2,81           | 48         | 62          | 120,8        |
| <b>SUDAMÉRICA</b>   | <b>4,39</b>    | <b>(1)</b> | <b>(47)</b> | <b>97,4</b>  |
| Brasil              | 4,59           | (5)        | (73)        | 113,2        |
| Chile               | 4,79           | 3          | 15          | 61,4         |
| Argentina           | 2,11           | (77)       | (128)       | 275,1        |
| <b>GRUPO</b>        | <b>3,21</b>    | <b>6</b>   | <b>(11)</b> | <b>76,4</b>  |

### Dotaciones por insolvencias. Distribución geográfica

| Millones de euros                | 1T'20        | 2T'20        | 3T'20        | 4T'20        | 2020          |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>EUROPA</b>                    | <b>1.335</b> | <b>877</b>   | <b>956</b>   | <b>1.131</b> | <b>4.299</b>  |
| España                           | 628          | 313          | 449          | 611          | 2.001         |
| Santander Consumer Finance       | 317          | 184          | 211          | 186          | 899           |
| Reino Unido                      | 191          | 239          | 189          | 114          | 733           |
| Portugal                         | 80           | 24           | 47           | 42           | 193           |
| Polonia                          | 95           | 89           | 65           | 81           | 330           |
| Otros                            | 23           | 29           | (5)          | 97           | 143           |
| <b>NORTEAMÉRICA</b>              | <b>1.246</b> | <b>1.123</b> | <b>775</b>   | <b>773</b>   | <b>3.916</b>  |
| Estados Unidos                   | 972          | 832          | 572          | 561          | 2.937         |
| México                           | 273          | 291          | 203          | 212          | 979           |
| <b>SUDAMÉRICA</b>                | <b>1.325</b> | <b>1.110</b> | <b>787</b>   | <b>702</b>   | <b>3.923</b>  |
| Brasil                           | 1.066        | 843          | 569          | 540          | 3.018         |
| Chile                            | 163          | 183          | 154          | 94           | 594           |
| Argentina                        | 75           | 57           | 46           | 48           | 226           |
| Otros                            | 20           | 26           | 18           | 20           | 86            |
| <b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b> | <b>0</b>     | <b>1</b>     | <b>1</b>     | <b>1</b>     | <b>3</b>      |
| <b>CENTRO CORPORATIVO</b>        | <b>3</b>     | <b>8</b>     | <b>16</b>    | <b>4</b>     | <b>31</b>     |
| <b>GRUPO</b>                     | <b>3.909</b> | <b>3.118</b> | <b>2.535</b> | <b>2.611</b> | <b>12.173</b> |

### Evolución de riesgos morosos y dudosos por trimestres

| Millones de euros                 | 1T'19         | 2T'19         | 3T'19         | 4T'19         | 1T'20         | 2T'20         | 3T'20         | 4T'20         |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Saldo al inicio del periodo       | 35.692        | 35.590        | 34.421        | 34.326        | 33.799        | 32.743        | 32.782        | 30.894        |
| Entradas netas                    | 2.147         | 2.511         | 3.190         | 2.696         | 2.543         | 2.805         | 1.595         | 3.334         |
| Aumento de perímetro              | —             | —             | —             | —             | —             | —             | (44)          | —             |
| Efecto tipos de cambio y otros    | 479           | (162)         | (110)         | (51)          | (964)         | (353)         | (1.673)       | (345)         |
| Fallidos                          | (2.728)       | (3.518)       | (3.175)       | (3.172)       | (2.635)       | (2.413)       | (1.766)       | (2.116)       |
| <b>Saldo al final del periodo</b> | <b>35.590</b> | <b>34.421</b> | <b>34.326</b> | <b>33.799</b> | <b>32.743</b> | <b>32.782</b> | <b>30.894</b> | <b>31.767</b> |



Como se señaló en el trimestre anterior, en cuanto a la clasificación de exposiciones sujetas a medidas de moratoria, el Grupo ha tenido en cuenta las indicaciones proporcionadas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA por sus siglas en inglés). De esta forma, dichas moratorias no son consideradas como indicadores automáticos para identificar estas modificaciones contractuales como refinanciaciones (*forbearance*) ni clasificarlas en fase 2.

No obstante, esto no exime de una aplicación rigurosa de NIIF 9 en cuanto a la monitorización de la calidad crediticia mediante técnicas de análisis individual o colectivo, y a la detección a tiempo del incremento significativo del riesgo en determinadas operaciones o grupos de operaciones.

Así, el incremento observado en activos clasificados en fase 2 desde el primer trimestre del año asciende a cerca de 16.000 millones de euros, motivado principalmente por el deterioro macroeconómico provocado por la pandemia.

#### ► 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 cuarto trimestre de 2020, el VaR ha fluctuado alrededor de un valor medio de 8,7 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, cerrando el cuarto trimestre en 8,3 millones de euros.

#### Cobertura por stage

Miles de millones de euros

|         | Exposición <sup>1</sup> |        |        | Cobertura |        |        |
|---------|-------------------------|--------|--------|-----------|--------|--------|
|         | Dic-20                  | Sep-20 | Dic-19 | Dic-20    | Sep-20 | Dic-19 |
| Stage 1 | 864                     | 862    | 898    | 0,5%      | 0,6%   | 0,5%   |
| Stage 2 | 69                      | 60     | 53     | 8,5%      | 8,8%   | 8,7%   |
| Stage 3 | 32                      | 31     | 34     | 43,4%     | 43,3%  | 41,7%  |

(1) Exposición sujeta a deterioro. Adicionalmente, en diciembre 2020 no están sujetos a deterioro 25 mil millones de préstamos y anticipos a la clientela contabilizados a valor de mercado con cambios en resultados (29 mil millones en septiembre 2020 y 31 mil millones en diciembre 2019).

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.

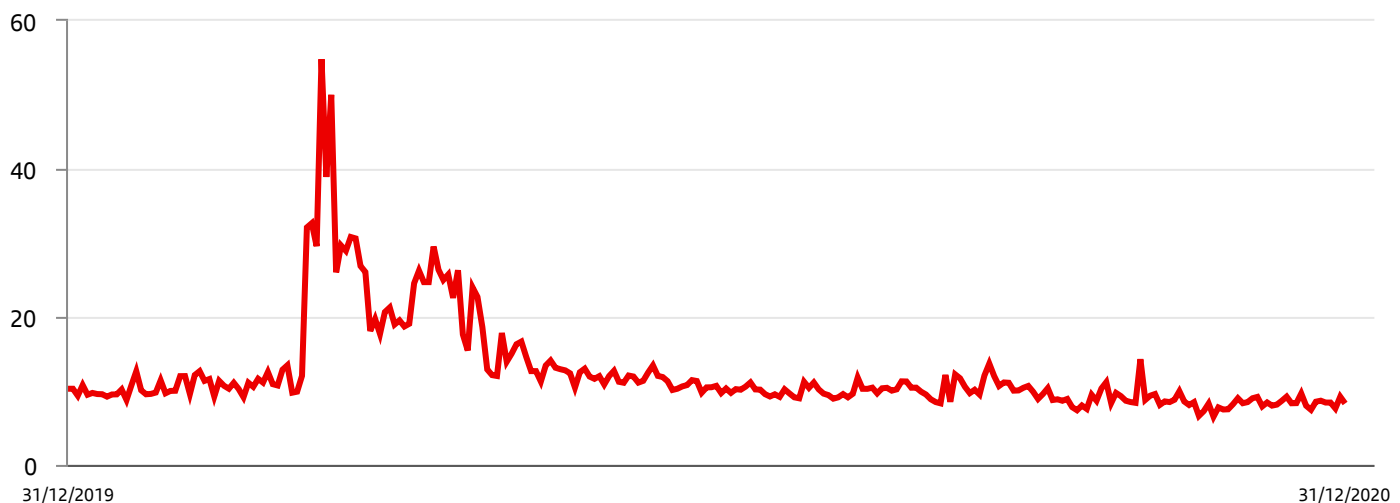
Stage 3: un instrumento financiero se cataloga dentro de esta fase cuando muestra signos efectivos de deterioro como resultado de uno o más eventos ya ocurridos que se materializarán en una pérdida.

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 de diciembre de 9,1 millones de euros.

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

Millones de euros



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

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

| Millones de euros |            |            |             |
|-------------------|------------|------------|-------------|
| Cuarto trimestre  | 2020       |            | 2019        |
|                   | Medio      | Último     | Medio       |
| <b>Total</b>      | <b>8,7</b> | <b>8,3</b> | <b>10,7</b> |
| Europa            | 7,7        | 8,0        | 7,3         |
| Norteamérica      | 5,0        | 2,9        | 4,1         |
| Sudamérica        | 3,6        | 4,5        | 7,9         |

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

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

| Millones de euros             |            |            |             |            |
|-------------------------------|------------|------------|-------------|------------|
| Cuarto trimestre              | Mínimo     | Medio      | Máximo      | Último     |
| <b>VaR total</b>              | <b>6,5</b> | <b>8,7</b> | <b>14,3</b> | <b>8,3</b> |
| <i>Efecto diversificación</i> | (8,7)      | (11,6)     | (14,7)      | (11,8)     |
| VaR tipo de interés           | 4,7        | 6,3        | 8,7         | 5,4        |
| VaR renta variable            | 2,3        | 3,2        | 4,8         | 3,1        |
| VaR tipo de cambio            | 3,1        | 5,0        | 9,4         | 6,0        |
| VaR spreads crédito           | 3,2        | 4,4        | 6,3         | 4,5        |
| VaR commodities               | 0,9        | 1,5        | 2,5         | 1,1        |

(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.

#### ► Riesgo estructural y de liquidez

- En relación con el riesgo de tipo de cambio estructural, Santander 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 prevalente preocupación por la evolución de la pandemia por el rebrote de la covid-19 y del continuo apoyo de los bancos centrales y gobiernos, se mantiene un clima de optimismo por los programas de vacunación, disminuyendo así la incertidumbre a nivel global. No se han detectado incidencias relevantes a cierre de año y se ha mantenido en niveles confortables.
- Por lo que se refiere al riesgo de liquidez, el Grupo ha mantenido durante el cuarto trimestre una holgada posición, apoyada en un buffer de liquidez robusto y diversificado, con unas ratios en niveles muy por encima de los límites regulatorios.

#### ► Riesgo operacional

- En general, el perfil de riesgo operacional se ha mantenido estable en el cuarto trimestre de 2020, ya que las unidades locales del Grupo han adaptado en su totalidad sus directrices operativas al nuevo entorno. Los siguientes aspectos fueron considerados focos de gestión durante el trimestre:
  - La exposición al riesgo de terceros, ya que se está vigilando de cerca a los proveedores críticos, centrándose en las capacidades de continuidad del negocio y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
  - 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.
  - Riesgos relacionados con los empleados, tras el regreso a las oficinas y/o la situación de teletrabajo. Se han implementado medidas en todo el Grupo para asegurar un ambiente de trabajo adecuado y seguro para todos los empleados.
  - Desempeño y soporte tecnológico, a fin de seguir garantizando la disponibilidad y el rendimiento adecuado de nuestros servicios, especialmente en banca online y call centres.
  - El procesamiento de transacciones relacionado con el volumen de nuevos préstamos y los múltiples cambios en las carteras de crédito derivados de programas de ayuda pública y de políticas internas.
- A medida que la situación continúa evolucionando, también estamos monitorizando cambios en el entorno así como la transición a 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 cuarto trimestre, los niveles de pérdidas, en términos relativos, por categorías de Basilea son inferiores en comparativa interanual y similares a los del trimestre anterior. No se han producido acontecimientos importantes relacionados con la pandemia.

## MARCO EXTERNO GENERAL

Santander ha desarrollado su actividad en 2020 en un entorno extraordinariamente complejo dominado por la pandemia y las medidas aplicadas para contener sus efectos económicos. La crisis ha sido global, aguda y abrupta, y ha generado una enorme incertidumbre dada la imposibilidad de predecir su alcance y duración. La mayor parte de las economías donde el banco desarrolla sus actividades ha respondido con políticas contundentes y con una notable coordinación entre sus vertientes fiscal, financiera y monetaria, para limitar los daños permanentes de los confinamientos. Las mejoras en los tratamientos, las respuestas más focalizadas a los rebrotes y el anuncio de vacunas efectivas han contenido la situación en el tramo final del año y propiciado mejores expectativas que se han manifestado con claridad en la evolución de los mercados financieros.

| País   | Var. PIB <sup>1</sup> | Evolución económica  |
|--|-----------------------|--|
|  Eurozona         | -6,8%                 | La contracción en la actividad económica ha tenido una respuesta contundente desde la política económica. El BCE relajó las condiciones de financiación a través de medidas de expansión, complementadas con medidas temporales en el ámbito de la regulación y la supervisión para impulsar el crédito. La UE apoyó a los países para que expandieran su política fiscal a la vez que creó diversos fondos para proveer financiación.   |
|  España           | -10,8%                | La recesión en 2020 ha sido más intensa que en la media del área euro debido a la mayor exposición al turismo y el impacto relativamente más intenso de la primera ola de la pandemia. La tasa de paro repuntó al 16,3% en el 3T20. La inflación ha caído a terreno negativo reflejando la contracción de la demanda y el descenso en los precios de la energía.   |
|  Reino Unido      | -11,5%                | La economía ha sufrido fuertemente con la pandemia, que por algún tiempo dejó en segundo plano la relación post Brexit con la UE. Los servicios han sido el sector más afectado. La inflación se ha mantenido baja (0,6% en diciembre) y la tasa de paro (4,8% en septiembre) sigue contenida por las medidas gubernamentales de protección del empleo. El tipo de interés oficial es del 0,1% desde marzo.  |
|  Portugal       | -8,1%                 | El sector servicios ha sido el más afectado por la crisis de la covid-19, lo que ha incidido directamente en las exportaciones de servicios turísticos. La tasa de paro (7,8% en el 3T20) seguirá aumentando. No ha habido inflación, con una tasa del -0,2% en diciembre. El déficit fiscal fue del 4,3% del PIB hasta octubre.   |
|  Polonia        | -2,9%                 | La economía ha caído menos que en otros países del entorno gracias a un mejor comportamiento del consumo privado y de la demanda externa. La tasa de paro subió al 3,4% en el 3T20 pero la inflación mantuvo reticencias a bajar (2,4% en diciembre). El banco central mantuvo el tipo de interés oficial en el 0,1% desde mayo.   |
|  Estados Unidos | -3,5%                 | Medidas de restricción de la actividad menos generalizadas y el paquete fiscal han permitido que la economía se contraiga menos que en otras regiones. Tras tocar un pico del 14,7%, la recuperación ha permitido que la tasa de paro se reduzca al 6,7% en diciembre. El shock ha generado presión a la baja sobre la inflación. Una vez recortados tipos al 0-0,25%, la Fed adoptó una amplia batería de facilidades para estabilizar los mercados y favorecer el flujo de financiación. |
|  México         | -9,2%                 | La economía se contrajo con intensidad debido a la pandemia y a las medidas restrictivas para hacerle frente. La incipiente recuperación desde el 3T20 vino liderada por el sector manufacturero y las exportaciones, mientras la demanda interna sigue débil. Tras repuntar temporalmente, la inflación se moderó a fin de año (3,2%). El banco central bajó el tipo oficial al 4,25% (vs. 7,25% a finales de 2019).  |
|  Brasil         | -4,1%                 | La contracción de la economía debido a la pandemia ha sido más moderada que en otros países de la región por las medidas de apoyo fiscal que mitigaron la caída en el segundo trimestre e hicieron más rápida la recuperación desde el tercero. La inflación general repuntó a finales de año (4,5% en diciembre) mientras que la inflación subyacente siguió baja (2,8%). El banco central recortó el tipo oficial en 250 pb, al 2,0%, mínimo histórico.                                  |
|  Chile          | -6,0%                 | Las medidas de confinamiento y de cese de actividades se prolongaron por más tiempo que en otros países de la región, por lo que la recuperación fue algo más tardía. La contribución positiva de la demanda externa, y las medidas de impulso a la liquidez y mayores estímulos fiscales condujeron en los meses finales a un mayor dinamismo. La inflación finalizó el año en el 3% y el banco central recortó el tipo oficial en 125 pb en el año, hasta el 0,5%.                       |
|  Argentina      | -10,4%                | Argentina logró reestructurar con éxito su deuda externa (99% de aceptación), extendiendo los vencimientos y bajando la carga de intereses. La economía encadenó su tercer año consecutivo de contracción y la inflación, tras moderarse en los meses centrales del año, repuntó en la parte final del ejercicio hasta tasas mensuales superiores al 3,5%.   |

(1) Variación anual estimada 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 el 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 mismo 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.

Los negocios incluidos en cada uno de nuestros segmentos principales 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.

En el ejercicio 2020 el Grupo mantiene los criterios generales aplicados en 2019, así como los segmentos de negocio con las siguientes excepciones, que afectan únicamente a los segmentos secundarios:

1. Tras la creación en 2019 del segmento de reporte Santander Global Platform que incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad, y su incorporación tanto en segmentos principales como en segmentos secundarios, en 2020 para un mejor seguimiento de su evolución y contribución a los resultados del Grupo, a nivel de segmento secundario se consideran, además de los resultados generados por las plataformas, el 50% de los resultados generados por los países en los productos vinculados a dichas plataformas. Estos resultados estaban recogidos anteriormente en Banca Comercial.
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.

Estos cambios en los segmentos secundarios no afectan a los segmentos principales y no tienen incidencia en las cifras del Grupo.

Para facilitar la comparabilidad de los segmentos secundarios se ha reelaborado la información del ejercicio 2019.

De esta forma, los segmentos de negocio operativos se presentan en dos niveles:

### 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 segmentos operativos y el Centro Corporativo. Los segmentos operativos son:

**Europa:** Incorpora todos los negocios realizados en la región. Se facilita información financiera detallada de España, Portugal, Polonia, Santander Consumer Finance (que incorpora todo el negocio en la región, incluido el de los tres países anteriores) y Reino Unido.

**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 y la sucursal de Nueva York. En septiembre de 2020 se materializó la venta de Banco Santander Puerto Rico, hasta entonces incluido en EE.UU.

**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.

**Santander Global Platform:** incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad. Incluye *Global Payment Services* (*Global Trade Services*, *Global Merchant Services*, *Superdigital*, *Pago FX*), nuestro banco digital *Openbank* y *Open Digital Services*, y *Digital Assets* (Centros de conocimiento Digital, *InnoVentures* y *Digital Assets*).

### Segmentos secundarios

En este segundo nivel de segmentación, el Grupo se estructura en Banca Comercial, Santander Corporate & Investment Banking, Wealth Management & Insurance y Santander Global Platform.

**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 Santander Corporate & Investment Banking, los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por Wealth Management & Insurance y el 50% de los resultados generados por los servicios digitales de los países que se incorporan en Santander Global Platform. 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 tesorías 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).

**Santander Global Platform:** incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad (ver composición en la definición del segmento principal), así como el 50% de los resultados generados por estos servicios en las redes comerciales.

Adicionalmente a los negocios operativos descritos, tanto principales como 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, maneja el total de capital y reservas, 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.

Tal y como se describe en la página anterior, los resultados de nuestros segmentos de negocio y países 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 nuestras áreas 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-Diciembre 2020

### Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

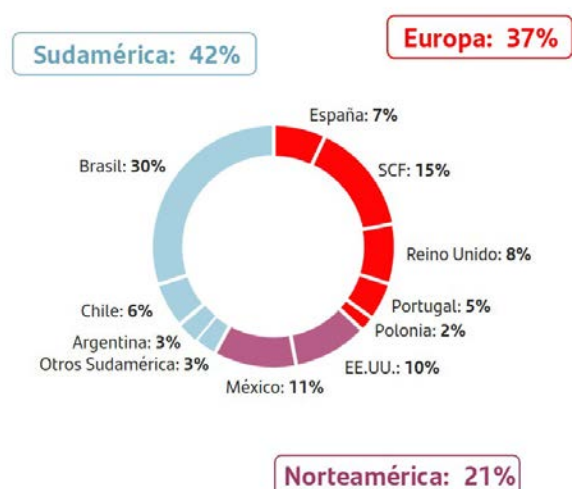
| Segmentos principales            | Margen de intereses | Comisiones netas | Margen bruto   | Margen neto    | Resultado antes de impuestos | Beneficio ordinario atribuido a la dominante |
|----------------------------------|---------------------|------------------|----------------|----------------|------------------------------|--|
| <b>EUROPA</b>                    | <b>14.046</b>       | <b>4.737</b>     | <b>19.693</b>  | <b>9.379</b>   | <b>4.167</b>                 | <b>2.656</b>                                 |
| España                           | 3.957               | 2.314            | 6.782          | 3.175          | 715                          | 517  |
| Santander Consumer Finance       | 3.832               | 750              | 4.685          | 2.703          | 1.869                        | 1.085  |
| Reino Unido                      | 3.808               | 506              | 4.339          | 1.697          | 697                          | 530  |
| Portugal                         | 787                 | 388              | 1.296          | 706            | 483                          | 338  |
| Polonia                          | 1.037               | 452              | 1.524          | 895            | 370                          | 162  |
| Otros                            | 626                 | 328              | 1.067          | 203            | 32                           | 24   |
| <b>NORTEAMÉRICA</b>              | <b>8.469</b>        | <b>1.661</b>     | <b>11.011</b>  | <b>6.379</b>   | <b>2.332</b>                 | <b>1.492</b>                                 |
| Estados Unidos                   | 5.645               | 889              | 7.360          | 4.281          | 1.250                        | 731  |
| México                           | 2.825               | 772              | 3.651          | 2.098          | 1.082                        | 762  |
| <b>SUDAMÉRICA</b>                | <b>10.723</b>       | <b>3.566</b>     | <b>14.845</b>  | <b>9.533</b>   | <b>5.291</b>                 | <b>2.927</b>                                 |
| Brasil                           | 7.625               | 2.824            | 10.866         | 7.325          | 4.045                        | 2.113  |
| Chile                            | 1.787               | 335              | 2.263          | 1.363          | 785                          | 432  |
| Argentina                        | 912                 | 273              | 1.128          | 496            | 200                          | 179  |
| Otros                            | 398                 | 134              | 588            | 349            | 262                          | 203  |
| <b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b> | <b>129</b>          | <b>81</b>        | <b>192</b>     | <b>(190)</b>   | <b>(204)</b>                 | <b>(150)</b>                                 |
| <b>CENTRO CORPORATIVO</b>        | <b>(1.374)</b>      | <b>(29)</b>      | <b>(1.141)</b> | <b>(1.470)</b> | <b>(1.912)</b>               | <b>(1.844)</b>                               |
| <b>TOTAL GRUPO</b>               | <b>31.994</b>       | <b>10.015</b>    | <b>44.600</b>  | <b>23.633</b>  | <b>9.674</b>                 | <b>5.081</b>                                 |

### Segmentos secundarios

|   |                |               |                |                |                |                |
|---|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>BANCA COMERCIAL</b>                    | <b>29.544</b>  | <b>6.850</b>  | <b>37.215</b>  | <b>20.368</b>  | <b>7.531</b>   | <b>4.196</b>   |
| <b>CORPORATE &amp; INVESTMENT BANKING</b> | <b>2.953</b>   | <b>1.550</b>  | <b>5.397</b>   | <b>3.328</b>   | <b>2.726</b>   | <b>1.823</b>   |
| <b>WEALTH MANAGEMENT &amp; INSURANCE</b>  | <b>454</b>     | <b>1.194</b>  | <b>2.135</b>   | <b>1.229</b>   | <b>1.199</b>   | <b>868</b>     |
| <b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>          | <b>416</b>     | <b>449</b>    | <b>994</b>     | <b>178</b>     | <b>130</b>     | <b>39</b>      |
| <b>CENTRO CORPORATIVO</b>                 | <b>(1.374)</b> | <b>(29)</b>   | <b>(1.141)</b> | <b>(1.470)</b> | <b>(1.912)</b> | <b>(1.844)</b> |
| <b>TOTAL GRUPO</b>                        | <b>31.994</b>  | <b>10.015</b> | <b>44.600</b>  | <b>23.633</b>  | <b>9.674</b>   | <b>5.081</b>   |

### Distribución del beneficio ordinario atribuido a la dominante por negocios geográficos\*

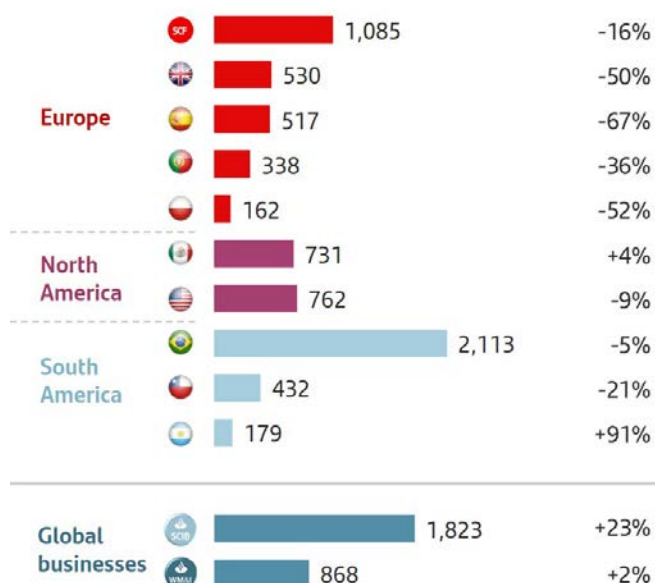
Enero - Diciembre 2020



(\*) Sobre áreas operativas, sin incluir unidad de Santander Global Platform y Centro Corporativo.

### Beneficio ordinario atribuido a la dominante 2020 Mercados principales

Millones de euros. % de variación s/2019 en euros constantes



## Enero-Diciembre 2019

### 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>14.201</b>       | <b>5.260</b>     | <b>21.001</b>  | <b>9.957</b>   | <b>7.350</b>                 | <b>4.878</b>                                 |
| España                                    | 3.919               | 2.481            | 7.506          | 3.485          | 2.174                        | 1.585  |
| Santander Consumer Finance                | 3.848               | 823              | 4.710          | 2.672          | 2.215                        | 1.314  |
| Reino Unido                               | 3.788               | 866              | 4.727          | 1.892          | 1.455                        | 1.077  |
| Portugal                                  | 856                 | 390              | 1.375          | 751            | 750                          | 525  |
| Polonia                                   | 1.171               | 467              | 1.717          | 1.024          | 681                          | 349  |
| Otros                                     | 620                 | 234              | 966            | 133            | 76                           | 28   |
| <b>NORTEAMÉRICA</b>                       | <b>8.926</b>        | <b>1.776</b>     | <b>11.604</b>  | <b>6.636</b>   | <b>2.776</b>                 | <b>1.667</b>                                 |
| Estados Unidos                            | 5.769               | 947              | 7.605          | 4.309          | 1.317                        | 717  |
| México                                    | 3.157               | 829              | 3.998          | 2.327          | 1.459                        | 950  |
| <b>SUDAMÉRICA</b>                         | <b>13.316</b>       | <b>4.787</b>     | <b>18.425</b>  | <b>11.769</b>  | <b>7.232</b>                 | <b>3.924</b>                                 |
| Brasil                                    | 10.072              | 3.798            | 13.951         | 9.345          | 5.606                        | 2.939  |
| Chile                                     | 1.867               | 404              | 2.539          | 1.508          | 1.129                        | 630  |
| Argentina                                 | 940                 | 446              | 1.316          | 554            | 217                          | 144  |
| Otros                                     | 437                 | 138              | 619            | 362            | 280                          | 212  |
| <b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>          | <b>92</b>           | <b>6</b>         | <b>81</b>      | <b>(159)</b>   | <b>(166)</b>                 | <b>(120)</b>                                 |
| <b>CENTRO CORPORATIVO</b>                 | <b>(1.252)</b>      | <b>(50)</b>      | <b>(1.617)</b> | <b>(1.990)</b> | <b>(2.262)</b>               | <b>(2.097)</b>                               |
| <b>TOTAL GRUPO</b>                        | <b>35.283</b>       | <b>11.779</b>    | <b>49.494</b>  | <b>26.214</b>  | <b>14.929</b>                | <b>8.252</b>                                 |
| <b>Segmentos secundarios</b>              |                     |                  |                |                |                              |  |
| <b>BANCA COMERCIAL</b>                    | <b>32.862</b>       | <b>8.561</b>     | <b>42.599</b>  | <b>23.672</b>  | <b>12.953</b>                | <b>7.580</b>                                 |
| <b>CORPORATE &amp; INVESTMENT BANKING</b> | <b>2.728</b>        | <b>1.520</b>     | <b>5.227</b>   | <b>2.945</b>   | <b>2.699</b>                 | <b>1.713</b>                                 |
| <b>WEALTH MANAGEMENT &amp; INSURANCE</b>  | <b>570</b>          | <b>1.199</b>     | <b>2.226</b>   | <b>1.271</b>   | <b>1.281</b>                 | <b>929</b>                                   |
| <b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>          | <b>375</b>          | <b>549</b>       | <b>1.061</b>   | <b>315</b>     | <b>258</b>                   | <b>127</b>                                   |
| <b>CENTRO CORPORATIVO</b>                 | <b>(1.252)</b>      | <b>(50)</b>      | <b>(1.617)</b> | <b>(1.990)</b> | <b>(2.262)</b>               | <b>(2.097)</b>                               |
| <b>TOTAL GRUPO</b>                        | <b>35.283</b>       | <b>11.779</b>    | <b>49.494</b>  | <b>26.214</b>  | <b>14.929</b>                | <b>8.252</b>                                 |

## EUROPA



2.656 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- La creación de One Santander, cuyo primer foco es Europa, está acelerando la transformación de nuestro negocio en la región, con el objetivo de alcanzar mayor crecimiento y un modelo operativo más eficiente.
- Los volúmenes aumentan en todos los mercados en el año: los créditos suben un 4% y los depósitos el 6%, con fuerte recuperación de la actividad desde los mínimos de abril.
- El beneficio ordinario atribuido de 2020 se sitúa en 2.656 millones de euros, afectado por las provisiones excepcionales registradas. Los ingresos comerciales muestran la resiliencia y fortaleza de nuestro modelo en un entorno de menor actividad, con una recuperación en los últimos meses que sitúa al cuarto trimestre como el mejor de los dos últimos años. Fuerte control de costes en todas las unidades para defender el margen neto (-5%).

### Estrategia

Dentro de **One Santander** queremos crear un banco mejor en Europa, en el que los clientes y nuestros equipos sientan la conexión con Santander, generando valor de forma sostenible para nuestros accionistas. Para ello queremos:

- **Aumentar nuestro negocio dando mejor servicio a nuestros clientes**, con foco en las oportunidades de crecimiento eficientes en capital incluyendo SCIB y WM&I, simplificando nuestra propuesta de valor en *mass market*, mejorando la experiencia de cliente y conectando con PagoNxt.
- Seguir **avanzando en la estrategia omnicanal**, redefiniendo la interacción con los clientes, acelerando la transformación digital y manteniendo las relaciones de confianza a través de nuestros equipos.
- Crear un **modelo operativo común en Europa**, para dar soporte a los negocios con plataformas comunes y operaciones automatizadas, aprovechando las oportunidades de los servicios compartidos. Queremos convertirnos en una organización más flexible, con un equipo que tenga una visión común en Europa.

### Evolución del negocio

Los créditos suben un 4% interanual, con aumento en la mayoría de los países. Destacan Reino Unido (hipotecas), España (sobre todo en empresas por la concesión de préstamos con garantías ICO) y Portugal (hipotecas y empresas). Buen desempeño de SCIB en todas las unidades.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) suben un 6%, con aumento en todos los países. Los fondos de inversión mejoran el 5%.

### Resultados

El beneficio ordinario del año se sitúa en 2.656 millones de euros, un 45% por debajo del año 2019. Por líneas:

- Menores ingresos (-5%), afectados por la crisis sanitaria, el entorno de bajos tipos de interés y los menores resultados de las participaciones inmobiliarias en España.
- Los costes disminuyen un 6%, fruto de los procesos de optimización llevados a cabo en años anteriores y las eficiencias generadas tras el inicio de la pandemia.
- Las dotaciones suben un 136%, en un contexto de crisis sanitaria derivada de la pandemia de la covid-19. Sin embargo, la tasa de morosidad mejora 10 puntos básicos, hasta situarse en el 3,15%, por la buena gestión del riesgo y algunas iniciativas como la venta de cartera hipotecaria dudosa en España.

El beneficio ordinario del trimestre disminuye un 33%, impactado por las mayores dotaciones (principalmente en España) y los cargos al FGD. Sin embargo, los ingresos comerciales mejoran un 4% en el trimestre.

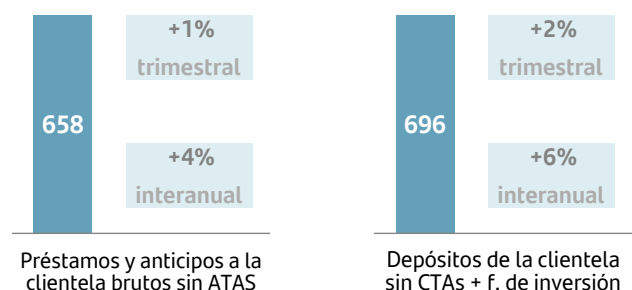
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20  | s/3T'20 | 2020    | s/2019 |
|-------------------------|--------|---------|---------|--------|
| Ingresos                | 4.987  | -3%     | 19.693  | -5%    |
| Costes                  | -2.534 | 0%      | -10.314 | -6%    |
| Margen neto             | 2.453  | -6%     | 9.379   | -5%    |
| Dotaciones              | -1.131 | +18%    | -4.299  | +136%  |
| BAI                     | 959    | -34%    | 4.167   | -43%   |
| Bfº ordinario atribuido | 634    | -33%    | 2.656   | -45%   |

[Información financiera detallada en página 58](#)

# ESPAÑA



**517 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados

- El año 2020 ha estado eminentemente marcado por la crisis sanitaria. Desde el primer momento, hemos tratado de ser parte de la solución para la recuperación de la actividad económica, mediante numerosas iniciativas de apoyo a las familias, autónomos y empresas. Entre otras, liderando la financiación con garantía ICO, con cerca de 31.000 millones de euros y una cuota del 27%.
- Además, hemos avanzado en el proceso de transformación de nuestro modelo de distribución, fortaleciendo nuestras capacidades digitales y optimizando costes. Nuestra nueva app y web han sido rediseñadas para ajustarse a las necesidades de cada cliente, mejorando su experiencia.
- El beneficio ordinario se sitúa en 517 millones de euros, un 67% inferior a 2019, debido principalmente a las mayores dotaciones, parcialmente compensadas por menores costes. En el trimestre, el beneficio disminuye por la aportación al Fondo de Garantía de Depósitos y las mayores dotaciones.

## Actividad comercial

- Desde el inicio del estado de alarma hemos financiado 99.700 millones de euros para autónomos y empresas, de los cuales 30.800 millones corresponden a préstamos con garantía ICO y 34.500 millones a papel comercial, compensando la reducción de productos relacionados con la transaccionalidad y la gestión del circulante.
- Se han concedido más de 180.000 operaciones entre moratorias hipotecarias, de consumo o tarjetas, tanto legales como sectoriales.
- En el último trimestre hemos lanzado **Santander One**, nuestra nueva oferta comercial para particulares y empresas. Se trata del primer modelo de suscripción de servicios financieros en España, con foco en la vinculación y la personalización por cliente.
- Gracias a la evolución de nuestros acuerdos con Aegon y Mapfre contamos con una **oferta completa en seguros**, lo que nos ha permitido conseguir un crecimiento interanual de más del 27% en primas no vinculadas a productos bancarios.
- Hemos logrado situar a nuestros canales digitales (app y web) como **números uno** en el **ranking Aqmetrix**, y mejorar nuestro posicionamiento de mercado en **Net Promoter Score (NPS)**, fruto del continuo esfuerzo en mejorar la experiencia de los clientes.

## Evolución del negocio

Los créditos aumentan 9.455 millones de euros (+5%) muy localizado en autónomos, pymes y empresas. La formalización de hipotecas y consumo se mantiene en niveles inferiores a los del pasado año, en línea con la ralentización económica del país.

Los recursos de clientes suben el 4% interanual, fundamentalmente por el crecimiento en saldos a la vista (+9% interanual). En fondos, el patrimonio bajo gestión crece en el año (+882 millones de euros) a pesar del impacto inicial de la pandemia, principalmente por la captación de fondos en los últimos 7 meses.

## Resultados

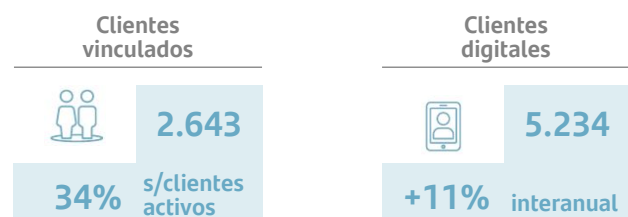
El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 517 millones de euros, lo que supone una caída del 67% interanual. Por líneas:

- Los ingresos disminuyen el 10%, ya que la mejora del 1% en el margen de intereses (a pesar del entorno de tipos negativos y la menor contribución de la cartera ALCO), no ha podido compensar la caída de las comisiones relacionadas con la transaccionalidad y la evolución del mercado, y los menores ingresos de actividades inmobiliarias.
- Bajada de los costes a doble dígito (-10% interanual), debido al desarrollo de nuestro modelo de distribución.
- Mayores dotaciones realizadas en base a la visión prospectiva de la NIIF 9 y a la evaluación colectiva, para reflejar las pérdidas esperadas, dado que la evolución de la morosidad no ha registrado un deterioro significativo. La ratio de mora mejora 71 pb en los últimos doce meses y la cobertura en 6 puntos porcentuales.

Respecto al trimestre anterior, caída del beneficio por la aportación al Fondo de Garantía de Depósitos y mayores dotaciones.

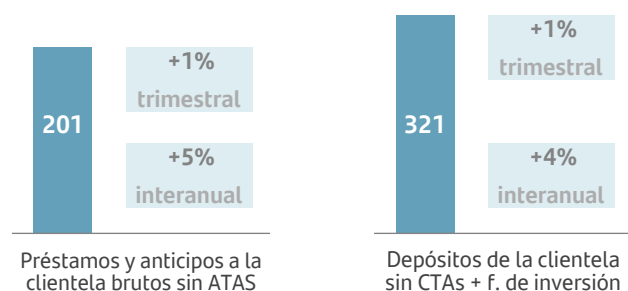
## Clientes

Diciembre 2020. Miles



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

|                         | 4T'20 | s/3T'20 | 2020   | s/2019 |
|-------------------------|-------|---------|--------|--------|
| Ingresos                | 1.632 | -9%     | 6.782  | -10%   |
| Costes                  | -873  | -2%     | -3.607 | -10%   |
| Margen neto             | 759   | -16%    | 3.175  | -9%    |
| Dotaciones              | -611  | +36%    | -2.001 | +134%  |
| BAI                     | 20    | -94%    | 715    | -67%   |
| BFº ordinario atribuido | 20    | -92%    | 517    | -67%   |

[Información financiera detallada en página 59](#)

# SANTANDER CONSUMER FINANCE



**1.085 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Durante el año ha sido prioritaria la gestión del impacto de la covid-19. Ello se ha reflejado en la protección de la salud de nuestros empleados, en asegurar la continuidad del negocio y el servicio, y en apoyar a nuestros clientes y socios (fabricantes de automóviles, concesionarios y distribuidores minoristas).
- Debido a la crisis sanitaria, en 2020 la nueva producción cae un 12% interanual, si bien, la mayoría de mercados han mostrando fuertes señales de mejora en la segunda mitad del año sobre los mínimos de abril. El impacto de la segunda ola ha sido mucho menos severo.
- El beneficio ordinario atribuido es de 1.085 millones de euros, principalmente afectado por las mayores dotaciones, no obstante, destaca la mejora de la parte alta de la cuenta apoyada en un sólido margen de intereses y la reducción de costes (margen neto: +3%). El RoTE ordinario se mantiene en doble dígito (13%) y el RoRWA es del 1,9%.

## Actividad comercial

Continuamos enfocados en mantener el liderazgo en la financiación de autos e incrementar la financiación al consumo potenciando los canales digitales, estrategia donde se enmarcan nuestra adquisición del 46% de Sixt Leasing y la operación conjunta de financiación al consumo que lanzamos con Telecom Italia Mobile.

## Evolución del negocio

La mayoría de los mercados en los que operamos han estado muy afectados por las medidas de confinamiento relacionadas con la covid-19, que se han reflejado en una disminución en la producción del 12% (evolución claramente mejor que la caída en matriculaciones del 24% registrada en Europa), a pesar de haberse recuperado los niveles anteriores a la crisis en la segunda mitad del año. Los mayores descensos se han registrado en el sur de Europa, al ser la zona más afectada por las medidas de aislamiento, mientras que los mercados del norte se han mantenido más fuertes.

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

A cierre de año, el stock de préstamos y anticipos a la clientela, sin ATAs, es de 104.000 millones de euros, similar al del cierre de 2019, impulsados principalmente por el norte de Europa. Los depósitos de la clientela aumentan un 1% en euros constantes.

## Resultados

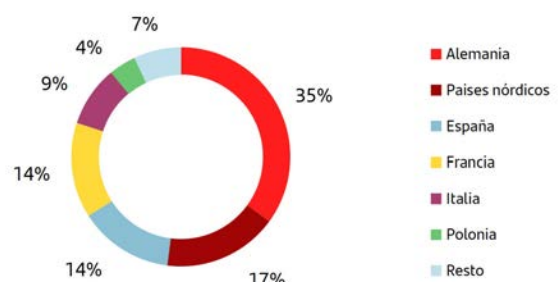
El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 1.085 millones de euros, que supone una caída del 16% en el año en euros constantes. No obstante, el margen neto se incrementa un 3%:

- Los ingresos aumentan el 1% por el margen de intereses (mayores volúmenes y las acciones comerciales realizadas), mientras que las comisiones disminuyen por la caída en la nueva producción. La subida de los ingresos se ha visto limitada, en parte, por la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre las comisiones financieras ligadas al reembolso anticipado de préstamos y por la limitación de las tasas de interés.
- Los costes se reducen un 2%, principalmente por las medidas de mitigación adoptadas por la covid-19, lo que ha permitido que la eficiencia mejore en 99 pb hasta el 42,3%.
- Las dotaciones por insolvencias aumentan de forma significativa por las relacionadas con la covid-19, así como por *one-offs* positivos en 2019. El coste del crédito se sitúa en el 0,88%, la ratio de mora en el 2,36% y la cobertura se incrementa hasta el 111%.
- Las principales unidades por beneficio son Alemania (360 millones de euros), Nórdicos (206 millones), España (118 millones) y Francia (100 millones).

Después de un resultado relativamente bueno en el tercer trimestre, el beneficio ordinario atribuido sube un 14% en el cuarto trimestre, apoyado en el crecimiento de los ingresos y las menores dotaciones.

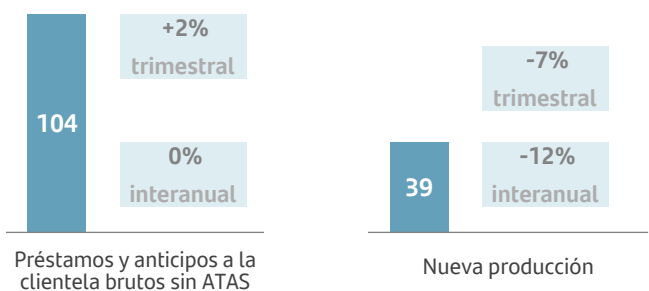
## Distribución del crédito

Diciembre 2020



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 1.223 | +2%      | 4.685  | +1%     |
| Costes                  | -515  | +7%      | -1.981 | -2%     |
| Margen neto             | 708   | 0%       | 2.703  | +3%     |
| Dotaciones              | -186  | -12%     | -899   | +92%    |
| BAI                     | 532   | +9%      | 1.869  | -14%    |
| BFº ordinario atribuido | 324   | +14%     | 1.085  | -16%    |

[Información financiera detallada en página 60](#)



## REINO UNIDO



**530 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Nuestra máxima prioridad sigue siendo el apoyo a nuestros clientes, empleados y comunidades. A pesar del fuerte impacto de la covid-19 en nuestros resultados, las medidas de gestión y el trabajo realizado nos han ayudado a obtener unos resultados altamente resilientes en un entorno tan complejo.
- El beneficio ordinario atribuido disminuye un 50% en el año, principalmente por las provisiones por las pérdidas crediticias esperadas relacionadas con la covid-19. La calidad crediticia subyacente se mantiene sólida.
- Fuerte crecimiento del beneficio ordinario por segundo trimestre consecutivo impulsado por los créditos, principalmente hipotecas, los continuos ahorros de eficiencia y una fuerte mejora de los ingresos. Esto se refleja en un aumento de 11 pb en el NIM y en una mejora de 3 pp de la ratio de eficiencia en el trimestre.

### Actividad comercial

Continuamos enfocados en la **vinculación de clientes, la simplificación, la mejora de la eficiencia y el crecimiento sostenible**. Según lo previsto, el porcentaje de clientes vinculados sobre activos no ha aumentado en el año, afectado por el cambio en la remuneración de la cuenta corriente 1/2/3. Aun así, los clientes digitales se incrementan el 8%, junto con una mayor actividad digital.

Continuamos apoyando a nuestros clientes para superar la incertidumbre de la covid-19. Hemos ayudado a 373.000 clientes minoristas con moratorias y a más de 150.000 pequeñas y grandes empresas a través de programas de préstamos gubernamentales.

Nuestras prioridades están alineadas con la estrategia One Santander y se están adaptando para incorporar lo aprendido de la pandemia, incluyendo la aceleración del uso de canales digitales por parte de los clientes, la optimización de los edificios corporativos y sucursales, y la mayor digitalización y automatización.

Continuamos centrados en nuestro **programa de transformación**, con una inversión de 330 millones de libras y ahorros que rondan los 244 millones de libras desde su inicio en 2019.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 3% sobre diciembre de 2019, impulsados por el aumento de 4.400 millones de libras en nueva producción de hipotecas, con un fuerte repunte en el volumen de solicitudes tras las medidas de confinamiento en el segundo trimestre, y 4.600 millones de libras en pymes y empresas a través de programas gubernamentales.

Los recursos de la clientela (sin CTAs) aumentan un 8% interanual con fuertes crecimientos en banca minorista y en depósitos de empresas.

### Resultados

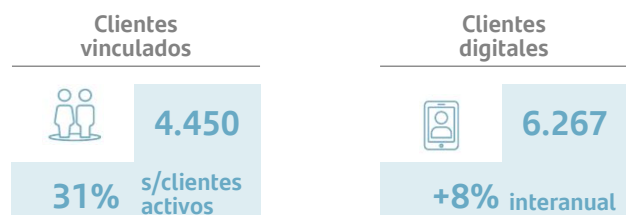
El beneficio ordinario atribuido en 2020 fue de 530 millones de euros, un 50% menos que en 2019, en euros constantes:

- Los ingresos se reducen un 7% principalmente por las menores comisiones (menor actividad y cambios regulatorios relacionados con descubiertos) y la reprecación del activo tras la bajada de tipos del Bank of England. No obstante, el margen de intereses sube el 2% favorecido por la disminución del coste del pasivo (principalmente de la cuenta corriente 1/2/3) y los mayores volúmenes.
- Los costes disminuyen un 6%, por los ahorros de nuestro programa de transformación y los menores gastos relacionados con la actividad comercial.
- Aumento de las dotaciones por cargos por pérdidas esperadas relacionados con la covid-19. No obstante, el coste del crédito se mantiene en niveles bajos (28 pb), con una ratio de mora del 1,21%.

La recuperación ha continuado **en el trimestre**: el beneficio ordinario atribuido se sitúa en 212 millones de euros (+18%) por la mejora generalizada en todas las líneas: aumento en ingresos por la reprecación del pasivo, los ahorros continuados en costes y la disminución de dotaciones.

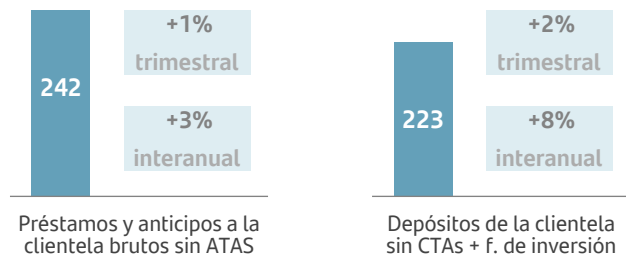
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 1.146 | +2%      | 4.339  | -7%     |
| Costes                  | -626  | -3%      | -2.642 | -6%     |
| Margen neto             | 519   | +10%     | 1.697  | -9%     |
| Dotaciones              | -114  | -39%     | -733   | +194%   |
| BAI                     | 253   | +4%      | 697    | -51%    |
| BFº ordinario atribuido | 212   | +18%     | 530    | -50%    |

[Información financiera detallada en página 61](#)

# PORTUGAL



338 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados

- El Banco, en el contexto de pandemia, ha tenido como principal prioridad el apoyo a sus clientes y a la economía, a través de una activa participación en las líneas de crédito a empresas con garantía del estado, así como en las moratorias de capital e intereses en préstamos hipotecarios, de consumo y a empresas.
- En el año, hemos reforzado nuestra posición de liderazgo en el mercado portugués, siendo el mayor banco en préstamos y anticipos a la clientela en actividad doméstica, con cuotas de producción del 18% en préstamos a empresas y del 25% en hipotecas.
- El beneficio ordinario atribuido cae un 36% interanual, por los efectos que la crisis ha tenido en los ingresos y en dotaciones y que solo ha podido ser compensada parcialmente por los menores costes.

## Actividad comercial

El Banco mantiene una oferta de productos y servicios adecuada a las necesidades de los clientes en el entorno de la pandemia:

- Se ha mantenido una red comercial activa, a la vez que la estrategia se ha orientado a una mayor utilización de canales digitales. Como resultado, las ventas digitales han aumentado y representan ya un 43% del total, y los clientes digitales se han incrementado un 20% interanual.
- La transformación comercial y digital ha sido una importante palanca para el crecimiento de volúmenes, clientes y vinculación y, sobre todo, para la mejora de la calidad de servicio, reflejada en el mejor NPS del sistema en Portugal.
- Además, hemos lanzado la *Boutique Santander*, el primer *Marketplace* virtual en Portugal, con crédito personal inmediato y simulaciones de crédito en tiempo real.

Santander sigue siendo reconocido como el mejor Banco en Portugal con premios atribuidos por *Euromoney* y *Global Finance* y el mejor *Retail Bank* por *World Finance*. La actividad de Banca Privada también ha sido reconocida como la mejor en 2020 por *Euromoney* y *Global Finance*.

## Evolución del negocio

El crédito a clientes sube el 8% interanual, con un crecimiento sostenido del crédito a empresas (asociado a las líneas con garantía del estado) e hipotecas.

Los recursos de la clientela suben un 2%, sobre todo por el aumento de los saldos a la vista (+17% interanual). Los fondos de inversión aumentan el 6% interanual tras la fuerte recuperación en el trimestre.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año cae un 36% interanual, situándose en 338 millones de euros, una dinámica resultante de:

- El total de ingresos baja un 6%, por los efectos de la pandemia en el margen (tipos más bajos) y comisiones (menores volúmenes y suspensión de comisiones en pagos electrónicos y en créditos por moratoria). Los ROF se mantienen pero son compensados por la menor actividad de seguros y la mayor contribución al Fondo de Resolución.
- Los costes bajan un 5%, gracias al proceso de transformación en marcha, por lo que la eficiencia se sitúa en el entorno del 46%.
- Incremento de las dotaciones, por la constitución de provisiones para los posibles impactos futuros de la pandemia, que hacen que el coste del crédito suba hasta el 0,51%. Por el contrario, la ratio de mora ha bajado hasta el 3,89%.

En relación al trimestre anterior, el beneficio aumenta un 14% favorecido por menores dotaciones y presión fiscal.

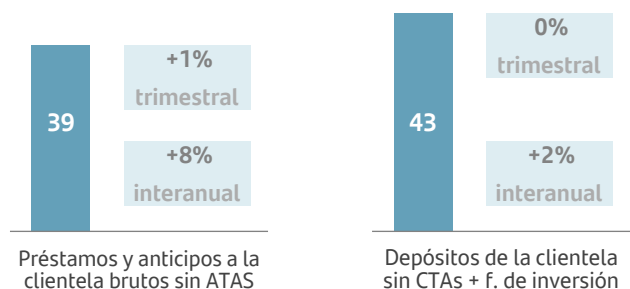
## Clientes

Diciembre 2020. Miles



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020  | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|-------|---------|
| Ingresos                | 317   | +2%      | 1.296 | -6%     |
| Costes                  | -149  | +2%      | -590  | -5%     |
| Margen neto             | 168   | +1%      | 706   | -6%     |
| Dotaciones              | -42   | -11%     | -193  | —       |
| BAI                     | 133   | +11%     | 483   | -36%    |
| Bfº ordinario atribuido | 95    | +14%     | 338   | -36%    |

[Información financiera detallada en página 62](#)

## POLONIA



162 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- El principal foco de gestión está puesto en la relación con los clientes y en maximizar los ingresos.
- Santander Bank Polska es el tercer banco en Polonia en términos de activos, siendo reconocido como uno de los líderes de la industria tanto en banca tradicional como en banca digital. En este sentido, estamos acelerando el proceso de digitalización y la oferta omnicanal *Smart*.
- El beneficio ordinario atribuido del año es un 52% inferior a 2019 afectado por la bajada de tipos, las provisiones relacionadas con los cambios regulatorios tras la sentencia del TJUE y las dotaciones por insolvencias (impactadas por la pandemia).

### Actividad comercial

En un ejercicio muy afectado por la pandemia, caracterizado por un menor volumen de actividad y reducción de visitas a las oficinas, el Banco ha llevado a cabo numerosas **iniciativas para relanzar la actividad comercial**, como ampliar la oferta de seguros en hipotecas, nuevos procesos de venta en banca-seguros, impulso de los canales remotos para la contratación de créditos en pymes, o la apertura de cuenta corriente a través de foto.

También hemos implementado **nuevas soluciones** para mejorar la experiencia y vinculación de nuestros clientes, como un *chatbot* en la web *santander.pl*; nuevos productos de valor añadido, como ofrecer servicio médico para pymes junto con MasterCard y Luxmed, y apoyo jurídico para los clientes de banca privada.

Respecto a **Banca Responsable**, Santander *Leasing* ha lanzado **SolarLease** (permitiendo a los clientes financiar sistemas fotovoltaicos a través de *leasing* o préstamos) y ha puesto en marcha una oferta promocional para la financiación de vehículos eléctricos e híbridos.

**SCIB** mantuvo una posición de liderazgo en servicios de asesoría financiera para empresas, especialmente en los mercados de capital, y ha participado en la mayor oferta pública de venta de la historia en la Bolsa de Valores de Varsovia realizada en octubre.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben ligeramente en comparativa interanual (+1%). Por segmentos, aumento de volúmenes en particulares (+2%) y pymes (+3%). Por su parte, los créditos a empresas caen un 5% por el exceso de liquidez en el mercado. En el trimestre, los préstamos se mantienen estables.

Los depósitos de la clientela aumentaron el 12% interanual impulsados por pymes (+36%) y empresas (+22%), mientras que la base de depósitos de CIB cae un 33%. El Banco sigue gestionando activamente los depósitos para optimizar el coste de financiación.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del año es de 162 millones de euros (-52% interanual en euros constantes):

- Los ingresos bajan un 8%, por la caída del margen de intereses (-8%), impactado por los menores tipos de interés (-140 pb en el año) y por la mayor contribución al BFG. Las comisiones se mantienen.
- Los costes caen un 6%, tanto por los de personal como por los gastos generales y de administración.
- Las dotaciones por insolvencias suben un 57%, por mayores cargos en los segmentos de pymes y CIB, y en menor medida, por el aumento de dotaciones en clientes minoristas.

El beneficio ordinario atribuido baja un 69% en el trimestre impactado por las mayores dotaciones (principalmente en particulares) ya que el margen neto aumenta.

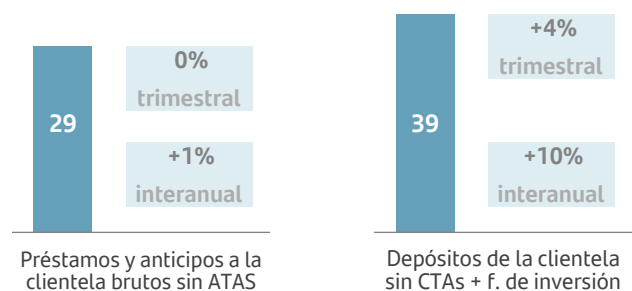
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020  | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|-------|---------|
| Ingresos                | 388   | 0%       | 1.524 | -8%     |
| Costes                  | -154  | -3%      | -629  | -6%     |
| Margen neto             | 234   | +2%      | 895   | -10%    |
| Dotaciones              | -81   | +25%     | -330  | +57%    |
| BAI                     | 66    | -50%     | 370   | -44%    |
| BFº ordinario atribuido | 20    | -69%     | 162   | -52%    |

[Información financiera detallada en página 63](#)

# NORTEAMÉRICA



**1.492 Mill. €**  
Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En Norteamérica, la gestión de Estados Unidos y México se ha realizado siguiendo sus prioridades locales a la vez que se han incrementado la coordinación y colaboración entre ambos países creando una propuesta de valor común, aprovechando la experiencia y evitando duplicidades.
- En actividad, fuerte crecimiento de los volúmenes en el año sobre todo de los recursos, debido a la subida de los depósitos de SBNA, México y de la sucursal de Nueva York.
- El beneficio ordinario atribuido alcanza los 1.492 millones de euros en el año, solo un 3% inferior al de 2019 a pesar del incremento de las provisiones asociadas a la pandemia. Los ingresos se mantienen prácticamente estables y el margen neto sube el 1%.

## Estrategia

En línea con la estrategia del Grupo de aumentar el peso de las áreas más rentables, en 2020 se tomó la decisión de incrementar la participación en SC USA al 80,25%, mediante un plan de recompra de acciones.

En cuanto a la estrategia regional, el nivel de coordinación entre las unidades continúa aumentando gracias a la adopción de iniciativas conjuntas, como por ejemplo:

- Seguir desarrollando el corredor comercial *USMX*. SCIB y empresas están trabajando en profundizar las relaciones existentes con clientes y en aumentar su captación en ambos países, lo que se refleja en la subida de los ingresos del corredor: SCIB: +29%; Empresas: +30%.
- Servicio de envíos de dinero sin comisiones desde las sucursales de Santander US a cualquier banco en México. En paralelo, se está trabajando en otras alternativas de pagos para el corredor *USMX* como *PagoFX*.
- Iniciativas conjuntas de tecnología entre ambos países: *know-how* de operaciones, digitalización, *hubs*, *front-office* y *back-office*, y respuesta a retos comunes a ambos países.
- Compartir las mejores prácticas de las empresas, como el éxito en México en la implementación de programas de vinculación y el plan de transformación de la banca de consumo de SBNA.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 2% en el año, impulsados por Estados Unidos.

Los recursos de la clientela muestran una sólida evolución interanual, aumentando un 15%, por el crecimiento de depósitos a la vista de SBNA, los depósitos de empresas en la sucursal de Nueva York y los depósitos en México. Este fuerte crecimiento refleja el elevado nivel de liquidez en el sistema y el buen desempeño de la estrategia para atraer y retener clientes.

## Resultados

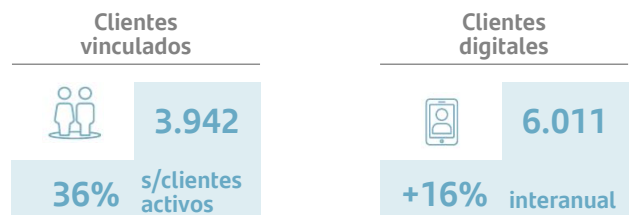
El beneficio ordinario atribuido en el año es de 1.492 millones de euros, con una reducción del 3% interanual:

- En ingresos, el margen de intereses se mantiene estable, apalancado en el aumento de los volúmenes. Las comisiones también repiten a pesar de la menor actividad en la banca de consumo.
- Los costes se reducen un 2% a pesar del aumento de amortizaciones e inversiones en tecnología, lo que permite mejorar la ratio de eficiencia hasta el 42,1% e incrementar el margen neto el 1%.
- Las dotaciones suben debido a las registradas ante el entorno de la covid-19. La tasa de mora ha alcanzado el 2,23% y la cobertura asciende hasta el 183%. El coste del crédito se sitúa en el 2,92%.

Respecto al tercer trimestre, el beneficio cae un 4% por menores ingresos comerciales y por mayores costes de tecnología.

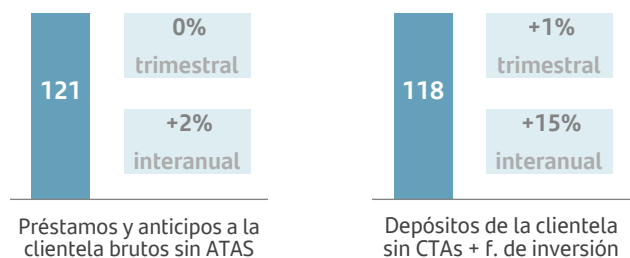
## Clientes

Diciembre 2020. Miles



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20  | s/3T'20 | 2020   | s/2019 |
|-------------------------|--------|---------|--------|--------|
| Ingresos                | 2.691  | 0%      | 11.011 | 0%     |
| Costes                  | -1.194 | +8%     | -4.631 | -2%    |
| Margen neto             | 1.498  | -6%     | 6.379  | +1%    |
| Dotaciones              | -773   | -1%     | -3.916 | +12%   |
| BAI                     | 668    | -14%    | 2.332  | -10%   |
| BFº ordinario atribuido | 431    | -4%     | 1.492  | -3%    |

[Información financiera detallada en página 65](#)

## ESTADOS UNIDOS



731 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander US se ha centrado en apoyar a sus clientes en un entorno condicionado por la pandemia, preservando la fortaleza de su balance y el crecimiento de la rentabilidad durante el año.
- La capacidad de producción y comercialización de nuestra red nos han permitido mejorar la tendencia interanual en créditos y depósitos, y mantener el margen de intereses a pesar de unos tipos en mínimos históricos y de la incertidumbre del entorno operativo generada por la covid-19.
- Continuamos con la buena tendencia del trimestre anterior, con el beneficio ordinario atribuido aumentando un 4% en el año en euros constantes gracias al buen comportamiento del margen de intereses, la fuerte reducción de costes y el menor peso de minoritarios.

### Actividad comercial

Durante la crisis de la covid-19, Santander US ha continuado apoyando a nuestros clientes, empleados y sociedad, y desarrollando las siguientes prioridades estratégicas:

- Santander US:** continúa centrado en mejorar la experiencia del cliente y aumentar el número de clientes y depósitos a través de iniciativas de transformación comercial, operativa y digital, a la vez que aprovecha su base de depósitos para apoyar los negocios de *Commercial Real Estate* (CRE) y CIB, y refuerza su colaboración en la financiación de autos.
- El negocio del automóvil se encuentra bien posicionado frente a la actual demanda de vehículos usados** mediante las producciones ajustadas al riesgo a través de nuestros *dealers*, fortaleciendo la relación con Fiat Chrysler y manteniendo la disciplina en el servicio.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAS) suben un 3% interanual, por el crecimiento en préstamos auto, CIB y por las producciones a través del *Paycheck Protection Program*.

Las producciones de auto continuaron aumentando en la segunda mitad del año por el levantamiento de las medidas de confinamiento y la vuelta a la actividad habitual de los *dealers*. Además, los niveles de producciones *prime* siguen siendo elevados en comparativa interanual, impulsados por los programas de incentivo del FCA y la capacidad de Santander US para aprovechar su base de depósitos.

Los depósitos de la clientela presentan un fuerte crecimiento interanual (+16%) impulsado por los depósitos vista y los depósitos de empresas.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 731 millones de euros, con incremento del 4% interanual en euros constantes:

- El margen de intereses se mantiene plano ya que el aumento de volúmenes se ha visto compensado por el entorno de menores tipos. Las comisiones están afectadas por el impacto de la covid-19, que ha sido mitigado en parte por la recuperación de los ingresos de *leasing*. Con todo, los ingresos disminuyen un 1%.
- Fuerte reducción de costes, principalmente en SBNA, gracias a la disciplina en la gestión de gastos que se refleja en una subida del 1% en el margen neto.
- Las dotaciones suben un 7%, en el entorno actual que ha generado la necesidad de incrementar la ratio de cobertura.
- También, impacto positivo por la menor participación de minoritarios después de la recompra de acciones en SC USA.

El **cuarto trimestre**, normalmente el trimestre más débil del año, ha sido estacionalmente mejor de lo habitual dado el mejor desempeño del negocio de *leasing*, que, junto con la estabilidad del margen de intereses y las dotaciones, contribuyen a una subida del beneficio ordinario atribuido del 3% sobre el tercer trimestre (en el mismo periodo del año anterior la caída fue del 37%). Por su parte, los costes se incrementan por mayores gastos en tecnología. Además, se ha registrado un impacto favorable por los menores impuestos.

### Clientes

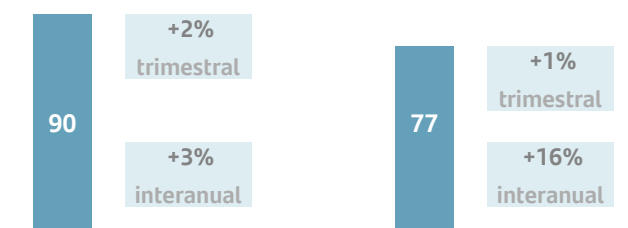
Diciembre 2020. Miles



Excluido impacto Puerto Rico

### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 1.801 | 0%       | 7.360  | -1%     |
| Costes                  | -772  | +9%      | -3.079 | -5%     |
| Margen neto             | 1.029 | -5%      | 4.281  | +1%     |
| Dotaciones              | -561  | -1%      | -2.937 | +7%     |
| BAI                     | 431   | -14%     | 1.250  | -3%     |
| BFº ordinario atribuido | 260   | +3%      | 731    | +4%     |

[Información financiera detallada en página 66](#)



# MÉXICO



**762 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales han fortalecido nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios, lo que ha permitido avanzar en la estrategia de incrementar la atracción y vinculación de clientes.
- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) se mantienen estables en el año por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia. En particulares, destacan hipotecas y autos. Los recursos de la clientela suben el 14%.
- En resultados, buena evolución en el año de los ingresos, que aumentan el 3%. Por el contrario, el beneficio ordinario atribuido cae un 9% por la subida en dotaciones y los mayores costes en tecnología y amortizaciones.

## Actividad comercial

En el año, la estrategia de transformación comercial continuó dirigida a mejorar la multicanalidad, renovar la infraestructura y los sistemas, fortalecer el modelo de distribución y lanzar iniciativas comerciales para atraer y vincular a nuevos clientes con más productos y servicios.

Dentro del objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes, continuamos desarrollando proyectos como la transformación de 576 oficinas y la implantación de 1.375 cajeros automáticos de última generación *full function*.

En lo referente a la estrategia digital, se han impulsado iniciativas como nuevas funcionalidades para *SuperMóvil* o la consolidación de la plataforma digital *Hipoteca Online*.

Adicionalmente, nuestra estrategia comercial se ha complementado con productos y servicios innovadores, como la reducción al 7,75% de la tasa de interés de la *Hipoteca Plus* o el lanzamiento de la *Hipoteca Free*, la primera libre de comisiones, tasaciones y seguros en el país. En financiación de autos, establecimos alianzas con Mazda y Tesla para ser su brazo financiero. También lanzamos una tarjeta de crédito sin números, convirtiéndonos en el primer banco en México en ofrecer este modelo y pusimos en marcha *e-SPUG*, un innovador esquema para apoyar a comercios y emprendedores a procesar ventas a distancia.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) se mantienen en el año, por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia. Los particulares aumentan un 7%, destacando hipotecas (+17%). Las tarjetas continúan afectadas por la menor actividad durante el periodo de confinamiento.

Los recursos de la clientela suben el 14%. Los depósitos a la vista aumentan el 18%, con crecimiento destacado en particulares (+24%) y el plazo se incrementa el 13%. Los fondos de inversión, por su parte, aumentan el 10%.

## Resultados

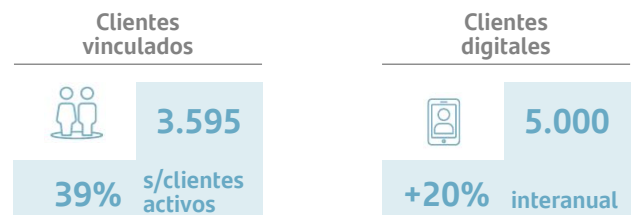
El beneficio ordinario atribuido en el año ha sido de 762 millones de euros, un 9% inferior al de 2019 en euros constantes:

- Los ingresos suben el 3%. El margen de intereses lo hace el 1% apoyado en el aumento de volúmenes. Las comisiones suben el 5% principalmente por las transaccionales, y los ROF aumentan un 52% por la gestión de la volatilidad.
- Los costes se incrementan un 5%, principalmente por los relacionados con tecnología y por las mayores amortizaciones.
- Las dotaciones suben el 28% por fondos adicionales para la covid-19 y por dotaciones asignadas a un cliente corporativo.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio atribuido cae un 12% principalmente debido al aumento en gastos (+7%) por el avance en la ejecución de distintos proyectos y mayores gastos de tecnología.

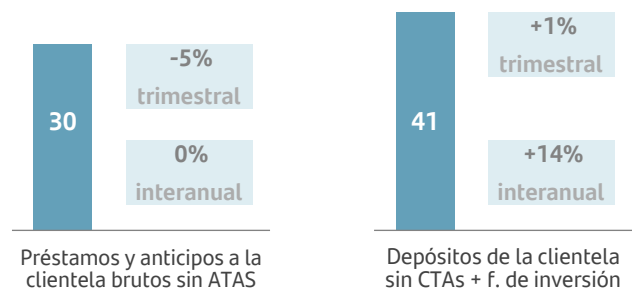
## Clientes

Diciembre 2020. Miles



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/3T'20 | 2020   | s/2019 |
|-------------------------|-------|---------|--------|--------|
| Ingresos                | 891   | -1%     | 3.651  | +3%    |
| Costes                  | -422  | +7%     | -1.552 | +5%    |
| Margen neto             | 469   | -7%     | 2.098  | +2%    |
| Dotaciones              | -212  | -3%     | -979   | +28%   |
| BAI                     | 238   | -15%    | 1.082  | -16%   |
| BFº ordinario atribuido | 171   | -12%    | 762    | -9%    |

[Información financiera detallada en página 67](#)

## SUDAMÉRICA



2.927 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- A lo largo de este año, todas las unidades han adoptado protocolos para proteger a los empleados mientras brindamos un apoyo cercano a nuestros clientes con productos y servicios destinados a mitigar los efectos de la pandemia, garantizando así la continuidad de los negocios en la región.
- Crecimiento a doble dígito en el año en créditos, lo que refleja la capacidad de todas las unidades de adaptarse al nuevo entorno, y en depósitos, con recuperación gradual de volúmenes y transaccionalidad en el segundo semestre.
- Continuamos enfocados en el crecimiento rentable y sostenible de los negocios, apoyado en la excelencia operacional y el control de los costes y de los riesgos.
- El beneficio ordinario atribuido del año ha disminuido un 4% afectado por las provisiones adicionales relativas a la covid-19. El margen neto sube un 5% apoyado en el margen de intereses y los ROF.

### Estrategia

Durante el año, hemos priorizado programas de apoyo a nuestros clientes proporcionándoles liquidez, a través de créditos a microempresas y pymes con garantía estatal, líneas crediticias a tasas especiales, la extensión de plazos y la reprogramación del perfil de vencimiento de sus obligaciones.

Seguimos identificando oportunidades de crecimiento entre las unidades de negocio para capturar sinergias:

- En financiación al consumo, Brasil ha exportado a otros países su plataforma para la financiación de vehículos. Argentina lanzó la compañía Santander Consumer. Perú continuó especializándose en créditos de consumo y en la financiación de vehículos usados. Chile aumentó las ventas de seguros de automóviles. Colombia se ha centrado en la rentabilización del negocio de auto y la vinculación de clientes a través de los seguros y la digitalización.
- En adquirencia, Getnet llegó a Argentina y a Chile apoyada en el modelo desarrollado con éxito en Brasil.
- Avanzamos en el proceso de transformación digital e innovación de servicios y productos. Chile continuó alcanzando números récord de aperturas de cuentas y ventas de tarjetas prepagadas y Uruguay lanzó SUMO, su sucursal digital.
- Continuamos promoviendo negocios inclusivos y sostenibles, como *Prospera* en Brasil, que sigue su expansión en Uruguay y se ha implantado en Perú, o a través de la emisión de préstamos verdes en Brasil y Chile.
- También mejoramos el nivel de colaboración entre las unidades con iniciativas como la realizada conjuntamente entre SCIB y empresas para consolidar las relaciones con clientes multinacionales.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 15% interanual. Todos los países menos Chile aumentan más del 10%.

Los recursos a la clientela crecen un 18%, con aumentos a doble dígito en todas las geografías.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año es de 2.927 millones de euros, un 4% menos interanual en euros constantes:

- Los ingresos aumentan el 5% por la buena evolución del margen de intereses (+5%) y de los ROF (+68%).
- Los costes suben menos que los ingresos, situándose la eficiencia ya por debajo del 36% y aumentando el margen neto el 5%.
- Las dotaciones crecen un 35% por las relacionadas con la covid-19. En calidad crediticia, la tasa de mora desciende al 4,39%, la cobertura sube al 97% y el coste del crédito es del 3,32%.

Respecto al tercer trimestre, el beneficio ordinario sube un 14%, por la buena dinámica de los ingresos comerciales y las menores dotaciones.

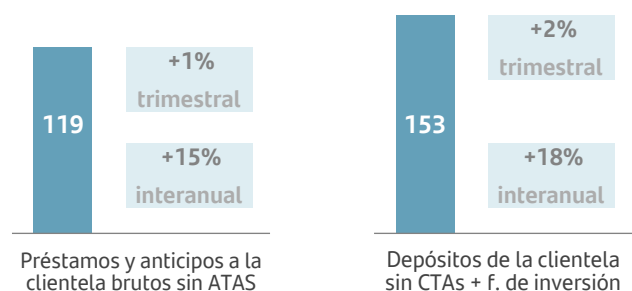
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20  | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|--------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 3.514  | +5%      | 14.845 | +5%     |
| Costes                  | -1.314 | +11%     | -5.312 | +4%     |
| Margen neto             | 2.201  | +2%      | 9.533  | +5%     |
| Dotaciones              | -702   | -8%      | -3.923 | +35%    |
| BAI                     | 1.444  | +8%      | 5.291  | -6%     |
| BFº ordinario atribuido | 808    | +14%     | 2.927  | -4%     |

Información financiera detallada en página 68

## BRASIL



2.113 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- El ritmo comercial en la segunda mitad de año ha sido superior a los niveles pre-covid-19, impulsando el crecimiento anual de los ingresos. Asimismo, nuestra búsqueda continua del control de costes a través de la transformación de procesos permitió una nueva mejora de la ratio de eficiencia.
- Los indicadores de calidad crediticia permanecieron en niveles controlados, apoyados en la expansión de créditos en productos de menor riesgo, principalmente con garantías, y en la efectividad de nuestros modelos de riesgo.
- Beneficio ordinario atribuido de 2.113 millones de euros, un 5% inferior al de 2019 impactado por las dotaciones relativas a la covid-19, ya que el margen neto crece un 3% impulsado por los ingresos y el control en costes.

### Actividad comercial

Durante el año, nos centramos en apoyar a nuestros clientes poniendo a su disposición la liquidez necesaria, aplazando pagos o concediendo créditos con aval gubernamental, fundamentalmente a pymes y empresas, además de poner en funcionamiento varias campañas para la recaudación de fondos y material sanitario. Como resultado, hemos mejorado nuestro NPS.

En la estrategia comercial, seguimos avanzando con actuaciones como:

- En hipotecas, fuimos pioneros en lanzar la portabilidad digital y fuimos el primer banco privado en alcanzar el nivel de 2.000 millones de reales al mes debido a una propuesta comercial competitiva.
- En auto, mantuvimos nuestro liderazgo en cuota de mercado (25%) y lanzamos *Troca+Troco*, en colaboración con Webmotors.
- En adquirencia, esperamos alcanzar el 15% de participación de mercado.
- En digitalización, lanzamos *GENTE*, un asistente virtual capaz de responder a más de 10.000 preguntas diferentes, y que ha llegado a más de 37 millones de interacciones. Lanzamos la tarjeta *SX*, que combina la velocidad y la conveniencia del sistema de pagos instantáneos.

Como resultado, fuimos reconocidos como el Banco del Año en Brasil y en América por la revista *The Banker* y, por 11º año consecutivo, somos parte del portafolio del Índice de Sostenibilidad Empresarial (ISE) de B3.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) se incrementan un 19% interanual. Todos los segmentos tuvieron un buen desempeño, destacando el comportamiento de pymes, empresas y SCIB.

Los recursos de clientes suben un 16% interanual impulsados por los depósitos (sin CTAs), que crecen un 41%, con subidas tanto en vista como en plazo (+33% y +44% respectivamente). Los fondos de inversión, por su parte, caen un 9%.

### Resultados

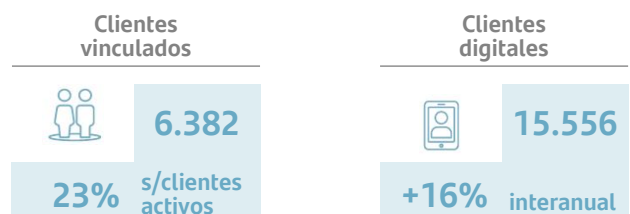
El beneficio ordinario atribuido en el año fue de 2.113 millones de euros (-5% interanual). Por líneas, destacan:

- Los ingresos suben un 3% impulsados por los ROF. El margen de intereses se mantiene dado que los mayores volúmenes compensan la presión en márgenes y las comisiones disminuyen un 2% impactadas por el contexto actual.
- Los costes suben el 1%, con lo que el margen neto crece un 3% y la eficiencia mejora al 32,6% (-42 pb interanual).
- Las dotaciones se incrementan un 31%, por mayores provisiones en el escenario actual. El coste del crédito fue del 4,35%, la tasa de morosidad baja al 4,59% y la cobertura es muy elevada (113%).

Respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido sube un 6%, apoyado en el margen de intereses y en la menor carga impositiva. Subida de costes por firma del convenio y mayores gastos en tecnología.

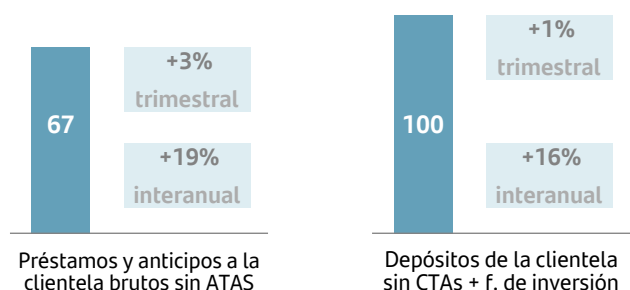
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 2.544 | +2%      | 10.866 | +3%     |
| Costes                  | -897  | +12%     | -3.541 | +1%     |
| Margen neto             | 1.648 | -2%      | 7.325  | +3%     |
| Dotaciones              | -540  | -4%      | -3.018 | +31%    |
| BAI                     | 1.072 | +1%      | 4.045  | -5%     |
| BFº ordinario atribuido | 568   | +6%      | 2.113  | -5%     |

[Información financiera detallada en página 69](#)

# CHILE



**432 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander Chile ha sido el primer banco del país en ser incluido en el DJSI para Mercados Emergentes, y la Agenda de Líderes Sustentables 2020 (ALAS20) nos ha reconocido como empresa líder en sostenibilidad en Chile.
- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 6% interanual, pero disminuyen en el trimestre después del fuerte aumento registrado en la primera mitad del año.
- Fuerte subida de los depósitos a la vista, el 42% interanual, con aceleración en todos los segmentos. Continúa la buena evolución en apertura de cuentas, impulsada por *Life* y Superdigital.
- Caída interanual del beneficio ordinario atribuido por las mayores dotaciones, ya que los ingresos se incrementan un 2% y el margen neto sube el 4%. En el trimestre, el beneficio aumenta un 88%.

## Actividad comercial

Continúa el foco en atraer y vincular un mayor número de nuevos clientes, manteniendo una estrategia orientada a ofrecer una atractiva rentabilidad basada en nuestra transformación digital.

*Santander Life*, nuestra propuesta de educación financiera, ha ganado fuerza este año gracias a la *Cuenta Life*, nuestra cuenta sin línea de crédito y completamente digital que premia el buen comportamiento del ahorro, y que ha aumentado un 545%, con cerca de 300.000 clientes nuevos en el año.

Tras su reciente lanzamiento, Superdigital suma ya cerca de 130.000 clientes (100.000 en septiembre) gracias a su elevada transaccionalidad y su plataforma digital.

Estas medidas se ven reflejadas en un fuerte aumento interanual del número de clientes digitales (+24%).

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 6% interanual, impulsados por grandes empresas y el programa de garantía estatal para pymes.

Los recursos de clientes muestran una mejora en el *mix* del pasivo. Las cuentas corrientes continúan aumentando fuertemente en todos los segmentos por la mayor apertura de cuentas gracias a la oferta de los canales digitales. Con todo, los recursos aumentan un 11% interanual.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido de **2020** se sitúa en 432 millones de euros, un 21% inferior al de 2019 en euros constantes. En su detalle:

- Los ingresos suben un 2% en comparativa interanual, ya que el aumento del margen de intereses (+10%) ha sido parcialmente compensado por la caída en ROF y comisiones, afectadas por la menor transaccionalidad y actividad económica.
- Costes prácticamente planos, ya que los mayores gastos en tecnología se compensan con los menores costes relacionados con la actividad comercial. Con ello, la eficiencia mejora hasta el 39,8%.
- Las dotaciones por insolvencias se incrementan un 54% debido a los cargos relacionados con la pandemia, situando el coste del crédito en el 1,50%. Por su parte, la ratio de mora es del 4,79%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio atribuido crece un 88% principalmente por las menores dotaciones, aunque apoyado también en el buen comportamiento del margen de intereses (mayor inflación y menor coste de financiación), la recuperación de las comisiones y el control de costes.

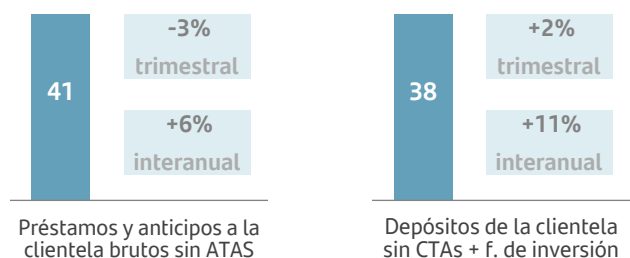
## Clientes

Diciembre 2020. Miles



## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/3T'20 | 2020  | s/2019 |
|-------------------------|-------|---------|-------|--------|
| Ingresos                | 594   | +11%    | 2.263 | +2%    |
| Costes                  | -219  | -2%     | -900  | 0%     |
| Margen neto             | 375   | +20%    | 1.363 | +4%    |
| Dotaciones              | -94   | -39%    | -594  | +54%   |
| BAI                     | 285   | +67%    | 785   | -20%   |
| Bfº ordinario atribuido | 163   | +88%    | 432   | -21%   |

[Información financiera detallada en página 70](#)

# ARGENTINA



## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Como empresa líder del sistema financiero argentino, el banco trabaja por ser parte de la solución en el marco de esta crisis derivada de la pandemia global.
- Mantenemos el foco en los cuatro pilares estratégicos: excelencia operacional, crecimiento rentable, foco en el cliente y cultura y talento.
- El beneficio ordinario atribuido se incrementa el 91% en el año hasta los 179 millones de euros, impulsado por el aumento del margen de intereses y la mejora de la eficiencia.

**179 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Actividad comercial

En el marco de la pandemia global, hemos trabajado con protocolos para cuidar de la salud de los clientes y los empleados, optimizando los canales digitales y garantizando la excelencia en la calidad de atención en nuestras sucursales. Hemos continuado otorgando préstamos en respuesta a la crisis sanitaria, hemos abierto líneas específicas de atención para profesionales de la salud a través de la nueva *Cuenta Blanca* y hemos lanzado *Academia Salud* junto a Swiss Medical Group, una plataforma de formación 100% *online* para el personal de la salud.

Respecto a la estrategia comercial, nos hemos centrado en el negocio transaccional y el servicio a los clientes, a través de la innovación, la mejora del modelo de atención y la transformación digital de los principales procesos y productos. Como resultado, se han abierto unas 356.000 cuentas de forma 100% digital, se ha incrementado la emisión de cheques electrónicos y se ha implementado un nuevo modelo de negocio digital para los productos de comercio exterior.

También hemos avanzado en la construcción de una plataforma abierta de servicios financieros. Durante 2020 desembarcó Getnet en Argentina, se ha lanzado Santander Consumer, especializada en la financiación al consumo y préstamos prendarios, y se ha aprobado la licencia bancaria de Openbank Argentina.

Todo ello ha sido reconocido por *The Banker*, que ha elegido a Santander Argentina como el mejor banco del país.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) suben el 35% interanual, impulsados por créditos a pymes y tarjetas. Los saldos en dólares disminuyen en la moneda de origen.

Los depósitos (sin CTAs) crecen el 57% interanual por los saldos en moneda local (vista y plazo) ya que disminuyen los de moneda extranjera. La liquidez excedente se coloca en títulos del Banco Central.

### Resultados

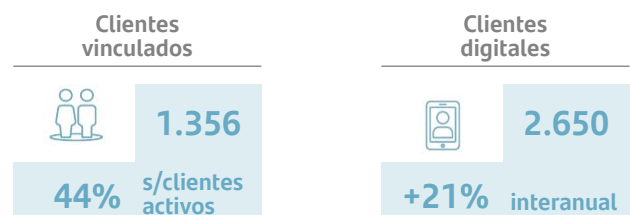
El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 179 millones de euros, un 91% más que en 2019 en euros constantes:

- Los ingresos suben un 31%, apoyados en el margen de intereses (+49%). Las comisiones se vieron afectadas por efectos regulatorios y un menor nivel de actividad económica.
- Los costes aumentan un 27%, por debajo de los ingresos y de la inflación del período, mejorando la eficiencia en 187 pb, hasta situarse en el 56,0%. El margen neto registra una subida del 37%.
- Las dotaciones por insolvencias suben un 47% impactadas por las provisiones adicionales relacionadas con la pandemia. La ratio de mora mejora hasta el 2,11% (-128 pb interanual) y la cobertura aumenta hasta el 275%.

Respecto al tercer trimestre, el beneficio cae un 30% por las mayores dotaciones y el aumento de costes por un mayor impacto de la inflación.

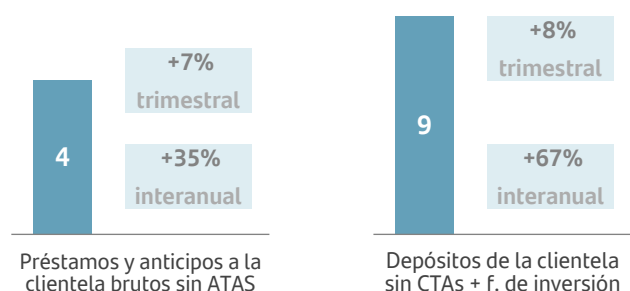
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020  | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|-------|---------|
| Ingresos                | 226   | +15%     | 1.128 | +31%    |
| Costes                  | -141  | +24%     | -632  | +27%    |
| Margen neto             | 85    | +4%      | 496   | +37%    |
| Dotaciones              | -48   | +37%     | -226  | +47%    |
| BAI                     | 15    | -38%     | 200   | +41%    |
| Bfº ordinario atribuido | 18    | -30%     | 179   | +91%    |

[Información financiera detallada en página 71](#)



## Uruguay

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander Uruguay se ha consolidado como el primer banco privado del país, mejorando su posicionamiento y cuota de mercado y desarrollando una estrategia tecnológica y digital que nos permite seguir mejorando en calidad de servicio.
- El beneficio ordinario atribuido aumentó un 8% interanual hasta alcanzar los 134 millones de euros, apoyado en los ingresos y la mejora de la eficiencia.

### Actividad comercial y evolución del negocio

Durante el año, a la vez que nos enfocamos en nuestra estrategia de mitigar el impacto de la pandemia, continuamos avanzando en la transformación tecnológica, alcanzando un acuerdo con IBM para proporcionar al Banco un soporte tecnológico más estable.

Con la idea de seguir sumando capacidades digitales, lanzamos *A sola selfie* para préstamos *online* y *SUMO*, primera sucursal 100% móvil del país. También continuamos desplegando *Prosperá* como oferta inclusiva y expandiendo *Santader Locker*.

Como consecuencia de los esfuerzos en la consolidación de nuestra propuesta de valor, conseguimos incrementar la cuota de mercado, y aumentar nuestra base de clientes vinculados y digitales un 2% y 14%, respectivamente.

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 12% sin la incidencia de los tipos de cambio. Los depósitos de la clientela (sin CTAs) aumentaron un 28%.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido del año fue de 134 millones de euros, con un incremento interanual del 8%, y el siguiente detalle:

- El margen bruto sube un 3%, apoyado en las comisiones (+17%) y los resultados por operaciones financieras (+38%).
- Los costes aumentan por debajo de los ingresos, por lo que la ratio de eficiencia mejora en 62 pb en el año, hasta el 41,4%.
- Las dotaciones por insolvencias suben el 17%, el coste del crédito se sitúa en el 2,30% y la cobertura es del 104%.

En el trimestre, el beneficio ordinario atribuido sube un 1% respecto al trimestre anterior por la buena evolución de los ingresos comerciales y de las dotaciones.

## Perú

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

La estrategia continúa dirigida al segmento corporativo, las grandes empresas del país y los clientes globales del Grupo. A lo largo de este año hemos impulsado con más intensidad el crecimiento del negocio con los clientes globales, brindando un apoyo cercano y proporcionando mayor liquidez y flexibilidad. Asimismo, hemos impulsado la distribución de instrumentos derivados para reducir los riesgos financieros de nuestros clientes y hemos aumentado la captación de depósitos.

La entidad financiera especializada en crédito para vehículos continúa desarrollando su actividad dentro de la estrategia del Grupo dirigida a aumentar su presencia en este negocio, en créditos al consumo y en financiación de vehículos usados, apoyándose tanto en los equipos locales como en las buenas prácticas de Sudamérica.

El beneficio ordinario atribuido en 2020 ascendió a 53 millones de euros (+19% interanual). Los ingresos crecen el 30% por el aumento del margen de intereses, las comisiones y los ROF, debido a una mayor actividad de negocios con clientes y mercados. Los costes, por su parte, aumentan un 16%, lo que nos ha permitido mejorar la ratio de eficiencia hasta el 29,2% (-3,7 pp interanual).

## Colombia

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Seguimos centrados en clientes SCIB, grandes empresas y empresas, aportando soluciones de tesorería, cobertura de riesgos, comercio exterior, *confirming*, custodia y el desarrollo de productos de banca de inversión. En consumo, nuestra prioridad es la rentabilización del negocio de auto, a través de la oferta de valor para clientes y marcas, la vinculación de clientes a través de seguros y la digitalización de procesos.

Continúa la reactivación del sector de automoción en el trimestre, aunque registramos una reducción interanual en la venta de vehículos de cerca del 30%, producto de la pandemia. Por su parte, Santander Consumer ha aumentado la cuota de mercado en 110 pb hasta el 3,4% en originación de créditos, gracias a los nuevos acuerdos firmados durante el año.

La cartera de crédito se incrementa el 45%, con crecimientos en todos los segmentos y áreas de negocio, donde destaca consumo (crédito auto), empresas y CIB.

El beneficio ordinario atribuido del año es de 19 millones de euros, un 40% más que en 2019. Los ingresos suben un 26% apoyados tanto en el margen de intereses como en los ROF. En el trimestre, el beneficio ordinario atribuido se sitúa en 5 millones de euros.

## CENTRO CORPORATIVO



**-1.844 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados

- En el entorno de la crisis sanitaria, el Centro Corporativo ha continuado desarrollando una función crítica apoyando al Grupo a través de los comités de gestión de situaciones especiales. También 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 el 12% respecto a 2019, principalmente por los mayores ROF por las coberturas de tipo de cambio y los menores costes, reflejo de las medidas que se vienen realizando.

### 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 una 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 21.326 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 2020, la pérdida ordinaria atribuida es de 1.844 millones de euros, un 12% inferior a la de 2019 (-2.097 millones de euros), con el siguiente detalle:

- Aumento de 583 millones de euros en resultados por operaciones financieras, en su práctica totalidad por la cobertura de los tipos de cambio.
- Por su parte, cabe destacar que los costes continúan registrando una favorable evolución al mejorar el 12% respecto de 2019, 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 y fuerte subida en otros resultados y dotaciones por saneamientos de carácter no recurrente de determinadas participaciones que se han visto afectadas por el impacto de la crisis en su valoración.

### Resultados ordinarios

Millones de euros

|                         | 4T'20 | 3T'20 | Var. | 2020   | 2019   | Var. |
|-------------------------|-------|-------|------|--------|--------|------|
| Margen bruto            | -252  | -271  | -7%  | -1.141 | -1.617 | -29% |
| Margen neto             | -333  | -353  | -6%  | -1.470 | -1.990 | -26% |
| BAI                     | -345  | -381  | -9%  | -1.912 | -2.262 | -15% |
| BFº ordinario atribuido | -389  | -330  | +18% | -1.844 | -2.097 | -12% |

[Información financiera detallada en página 74](#)

## BANCA COMERCIAL



### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Durante el año, Santander ha apoyado a sus clientes, empresas y gobiernos en todas las geografías a través de una serie de medidas extraordinarias para asegurar la ayuda financiera necesaria en un contexto de crisis sanitaria mundial, a la vez que garantizamos los productos y servicios habituales.
- Seguimos apostando por la transformación digital y la multicanalidad. En diciembre hemos superado los 148 millones de clientes, de los que 23 millones son vinculados, 42 millones son digitales y más de 35 millones son clientes por teléfono móvil.
- El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 4.196 millones de euros, muy impactado por las dotaciones por la covid-19.

**4.196 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Actividad comercial

Nuestro compromiso con los clientes y la sociedad en los países en los que operamos ha cobrado todavía más relevancia este año, debido a la situación de pandemia global. Por ello, hemos reforzado nuestras ofertas, definiendo medidas de apoyo que asegurasen las ayudas financieras necesarias, con líneas de crédito preconcedidas, periodos de carencia en los pagos o ciertas políticas especiales.

Adicionalmente, esta situación ha intensificado y acelerado nuestra estrategia de transformación digital, con foco en la multicanalidad y en la digitalización de los procesos y negocios, con iniciativas como: la aceleración digital en Reino Unido o el lanzamiento en Portugal de la *Boutique Santander*, el primer *Marketplace* virtual del país. En España, hemos logrado situar a nuestros canales digitales como números uno en el *ranking* Aqmetrix. Chile ha alcanzado números récord de aperturas de cuentas y ventas de tarjetas prepagadas, con *Santander Life* y *Superdigital* y Uruguay lanzó *SUMO*, su sucursal digital.

Por otro lado, hemos seguido lanzando distintas acciones comerciales:

- Dentro de las iniciativas para particulares, en México ofertamos la *Hipoteca Free*, la primera libre de comisiones del país. En Brasil lanzamos la tarjeta *SX*, que beneficia a clientes más transaccionales. En Argentina, desembarcó *Getnet* y *Santander Consumer Finance*.
- En financiación de automóviles, SCF continúa enfocado en mantener el liderazgo en la financiación de autos, estrategia donde se enmarca la adquisición del 46% de *Sixt Leasing*. En Brasil mantuvimos nuestro liderazgo y lanzamos *Troca+Troco*, en colaboración con *Webmotors*. En EE.UU. el negocio del automóvil se encuentra bien posicionado y fortalecimos nuestra relación con *Fiat Chrysler*. Colombia, por su parte, se ha centrado en mejorar la rentabilidad del negocio de auto.
- En pymes y microempresas, avanzamos con productos como *Prospera*, que se ha implantado en Perú. Por otro lado, todos los países han facilitado la concesión de préstamos a empresas avalados por el gobierno. En Polonia, se han lanzado nuevos productos de valor añadido, como un servicio médico para pymes junto con *MasterCard* y *Luxmed*. Todas estas iniciativas han llevado a *Euromoney* a reconocer a Santander como el mejor banco del mundo para pymes.

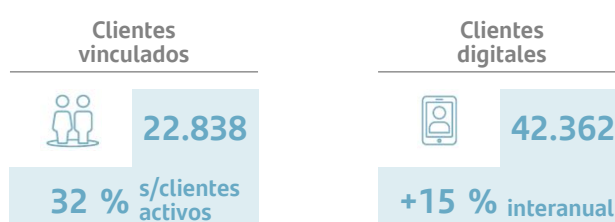
### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año fue de 4.196 millones de euros, muy afectado por la covid-19:

- Los ingresos caen un 3% debido al descenso en comisiones, compensado parcialmente por mayores ROF.
- Los costes se reducen un 3%.
- Las dotaciones aumentan un 44%, fuertemente impactadas por los efectos derivados de la covid-19. El coste del crédito se sitúa en el 1,47% y la tasa de mora mejora hasta el 3,68%.

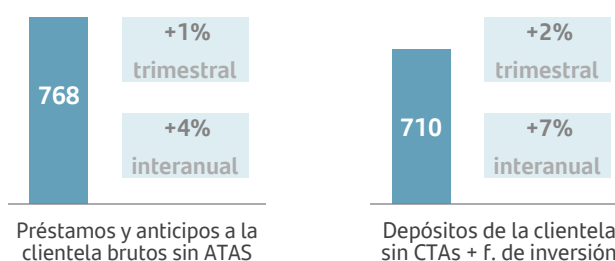
### Clientes

Diciembre 2020. Miles



### Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20  | s/3T'20 | 2020    | s/2019 |
|-------------------------|--------|---------|---------|--------|
| Ingresos                | 9.159  | 0%      | 37.215  | -3%    |
| Costes                  | -4.179 | +4%     | -16.847 | -3%    |
| Margen neto             | 4.980  | -3%     | 20.368  | -3%    |
| Dotaciones              | -2.410 | -2%     | -11.608 | +44%   |
| BAI                     | 2.163  | -10%    | 7.531   | -35%   |
| Bfº ordinario atribuido | 1.258  | -4%     | 4.196   | -39%   |

[Información financiera detallada en página 75](#)

## CORPORATE & INVESTMENT BANKING



1.823 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- La pandemia ha marcado de forma importante la actuación de SCIB durante 2020, que se ha enfocado en acompañar y apoyar a sus clientes globales, asistiéndoles en sus necesidades de financiación y ayudándoles a acceder a los mercados de capitales globales.
- Hemos creado el equipo global de *Environmental, Social and Governance (ESG) solutions*, para incrementar el apoyo a nuestros clientes en la transición a modelos de negocio más sostenibles.
- El beneficio ordinario atribuido de 1.823 millones de euros sube el 23% interanual gracias al aumento de doble dígito en los ingresos y a los menores costes, lo que ha permitido absorber un mayor nivel de dotaciones por insolvencias.

### Evolución del negocio

- **Mercados globales:** importante crecimiento del negocio en todas las geografías en un año caracterizado por la alta volatilidad y fuerte actividad en general, producto del aumento en las necesidades de financiación y cobertura de nuestros clientes.

Muy buen comportamiento tanto de las ventas a clientes corporativos e institucionales, donde destacan las unidades de Asia, Argentina, Reino Unido, México y Brasil, como de la gestión de libros, principalmente, en Brasil, Iberia, Estados Unidos, Reino Unido y México.

- **Mercado de capitales de deuda:** fuerte crecimiento apalancado especialmente en el buen desempeño de EE.UU. y Europa, mientras que el mercado de Latinoamérica se mantuvo menos dinámico.

Santander mantiene su foco en las actividades ligadas a la financiación sostenible, siendo un referente en la emisión de bonos verdes y sociales, habiéndose centrado especialmente en los bonos dirigidos a paliar los efectos de la pandemia.

- **Préstamos corporativos sindicados:** hemos apoyado a nuestros clientes durante todo el año, atendiendo sus necesidades de financiación y liquidez, aumentando el volumen de préstamos y participando en las operaciones respaldadas por los programas de apoyo de los gobiernos en toda Europa.

Paralelamente, hemos continuado con nuestra estrategia de banca responsable, incrementando la oferta de financiación sostenible mediante préstamos verdes y préstamos ligados a métricas sostenibles.

- **Financiaciones estructuradas:** el Grupo mantiene su posición como líder en *Project Finance*, situándose como líder a diciembre de 2020 por número de transacciones a nivel global, en EMEA y Latinoamérica.

Además, mantiene otro año más su liderazgo en financiación de proyectos de energías renovables (uno de nuestros principales focos en la estrategia ESG) donde actualmente es también número 1 a nivel global, en EMEA y Latinoamérica. En asesoramiento financiero, Santander ha seguido siendo un referente mundial en 2020: número 1 en Latinoamérica y número 5 a nivel global.

- **Cash Management:** año desafiante donde la ágil reacción a los retos presentados por la pandemia, la digitalización de nuestros productos y la proximidad con los clientes fueron la clave para obtener un crecimiento sostenido de nuestro negocio transaccional y posicionarnos como el banco transaccional de nuestros clientes.

- **Export and Agency Finance:** Continuamos apoyando a nuestros clientes exportadores e importadores a través de soluciones estructuradas de financiación respaldadas por agencias de crédito a la exportación.

Hemos sido especialmente activos en la participación en programas de mitigación del impacto de la covid-19 implementados tanto por CESCE (Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación) en España como por el Banco Mundial a través de créditos garantizados en Latinoamérica. Mantenemos nuestra posición de liderazgo con sólidos crecimientos, principalmente en Reino Unido, México y Brasil.

- **Trade and Working Capital Solutions:** fuerte crecimiento del negocio en todos los mercados, especialmente en Europa, Estados Unidos, Brasil y Asia.

También hemos mantenido el apoyo a nuestros clientes, reforzando nuestras capacidades en las plataformas globales de *confirming* y *receivables* lo que nos ha permitido mantener el liderazgo en dichos productos. Asimismo, se produjo un incremento de la actividad comercial en *trade* estructurado, especialmente en Brasil, ayudando en el incremento de nuestra cuota de mercado y la diversificación a nuevas fuentes de ingresos.

- **Corporate Finance:** algunos sectores lograron mantener un mayor dinamismo, tanto en número de operaciones ejecutadas como en valoración de los negocios y activos. Entre ellos, tienen especial relevancia los relacionados con la transición energética y energías renovables. Asimismo, en *M&A* sobre negocios regulados de redes energéticas, destaca la operación anunciada por State Grid que ha sido la mayor de la historia del sector eléctrico en Chile y la segunda en Latinoamérica, donde Santander actuó como asesor financiero del comprador.

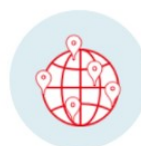
### What we offer



Tailor-made solutions



Local expertise



Cross-border capabilities



Fully integrated coverage

## Actividad

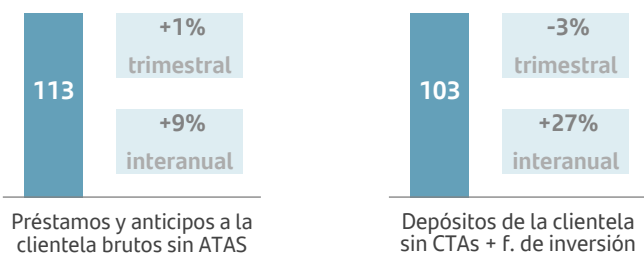
El impacto de la crisis sanitaria en las economías ha sido casi exclusivamente el factor determinante del año, lo que ha derivado en un aumento significativo del balance de SCIB, principalmente por el incremento de las líneas de contingencia y otras soluciones de financiación para nuestros clientes. No obstante, en los dos últimos trimestres del año, a raíz de que algunas economías comenzaron una ligera recuperación, las necesidades de financiación contingente comenzaron a disminuir.

Así, al cierre del trimestre el volumen de créditos sin ATAs alcanzó los 113.452 millones de euros, un 9% más que a cierre de 2019, y un 1% superior al cierre del trimestre anterior.

Por su parte, los depósitos de clientes sin CTAs, alcanzaron los 93.539 millones de euros, con aumento del 29% en el año como consecuencia del incremento de la liquidez por parte de nuestros clientes.

## Negocio

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados (en euros constantes)

En el año, el beneficio ordinario atribuido acumulado se sitúa en 1.823 millones de euros, tras aumentar un 23%, apoyado en el crecimiento interanual a dos dígitos en todos los negocios principales y, en especial de la actividad de *Global Markets* y *Global Debt Finance*.

- Los ingresos aumentan impulsados por el fuerte incremento del margen de intereses (+20%), las comisiones (+12%) y los ROF (+23%).
- Por su parte, los costes disminuyen el 3%, lo que permite mejorar la eficiencia 5 pp y aumentar el margen neto un 30%.
- Estos sólidos ingresos junto con una prudente gestión de costes nos han permitido absorber, en su totalidad, el crecimiento de las dotaciones por insolvencias.

En relación al trimestre anterior, el beneficio disminuye un 37%. El mejor comportamiento del margen de intereses y de las comisiones, se han visto más que compensados por la disminución en ROF (aumento del valor de mercado del riesgo de contrapartida - CVA -, ventas de cartera de créditos a valor de mercado y menor volatilidad que en el tercer trimestre). Por su parte, las dotaciones se incrementan sensiblemente por efecto residual de la pandemia y por algunos casos puntuales.

## Desglose del margen bruto

Millones de euros constantes y % variación en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020   | s/ 2019 |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|
| Ingresos                | 1.274 | -7%      | 5.397  | +15%    |
| Costes                  | -530  | +8%      | -2.069 | -3%     |
| Margen neto             | 744   | -14%     | 3.328  | +30%    |
| Dotaciones              | -176  | +309%    | -467   | +210%   |
| BAI                     | 496   | -37%     | 2.726  | +17%    |
| BFº ordinario atribuido | 330   | -37%     | 1.823  | +23%    |

[Información financiera detallada en página 75](#)



## WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



868 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Junto a los retos a los que nos hemos enfrentado en 2020 en que hemos priorizado la salud y seguridad de todos, también hemos acelerado diversas mejoras en términos de procesos, agilidad, cercanía con nuestros clientes y flexibilidad en nuestros equipos. El seguimiento e interacción con los clientes durante la crisis ha sido continuo, potenciando la comunicación a través de los canales remotos y digitales.
- Con todo, el beneficio ordinario atribuido es un 2% superior al obtenido en 2019.
- El total de comisiones generadas por el negocio, incluidas las cedidas a las redes, es de 3.108 millones de euros, similar al de 2019, y representan el 31% del total del Grupo (30% en 2019).
- Los activos bajo gestión se sitúan en 370.000 millones de euros, mismo nivel que en 2019, afectados por la diferencia en valoración de la custodia. Los fondos aumentan un 8% en banca privada y un 1% en SAM, que registra ventas netas acumuladas positivas desde mayo.

### 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**, positivos ritmos de captación y de negocio, a pesar de la situación de los mercados y de la fuerte reducción de tipos de interés en Estados Unidos, Latinoamérica o Reino Unido. El objetivo ha sido seguir completando la propuesta de valor en todas las geografías, especialmente en el servicio de asesoramiento.

En el área de inversiones alternativas, propuesta de valor centrada en la selección de una gama de fondos de gestoras nacionales e internacionales de primer nivel, destacando los lanzamientos a través de nuestra plataforma internacional de Irlanda. Continuamos ampliando la gama de inversión ESG, con productos tanto de SAM como de terceros, apoyados en la formación recurrente de nuestros banqueros y asesores.

Lanzamiento de *Future Wealth*, iniciativa conjunta con SAM, consistente en una plataforma para invertir en empresas que lideran la innovación agrupadas en 18 temáticas disruptivas (como salud, tecnologías de transición energética y ciudades inteligentes) con el fondo SAM *Future Wealth* como producto emblemático.

Durante 2020 se han recibido numerosos premios por parte de prestigiosas publicaciones (*Professional Wealth Manager*, *Euromoney*, *The Banker* y *Global Finance*) a nuestra tecnología y a segmentos de negocio y bancas privadas locales en varios países.



El volumen de negocio compartido entre geografías es de 6.800 millones de euros, un 34% más que en 2019, sobre todo por las operaciones de México, Chile, Miami y Suiza.

### Volúmenes de colaboración

Millones de euros



- En **Santander Asset Management** los esfuerzos se han centrado en seguir mejorando y completando la oferta. Destaca el crecimiento de la gama de *Santander GO*, que supera los 2.300 millones de

euros, así como el comportamiento de la plataforma en Luxemburgo, que alcanza 8.200 millones de euros. Respecto a la oferta de productos alternativos, estamos trabajando en fondos de infraestructuras y *leasing*, habiendo lanzado en noviembre el fondo *Alternative Leasing* para financiar maquinaria y pymes.



Por otro lado, continuamos con la transformación operativa y tecnológica que supone la implementación de la plataforma *Aladdin*, ya completada con éxito en seis países y finalizándose en otros tres de Latinoamérica.

Continuamos avanzando en la estrategia ESG, convirtiéndonos en miembro de *Principles for Responsible Investment (PRI)* así como del *International Investors Group on Climate Change (IIGCC)*, colocándonos en el centro de una comunidad global que está tratando de construir un sistema financiero más sostenible. Actualmente contamos con más de 20 productos ESG y unos activos gestionados de 6.900 millones de euros (+90% frente a 2019).

- En **Seguros**, nuestro principal motor de crecimiento ha sido el negocio no vinculado a crédito, acompañado de un mejor comportamiento de la duración de las carteras. Continúa el crecimiento de las pólizas distribuidas por canales digitales, que representan ya el 10% del volumen de ventas.

En Latinoamérica, continúa desarrollándose con éxito el negocio asociado al motor, trabajando con diversas aseguradoras y nuevos productos de movilidad. En Chile, con *Klare*, nuestro *broker* digital de seguros, se ha lanzado el primer seguro *On/Off* del Grupo, que permite al cliente activar la cobertura por días. En Argentina hemos mejorado el proceso de venta *end to end* digital para seguros de protección personal (clientes y no clientes).

En Europa, a través de la *joint venture* con Mapfre hemos lanzado para España y Portugal una propuesta de seguros multi-riesgo para pymes. En Reino Unido hemos mejorado la experiencia digital para el seguro de Vida y Hogar, optimizando el uso de datos para ofrecer ofertas personalizadas y simplificando los procesos de compra. En Polonia hemos lanzado una oferta en el ramo de vida 100% digital, que ha recibido una gran acogida ya que permite construir a medida su cobertura.

## Evolución del negocio

El total de activos bajo gestión es de 370.000 millones de euros, similar al del cierre de 2019, en euros constantes. Aumento del 4% respecto al tercer trimestre y del 10% respecto de marzo.

### Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

Diciembre 2020. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



Nota: Total de saldos comercializados y/o gestionados en 2020 y 2019.

(\*) Total ajustado de fondos de clientes de banca privada gestionados por SAM. Datos 2019 proforma incluyendo las joint ventures gestoras de fondos de Popular, en 2020 ya incorporadas al 100%.

- En **Banca Privada**, el volumen de activos y pasivos de clientes es de 230.000 millones de euros, un 1% más que en diciembre de 2019. Ello es debido, principalmente, al impacto en mercados de la crisis de la covid-19, que ha afectado especialmente al negocio de custodia. En el cuarto trimestre, sin embargo, aumenta un 7% respecto al tercero, tanto por la mejora de los mercados como por el mantenimiento de una fuerte actividad comercial.

El beneficio ordinario atribuido en 2020 ha sido de 414 millones de euros, un 2% inferior al de 2019 en euros constantes. Destacan los avances en México, Polonia, Brasil y Miami.

- En **SAM** el volumen total de activos bajo gestión aumenta un 1% respecto a 2019, pese al impacto negativo del mercado derivado de la crisis de la covid-19, con ventas netas acumuladas positivas desde mayo destacando especialmente Chile, Luxemburgo, Argentina y México.

El beneficio ordinario atribuido ha sido de 120 millones de euros, un 16% menos que en 2019, por menores volúmenes medios y menores márgenes. Destaca el comportamiento positivo de México, Portugal y Argentina. La contribución total al beneficio (incluyendo comisiones cedidas) es de 494 millones de euros.

- En **Seguros**, el volumen de primas brutas emitidas ha sido de 7.900 millones de euros (-3% respecto a 2019) al haberse visto afectado por la menor actividad crediticia y de ahorro debida a la crisis. Destaca el aumento del 9% en las comisiones generadas por el negocio de protección no vinculado a crédito.

A pesar de esta menor actividad, el beneficio ordinario atribuido generado durante 2020 por el negocio de seguros es de 333 millones de euros, un 18% superior respecto al del año pasado. La contribución total al beneficio (incluyendo comisiones cedidas) es de 1.220 millones de euros.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido obtenido en **2020** es de 868 millones de euros, un 2% superior al generado en 2019:

- Mayores ingresos, principalmente por comisiones (+7%), por la mayor aportación del negocio de banca privada, así como por la contribución del negocio de seguros.
- El total de comisiones, incluidas las cedidas a las redes comerciales es de 3.108 millones de euros, que suponen un 31% del total del Grupo.

### Total comisiones generadas

Millones de euros



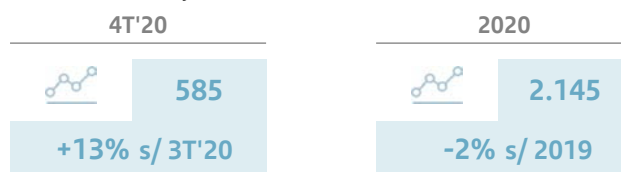
- Los costes de explotación están en línea con los de 2019, lo que refleja el esfuerzo de optimización de la división para compensar el impacto de las inversiones realizadas.
- Esta evolución hace que el margen neto aumente un 6%.

Si al beneficio neto se añade el total de comisiones netas de impuestos generadas por este negocio, **la contribución total al beneficio en 2020 es de 2.145 millones de euros**, un 2% menos que en 2019.

El beneficio ordinario atribuido del **cuarto trimestre** aumenta un 27% sobre el tercero, reflejando la recuperación progresiva de la actividad desde los meses de mayor impacto de la crisis sanitaria en el primer semestre.

### Contribución total al beneficio

Millones de euros y % variación en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                                     | 4T'20 | s/ 3T'20 | 2020  | s/ 2019 |
|-------------------------------------|-------|----------|-------|---------|
| Ingresos                            | 568   | +15%     | 2.135 | +3%     |
| Costes                              | -227  | 6%       | -906  | 0%      |
| Margen neto                         | 341   | +21%     | 1.229 | +6%     |
| Dotaciones                          | -6    | -41%     | -28   | —       |
| BAI                                 | 342   | +27%     | 1.199 | +3%     |
| BF <sup>o</sup> ordinario atribuido | 246   | +27%     | 868   | +2%     |

[Información financiera detallada en página 76](#)

## SANTANDER GLOBAL PLATFORM (SGP)



### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- El desarrollo de soluciones de pagos globales y financieras para empresas y particulares en mercados de alto crecimiento y accesibles continúa siendo una prioridad para el Grupo.
- A pesar del contexto de la covid-19, en el cuarto trimestre hemos avanzado de forma significativa en nuestro plan, expandiendo nuestras plataformas de pagos globales, incorporando nuevos servicios y funcionalidades y llegando a nuevos clientes.
- Seguimos con el foco puesto en crecer en tres líneas de negocio: Soluciones para comercios, Soluciones para el comercio internacional y Soluciones para consumidores.

### Estrategia

Santander es reconocido como uno de los mejores proveedores de pagos globales, y aspiramos a seguir ofreciendo soluciones más rápidas y mejores a todos los clientes. Todas estas soluciones se están desarrollando con la experiencia del cliente como base y para apoyar su vinculación. Santander ofrece estas soluciones tanto a nuestros bancos (B2C) como a terceros (B2B2C), lo que ayuda a expandir nuestro mercado a no clientes y a nuevas geografías, generando nuevas oportunidades de ingresos relevantes.

Continuamos desarrollando nuestra estrategia según calendario, con foco en tres áreas de negocio:

**Soluciones para comercios (Global Merchant Services):** nuestra iniciativa para crear un negocio global de adquirencia a través de la marca global *Getnet*, basada en una plataforma única y abierta que proporciona soluciones de pago *end-to-end* para comercios, y que abarca desde la aceptación de pagos hasta servicios de valor añadido.

En el cuarto trimestre del año, *Getnet* Brasil registró durante el *Black Friday* un crecimiento récord del 200% sobre el mismo período de 2019 en transacciones en línea, alcanzando una cuota de mercado del 30%. Respecto al desarrollo de la plataforma *Getnet*, seguimos incorporando nuevas funcionalidades.

A finales de 2020, *Getnet* alcanzó un acuerdo para adquirir varios activos tecnológicos y equipos altamente especializados del negocio de servicios de pago para comercios de Wirecard en Europa. Esta adquisición reforzará y acelerará aún más los planes de crecimiento de *Getnet* en la región.

**Soluciones para el comercio internacional (Global Trade Services):** es el proyecto estratégico del Grupo para desarrollar la plataforma global, *OneTrade*, que ofrece el conjunto de servicios necesarios para operar internacionalmente: pagos internacionales, divisa, gestión de tesorería internacional y servicios de comercio exterior.

En el cuarto trimestre, conectamos la plataforma *OneTrade* con nuestros clientes en Portugal y Colombia, a la que también se añadieron en los meses anteriores los clientes de Brasil, España, Reino Unido y Chile. Gracias a los últimos lanzamientos, más de 150.000 empresas ya tienen acceso a esta nueva oferta.

En cuanto a los nuevos servicios añadidos a la plataforma *OneTrade*, en el último trimestre fue implementado y probado en las transacciones entre Reino Unido y España el modelo interno de divisas y liquidez para dar apoyo a los servicios. En los dos próximos trimestres lanzaremos este servicio en más geografías y divisas.

Getnet

One  
Trade

**Soluciones para consumidores (Superdigital):** es nuestra plataforma de inclusión financiera para particulares que ofrece servicios financieros básicos de una forma sencilla y flexible, cubriendo las necesidades financieras de la población no plenamente bancarizada en Latinoamérica.

A partir del último trimestre, nuestra nueva plataforma global Superdigital, que brinda apoyo a las operaciones en diferentes países, se está desarrollando en toda Latinoamérica, empezando por Brasil y extendiéndose a Argentina, Uruguay, Colombia, Perú, Chile y México.

Superdigital Brasil ha crecido casi un 25% en clientes activos y cerca de un 60% en el valor de las transacciones en el año.



#### Otras actividades de SGP

- **Openbank**, nuestro banco digital con una gama completa de productos, ofrece cuentas corrientes y tarjetas como los *neobanks*, así como préstamos e hipotecas, además de un servicio de *robo-advisor* y una plataforma abierta de servicios de *brokerage*.

Actualmente, desarrolla su actividad en España, Alemania, Países Bajos y Portugal. En julio, Openbank Argentina consiguió su licencia bancaria y proyecta comenzar sus operaciones en el primer semestre de 2021.

En el año 2020, los créditos de hipotecas digitales y préstamos personales aumentaron un 31,2% en interanual, los depósitos el 15,4% y los nuevos clientes del periodo fueron un 107% superiores a los de 2019.

El número de clientes con productos de inversión ha aumentado un 31% y el total de transacciones de valores se han incrementado un 131%. A su vez, los clientes vinculados siguen mostrando un índice de compromiso de referencia en el sector con una media de 4,5 productos por cliente. Como resultado de los sólidos ingresos comerciales, las comisiones aumentaron en un 38% en comparación con el año pasado.



#### Resultados

Si analizamos la actividad de SGP en 2020 en sentido amplio, es decir, si además de considerar los resultados generados por las plataformas, consideramos el 50% de los resultados generados por los países en los productos vinculados a las plataformas, los ingresos como segmento secundario de SGP se sitúan en 994 millones de euros y el beneficio ordinario atribuido pro-forma alcanza los 39 millones de euros.

Estas cifras son el resultado neto de dos componentes. Por un lado, la inversión en las plataformas, que concentra la mayor parte de las inversiones y costes, y donde estamos avanzando en el desarrollo tecnológico, la mejora de procesos y el diseño de nuevos servicios, y por otro, el 50% de los beneficios derivados de las relaciones comerciales con nuestros clientes.

Analizamos de manera continua las valoraciones de mercado de los negocios incluidos en SGP, de acuerdo con múltiplos de compañías comparables, para asegurar que nuestras inversiones digitales generan valor.

#### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

|                         | 4T'20 | s/3T'20 | 2020 | s/2019 |
|-------------------------|-------|---------|------|--------|
| Ingresos                | 247   | +5%     | 994  | +9%    |
| Costes                  | -225  | +2%     | -816 | +21%   |
| Margen neto             | 21    | +32%    | 178  | -25%   |
| Dotaciones              | -15   | +189%   | -39  | -17%   |
| BAI                     | 3     | -39%    | 130  | -30%   |
| BFº ordinario atribuido | -22   | —       | 39   | -55%   |

[Información financiera detallada en página 76](#)

## 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 para dar respuesta a dos retos: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento más inclusivo y sostenible. En 2019 establecimos claros y ambiciosos objetivos en los que hemos seguido avanzando durante 2020:

### Objetivos de Banca Responsable Santander

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




(\*) Datos provisionales no auditados

Nota: MM: miles de millones

- Según una fuente externa reconocida en cada país (*Great Place to Work*, *Top Employer*, *Merco*, etc.).
- Los cargos directivos 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

 El Grupo ha seguido centrando sus esfuerzos en apoyar a sus empleados, clientes y a la sociedad en general para aliviar los efectos de la pandemia por la covid-19, con diferentes planes de contingencia en las geografías en las que opera.

Hemos sido reconocidos como **una de las 25 mejores empresas del mundo para trabajar** por *Great Place to Work*, **mejor Banco en Diversidad e Inclusión** por *Euromoney*, y hemos recibido la **certificación Top Employers 2020** en varias de las geografías donde operamos.

Continuamos incorporando aspectos ESG (Ambiental, Social y Gobierno) en nuestras operaciones, destacando las siguientes iniciativas:


 Como parte de nuestro compromiso corporativo con el **medio ambiente**, Santander sigue **financiando alternativas verdes y energías renovables** en sus diferentes geografías.

Hemos alcanzado los **32.640 millones de euros en financiación verde**<sup>1</sup>, como parte del progreso hacia nuestro **compromiso** de alcanzar **120 mil millones de euros en 2025**. Adicionalmente, Banco Santander S.A. ha emitido el segundo bono verde por un importe de 1.000 millones de euros para destinarlos a proyectos de energía renovable (eólica y solar), bajo el Marco Global de Bonos Sostenibles.

También nos hemos unido al **Grupo de Consulta del grupo de trabajo sobre Mercados de Carbono Voluntarios** y el área de Santander Corporate & Investment Banking **ha creado el equipo de Soluciones ESG** para impulsar el apoyo a a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbón.

Adicionalmente **hemos continuado trabajando en la implementación de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD)**, analizando los sectores de la cartera más expuestos a riesgo climático, realizando por segundo año consecutivo un análisis sobre el alineamiento de nuestra cartera de energía y extracción y definiendo sendas de transición.

En relación a nuestra huella medioambiental, el **63% de la energía que consumimos procede ya de fuentes renovables**<sup>2</sup> y hemos reducido el consumo de plástico de un solo uso en un **98%**.

 En el **ámbito social**, con nuestras iniciativas de **inclusión financiera** hemos alcanzado la cifra de **4,5 millones de personas empoderadas**<sup>1</sup>, y durante 2020 hemos **apoyado a 1 millón de microemprendedores**<sup>2</sup>, con un desembolso total de 469 millones de euros; hemos facilitado acceso a servicios financieros<sup>2</sup> a 904.000 personas y ofrecido educación financiera<sup>2</sup> a 609.000.

Así, en España hemos firmado un acuerdo con Correos para proveer de servicios financieros básicos a las zonas rurales del país.

Además, hemos lanzado una sección de **Educación Financiera en nuestra web corporativa**, dando visibilidad a las actividades de educación financiera que el banco desarrolla país por país.

También hemos continuado **invirtiendo en las comunidades** ayudando a **más de 3,8 millones de personas**<sup>1</sup> y financiando 200.000 becas<sup>1</sup>.

En relación con nuestros compromisos de **diversidad e inclusión**, en 2020 hemos alcanzado un **23,7% de mujeres en cargos directivos**<sup>2</sup> y un **1,5% en equidad salarial de género**<sup>2</sup>.

Nota: Datos 2020 provisionales

(1) Datos acumulados 2019-2020, no auditados.

(2) Datos no auditados

Asimismo seguimos formando parte de varios índices de sostenibilidad, facilitando información no financiera a los mercados, inversores y analistas en ESG.



## 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 octubre

El 27 de octubre se celebró una junta general ordinaria de accionistas del Banco en la sede de Boadilla del Monte (Madrid) que contó con la asistencia presencial de algunos accionistas, pero la mayoría lo hizo a través de los sistemas de asistencia remota establecidos en los Estatutos y Reglamento de la junta del Banco, quedando garantizado en todo momento el ejercicio de los derechos de intervención y voto en la junta de todos los accionistas. Concurrieron a la junta, entre presentes y representados, un total de 471.495 accionistas, titulares de 10.027.723.118 acciones, ascendiendo por tanto el quórum al 60,34% del capital social del Banco.

Los acuerdos sometidos a votación fueron aprobados con media de un 99,15% de votos favorables habiéndose aprobado, entre otros acuerdos, la propuesta de aplicación de resultados del ejercicio 2019, una ampliación de capital liberada para la distribución de nuevas acciones equivalentes a 0,10 euros por acción como remuneración complementaria de 2019, el reparto en 2021 de diez céntimos de euro (0,10) por acción con cargo a la reserva por prima de emisión de acciones cuyo pago está condicionado a determinadas circunstancias y el nombramiento de D. Ramón Martín Chávez como nuevo consejero independiente en sustitución de D.ª Esther Giménez-Salinas.

### → Aumento de capital social. Modificación de Estatutos

En ejecución del acuerdo de aumentar el capital con cargo a reservas aprobado por la citada junta general ordinaria, con fecha 12 de noviembre se acordó por la comisión ejecutiva del Banco aumentar el capital social en 361.263.360 euros, mediante la emisión y puesta en circulación de 722.526.720 acciones ordinarias. El aumento tenía por propósito instrumentar la remuneración de 0,10 euros por acción en forma de acciones de nueva emisión que se anunció el 29 de julio de 2020. Tras el aumento, el capital social del Banco es de 8.670.320.651 euros, representado por 17.340.641.302 acciones. Tras la inscripción del aumento de capital y de la correspondiente modificación del artículo 5 de los Estatutos en el Registro Mercantil, las nuevas acciones empezaron a cotizar en las bolsas españolas con fecha 11 de diciembre.

### → Modificación del Reglamento del consejo

En su reunión de fecha 22 de diciembre, el consejo de administración aprobó la modificación del Reglamento del Consejo del Banco, con el fin de adaptarlo a la revisión de determinadas recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas realizada en junio de 2020 por la CNMV. Las principales modificaciones introducidas son:

- Incluir la diversidad de edad como criterio a tomar en consideración en la composición cualitativa del consejo.
- Introducir una regulación más detallada del canal de denuncias que permita la comunicación por parte de personas distintas de los empleados del Banco a través de un proceso confidencial y anónimo y coordinar su supervisión por la comisión de auditoría y la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.
- Explicitar la colaboración entre la comisión de auditoría y la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en la supervisión y evaluación del proceso de elaboración y presentación de la información no financiera.
- Establecer que la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura estará compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos.

### → Cambios en el consejo de administración

Con fecha 27 de octubre, la junta general aprobó el nombramiento como consejero independiente de D. Ramón Martín Chávez.

Con fecha 22 de diciembre, el consejo ha acordado el nombramiento por cooptación de D.ª Gina Díaz como nueva consejera independiente del Banco en sustitución de D. Rodrigo Echenique Gordillo. El nombramiento será sometido a ratificación de la próxima Junta General.

### → Cambios en la composición de las comisiones del consejo

Una vez que se ha incorporado al consejo de administración el 27 de octubre, D. Ramón Martín Chávez ha sido nombrado miembro de las comisiones de nombramientos; retribuciones; de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, y de innovación y tecnología, de la que ha sido nombrado presidente.

Tras la modificación del Reglamento del consejo, D.ª Ana Botín dejó de ser miembro de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, ya que como se ha mencionado, todos los miembros de la comisión tienen que ser no ejecutivos.

## LA ACCIÓN SANTANDER

En diciembre los accionistas recibieron las nuevas acciones relativas a la ampliación de capital liberada, equivalentes a 0,10 euros por acción como remuneración complementaria de 2019. Cada accionista recibió un derecho de asignación gratuita de nuevas acciones por cada acción de la que era titular y pudieron optar por vender a mercado o recibir nuevas acciones. Con ello la remuneración total correspondiente a 2019 asciende a 0,20 euros por acción.

En relación con el pago de dividendos correspondiente a 2020, el consejo de administración tiene la intención de que la remuneración final sea en efectivo y de 2,75 céntimos de euro por acción, siendo este el máximo permitido de acuerdo a los límites establecidos por el Banco Central Europeo (BCE) en su recomendación 2020/63 de 15 de diciembre.

La intención del Consejo es restablecer en el medio plazo un *pay-out* del 40/50% del beneficio ordinario (*underlying*). Respecto del dividendo con cargo a los resultados de 2021, la intención es, en línea con lo anunciado en abril de 2020, mantener la política de dividendos del Banco suspendida mientras la recomendación del BCE citada anteriormente se mantenga.

### → Evolución de la cotización <sup>(1)</sup>

La acción Santander cotiza en cinco mercados. En España, México, Polonia, en EE.UU. en forma de ADRs y en Reino Unido como CDIs. Las medidas restrictivas adoptadas por los gobiernos para contener la crisis sanitaria derivada de la rápida propagación de la covid-19 tuvieron efectos muy severos en la actividad económica global, causando una caída del PIB sin precedentes en el primer semestre. La rápida adopción de medidas de política monetaria por los bancos centrales, junto con los paquetes de estímulo fiscal de apoyo que los gobiernos pusieron en marcha, lograron mitigar el impacto económico y reducir las tensiones financieras.

Los procesos de desconfinamiento en los diferentes países, permitieron una recuperación de la confianza y la actividad económica en el tercer trimestre que, sin embargo, no era la esperada ya que se frenaba en el último tramo del trimestre ante la aparición de nuevos rebrotes y el consecuente temor a nuevos confinamientos, arrastrando a las bolsas a descensos.

En el año, los principales índices registraban un mejor comportamiento que el sector bancario, influido este último por la recomendación al inicio de la pandemia de los principales bancos centrales, como el BCE, Bank of England y la Fed, de limitar el reparto de dividendos y las recompras de acciones. En el mes de diciembre, estos relajaban las restricciones, pero mientras la Fed permitía reanudar la recompra de acciones y el Bank of England, el pago de dividendos con limitaciones del 25% del *pay-out*, el BCE establecía limitaciones del 15% del *pay-out* y una nueva revisión en septiembre de 2021.

Con todo, en España, el Ibex 35 descendía un 15,5% en el año y, en Europa, el DJ Stoxx 50 un 8,7%. Por otro lado, el DJ Stoxx Banks bajaba un 24,5% mientras que el MSCI World Banks lo hacía un 14,2%. La acción Santander bajaba un 29,0%, para cerrar en 2,538 euros.

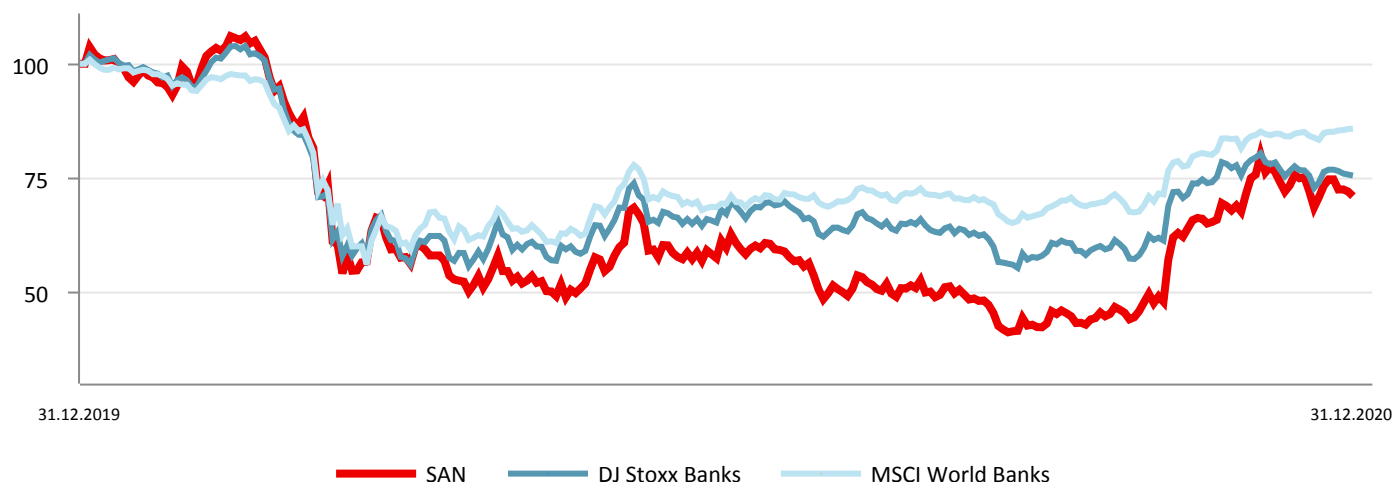
No obstante, los sucesivos anuncios de vacunas desde el mes de noviembre generaron un contexto de optimismo, que supuso una fuerte rotación de carteras hacia sectores más cíclicos, destacando entre ellos el sector bancario y un fuerte aumento de las cotizaciones. Así, el principal índice bancario europeo, DJ Stoxx Banks, subía en el trimestre un 30,9% frente a un 20,2% del Ibex 35 y un 28,8% del MSCI World Banks. En este periodo la acción Santander destacaba con una subida del 65,6%.

### Cotización <sup>(1)</sup>

|   |   |
|---|---|
| <br><b>INICIO 31/12/2019</b><br><b>3,575 €</b> | <br><b>CIERRE 31/12/2020</b><br><b>2,538 €</b> |
| <br><b>MÁXIMA 17/02/2020</b><br><b>3,799 €</b> | <br><b>MÍNIMA 24/09/2020</b><br><b>1,439 €</b> |

(1) Cotización de Banco Santander ajustada a la ampliación de capital de diciembre de 2020

### Evolución comparada de cotizaciones



### →Capitalización y negociación

A 31 de diciembre de 2020 Santander ocupaba el segundo puesto de la zona euro y el trigésimo segundo del mundo por valor de mercado entre las entidades financieras con una capitalización de 44.011 millones de euros.

La ponderación de la acción en el índice DJ Stoxx Banks se sitúa en el 7,6% y en el 14,0% del DJ Euro Stoxx Banks. En el mercado nacional, el peso dentro del Ibex-35 al cierre de diciembre asciende al 10,4%.

Durante el periodo se han negociado 19.080 millones de acciones Santander, por un valor efectivo de 45.034 millones de euros, con una ratio de liquidez del 115%.

Diariamente se han contratado 74 millones de acciones por un importe efectivo de 175 millones de euros.

### →Base accionarial

El número total de accionistas a 31 de diciembre es de 4.018.817, de los que 3.708.253 son europeos, que controlan el 76,03% del capital, y 293.103 son americanos, con el 22,32% 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 40,85% del capital y los institucionales el 58,10%.

En un entorno complicado debido a la crisis sanitaria, el Grupo ha llevado a cabo diversas medidas para proteger a nuestros grupos de interés. Nuestras prioridades han sido proteger la salud de nuestros empleados, garantizar la continuidad del servicio a los clientes y fomentar su resiliencia económica, a la vez que hemos mantenido abiertos todos los canales con nuestros accionistas e inversores para aumentar su confianza, lo que se refleja en un aumento de más de 30.000 nuevos accionistas en el año.



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

**44.011** millones de euros

### La acción Santander

Diciembre 2020

#### Acciones y contratación

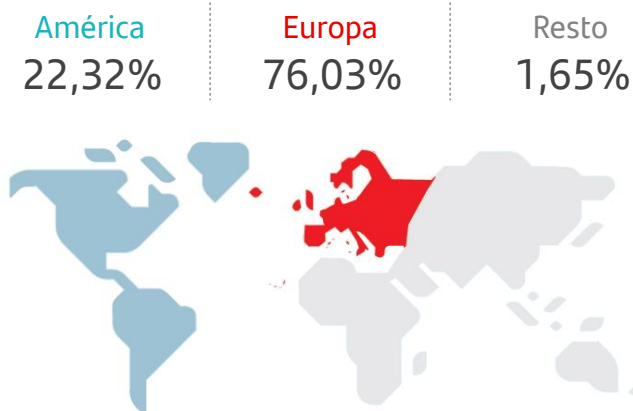
|  |                |
|--|----------------|
| Acciones (número)  | 17.340.641.302 |
| Contratación efectiva media diaria (nº de acciones)                            | 74.242.652     |
| Liquidez de la acción (en %)   | 115            |
| <small>(Número de acciones contratadas en el año / número de acciones)</small> |                |

#### Ratios bursátiles

|   |       |
|---|-------|
| Precio / Valor contable tangible por acción (veces) | 0,67  |
| Free float (%)                                      | 99,84 |

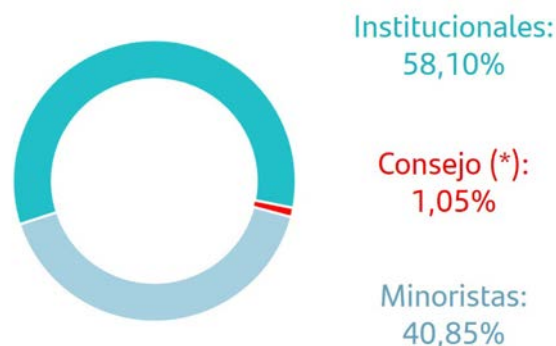
### Distribución geográfica del capital social

Diciembre 2020



### Distribución del capital social por tipo de accionista

Diciembre 2020



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



# Informe financiero

Enero - Diciembre

2020

## ANEXO

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



### Comisiones netas. Grupo consolidado

Millones de euros

|  | 4T'20        | 3T'20        | Var (%)    | 2020          | 2019          | Var (%)       |
|--|--------------|--------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| Comisiones por servicios   | 1.378        | 1.349        | 2,1        | 5.648         | 7.033         | (19,7)        |
| Gestión de patrimonio y comercialización de recursos de clientes | 873          | 835          | 4,6        | 3.416         | 3.815         | (10,5)        |
| Valores y custodia   | 205          | 239          | (14,2)     | 951           | 931           | 2,1           |
| <b>Comisiones netas</b>  | <b>2.456</b> | <b>2.423</b> | <b>1,4</b> | <b>10.015</b> | <b>11.779</b> | <b>(15,0)</b> |

### Costes de explotación. Grupo consolidado

Millones de euros

|   | 4T'20        | 3T'20        | Var (%)    | 2020          | 2019          | Var (%)       |
|---|--------------|--------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| Gastos de personal                        | 2.666        | 2.628        | 1,4        | 10.761        | 12.141        | (11,4)        |
| Otros gastos generales de administración  | 1.873        | 1.764        | 6,2        | 7.404         | 8.138         | (9,0)         |
| Tecnología y sistemas                     | 524          | 530          | (1,1)      | 2.075         | 2.161         | (4,0)         |
| Comunicaciones                            | 113          | 114          | (0,9)      | 473           | 518           | (8,7)         |
| Publicidad                                | 135          | 123          | 9,8        | 517           | 685           | (24,5)        |
| Inmuebles e instalaciones                 | 164          | 177          | (7,3)      | 725           | 859           | (15,6)        |
| Impresos y material de oficina            | 24           | 22           | 9,1        | 100           | 116           | (13,8)        |
| Tributos                                  | 148          | 134          | 10,4       | 534           | 522           | 2,3           |
| Otros                                     | 765          | 664          | 15,2       | 2.980         | 3.277         | (9,1)         |
| <b>Gastos generales de administración</b> | <b>4.539</b> | <b>4.392</b> | <b>3,3</b> | <b>18.165</b> | <b>20.279</b> | <b>(10,4)</b> |
| Amortizaciones                            | 702          | 681          | 3,1        | 2.802         | 3.001         | (6,6)         |
| <b>Costes de explotación</b>              | <b>5.241</b> | <b>5.073</b> | <b>3,3</b> | <b>20.967</b> | <b>23.280</b> | <b>(9,9)</b>  |

### Medios operativos. Grupo consolidado

|                                  | Empleados      |                |                | Oficinas      |               |              |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                                  | Dic-20         | Dic-19         | Variación      | Dic-20        | Dic-19        | Variación    |
| <b>Europa</b>                    | <b>83.976</b>  | <b>86.574</b>  | <b>(2.598)</b> | <b>4.846</b>  | <b>5.336</b>  | <b>(490)</b> |
| España                           | 26.961         | 27.630         | (669)          | 2.939         | 3.235         | (296)        |
| Santander Consumer Finance       | 14.376         | 14.448         | (72)           | 352           | 416           | (64)         |
| Reino Unido                      | 22.931         | 24.490         | (1.559)        | 564           | 616           | (52)         |
| Portugal                         | 6.336          | 6.582          | (246)          | 477           | 542           | (65)         |
| Polonia                          | 10.582         | 11.049         | (467)          | 502           | 515           | (13)         |
| Otros                            | 2.790          | 2.375          | 415            | 12            | 12            | —            |
| <b>Norteamérica</b>              | <b>38.371</b>  | <b>37.866</b>  | <b>505</b>     | <b>1.958</b>  | <b>2.043</b>  | <b>(85)</b>  |
| Estados Unidos                   | 16.125         | 17.372         | (1.247)        | 585           | 621           | (36)         |
| México                           | 22.246         | 20.494         | 1.752          | 1.373         | 1.422         | (49)         |
| <b>Sudamérica</b>                | <b>65.252</b>  | <b>69.508</b>  | <b>(4.256)</b> | <b>4.431</b>  | <b>4.572</b>  | <b>(141)</b> |
| Brasil                           | 43.258         | 46.682         | (3.424)        | 3.571         | 3.656         | (85)         |
| Chile                            | 10.835         | 11.580         | (745)          | 346           | 375           | (29)         |
| Argentina                        | 9.159          | 9.178          | (19)           | 408           | 438           | (30)         |
| Otros                            | 2.000          | 2.068          | (68)           | 106           | 103           | 3            |
| <b>Santander Global Platform</b> | <b>1.898</b>   | <b>820</b>     | <b>1.078</b>   | <b>1</b>      | <b>1</b>      | <b>—</b>     |
| <b>Centro Corporativo</b>        | <b>1.692</b>   | <b>1.651</b>   | <b>41</b>      |               |               |              |
| <b>Total Grupo</b>               | <b>191.189</b> | <b>196.419</b> | <b>(5.230)</b> | <b>11.236</b> | <b>11.952</b> | <b>(716)</b> |

### Dotaciones por insolvencias. Grupo consolidado

Millones de euros

|                                    | 4T'20        | 3T'20        | Var (%)    | 2020          | 2019         | Var (%)     |
|------------------------------------|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|-------------|
| Insolvencias                       | 3.015        | 2.811        | 7,3        | 13.403        | 10.911       | 22,8        |
| Riesgo-país                        | (3)          | 1            | —          | (9)           | (4)          | 125,0       |
| Activos en suspenso recuperados    | (401)        | (277)        | 44,8       | (1.221)       | (1.586)      | (23,0)      |
| <b>Dotaciones por insolvencias</b> | <b>2.611</b> | <b>2.535</b> | <b>3,0</b> | <b>12.173</b> | <b>9.321</b> | <b>30,6</b> |

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

Millones de euros

|  | Dic-20         | Dic-19         | Variación       |              | Dic-18         |
|--|----------------|----------------|-----------------|--------------|----------------|
|  |                |                | Absoluta        | %            |                |
| Cartera comercial  | 37.459         | 37.753         | (294)           | (0,8)        | 33.301         |
| Deudores con garantía real                                   | 503.014        | 513.929        | (10.915)        | (2,1)        | 478.068        |
| Otros deudores a plazo                                       | 269.143        | 267.154        | 1.989           | 0,7          | 265.696        |
| Arrendamientos financieros                                   | 36.251         | 35.788         | 463             | 1,3          | 30.758         |
| Deudores a la vista  | 7.903          | 7.714          | 189             | 2,5          | 8.794          |
| Deudores por tarjetas de crédito                             | 19.507         | 23.876         | (4.369)         | (18,3)       | 23.083         |
| Activos deteriorados   | 30.815         | 32.543         | (1.728)         | (5,3)        | 34.218         |
| <b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)</b> | <b>904.092</b> | <b>918.757</b> | <b>(14.665)</b> | <b>(1,6)</b> | <b>873.918</b> |
| Adquisición temporal de activos                              | 35.702         | 45.703         | (10.001)        | (21,9)       | 32.310         |
| <b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto</b>            | <b>939.794</b> | <b>964.460</b> | <b>(24.666)</b> | <b>(2,6)</b> | <b>906.228</b> |
| Fondo de provisión para insolvencias                         | 23.595         | 22.242         | 1.353           | 6,1          | 23.307         |
| <b>Préstamos y anticipos a la clientela</b>                  | <b>916.199</b> | <b>942.218</b> | <b>(26.019)</b> | <b>(2,8)</b> | <b>882.921</b> |

### Recursos totales de la clientela. Grupo consolidado

Millones de euros

|   | Dic-20           | Dic-19           | Variación     |            | Dic-18         |
|---|------------------|------------------|---------------|------------|----------------|
|   |                  |                  | Absoluta      | %          |                |
| Depósitos a la vista                    | 642.897          | 588.533          | 54.364        | 9,2        | 548.711        |
| Depósitos a plazo                       | 171.939          | 196.921          | (24.982)      | (12,7)     | 199.025        |
| Fondos de inversión                     | 164.802          | 180.405          | (15.603)      | (8,6)      | 157.888        |
| <b>Recursos de la clientela</b>         | <b>979.638</b>   | <b>965.859</b>   | <b>13.779</b> | <b>1,4</b> | <b>905.624</b> |
| Fondos de pensiones                     | 15.577           | 15.878           | (301)         | (1,9)      | 15.393         |
| Patrimonios administrados               | 26.438           | 30.117           | (3.679)       | (12,2)     | 26.785         |
| Cesiones temporales de activos          | 34.474           | 38.911           | (4.437)       | (11,4)     | 32.760         |
| <b>Recursos totales de la clientela</b> | <b>1.056.127</b> | <b>1.050.765</b> | <b>5.362</b>  | <b>0,5</b> | <b>980.562</b> |

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

Millones de euros

|   | Dic-20        | Dic-19        | Variación      |              | Dic-18        |
|---|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|
|   |               |               | Absoluta       | %            |               |
| Capital y reservas                                | 125.449       | 120.260       | 5.189          | 4,3          | 114.147       |
| Beneficio atribuido                               | (8.771)       | 6.515         | (15.287)       | —            | 7.810         |
| Dividendos  | (478)         | (3.423)       | 2.945          | (86,0)       | (3.292)       |
| Otros ingresos retenidos                          | (35.345)      | (25.385)      | (9.959)        | 39,2         | (23.022)      |
| Intereses minoritarios                            | 6.669         | 6.441         | 228            | 3,5          | 6.981         |
| Fondos de comercio e intangibles                  | (15.711)      | (28.478)      | 12.767         | (44,8)       | (28.644)      |
| Otras deducciones                                 | (2.415)       | (5.432)       | 3.017          | (55,5)       | (6.018)       |
| <b>Core CET1</b>                                  | <b>69.399</b> | <b>70.497</b> | <b>(1.099)</b> | <b>(1,6)</b> | <b>67.962</b> |
| Preferentes y otros computables T1                | 9.102         | 9.039         | 63             | 0,7          | 9.754         |
| <b>Tier 1</b>                                     | <b>78.501</b> | <b>79.536</b> | <b>(1.036)</b> | <b>(1,3)</b> | <b>77.716</b> |
| Fondos de insolvencia genéricos e instrumentos T2 | 12.514        | 11.531        | 983            | 8,5          | 11.009        |
| <b>Recursos propios computables</b>               | <b>91.015</b> | <b>91.067</b> | <b>(52)</b>    | <b>(0,1)</b> | <b>88.725</b> |
| Activos ponderados por riesgo                     | 562.580       | 605.244       | (42.664)       | (7,0)        | 592.319       |
| <b>CET1 capital ratio</b>                         | <b>12,34</b>  | <b>11,65</b>  | <b>0,69</b>    |              | <b>11,47</b>  |
| <b>T1 capital ratio</b>                           | <b>13,95</b>  | <b>13,14</b>  | <b>0,81</b>    |              | <b>13,12</b>  |
| <b>Ratio capital total</b>                        | <b>16,18</b>  | <b>15,05</b>  | <b>1,13</b>    |              | <b>14,98</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

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20      |               | 2020          | s/ 2019       |               |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  |              | %             | % sin TC      |               | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 3.710        | 4,5           | 4,6           | 14.046        | (1,1)         | —             |
| Comisiones netas   | 1.162        | —             | 0,1           | 4.737         | (9,9)         | (9,4)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 188          | (44,3)        | (44,0)        | 884           | (14,6)        | (14,2)        |
| Otros resultados de explotación  | (74)         | —             | —             | 26            | (94,9)        | (94,9)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>4.987</b> | <b>(3,3)</b>  | <b>(3,1)</b>  | <b>19.693</b> | <b>(6,2)</b>  | <b>(5,4)</b>  |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (2.534)      | (0,3)         | (0,3)         | (10.314)      | (6,6)         | (5,8)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>2.453</b> | <b>(6,1)</b>  | <b>(5,9)</b>  | <b>9.379</b>  | <b>(5,8)</b>  | <b>(4,8)</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (1.131)      | 18,3          | 18,3          | (4.299)       | 133,8         | 136,3         |
| Otros resultados y dotaciones  | (362)        | 84,9          | 84,7          | (914)         | 18,9          | 20,1          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>959</b>   | <b>(34,4)</b> | <b>(34,1)</b> | <b>4.167</b>  | <b>(43,3)</b> | <b>(42,7)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (234)        | (42,4)        | (42,2)        | (1.132)       | (42,8)        | (42,3)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>725</b>   | <b>(31,2)</b> | <b>(30,9)</b> | <b>3.035</b>  | <b>(43,5)</b> | <b>(42,9)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —             | —             | —             | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>725</b>   | <b>(31,2)</b> | <b>(30,9)</b> | <b>3.035</b>  | <b>(43,5)</b> | <b>(42,9)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (91)         | (15,3)        | (14,9)        | (379)         | (23,2)        | (22,1)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>634</b>   | <b>(33,1)</b> | <b>(32,8)</b> | <b>2.656</b>  | <b>(45,6)</b> | <b>(45,0)</b> |

### Balance

|   |                  |              |              |                  |              |              |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 675.895          | 0,4          | —            | 675.895          | (0,1)        | 2,6          |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 224.793          | (1,2)        | (1,4)        | 224.793          | 24,6         | 26,2         |
| Valores representativos de deuda                  | 86.925           | (1,9)        | (2,0)        | 86.925           | (16,7)       | (15,2)       |
| Resto de activos financieros                      | 48.266           | (9,0)        | (8,9)        | 48.266           | (10,4)       | (10,2)       |
| Otras cuentas de activo                           | 41.658           | (8,3)        | (8,4)        | 41.658           | 0,5          | 2,2          |
| <b>Total activo</b>                               | <b>1.077.537</b> | <b>(0,9)</b> | <b>(1,3)</b> | <b>1.077.537</b> | <b>1,9</b>   | <b>4,2</b>   |
| Depósitos de la clientela                         | 622.826          | 1,6          | 1,2          | 622.826          | 3,7          | 6,4          |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 208.408          | (3,4)        | (3,4)        | 208.408          | 9,8          | 11,2         |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 120.166          | (4,6)        | (5,3)        | 120.166          | (10,0)       | (7,4)        |
| Resto de pasivos financieros                      | 55.919           | (9,5)        | (9,5)        | 55.919           | (8,0)        | (7,7)        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 15.635           | (2,3)        | (2,7)        | 15.635           | (4,6)        | (2,6)        |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>1.022.954</b> | <b>(0,9)</b> | <b>(1,2)</b> | <b>1.022.954</b> | <b>2,2</b>   | <b>4,5</b>   |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>54.583</b>    | <b>(1,4)</b> | <b>(1,7)</b> | <b>54.583</b>    | <b>(2,8)</b> | <b>(0,1)</b> |

### Pro memoria

|   |         |     |     |         |     |     |
|---|---------|-----|-----|---------|-----|-----|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 658.471 | 1,6 | 1,2 | 658.471 | 1,2 | 3,9 |
| Recursos de la clientela                                  | 696.427 | 2,2 | 1,8 | 696.427 | 3,8 | 6,1 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 603.450 | 1,5 | 1,1 | 603.450 | 3,8 | 6,4 |
| Fondos de inversión                                       | 92.977  | 6,5 | 6,4 | 92.977  | 3,7 | 4,6 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 5,25   | (2,58) |  | 5,48   | (4,51) |
| Ratio de eficiencia | 50,8   | 1,5    |  | 52,4   | (0,2)  |
| Ratio de morosidad  | 3,15   | 0,02   |  | 3,15   | (0,10) |
| Ratio de cobertura  | 57,3   | 1,5    |  | 57,3   | 7,5    |
| Número de empleados | 83.976 | (1,1)  |  | 83.976 | (3,0)  |
| Número de oficinas  | 4.846  | (4,2)  |  | 4.846  | (9,2)  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## España



Millones de euros

|  | 4T'20        | s/ 3T'20 |               | 2020         | s/ 2019 |               |
|--|--------------|----------|---------------|--------------|---------|---------------|
|  |              |          | %             |              |         | %             |
| <b>Resultados ordinarios</b>   |              |          |               |              |         |               |
| Margen de intereses  | 1.067        |          | 3,2           | 3.957        |         | 1,0           |
| Comisiones netas   | 573          |          | 2,0           | 2.314        |         | (6,7)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 180          |          | (7,3)         | 781          |         | (25,4)        |
| Otros resultados de explotación  | (188)        |          | —             | (269)        |         | —             |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>1.632</b> |          | <b>(9,3)</b>  | <b>6.782</b> |         | <b>(9,6)</b>  |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (873)        |          | (2,2)         | (3.607)      |         | (10,3)        |
| <b>Margen neto</b>   | <b>759</b>   |          | <b>(16,4)</b> | <b>3.175</b> |         | <b>(8,9)</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (611)        |          | 36,1          | (2.001)      |         | 133,7         |
| Otros resultados y dotaciones  | (128)        |          | 14,6          | (459)        |         | 0,9           |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>20</b>    |          | <b>(94,4)</b> | <b>715</b>   |         | <b>(67,1)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | 1            |          | —             | (199)        |         | (66,2)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>20</b>    |          | <b>(91,8)</b> | <b>516</b>   |         | <b>(67,4)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            |          | —             | —            |         | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>20</b>    |          | <b>(91,8)</b> | <b>516</b>   |         | <b>(67,4)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | 0            |          | —             | —            |         | —             |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>20</b>    |          | <b>(91,9)</b> | <b>517</b>   |         | <b>(67,4)</b> |

### Balance

|   |                |  |              |                |  |              |
|---|----------------|--|--------------|----------------|--|--------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 194.239        |  | 0,7          | 194.239        |  | 4,9          |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 113.518        |  | 1,1          | 113.518        |  | 44,9         |
| Valores representativos de deuda                  | 21.654         |  | (0,5)        | 21.654         |  | (36,8)       |
| Resto de activos financieros                      | 2.671          |  | 3,9          | 2.671          |  | 91,8         |
| Otras cuentas de activo                           | 22.438         |  | (1,3)        | 22.438         |  | (6,1)        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>354.521</b> |  | <b>0,6</b>   | <b>354.521</b> |  | <b>9,7</b>   |
| Depósitos de la clientela                         | 251.375        |  | 0,4          | 251.375        |  | 4,6          |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 48.305         |  | 1,6          | 48.305         |  | 91,4         |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 26.068         |  | (0,3)        | 26.068         |  | (2,9)        |
| Resto de pasivos financieros                      | 9.344          |  | 18,9         | 9.344          |  | 4,2          |
| Otras cuentas de pasivo                           | 4.112          |  | 2,5          | 4.112          |  | (21,3)       |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>339.203</b> |  | <b>1,0</b>   | <b>339.203</b> |  | <b>10,6</b>  |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>15.318</b>  |  | <b>(6,5)</b> | <b>15.318</b>  |  | <b>(6,6)</b> |

### Pro memoria

|   |         |  |     |         |  |     |
|---|---------|--|-----|---------|--|-----|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 200.735 |  | 0,9 | 200.735 |  | 4,9 |
| Recursos de la clientela                                  | 320.879 |  | 1,4 | 320.879 |  | 3,9 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 251.375 |  | 0,4 | 251.375 |  | 4,7 |
| Fondos de inversión                                       | 69.503  |  | 4,9 | 69.503  |  | 1,3 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |  |        |        |  |        |
|---------------------|--------|--|--------|--------|--|--------|
| RoTE ordinario      | 0,51   |  | (5,62) | 3,30   |  | (7,18) |
| Ratio de eficiencia | 53,5   |  | 3,9    | 53,2   |  | (0,4)  |
| Ratio de morosidad  | 6,23   |  | 0,25   | 6,23   |  | (0,71) |
| Ratio de cobertura  | 47,1   |  | 1,1    | 47,1   |  | 6,0    |
| Número de empleados | 26.961 |  | (0,3)  | 26.961 |  | (2,4)  |
| Número de oficinas  | 2.939  |  | (5,5)  | 2.939  |  | (9,1)  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Santander Consumer Finance



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20     |              | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
|  |              | %            | % sin TC     |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 961          | 1,6          | 1,8          | 3.832        | (0,4)         | 1,2           |
| Comisiones netas   | 199          | (2,9)        | (2,8)        | 750          | (8,8)         | (8,4)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 19           | 202,6        | 202,6        | 21           | —             | —             |
| Otros resultados de explotación  | 43           | 10,9         | 10,6         | 82           | 74,4          | 77,2          |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>1.223</b> | <b>2,2</b>   | <b>2,4</b>   | <b>4.685</b> | <b>(0,5)</b>  | <b>0,9</b>    |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (515)        | 6,4          | 6,6          | (1.981)      | (2,8)         | (1,5)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>708</b>   | <b>(0,6)</b> | <b>(0,4)</b> | <b>2.703</b> | <b>1,2</b>    | <b>2,8</b>    |
| Dotaciones por insolvencias  | (186)        | (11,8)       | (11,6)       | (899)        | 88,6          | 92,3          |
| Otros resultados y dotaciones  | 10           | —            | —            | 65           | 217,7         | 199,4         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>532</b>   | <b>8,9</b>   | <b>9,0</b>   | <b>1.869</b> | <b>(15,6)</b> | <b>(14,4)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (132)        | (0,8)        | (0,6)        | (505)        | (15,6)        | (14,6)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>399</b>   | <b>12,5</b>  | <b>12,7</b>  | <b>1.364</b> | <b>(15,6)</b> | <b>(14,3)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —            | —            | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>399</b>   | <b>12,5</b>  | <b>12,7</b>  | <b>1.364</b> | <b>(15,6)</b> | <b>(14,3)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (76)         | 6,6          | 6,7          | (280)        | (7,8)         | (7,6)         |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>324</b>   | <b>14,0</b>  | <b>14,2</b>  | <b>1.085</b> | <b>(17,4)</b> | <b>(15,9)</b> |

### Balance

|   |                |            |            |                |            |            |
|---|----------------|------------|------------|----------------|------------|------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 101.043        | 2,5        | 1,8        | 101.043        | (1,2)      | (0,2)      |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 11.297         | 7,0        | 5,7        | 11.297         | 36,8       | 38,4       |
| Valores representativos de deuda                  | 5.658          | 1,8        | 1,4        | 5.658          | 77,0       | 82,3       |
| Resto de activos financieros                      | 29             | 1,6        | 1,0        | 29             | (12,5)     | (11,6)     |
| Otras cuentas de activo                           | 4.961          | (5,8)      | (6,1)      | 4.961          | 24,0       | 25,2       |
| <b>Total activo</b>                               | <b>122.987</b> | <b>2,5</b> | <b>1,8</b> | <b>122.987</b> | <b>4,4</b> | <b>5,6</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 39.488         | 1,9        | 1,0        | 39.488         | (0,3)      | 1,1        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 32.729         | 7,1        | 6,6        | 32.729         | 30,1       | 31,2       |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 34.554         | 0,4        | (0,2)      | 34.554         | (6,0)      | (5,3)      |
| Resto de pasivos financieros                      | 1.175          | (16,9)     | (17,2)     | 1.175          | (16,9)     | (16,1)     |
| Otras cuentas de pasivo                           | 3.763          | (2,2)      | (2,5)      | 3.763          | (2,7)      | (1,9)      |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>111.709</b> | <b>2,5</b> | <b>1,8</b> | <b>111.709</b> | <b>4,6</b> | <b>5,7</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>11.279</b>  | <b>2,5</b> | <b>1,6</b> | <b>11.279</b>  | <b>3,1</b> | <b>4,8</b> |

### Pro memoria

|   |         |     |     |         |       |     |
|---|---------|-----|-----|---------|-------|-----|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 103.734 | 2,4 | 1,8 | 103.734 | (1,0) | —   |
| Recursos de la clientela                                  | 39.488  | 1,9 | 1,0 | 39.488  | (0,3) | 1,1 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 39.488  | 1,9 | 1,0 | 39.488  | (0,3) | 1,1 |
| Fondos de inversión                                       | —       | —   | —   | —       | —     | —   |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 14,83  | 1,52   |  | 12,52  | (2,74) |
| Ratio de eficiencia | 42,1   | 1,7    |  | 42,3   | (1,0)  |
| Ratio de morosidad  | 2,36   | (0,14) |  | 2,36   | 0,06   |
| Ratio de cobertura  | 111,0  | 2,8    |  | 111,0  | 4,9    |
| Número de empleados | 14.376 | —      |  | 14.376 | (0,5)  |
| Número de oficinas  | 352    | (1,7)  |  | 352    | (15,4) |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.



## Reino Unido



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20    |             | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|--------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|
|  |              | %           | % sin TC    |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 1.063        | 8,9         | 8,7         | 3.808        | 0,5           | 1,9           |
| Comisiones netas   | 99           | (15,9)      | (16,1)      | 506          | (41,6)        | (40,8)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | (35)         | —           | —           | (26)         | —             | —             |
| Otros resultados de explotación  | 19           | 144,1       | 138,4       | 51           | (17,1)        | (16,0)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>1.146</b> | <b>2,6</b>  | <b>2,4</b>  | <b>4.339</b> | <b>(8,2)</b>  | <b>(7,0)</b>  |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (626)        | (3,0)       | (3,3)       | (2.642)      | (6,8)         | (5,6)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>519</b>   | <b>10,2</b> | <b>10,2</b> | <b>1.697</b> | <b>(10,3)</b> | <b>(9,1)</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (114)        | (39,4)      | (39,0)      | (733)        | 190,0         | 194,0         |
| Otros resultados y dotaciones  | (151)        | 315,3       | 308,7       | (267)        | 44,9          | 46,8          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>253</b>   | <b>3,1</b>  | <b>3,6</b>  | <b>697</b>   | <b>(52,1)</b> | <b>(51,4)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (38)         | (37,6)      | (36,9)      | (146)        | (58,9)        | (58,4)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>215</b>   | <b>16,6</b> | <b>17,0</b> | <b>551</b>   | <b>(49,9)</b> | <b>(49,2)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —           | —           | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>215</b>   | <b>16,6</b> | <b>17,0</b> | <b>551</b>   | <b>(49,9)</b> | <b>(49,2)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (3)          | (33,9)      | (33,7)      | (21)         | (4,9)         | (3,7)         |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>212</b>   | <b>18,0</b> | <b>18,5</b> | <b>530</b>   | <b>(50,8)</b> | <b>(50,2)</b> |

### Balance

|   |                |              |              |                |              |              |
|---|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 261.062        | 0,6          | (0,5)        | 261.062        | (4,6)        | 0,7          |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 54.576         | 16,5         | 15,2         | 54.576         | 38,8         | 46,5         |
| Valores representativos de deuda                  | 11.527         | (17,1)       | (18,0)       | 11.527         | (42,9)       | (39,7)       |
| Resto de activos financieros                      | 712            | (59,9)       | (60,3)       | 712            | (24,4)       | (20,3)       |
| Otras cuentas de activo                           | 9.173          | (9,2)        | (10,2)       | 9.173          | 7,9          | 13,9         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>337.050</b> | <b>1,5</b>   | <b>0,4</b>   | <b>337.050</b> | <b>(1,6)</b> | <b>3,9</b>   |
| Depósitos de la clientela                         | 232.923        | 3,4          | 2,2          | 232.923        | 1,6          | 7,2          |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 29.302         | 14,4         | 13,2         | 29.302         | 16,9         | 23,3         |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 52.562         | (9,7)        | (10,7)       | 52.562         | (18,3)       | (13,8)       |
| Resto de pasivos financieros                      | 2.448          | (21,6)       | (22,5)       | 2.448          | (8,3)        | (3,2)        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 4.624          | 1,9          | 0,7          | 4.624          | 4,9          | 10,7         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>321.860</b> | <b>1,6</b>   | <b>0,5</b>   | <b>321.860</b> | <b>(1,2)</b> | <b>4,3</b>   |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>15.189</b>  | <b>(0,3)</b> | <b>(1,4)</b> | <b>15.189</b>  | <b>(8,6)</b> | <b>(3,5)</b> |

### Pro memoria

|   |         |     |     |         |       |     |
|---|---------|-----|-----|---------|-------|-----|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 242.090 | 1,7 | 0,5 | 242.090 | (2,9) | 2,5 |
| Recursos de la clientela                                  | 223.270 | 3,2 | 2,0 | 223.270 | 2,0   | 7,6 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 215.332 | 3,0 | 1,9 | 215.332 | 2,2   | 7,9 |
| Fondos de inversión                                       | 7.938   | 7,0 | 5,8 | 7.938   | (3,4) | 2,0 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 6,31   | 0,97   |  | 3,85   | (3,43) |
| Ratio de eficiencia | 54,7   | (3,1)  |  | 60,9   | 0,9    |
| Ratio de morosidad  | 1,21   | (0,09) |  | 1,21   | 0,20   |
| Ratio de cobertura  | 47,9   | 3,4    |  | 47,9   | 11,4   |
| Número de empleados | 22.931 | (3,0)  |  | 22.931 | (6,4)  |
| Número de oficinas  | 564    | 0,0    |  | 564    | (8,4)  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Portugal



Millones de euros

|  | 4T'20      | s/ 3T'20    |   | 2020         | s/ 2019       |   |
|--|------------|-------------|---|--------------|---------------|---|
|  |            |             | % |              |               | % |
| <b>Resultados ordinarios</b>   |            |             |   |              |               |   |
| Margen de intereses  | 195        | 1,1         |   | 787          | (8,1)         |   |
| Comisiones netas   | 103        | 9,1         |   | 388          | (0,6)         |   |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 6          | (60,7)      |   | 111          | 0,2           |   |
| Otros resultados de explotación  | 13         | 30,5        |   | 10           | (41,8)        |   |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>317</b> | <b>1,5</b>  |   | <b>1.296</b> | <b>(5,7)</b>  |   |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (149)      | 2,1         |   | (590)        | (5,3)         |   |
| <b>Margen neto</b>   | <b>168</b> | <b>1,0</b>  |   | <b>706</b>   | <b>(6,1)</b>  |   |
| Dotaciones por insolvencias  | (42)       | (11,4)      |   | (193)        | —             |   |
| Otros resultados y dotaciones  | 7          | 733,4       |   | (29)         | 213,4         |   |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>133</b> | <b>11,0</b> |   | <b>483</b>   | <b>(35,5)</b> |   |
| Impuesto sobre beneficios  | (38)       | 3,6         |   | (145)        | (35,2)        |   |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>95</b>  | <b>14,2</b> |   | <b>339</b>   | <b>(35,7)</b> |   |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —           |   | —            | —             |   |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>95</b>  | <b>14,2</b> |   | <b>339</b>   | <b>(35,7)</b> |   |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | —          | (69,2)      |   | —            | (76,4)        |   |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>95</b>  | <b>14,3</b> |   | <b>338</b>   | <b>(35,5)</b> |   |

### Balance

|   |               |              |  |               |             |  |
|---|---------------|--------------|--|---------------|-------------|--|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 38.058        | 1,2          |  | 38.058        | 7,5         |  |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 5.819         | (14,5)       |  | 5.819         | 24,5        |  |
| Valores representativos de deuda                  | 11.569        | (0,9)        |  | 11.569        | (8,0)       |  |
| Resto de activos financieros                      | 1.487         | (0,3)        |  | 1.487         | (12,3)      |  |
| Otras cuentas de activo                           | 1.475         | (14,8)       |  | 1.475         | (16,6)      |  |
| <b>Total activo</b>                               | <b>58.408</b> | <b>(1,5)</b> |  | <b>58.408</b> | <b>4,1</b>  |  |
| Depósitos de la clientela                         | 39.881        | (0,7)        |  | 39.881        | 1,6         |  |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 9.974         | 2,5          |  | 9.974         | 24,6        |  |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 2.520         | (23,0)       |  | 2.520         | (25,5)      |  |
| Resto de pasivos financieros                      | 249           | (6,0)        |  | 249           | (9,8)       |  |
| Otras cuentas de pasivo                           | 1.643         | (9,7)        |  | 1.643         | 8,4         |  |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>54.267</b> | <b>(1,8)</b> |  | <b>54.267</b> | <b>3,5</b>  |  |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>4.141</b>  | <b>2,7</b>   |  | <b>4.141</b>  | <b>12,3</b> |  |

### Pro memoria

|   |        |       |  |        |     |  |
|---|--------|-------|--|--------|-----|--|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 39.054 | 1,1   |  | 39.054 | 7,5 |  |
| Recursos de la clientela                                  | 43.133 | (0,1) |  | 43.133 | 1,9 |  |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 39.881 | (0,7) |  | 39.881 | 1,6 |  |
| Fondos de inversión                                       | 3.252  | 9,1   |  | 3.252  | 6,1 |  |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |       |        |  |       |        |  |
|---------------------|-------|--------|--|-------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 9,37  | 0,87   |  | 8,73  | (4,07) |  |
| Ratio de eficiencia | 47,0  | 0,3    |  | 45,5  | 0,2    |  |
| Ratio de morosidad  | 3,89  | (0,36) |  | 3,89  | (0,94) |  |
| Ratio de cobertura  | 66,5  | 2,2    |  | 66,5  | 13,7   |  |
| Número de empleados | 6.336 | (1,5)  |  | 6.336 | (3,7)  |  |
| Número de oficinas  | 477   | (4,4)  |  | 477   | (12,0) |  |

(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  | 4T'20      | s/ 3T'20      |               | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|  |            | %             | % sin TC      |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 243        | (1,2)         | 0,2           | 1.037        | (11,4)        | (8,5)         |
| Comisiones netas   | 120        | 7,2           | 8,5           | 452          | (3,1)         | 0,2           |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 26         | (26,0)        | (24,9)        | 90           | (3,3)         | —             |
| Otros resultados de explotación  | (1)        | —             | —             | (55)         | 327,6         | 341,9         |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>388</b> | <b>(1,5)</b>  | <b>(0,2)</b>  | <b>1.524</b> | <b>(11,3)</b> | <b>(8,3)</b>  |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (154)      | (4,1)         | (2,8)         | (629)        | (9,3)         | (6,2)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>234</b> | <b>0,3</b>    | <b>1,6</b>    | <b>895</b>   | <b>(12,6)</b> | <b>(9,7)</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (81)       | 23,2          | 24,7          | (330)        | 52,2          | 57,3          |
| Otros resultados y dotaciones  | (87)       | 174,1         | 175,3         | (195)        | 54,4          | 59,5          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>66</b>  | <b>(51,4)</b> | <b>(50,3)</b> | <b>370</b>   | <b>(45,7)</b> | <b>(43,9)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (32)       | (10,4)        | (9,2)         | (130)        | (23,5)        | (21,0)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>34</b>  | <b>(66,3)</b> | <b>(65,3)</b> | <b>240</b>   | <b>(53,1)</b> | <b>(51,5)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —             | —             | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>34</b>  | <b>(66,3)</b> | <b>(65,3)</b> | <b>240</b>   | <b>(53,1)</b> | <b>(51,5)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (13)       | (57,9)        | (56,8)        | (78)         | (52,0)        | (50,4)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>20</b>  | <b>(70,2)</b> | <b>(69,2)</b> | <b>162</b>   | <b>(53,5)</b> | <b>(52,0)</b> |

### Balance

|   |               |              |            |               |            |             |
|---|---------------|--------------|------------|---------------|------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 28.025        | (0,7)        | —          | 28.025        | (6,7)      | (0,1)       |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 2.539         | 29,8         | 30,6       | 2.539         | (25,3)     | (20,0)      |
| Valores representativos de deuda                  | 14.006        | 5,5          | 6,2        | 14.006        | 50,8       | 61,6        |
| Resto de activos financieros                      | 980           | 82,4         | 83,5       | 980           | 55,7       | 66,7        |
| Otras cuentas de activo                           | 1.341         | (4,0)        | (3,4)      | 1.341         | —          | 7,1         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>46.890</b> | <b>3,3</b>   | <b>4,0</b> | <b>46.890</b> | <b>4,9</b> | <b>12,4</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 34.868        | 2,7          | 3,4        | 34.868        | 4,1        | 11,5        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 2.613         | 0,5          | 1,1        | 2.613         | 12,7       | 20,7        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 2.110         | 7,8          | 8,5        | 2.110         | (2,8)      | 4,1         |
| Resto de pasivos financieros                      | 993           | 52,1         | 53,1       | 993           | 30,3       | 39,6        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 1.232         | 8,3          | 9,0        | 1.232         | 33,5       | 43,0        |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>41.816</b> | <b>3,8</b>   | <b>4,4</b> | <b>41.816</b> | <b>5,4</b> | <b>12,9</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>5.074</b>  | <b>(0,1)</b> | <b>0,5</b> | <b>5.074</b>  | <b>0,9</b> | <b>8,1</b>  |

### Pro memoria

|   |        |       |      |        |       |       |
|---|--------|-------|------|--------|-------|-------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 29.055 | (0,5) | 0,1  | 29.055 | (6,0) | 0,6   |
| Recursos de la clientela                                  | 38.889 | 3,4   | 4,1  | 38.889 | 2,5   | 9,8   |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 34.865 | 2,7   | 3,3  | 34.865 | 4,1   | 11,5  |
| Fondos de inversión                                       | 4.023  | 10,1  | 10,8 | 4.023  | (9,5) | (3,0) |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |  |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 2,56   | (5,85) |  | 5,05   | (6,17) |  |
| Ratio de eficiencia | 39,7   | (1,1)  |  | 41,3   | 0,9    |  |
| Ratio de morosidad  | 4,74   | 0,16   |  | 4,74   | 0,43   |  |
| Ratio de cobertura  | 70,7   | (0,1)  |  | 70,7   | 3,9    |  |
| Número de empleados | 10.582 | (1,1)  |  | 10.582 | (4,2)  |  |
| Número de oficinas  | 502    | (2,5)  |  | 502    | (2,5)  |  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Otros Europa

Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20       | s/ 3T'20      |               | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|  |             | %             | % sin TC      |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 182         | 17,1          | 17,2          | 626          | 1,0           | 1,2           |
| Comisiones netas   | 68          | (5,2)         | (4,6)         | 328          | 40,1          | 40,9          |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | (8)         | —             | —             | (93)         | (57,5)        | (57,9)        |
| Otros resultados de explotación  | 41          | 5,7           | 5,8           | 206          | (37,6)        | (37,6)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>282</b>  | <b>(16,3)</b> | <b>(15,9)</b> | <b>1.067</b> | <b>10,5</b>   | <b>11,0</b>   |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (217)       | 1,6           | 2,0           | (864)        | 3,8           | 4,2           |
| <b>Margen neto</b>   | <b>65</b>   | <b>(47,3)</b> | <b>(46,9)</b> | <b>203</b>   | <b>52,5</b>   | <b>53,5</b>   |
| Dotaciones por insolvencias  | (97)        | —             | —             | (143)        | 223,8         | 223,5         |
| Otros resultados y dotaciones  | (12)        | 210,3         | 210,3         | (28)         | 106,9         | 106,9         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>(45)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>32</b>    | <b>(57,4)</b> | <b>(56,8)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | 7           | —             | —             | (8)          | (82,4)        | (82,4)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>(38)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>24</b>    | <b>(21,7)</b> | <b>(19,7)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —           | —             | —             | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>(38)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>24</b>    | <b>(21,7)</b> | <b>(19,7)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | 1           | —             | —             | —            | (98,0)        | (98,0)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>(37)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>24</b>    | <b>(12,6)</b> | <b>(10,3)</b> |

### Balance

|   |                |               |               |                |              |              |
|---|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 53.469         | (5,3)         | (4,5)         | 53.469         | 5,9          | 7,5          |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 37.044         | (24,5)        | (24,2)        | 37.044         | (20,2)       | (20,3)       |
| Valores representativos de deuda                  | 22.513         | 0,4           | 0,5           | 22.513         | (9,4)        | (9,0)        |
| Resto de activos financieros                      | 42.387         | (9,1)         | (9,0)         | 42.387         | (13,8)       | (13,8)       |
| Otras cuentas de activo                           | 2.270          | (45,9)        | (45,1)        | 2.270          | 16,1         | 23,9         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>157.682</b> | <b>(11,8)</b> | <b>(11,4)</b> | <b>157.682</b> | <b>(8,8)</b> | <b>(8,3)</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 24.290         | 0,2           | 0,6           | 24.290         | 33,1         | 34,3         |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 85.484         | (14,3)        | (13,8)        | 85.484         | (17,8)       | (17,3)       |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 2.353          | 16,3          | 16,3          | 2.353          | —            | —            |
| Resto de pasivos financieros                      | 41.710         | (14,0)        | (13,9)        | 41.710         | (10,7)       | (10,7)       |
| Otras cuentas de pasivo                           | 263            | (60,0)        | (59,9)        | 263            | (41,4)       | (40,5)       |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>154.099</b> | <b>(12,0)</b> | <b>(11,7)</b> | <b>154.099</b> | <b>(9,0)</b> | <b>(8,6)</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>3.583</b>   | <b>(0,7)</b>  | <b>0,7</b>    | <b>3.583</b>   | <b>3,2</b>   | <b>6,8</b>   |

### Pro memoria

|   |        |      |      |        |      |      |
|---|--------|------|------|--------|------|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 43.803 | 5,2  | 6,3  | 43.803 | 15,2 | 17,5 |
| Recursos de la clientela                                  | 30.768 | 5,4  | 5,8  | 30.768 | 31,0 | 31,9 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 22.508 | 1,7  | 2,2  | 22.508 | 23,7 | 24,8 |
| Fondos de inversión                                       | 8.260  | 17,1 | 17,1 | 8.260  | 56,2 | 56,2 |

### Medios operativos

|                     |       |     |  |       |      |  |
|---------------------|-------|-----|--|-------|------|--|
| Número de empleados | 2.790 | 4,3 |  | 2.790 | 17,5 |  |
|---------------------|-------|-----|--|-------|------|--|

(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  | 4T'20        | s/ 3T'20      |               | 2020          | s/ 2019       |              |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
|  |              | %             | % sin TC      |               | %             | % sin TC     |
| Margen de intereses  | 2.055        | (1,0)         | (1,5)         | 8.469         | (5,1)         | 0,2          |
| Comisiones netas   | 394          | (3,0)         | (4,3)         | 1.661         | (6,5)         | (0,1)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 12           | (64,2)        | (64,1)        | 251           | 9,2           | 16,2         |
| Otros resultados de explotación  | 231          | 41,7          | 44,5          | 630           | (6,3)         | (5,7)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>2.691</b> | <b>0,5</b>    | <b>—</b>      | <b>11.011</b> | <b>(5,1)</b>  | <b>0,1</b>   |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (1.194)      | 8,8           | 8,0           | (4.631)       | (6,8)         | (1,7)        |
| <b>Margen neto</b>   | <b>1.498</b> | <b>(5,3)</b>  | <b>(5,6)</b>  | <b>6.379</b>  | <b>(3,9)</b>  | <b>1,5</b>   |
| Dotaciones por insolvencias  | (773)        | (0,3)         | (1,2)         | (3.916)       | 7,1           | 11,8         |
| Otros resultados y dotaciones  | (57)         | 131,4         | 127,4         | (131)         | (36,0)        | (34,7)       |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>668</b>   | <b>(14,4)</b> | <b>(14,4)</b> | <b>2.332</b>  | <b>(16,0)</b> | <b>(9,7)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (154)        | (37,9)        | (37,0)        | (578)         | (15,4)        | (9,7)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>514</b>   | <b>(3,5)</b>  | <b>(4,0)</b>  | <b>1.754</b>  | <b>(16,2)</b> | <b>(9,7)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —             | —             | —             | —             | —            |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>514</b>   | <b>(3,5)</b>  | <b>(4,0)</b>  | <b>1.754</b>  | <b>(16,2)</b> | <b>(9,7)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (83)         | (6,7)         | (5,5)         | (262)         | (38,4)        | (34,2)       |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>431</b>   | <b>(2,9)</b>  | <b>(3,7)</b>  | <b>1.492</b>  | <b>(10,5)</b> | <b>(3,3)</b> |

### Balance

|   |                |              |              |                |              |             |
|---|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 120.557        | (1,8)        | —            | 120.557        | (9,8)        | (0,2)       |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 28.469         | 0,2          | 0,1          | 28.469         | 24,4         | 39,0        |
| Valores representativos de deuda                  | 38.399         | 4,6          | 2,4          | 38.399         | 13,8         | 27,6        |
| Resto de activos financieros                      | 15.363         | (11,4)       | (14,2)       | 15.363         | 42,8         | 60,9        |
| Otras cuentas de activo                           | 20.526         | (1,4)        | 1,4          | 20.526         | (9,7)        | (0,5)       |
| <b>Total activo</b>                               | <b>223.313</b> | <b>(1,2)</b> | <b>(0,6)</b> | <b>223.313</b> | <b>(0,2)</b> | <b>10,8</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 102.907        | (4,9)        | (4,1)        | 102.907        | 4,0          | 15,8        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 37.966         | 28,0         | 27,2         | 37.966         | (2,5)        | 8,5         |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 36.583         | (8,4)        | (6,2)        | 36.583         | (17,0)       | (8,6)       |
| Resto de pasivos financieros                      | 16.159         | (13,0)       | (15,8)       | 16.159         | 37,4         | 55,2        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 5.997          | (5,9)        | (5,8)        | 5.997          | (3,8)        | 6,9         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>199.613</b> | <b>(1,6)</b> | <b>(1,0)</b> | <b>199.613</b> | <b>(0,2)</b> | <b>10,9</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>23.700</b>  | <b>1,9</b>   | <b>3,5</b>   | <b>23.700</b>  | <b>(0,8)</b> | <b>9,8</b>  |

### Pro memoria

|   |         |       |     |         |       |      |
|---|---------|-------|-----|---------|-------|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 120.650 | (1,6) | 0,1 | 120.650 | (7,6) | 2,3  |
| Recursos de la clientela                                  | 117.530 | 0,2   | 1,1 | 117.530 | 3,6   | 15,3 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 96.298  | (0,4) | 0,8 | 96.298  | 4,4   | 16,0 |
| Fondos de inversión                                       | 21.233  | 3,1   | 2,2 | 21.233  | 0,3   | 12,6 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 8,14   | (0,44) |  | 7,12   | (1,41) |
| Ratio de eficiencia | 44,4   | 3,4    |  | 42,1   | (0,8)  |
| Ratio de morosidad  | 2,23   | 0,27   |  | 2,23   | 0,03   |
| Ratio de cobertura  | 182,5  | (19,1) |  | 182,5  | 29,5   |
| Número de empleados | 38.371 | 1,1    |  | 38.371 | 1,3    |
| Número de oficinas  | 1.958  | (2,8)  |  | 1.958  | (4,2)  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.



## Estados Unidos



Millones de euros

|  | 4T'20        | s/ 3T'20      |               | 2020         | s/ 2019      |              |
|--|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
|  |              | %             | % sin TC      |              | %            | % sin TC     |
| <b>Resultados ordinarios</b>   |              |               |               |              |              |              |
| Margen de intereses  | 1.348        | (4,1)         | (2,2)         | 5.645        | (2,2)        | (0,3)        |
| Comisiones netas   | 206          | (5,2)         | (3,2)         | 889          | (6,1)        | (4,3)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 10           | (15,3)        | (14,3)        | 118          | (10,0)       | (8,3)        |
| Otros resultados de explotación  | 237          | 21,8          | 23,7          | 709          | (6,5)        | (4,8)        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>1.801</b> | <b>(1,6)</b>  | <b>0,3</b>    | <b>7.360</b> | <b>(3,2)</b> | <b>(1,4)</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (772)        | 6,9           | 8,5           | (3.079)      | (6,6)        | (4,8)        |
| <b>Margen neto</b>   | <b>1.029</b> | <b>(7,1)</b>  | <b>(5,1)</b>  | <b>4.281</b> | <b>(0,6)</b> | <b>1,2</b>   |
| Dotaciones por insolvencias  | (561)        | (2,0)         | (0,6)         | (2.937)      | 5,2          | 7,2          |
| Otros resultados y dotaciones  | (37)         | 83,2          | 83,6          | (93)         | (53,2)       | (52,3)       |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>431</b>   | <b>(16,5)</b> | <b>(13,9)</b> | <b>1.250</b> | <b>(5,0)</b> | <b>(3,2)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (101)        | (44,5)        | (42,2)        | (318)        | (13,8)       | (12,2)       |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>330</b>   | <b>(1,1)</b>  | <b>1,4</b>    | <b>932</b>   | <b>(1,6)</b> | <b>0,3</b>   |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —             | —             | —            | —            | —            |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>330</b>   | <b>(1,1)</b>  | <b>1,4</b>    | <b>932</b>   | <b>(1,6)</b> | <b>0,3</b>   |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (69)         | (6,3)         | (3,8)         | (201)        | (12,4)       | (10,7)       |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>260</b>   | <b>0,4</b>    | <b>2,8</b>    | <b>731</b>   | <b>1,9</b>   | <b>3,8</b>   |

### Balance

|   |                |              |            |                |              |            |
|---|----------------|--------------|------------|----------------|--------------|------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 90.992         | (3,0)        | 1,3        | 90.992         | (7,8)        | 0,7        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 16.614         | (0,4)        | 4,0        | 16.614         | 29,5         | 41,5       |
| Valores representativos de deuda                  | 14.084         | (2,7)        | 1,6        | 14.084         | (15,5)       | (7,8)      |
| Resto de activos financieros                      | 4.381          | (12,2)       | (8,3)      | 4.381          | 1,4          | 10,8       |
| Otras cuentas de activo                           | 17.003         | (4,3)        | —          | 17.003         | (10,0)       | (1,6)      |
| <b>Total activo</b>                               | <b>143.074</b> | <b>(3,2)</b> | <b>1,1</b> | <b>143.074</b> | <b>(5,5)</b> | <b>3,2</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 67.450         | (8,0)        | (3,9)      | 67.450         | 6,4          | 16,3       |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 20.989         | 34,0         | 40,0       | 20.989         | (16,5)       | (8,8)      |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 29.737         | (8,7)        | (4,6)      | 29.737         | (19,9)       | (12,5)     |
| Resto de pasivos financieros                      | 4.329          | (13,5)       | (9,6)      | 4.329          | 4,4          | 14,0       |
| Otras cuentas de pasivo                           | 3.369          | (12,4)       | (8,5)      | 3.369          | (17,7)       | (10,1)     |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>125.874</b> | <b>(3,5)</b> | <b>0,8</b> | <b>125.874</b> | <b>(6,0)</b> | <b>2,7</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>17.200</b>  | <b>(1,0)</b> | <b>3,4</b> | <b>17.200</b>  | <b>(2,0)</b> | <b>7,1</b> |

### Pro memoria

|   |        |       |     |        |       |      |
|---|--------|-------|-----|--------|-------|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 90.459 | (2,6) | 1,8 | 90.459 | (5,5) | 3,2  |
| Recursos de la clientela                                  | 76.972 | (3,2) | 1,1 | 76.972 | 6,0   | 15,8 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 66.385 | (3,7) | 0,6 | 66.385 | 6,0   | 15,8 |
| Fondos de inversión                                       | 10.586 | 0,5   | 5,0 | 10.586 | 5,9   | 15,7 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 6,55   | 0,04   |  | 4,66   | (0,13) |
| Ratio de eficiencia | 42,9   | 3,4    |  | 41,8   | (1,5)  |
| Ratio de morosidad  | 2,04   | 0,19   |  | 2,04   | (0,16) |
| Ratio de cobertura  | 210,4  | (18,4) |  | 210,4  | 48,6   |
| Número de empleados | 16.125 | (0,4)  |  | 16.125 | (7,2)  |
| Número de oficinas  | 585    | 0,2    |  | 585    | (5,8)  |

(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  | 4T'20      | s/ 3T'20      |               | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|  |            | %             | % sin TC      |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 707        | 5,6           | 0,1           | 2.825        | (10,5)        | 1,2           |
| Comisiones netas   | 188        | (0,6)         | (5,6)         | 772          | (7,0)         | 5,2           |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 2          | (90,7)        | (90,9)        | 134          | 34,4          | 52,0          |
| Otros resultados de explotación  | (6)        | (81,4)        | (81,6)        | (79)         | (8,6)         | 3,3           |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>891</b> | <b>5,0</b>    | <b>(0,7)</b>  | <b>3.651</b> | <b>(8,7)</b>  | <b>3,2</b>    |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (422)      | 12,5          | 7,0           | (1.552)      | (7,1)         | 5,0           |
| <b>Margen neto</b>   | <b>469</b> | <b>(0,9)</b>  | <b>(6,7)</b>  | <b>2.098</b> | <b>(9,8)</b>  | <b>2,0</b>    |
| Dotaciones por insolvencias  | (212)      | 4,3           | (2,7)         | (979)        | 13,4          | 28,3          |
| Otros resultados y dotaciones  | (19)       | 372,0         | 330,1         | (37)         | 637,1         | 733,4         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>238</b> | <b>(10,6)</b> | <b>(15,2)</b> | <b>1.082</b> | <b>(25,8)</b> | <b>(16,2)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (53)       | (19,7)        | (23,6)        | (259)        | (17,3)        | (6,5)         |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>185</b> | <b>(7,5)</b>  | <b>(12,4)</b> | <b>823</b>   | <b>(28,2)</b> | <b>(18,8)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —             | —             | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>185</b> | <b>(7,5)</b>  | <b>(12,4)</b> | <b>823</b>   | <b>(28,2)</b> | <b>(18,8)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (14)       | (9,1)         | (13,8)        | (61)         | (68,9)        | (64,9)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>171</b> | <b>(7,4)</b>  | <b>(12,3)</b> | <b>762</b>   | <b>(19,8)</b> | <b>(9,3)</b>  |

### Balance

|   |               |             |              |               |             |             |
|---|---------------|-------------|--------------|---------------|-------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 29.565        | 2,3         | (3,7)        | 29.565        | (15,6)      | (2,8)       |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 11.854        | 1,1         | (4,9)        | 11.854        | 17,9        | 35,8        |
| Valores representativos de deuda                  | 24.315        | 9,3         | 2,9          | 24.315        | 42,5        | 64,1        |
| Resto de activos financieros                      | 10.982        | (11,1)      | (16,3)       | 10.982        | 70,6        | 96,4        |
| Otras cuentas de activo                           | 3.523         | 15,5        | 8,7          | 3.523         | (8,7)       | 5,1         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>80.239</b> | <b>2,5</b>  | <b>(3,5)</b> | <b>80.239</b> | <b>10,8</b> | <b>27,6</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 35.457        | 1,6         | (4,4)        | 35.457        | (0,2)       | 14,9        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 16.977        | 21,4        | 14,2         | 16.977        | 22,9        | 41,5        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 6.847         | (7,3)       | (12,8)       | 6.847         | (1,7)       | 13,2        |
| Resto de pasivos financieros                      | 11.830        | (12,8)      | (17,9)       | 11.830        | 55,3        | 78,9        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 2.628         | 3,9         | (2,2)        | 2.628         | 22,5        | 41,1        |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>73.739</b> | <b>1,9</b>  | <b>(4,1)</b> | <b>73.739</b> | <b>11,6</b> | <b>28,5</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>6.500</b>  | <b>10,3</b> | <b>3,8</b>   | <b>6.500</b>  | <b>2,3</b>  | <b>17,8</b> |

### Pro memoria

|   |        |     |       |        |        |       |
|---|--------|-----|-------|--------|--------|-------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 30.191 | 1,3 | (4,6) | 30.191 | (13,4) | (0,2) |
| Recursos de la clientela                                  | 40.558 | 7,3 | 1,0   | 40.558 | (0,6)  | 14,5  |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 29.912 | 7,8 | 1,5   | 29.912 | 1,0    | 16,3  |
| Fondos de inversión                                       | 10.646 | 5,8 | (0,4) | 10.646 | (4,8)  | 9,7   |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |  |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 12,29  | (2,19) |  | 14,38  | (6,23) |  |
| Ratio de eficiencia | 47,4   | 3,1    |  | 42,5   | 0,7    |  |
| Ratio de morosidad  | 2,81   | 0,48   |  | 2,81   | 0,62   |  |
| Ratio de cobertura  | 120,8  | (11,8) |  | 120,8  | (7,5)  |  |
| Número de empleados | 22.246 | 2,2    |  | 22.246 | 8,5    |  |
| Número de oficinas  | 1.373  | (4,0)  |  | 1.373  | (3,4)  |  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## SUDAMÉRICA



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20     |             | 2020          | s/ 2019       |              |
|--|--------------|--------------|-------------|---------------|---------------|--------------|
|  |              | %            | % sin TC    |               | %             | % sin TC     |
| Margen de intereses  | 2.566        | 3,2          | 7,1         | 10.723        | (19,5)        | 4,6          |
| Comisiones netas   | 878          | 4,3          | 8,2         | 3.566         | (25,5)        | (2,1)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 158          | (10,8)       | (6,5)       | 766           | 35,6          | 68,1         |
| Otros resultados de explotación  | (87)         | 221,8        | 230,7       | (209)         | (13,9)        | 24,0         |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>3.514</b> | <b>1,1</b>   | <b>4,9</b>  | <b>14.845</b> | <b>(19,4)</b> | <b>4,7</b>   |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (1.314)      | 6,1          | 10,9        | (5.312)       | (20,2)        | 4,0          |
| <b>Margen neto</b>   | <b>2.201</b> | <b>(1,7)</b> | <b>1,6</b>  | <b>9.533</b>  | <b>(19,0)</b> | <b>5,1</b>   |
| Dotaciones por insolvencias  | (702)        | (10,8)       | (7,8)       | (3.923)       | 3,5           | 35,1         |
| Otros resultados y dotaciones  | (54)         | (22,7)       | (12,0)      | (319)         | (57,4)        | (42,0)       |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>1.444</b> | <b>4,5</b>   | <b>8,0</b>  | <b>5.291</b>  | <b>(26,8)</b> | <b>(5,8)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (495)        | (9,3)        | (5,7)       | (1.927)       | (27,1)        | (5,0)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>949</b>   | <b>13,5</b>  | <b>16,9</b> | <b>3.364</b>  | <b>(26,7)</b> | <b>(6,2)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —            | —           | —             | —             | —            |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>949</b>   | <b>13,5</b>  | <b>16,9</b> | <b>3.364</b>  | <b>(26,7)</b> | <b>(6,2)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (141)        | 40,0         | 40,1        | (437)         | (34,2)        | (18,5)       |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>808</b>   | <b>9,8</b>   | <b>13,8</b> | <b>2.927</b>  | <b>(25,4)</b> | <b>(4,1)</b> |

### Balance

|   |                |            |            |                |               |             |
|---|----------------|------------|------------|----------------|---------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 113.731        | 4,3        | 0,7        | 113.731        | (9,1)         | 14,6        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 42.957         | 5,5        | 3,1        | 42.957         | (16,4)        | 11,8        |
| Valores representativos de deuda                  | 49.300         | 13,8       | 10,4       | 49.300         | 8,1           | 46,3        |
| Resto de activos financieros                      | 17.266         | 2,2        | (2,8)      | 17.266         | 16,6          | 37,5        |
| Otras cuentas de activo                           | 15.009         | (4,6)      | (7,5)      | 15.009         | (11,2)        | 17,0        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>238.263</b> | <b>5,6</b> | <b>2,1</b> | <b>238.263</b> | <b>(6,1)</b>  | <b>21,1</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 111.791        | 1,2        | (1,5)      | 111.791        | (2,6)         | 26,0        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 41.990         | 14,1       | 10,0       | 41.990         | —             | 30,3        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 21.280         | 2,7        | (1,9)      | 21.280         | (28,7)        | (11,2)      |
| Resto de pasivos financieros                      | 35.433         | 12,4       | 7,8        | 35.433         | 4,0           | 33,1        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 8.302          | 5,3        | 2,1        | 8.302          | (21,8)        | 5,5         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>218.796</b> | <b>5,5</b> | <b>2,1</b> | <b>218.796</b> | <b>(5,4)</b>  | <b>21,9</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>19.466</b>  | <b>6,2</b> | <b>3,0</b> | <b>19.466</b>  | <b>(13,4)</b> | <b>12,6</b> |

### Pro memoria

|   |         |     |     |         |        |       |
|---|---------|-----|-----|---------|--------|-------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 118.769 | 4,6 | 1,0 | 118.769 | (9,4)  | 14,5  |
| Recursos de la clientela                                  | 153.224 | 4,6 | 1,7 | 153.224 | (10,2) | 17,6  |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 103.302 | 3,8 | 1,2 | 103.302 | 1,7    | 30,3  |
| Fondos de inversión                                       | 49.922  | 6,3 | 2,7 | 49.922  | (27,8) | (2,2) |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |  |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 20,65  | 1,64   |  | 18,07  | (2,51) |  |
| Ratio de eficiencia | 37,4   | 1,8    |  | 35,8   | (0,3)  |  |
| Ratio de morosidad  | 4,39   | (0,01) |  | 4,39   | (0,47) |  |
| Ratio de cobertura  | 97,4   | 0,2    |  | 97,4   | 9,0    |  |
| Número de empleados | 65.252 | (1,4)  |  | 65.252 | (6,1)  |  |
| Número de oficinas  | 4.431  | (0,4)  |  | 4.431  | (3,1)  |  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Brasil



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20     |              | 2020          | s/ 2019       |              |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
|  |              | %            | % sin TC     |               | %             | % sin TC     |
| Margen de intereses  | 1.786        | 1,7          | 3,4          | 7.625         | (24,3)        | (0,2)        |
| Comisiones netas   | 677          | 1,9          | 3,8          | 2.824         | (25,6)        | (2,0)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 114          | 22,9         | 21,7         | 467           | 180,6         | 270,0        |
| Otros resultados de explotación  | (32)         | —            | —            | (51)          | (41,1)        | (22,4)       |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>2.544</b> | <b>0,4</b>   | <b>2,3</b>   | <b>10.866</b> | <b>(22,1)</b> | <b>2,7</b>   |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (897)        | 11,4         | 12,5         | (3.541)       | (23,1)        | 1,4          |
| <b>Margen neto</b>   | <b>1.648</b> | <b>(4,7)</b> | <b>(2,4)</b> | <b>7.325</b>  | <b>(21,6)</b> | <b>3,3</b>   |
| Dotaciones por insolvencias  | (540)        | (5,1)        | (4,4)        | (3.018)       | (0,6)         | 31,1         |
| Otros resultados y dotaciones  | (36)         | (46,5)       | (41,0)       | (263)         | (62,7)        | (50,8)       |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>1.072</b> | <b>(1,9)</b> | <b>1,2</b>   | <b>4.045</b>  | <b>(27,8)</b> | <b>(4,9)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (436)        | (9,3)        | (5,7)        | (1.693)       | (26,2)        | (2,7)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>636</b>   | <b>4,0</b>   | <b>6,6</b>   | <b>2.352</b>  | <b>(29,0)</b> | <b>(6,4)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —            | —            | —             | —             | —            |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>636</b>   | <b>4,0</b>   | <b>6,6</b>   | <b>2.352</b>  | <b>(29,0)</b> | <b>(6,4)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (68)         | 11,1         | 13,4         | (238)         | (36,0)        | (15,7)       |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>568</b>   | <b>3,2</b>   | <b>5,8</b>   | <b>2.113</b>  | <b>(28,1)</b> | <b>(5,2)</b> |

### Balance

|   |                |            |            |                |               |             |
|---|----------------|------------|------------|----------------|---------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 63.974         | 6,9        | 3,1        | 63.974         | (15,4)        | 19,4        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 31.466         | 11,5       | 7,5        | 31.466         | (16,0)        | 18,5        |
| Valores representativos de deuda                  | 37.655         | 13,0       | 9,0        | 37.655         | (4,9)         | 34,2        |
| Resto de activos financieros                      | 6.877          | 14,9       | 10,8       | 6.877          | 1,3           | 42,9        |
| Otras cuentas de activo                           | 10.600         | (7,2)      | (10,5)     | 10.600         | (15,5)        | 19,3        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>150.573</b> | <b>8,5</b> | <b>4,6</b> | <b>150.573</b> | <b>(12,5)</b> | <b>23,5</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 70.083         | 0,9        | (2,8)      | 70.083         | (6,2)         | 32,3        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 26.350         | 31,3       | 26,6       | 26.350         | (13,1)        | 22,6        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 11.901         | (1,2)      | (4,8)      | 11.901         | (37,2)        | (11,4)      |
| Resto de pasivos financieros                      | 23.536         | 21,2       | 16,9       | 23.536         | (0,2)         | 40,8        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 6.157          | 2,5        | (1,1)      | 6.157          | (28,7)        | 0,7         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>138.026</b> | <b>8,7</b> | <b>4,8</b> | <b>138.026</b> | <b>(11,7)</b> | <b>24,7</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>12.547</b>  | <b>6,9</b> | <b>3,0</b> | <b>12.547</b>  | <b>(20,5)</b> | <b>12,2</b> |

### Pro memoria

|   |         |     |     |         |        |       |
|---|---------|-----|-----|---------|--------|-------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 67.424  | 7,1 | 3,3 | 67.424  | (15,9) | 18,7  |
| Recursos de la clientela                                  | 100.351 | 5,0 | 1,2 | 100.351 | (17,6) | 16,3  |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 61.627  | 5,2 | 1,4 | 61.627  | (0,3)  | 40,8  |
| Fondos de inversión                                       | 38.725  | 4,6 | 0,9 | 38.725  | (35,4) | (8,9) |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |        |  |        |        |
|---------------------|--------|--------|--|--------|--------|
| RoTE ordinario      | 21,40  | 0,66   |  | 19,16  | (2,00) |
| Ratio de eficiencia | 35,2   | 3,5    |  | 32,6   | (0,4)  |
| Ratio de morosidad  | 4,59   | (0,05) |  | 4,59   | (0,73) |
| Ratio de cobertura  | 113,2  | (1,7)  |  | 113,2  | 13,4   |
| Número de empleados | 43.258 | (1,0)  |  | 43.258 | (7,3)  |
| Número de oficinas  | 3.571  | 0,3    |  | 3.571  | (2,3)  |

(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  | 4T'20      | s/ 3T'20    |             | 2020         | s/ 2019       |               |
|--|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|
|  |            | %           | % sin TC    |              | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 494        | 17,7        | 16,8        | 1.787        | (4,3)         | 9,9           |
| Comisiones netas   | 94         | 27,9        | 26,7        | 335          | (17,2)        | (5,0)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 18         | (64,0)      | (64,0)      | 174          | (34,7)        | (25,0)        |
| Otros resultados de explotación  | (12)       | 1,8         | 1,8         | (32)         | —             | —             |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>594</b> | <b>11,7</b> | <b>10,8</b> | <b>2.263</b> | <b>(10,9)</b> | <b>2,4</b>    |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (219)      | (1,5)       | (2,1)       | (900)        | (12,7)        | 0,3           |
| <b>Margen neto</b>   | <b>375</b> | <b>21,1</b> | <b>20,1</b> | <b>1.363</b> | <b>(9,6)</b>  | <b>3,8</b>    |
| Dotaciones por insolvencias  | (94)       | (38,5)      | (38,8)      | (594)        | 34,1          | 54,0          |
| Otros resultados y dotaciones  | 4          | (66,7)      | (66,5)      | 16           | (75,2)        | (71,5)        |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>285</b> | <b>68,8</b> | <b>67,4</b> | <b>785</b>   | <b>(30,5)</b> | <b>(20,2)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (49)       | 11,9        | 11,4        | (155)        | (25,9)        | (15,0)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>236</b> | <b>88,5</b> | <b>86,7</b> | <b>629</b>   | <b>(31,5)</b> | <b>(21,4)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —           | —           | —            | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>236</b> | <b>88,5</b> | <b>86,7</b> | <b>629</b>   | <b>(31,5)</b> | <b>(21,4)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (73)       | 85,6        | 83,8        | (197)        | (31,8)        | (21,7)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>163</b> | <b>89,8</b> | <b>88,1</b> | <b>432</b>   | <b>(31,4)</b> | <b>(21,2)</b> |

### Balance

|   |               |            |              |               |            |             |
|---|---------------|------------|--------------|---------------|------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 39.381        | 2,7        | (3,2)        | 39.381        | 2,1        | 5,2         |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 5.836         | (10,4)     | (15,5)       | 5.836         | (22,8)     | (20,4)      |
| Valores representativos de deuda                  | 8.365         | 26,5       | 19,2         | 8.365         | 65,2       | 70,3        |
| Resto de activos financieros                      | 10.221        | (4,9)      | (10,4)       | 10.221        | 30,1       | 34,1        |
| Otras cuentas de activo                           | 3.076         | 1,6        | (4,3)        | 3.076         | (0,5)      | 2,6         |
| <b>Total activo</b>                               | <b>66.880</b> | <b>2,5</b> | <b>(3,4)</b> | <b>66.880</b> | <b>7,6</b> | <b>10,9</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 28.362        | 5,7        | (0,4)        | 28.362        | 3,7        | 6,9         |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 11.611        | (7,3)      | (12,6)       | 11.611        | 41,2       | 45,6        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 9.247         | 8,1        | 1,9          | 9.247         | (13,8)     | (11,1)      |
| Resto de pasivos financieros                      | 11.162        | (2,3)      | (7,9)        | 11.162        | 15,5       | 19,1        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 1.519         | 20,8       | 13,9         | 1.519         | 17,4       | 21,1        |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>61.902</b> | <b>2,2</b> | <b>(3,7)</b> | <b>61.902</b> | <b>8,1</b> | <b>11,5</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>4.978</b>  | <b>6,6</b> | <b>0,5</b>   | <b>4.978</b>  | <b>1,5</b> | <b>4,6</b>  |

### Pro memoria

|   |        |      |       |        |      |      |
|---|--------|------|-------|--------|------|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 40.593 | 3,0  | (2,9) | 40.593 | 2,4  | 5,6  |
| Recursos de la clientela                                  | 37.873 | 8,6  | 2,3   | 37.873 | 7,9  | 11,3 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 28.330 | 5,8  | (0,3) | 28.330 | 4,7  | 7,9  |
| Fondos de inversión                                       | 9.543  | 17,9 | 11,1  | 9.543  | 18,8 | 22,4 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |        |       |  |        |        |  |
|---------------------|--------|-------|--|--------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 19,62  | 9,09  |  | 13,19  | (4,89) |  |
| Ratio de eficiencia | 36,9   | (4,9) |  | 39,8   | (0,8)  |  |
| Ratio de morosidad  | 4,79   | 0,03  |  | 4,79   | 0,15   |  |
| Ratio de cobertura  | 61,4   | 1,7   |  | 61,4   | 5,4    |  |
| Número de empleados | 10.835 | (3,3) |  | 10.835 | (6,4)  |  |
| Número de oficinas  | 346    | (2,3) |  | 346    | (7,7)  |  |

(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  | 4T'20      | s/ 3T'20      |               | 2020         | s/ 2019       |             |
|--|------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
|  |            | %             | % sin TC      |              | %             | % sin TC    |
| Margen de intereses  | 192        | (12,3)        | 20,2          | 912          | (3,0)         | 48,8        |
| Comisiones netas   | 71         | 1,7           | 32,8          | 273          | (38,8)        | (6,1)       |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 11         | (36,8)        | (3,9)         | 62           | (22,9)        | 18,2        |
| Otros resultados de explotación  | (48)       | 48,2          | 79,9          | (119)        | (20,8)        | 21,5        |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>226</b> | <b>(17,4)</b> | <b>15,4</b>   | <b>1.128</b> | <b>(14,3)</b> | <b>31,5</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (141)      | (7,6)         | 24,4          | (632)        | (17,0)        | 27,2        |
| <b>Margen neto</b>   | <b>85</b>  | <b>(29,8)</b> | <b>4,3</b>    | <b>496</b>   | <b>(10,5)</b> | <b>37,3</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (48)       | 6,5           | 37,2          | (226)        | (3,9)         | 47,3        |
| Otros resultados y dotaciones  | (22)       | 31,4          | 61,1          | (70)         | (30,5)        | 6,5         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>15</b>  | <b>(75,0)</b> | <b>(38,4)</b> | <b>200</b>   | <b>(8,2)</b>  | <b>40,8</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | 3          | —             | —             | (19)         | (73,3)        | (59,1)      |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>18</b>  | <b>(65,4)</b> | <b>(29,6)</b> | <b>180</b>   | <b>24,2</b>   | <b>90,5</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —             | —             | —            | —             | —           |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>18</b>  | <b>(65,4)</b> | <b>(29,6)</b> | <b>180</b>   | <b>24,2</b>   | <b>90,5</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | —          | (43,8)        | (11,5)        | (1)          | (12,2)        | 34,7        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>18</b>  | <b>(65,6)</b> | <b>(29,7)</b> | <b>179</b>   | <b>24,6</b>   | <b>91,1</b> |

### Balance

|   |              |              |            |              |              |             |
|---|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 4.151        | (7,8)        | 6,3        | 4.151        | (13,4)       | 32,9        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 3.048        | (1,1)        | 14,0       | 3.048        | (22,1)       | 19,5        |
| Valores representativos de deuda                  | 1.897        | (10,2)       | 3,6        | 1.897        | 342,5        | 578,7       |
| Resto de activos financieros                      | 59           | (6,9)        | 7,3        | 59           | (31,8)       | 4,5         |
| Otras cuentas de activo                           | 832          | 0,8          | 16,2       | 832          | (0,5)        | 52,7        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>9.988</b> | <b>(5,6)</b> | <b>8,8</b> | <b>9.988</b> | <b>(0,7)</b> | <b>52,4</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 7.179        | (5,6)        | 8,8        | 7.179        | 2,5          | 57,2        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 840          | (14,4)       | (1,3)      | 840          | (18,6)       | 24,8        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 20           | (12,8)       | 0,5        | 20           | (71,5)       | (56,3)      |
| Resto de pasivos financieros                      | 657          | 7,0          | 23,4       | 657          | (11,9)       | 35,1        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 359          | (4,5)        | 10,1       | 359          | (8,4)        | 40,5        |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>9.056</b> | <b>(5,7)</b> | <b>8,7</b> | <b>9.056</b> | <b>(2,0)</b> | <b>50,3</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>931</b>   | <b>(5,4)</b> | <b>9,1</b> | <b>931</b>   | <b>15,0</b>  | <b>76,3</b> |

### Pro memoria

|   |       |        |     |       |        |       |
|---|-------|--------|-----|-------|--------|-------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 4.395 | (7,4)  | 6,8 | 4.395 | (12,0) | 35,0  |
| Recursos de la clientela                                  | 8.795 | (6,6)  | 7,6 | 8.795 | 8,6    | 66,6  |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 7.179 | (5,6)  | 8,8 | 7.179 | 2,5    | 57,2  |
| Fondos de inversión                                       | 1.616 | (11,0) | 2,6 | 1.616 | 47,3   | 126,0 |

### Ratios (%) y medios operativos

|                     |       |         |  |       |        |  |
|---------------------|-------|---------|--|-------|--------|--|
| RoTE ordinario      | 19,20 | (10,67) |  | 26,24 | 4,04   |  |
| Ratio de eficiencia | 62,3  | 6,6     |  | 56,0  | (1,9)  |  |
| Ratio de morosidad  | 2,11  | (0,77)  |  | 2,11  | (1,28) |  |
| Ratio de cobertura  | 275,1 | 88,8    |  | 275,1 | 151,1  |  |
| Número de empleados | 9.159 | (1,2)   |  | 9.159 | (0,2)  |  |
| Número de oficinas  | 408   | (4,4)   |  | 408   | (6,8)  |  |

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Otros Sudamérica

Millones de euros

|  | 4T'20      | s/ 3T'20    |             | 2020       | s/ 2019      |             |
|--|------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|
|  |            | %           | % sin TC    |            | %            | % sin TC    |
| <b>Resultados ordinarios</b>   |            |             |             |            |              |             |
| Margen de intereses  | 94         | 3,3         | 4,6         | 398        | (9,0)        | 7,4         |
| Comisiones netas   | 35         | 6,7         | 8,2         | 134        | (3,3)        | 14,0        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 15         | (9,2)       | (6,9)       | 63         | 21,0         | 39,2        |
| Otros resultados de explotación  | 5          | —           | —           | (7)        | (17,8)       | (1,8)       |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>149</b> | <b>8,9</b>  | <b>10,1</b> | <b>588</b> | <b>(5,1)</b> | <b>11,8</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (57)       | (1,3)       | 0,2         | (238)      | (7,4)        | 9,3         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>93</b>  | <b>16,1</b> | <b>17,1</b> | <b>349</b> | <b>(3,4)</b> | <b>13,5</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (19)       | 3,7         | 4,7         | (85)       | 13,8         | 36,3        |
| Otros resultados y dotaciones  | —          | —           | —           | (2)        | (75,4)       | (70,1)      |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>73</b>  | <b>16,8</b> | <b>18,2</b> | <b>262</b> | <b>(6,2)</b> | <b>9,6</b>  |
| Impuesto sobre beneficios  | (14)       | (7,5)       | (5,3)       | (59)       | (11,4)       | 2,5         |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>59</b>  | <b>24,4</b> | <b>25,4</b> | <b>203</b> | <b>(4,6)</b> | <b>11,8</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —           | —           | —          | —            | —           |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>59</b>  | <b>24,4</b> | <b>25,4</b> | <b>203</b> | <b>(4,6)</b> | <b>11,8</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | —          | —           | —           | —          | —            | —           |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>59</b>  | <b>24,4</b> | <b>25,5</b> | <b>203</b> | <b>(4,2)</b> | <b>12,4</b> |

### Balance

|   |               |              |              |               |             |             |
|---|---------------|--------------|--------------|---------------|-------------|-------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 6.224         | (2,3)        | (1,0)        | 6.224         | 1,6         | 21,8        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 2.607         | (10,0)       | (7,6)        | 2.607         | 7,6         | 31,4        |
| Valores representativos de deuda                  | 1.382         | 6,5          | 8,6          | 1.382         | 167,6       | 221,4       |
| Resto de activos financieros                      | 109           | 2,2          | 4,5          | 109           | 56,5        | 65,7        |
| Otras cuentas de activo                           | 500           | 10,2         | 11,0         | 500           | 16,5        | 27,5        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>10.822</b> | <b>(2,7)</b> | <b>(1,1)</b> | <b>10.822</b> | <b>13,1</b> | <b>35,6</b> |
| Depósitos de la clientela                         | 6.167         | (5,6)        | (3,1)        | 6.167         | 7,7         | 31,1        |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 3.188         | (1,0)        | (1,6)        | 3.188         | 32,9        | 53,9        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 112           | 6,9          | 12,3         | 112           | 18,2        | 41,0        |
| Resto de pasivos financieros                      | 78            | 9,1          | 11,2         | 78            | 21,0        | 46,7        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 267           | 6,8          | 9,6          | 267           | (10,0)      | 8,3         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>9.812</b>  | <b>(3,6)</b> | <b>(2,0)</b> | <b>9.812</b>  | <b>14,4</b> | <b>37,1</b> |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>1.010</b>  | <b>7,4</b>   | <b>9,4</b>   | <b>1.010</b>  | <b>2,5</b>  | <b>22,8</b> |

### Pro memoria

|   |       |       |       |       |     |      |
|---|-------|-------|-------|-------|-----|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 6.358 | (2,2) | (0,9) | 6.358 | 1,5 | 21,8 |
| Recursos de la clientela                                  | 6.205 | (5,6) | (3,0) | 6.205 | 7,7 | 31,1 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 6.167 | (5,6) | (3,1) | 6.167 | 7,7 | 31,1 |
| Fondos de inversión                                       | 38    | 2,2   | 5,9   | 38    | 7,1 | 32,1 |

### Medios operativos

|                     |       |       |  |       |       |  |
|---------------------|-------|-------|--|-------|-------|--|
| Número de empleados | 2.000 | (1,5) |  | 2.000 | (3,3) |  |
|---------------------|-------|-------|--|-------|-------|--|

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## SANTANDER GLOBAL PLATFORM (segmento principal)



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20       | 3T'20       | %            | 2020         | 2019         | %            |
|--|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Margen de intereses  | 33          | 33          | (1,4)        | 129          | 92           | 41,1         |
| Comisiones netas   | 26          | 24          | 8,6          | 81           | 6            | —            |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | —           | —           | (54,7)       | (1)          | (3)          | (82,3)       |
| Otros resultados de explotación  | (4)         | (9)         | (57,3)       | (17)         | (14)         | 23,2         |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>55</b>   | <b>48</b>   | <b>14,1</b>  | <b>192</b>   | <b>81</b>    | <b>136,9</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (119)       | (114)       | 4,4          | (381)        | (240)        | 59,1         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>(65)</b> | <b>(66)</b> | <b>(2,6)</b> | <b>(190)</b> | <b>(159)</b> | <b>19,4</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (1)         | (1)         | (2,2)        | (3)          | (1)          | 190,8        |
| Otros resultados y dotaciones  | (3)         | (1)         | 182,2        | (11)         | (6)          | 83,0         |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>(68)</b> | <b>(68)</b> | <b>(0,1)</b> | <b>(204)</b> | <b>(166)</b> | <b>22,9</b>  |
| Impuesto sobre beneficios  | 7           | 20          | (67,3)       | 52           | 46           | 13,5         |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>(62)</b> | <b>(48)</b> | <b>28,0</b>  | <b>(152)</b> | <b>(120)</b> | <b>26,5</b>  |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —           | —           | —            | —            | —            | —            |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>(62)</b> | <b>(48)</b> | <b>28,0</b>  | <b>(152)</b> | <b>(120)</b> | <b>26,5</b>  |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | —           | 1           | (81,5)       | 1            | —            | —            |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>(62)</b> | <b>(48)</b> | <b>29,4</b>  | <b>(150)</b> | <b>(120)</b> | <b>25,5</b>  |

### Balance

|   |               |               |             |               |               |              |
|---|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|--------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 973           | 907           | 7,3         | 973           | 702           | 38,5         |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 10.917        | 10.008        | 9,1         | 10.917        | 9.063         | 20,5         |
| Valores representativos de deuda                  | 14            | 10            | 38,9        | 14            | 10            | 35,0         |
| Resto de activos financieros                      | 230           | 213           | 7,7         | 230           | 187           | 22,9         |
| Otras cuentas de activo                           | 769           | 812           | (5,3)       | 769           | 272           | 182,6        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>12.901</b> | <b>11.949</b> | <b>8,0</b>  | <b>12.901</b> | <b>10.234</b> | <b>26,1</b>  |
| Depósitos de la clientela                         | 10.961        | 10.290        | 6,5         | 10.961        | 9.460         | 15,9         |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 274           | 212           | 28,9        | 274           | 82            | 233,3        |
| Valores representativos de deuda emitidos         | —             | —             | —           | —             | —             | —            |
| Resto de pasivos financieros                      | 130           | 122           | 5,9         | 130           | 105           | 23,0         |
| Otras cuentas de pasivo                           | 156           | 112           | 39,5        | 156           | 112           | 38,8         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>11.521</b> | <b>10.736</b> | <b>7,3</b>  | <b>11.521</b> | <b>9.760</b>  | <b>18,0</b>  |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>1.381</b>  | <b>1.212</b>  | <b>13,9</b> | <b>1.381</b>  | <b>474</b>    | <b>191,6</b> |

### Pro memoria

|   |        |        |      |        |       |      |
|---|--------|--------|------|--------|-------|------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 979    | 911    | 7,4  | 979    | 706   | 38,6 |
| Recursos de la clientela                                  | 11.619 | 10.860 | 7,0  | 11.619 | 9.910 | 17,2 |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 10.961 | 10.290 | 6,5  | 10.961 | 9.460 | 15,9 |
| Fondos de inversión                                       | 658    | 570    | 15,4 | 658    | 450   | 46,3 |

### Medios operativos

|                     |       |       |     |       |     |       |
|---------------------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|
| Número de empleados | 1.898 | 1.812 | 4,7 | 1.898 | 820 | 131,5 |
|---------------------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|

(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  | 4T'20        | 3T'20        | %            | 2020           | 2019           | %             |
|--|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| Margen de intereses  | (345)        | (371)        | (6,9)        | (1.374)        | (1.252)        | 9,7           |
| Comisiones netas   | (3)          | (11)         | (68,2)       | (29)           | (50)           | (41,6)        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 104          | 104          | (0,2)        | 287            | (297)          | —             |
| Otros resultados de explotación  | (8)          | 6            | —            | (25)           | (18)           | 34,3          |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>(252)</b> | <b>(271)</b> | <b>(6,9)</b> | <b>(1.141)</b> | <b>(1.617)</b> | <b>(29,4)</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (80)         | (82)         | (2,5)        | (329)          | (373)          | (11,8)        |
| <b>Margen neto</b>   | <b>(333)</b> | <b>(353)</b> | <b>(5,9)</b> | <b>(1.470)</b> | <b>(1.990)</b> | <b>(26,1)</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (4)          | (16)         | (74,4)       | (31)           | (36)           | (13,8)        |
| Otros resultados y dotaciones  | (9)          | (12)         | (26,8)       | (412)          | (237)          | 74,0          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>(345)</b> | <b>(381)</b> | <b>(9,4)</b> | <b>(1.912)</b> | <b>(2.262)</b> | <b>(15,5)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (44)         | 52           | —            | 69             | 157            | (56,2)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>(389)</b> | <b>(330)</b> | <b>18,1</b>  | <b>(1.844)</b> | <b>(2.105)</b> | <b>(12,4)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —            | —            | —              | —              | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>(389)</b> | <b>(330)</b> | <b>18,1</b>  | <b>(1.844)</b> | <b>(2.105)</b> | <b>(12,4)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | —            | —            | —            | —              | 9              | —             |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>(389)</b> | <b>(330)</b> | <b>18,0</b>  | <b>(1.844)</b> | <b>(2.097)</b> | <b>(12,0)</b> |

### Balance

|   |                |                |              |                |                |               |
|---|----------------|----------------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| Préstamos y anticipos a la clientela              | 5.044          | 4.827          | 4,5          | 5.044          | 5.764          | (12,5)        |
| Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito | 61.173         | 63.947         | (4,3)        | 61.173         | 32.803         | 86,5          |
| Valores representativos de deuda                  | 1.918          | 2.100          | (8,7)        | 1.918          | 840            | 128,4         |
| Resto de activos financieros                      | 1.645          | 2.067          | (20,4)       | 1.645          | 2.406          | (31,6)        |
| Otras cuentas de activo                           | 112.807        | 114.295        | (1,3)        | 112.807        | 126.539        | (10,9)        |
| <b>Total activo</b>                               | <b>182.587</b> | <b>187.236</b> | <b>(2,5)</b> | <b>182.587</b> | <b>168.352</b> | <b>8,5</b>    |
| Depósitos de la clientela                         | 825            | 1.074          | (23,2)       | 825            | 793            | 4,0           |
| Bancos centrales y entidades de crédito           | 38.555         | 42.654         | (9,6)        | 38.555         | 12.254         | 214,6         |
| Valores representativos de deuda emitidos         | 57.240         | 57.866         | (1,1)        | 57.240         | 54.495         | 5,0           |
| Resto de pasivos financieros                      | 493            | 1.143          | (56,9)       | 493            | 636            | (22,5)        |
| Otras cuentas de pasivo                           | 9.443          | 7.645          | 23,5         | 9.443          | 9.810          | (3,7)         |
| <b>Total pasivo</b>                               | <b>106.556</b> | <b>110.382</b> | <b>(3,5)</b> | <b>106.556</b> | <b>77.989</b>  | <b>36,6</b>   |
| <b>Total patrimonio neto</b>                      | <b>76.031</b>  | <b>76.854</b>  | <b>(1,1)</b> | <b>76.031</b>  | <b>90.362</b>  | <b>(15,9)</b> |

### Pro memoria

|   |       |       |        |       |       |        |
|---|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup> | 5.224 | 5.008 | 4,3    | 5.224 | 5.859 | (10,8) |
| Recursos de la clientela                                  | 837   | 1.089 | (23,1) | 837   | 804   | 4,1    |
| Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>                  | 825   | 1.074 | (23,2) | 825   | 793   | 4,0    |
| Fondos de inversión                                       | 12    | 15    | (21,9) | 12    | 11    | 11,7   |

### Medios operativos

|                     |       |       |       |       |       |     |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Número de empleados | 1.692 | 1.744 | (3,0) | 1.692 | 1.651 | 2,5 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|

(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  | 4T'20        | s/ 3T'20      |               | 2020          | s/ 2019       |               |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  |              | %             | % sin TC      |               | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 7.371        | 3,1           | 4,1           | 29.544        | (10,1)        | 0,1           |
| Comisiones netas   | 1.661        | (0,6)         | 0,7           | 6.850         | (20,0)        | (9,6)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 215          | (27,0)        | (27,2)        | 961           | 10,3          | 8,0           |
| Otros resultados de explotación  | (88)         | —             | —             | (141)         | —             | —             |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>9.159</b> | <b>(0,7)</b>  | <b>0,4</b>    | <b>37.215</b> | <b>(12,6)</b> | <b>(3,1)</b>  |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (4.179)      | 3,0           | 4,2           | (16.847)      | (11,0)        | (2,6)         |
| <b>Margen neto</b>   | <b>4.980</b> | <b>(3,6)</b>  | <b>(2,6)</b>  | <b>20.368</b> | <b>(14,0)</b> | <b>(3,5)</b>  |
| Dotaciones por insolvencias  | (2.410)      | (2,1)         | (1,6)         | (11.608)      | 27,5          | 44,1          |
| Otros resultados y dotaciones  | (407)        | 52,8          | 53,7          | (1.229)       | (24,1)        | (13,2)        |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>2.163</b> | <b>(11,3)</b> | <b>(10,0)</b> | <b>7.531</b>  | <b>(41,9)</b> | <b>(35,2)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (632)        | (27,1)        | (25,3)        | (2.452)       | (39,4)        | (30,7)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>1.531</b> | <b>(2,6)</b>  | <b>(1,6)</b>  | <b>5.078</b>  | <b>(43,0)</b> | <b>(37,2)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —             | —             | —             | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>1.531</b> | <b>(2,6)</b>  | <b>(1,6)</b>  | <b>5.078</b>  | <b>(43,0)</b> | <b>(37,2)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (273)        | 9,6           | 10,4          | (883)         | (33,4)        | (26,7)        |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>1.258</b> | <b>(4,9)</b>  | <b>(3,8)</b>  | <b>4.196</b>  | <b>(44,6)</b> | <b>(39,0)</b> |

(1) Incluye diferencias de cambio.

## CORPORATE & INVESTMENT BANKING



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20        | s/ 3T'20      |               | 2.020        | s/ 2019     |             |
|--|--------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|
|  |              | %             | % sin TC      |              | %           | % sin TC    |
| Margen de intereses  | 781          | (0,9)         | 1,6           | 2.953        | 8,3         | 20,4        |
| Comisiones netas   | 379          | 4,8           | 6,0           | 1.550        | 2,0         | 12,5        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 62           | (69,4)        | (62,0)        | 690          | 0,1         | 22,9        |
| Otros resultados de explotación  | 51           | 16,8          | 17,5          | 203          | (29,8)      | (31,0)      |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>1.274</b> | <b>(8,8)</b>  | <b>(6,6)</b>  | <b>5.397</b> | <b>3,3</b>  | <b>15,1</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (530)        | 6,7           | 7,5           | (2.069)      | (9,3)       | (2,7)       |
| <b>Margen neto</b>   | <b>744</b>   | <b>(17,4)</b> | <b>(14,3)</b> | <b>3.328</b> | <b>13,0</b> | <b>29,8</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (176)        | 325,6         | 308,9         | (467)        | 200,4       | 209,9       |
| Otros resultados y dotaciones  | (72)         | 254,4         | 251,0         | (135)        | 48,7        | 60,2        |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>496</b>   | <b>(40,9)</b> | <b>(36,6)</b> | <b>2.726</b> | <b>1,0</b>  | <b>17,1</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (143)        | (41,1)        | (36,6)        | (783)        | (3,9)       | 12,0        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>353</b>   | <b>(40,9)</b> | <b>(36,7)</b> | <b>1.944</b> | <b>3,1</b>  | <b>19,3</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —            | —             | —             | —            | —           | —           |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>353</b>   | <b>(40,9)</b> | <b>(36,7)</b> | <b>1.944</b> | <b>3,1</b>  | <b>19,3</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (23)         | (26,9)        | (24,6)        | (121)        | (29,5)      | (15,9)      |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>330</b>   | <b>(41,6)</b> | <b>(37,3)</b> | <b>1.823</b> | <b>6,4</b>  | <b>22,7</b> |

(1) Incluye diferencias de cambio.



## WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20      | s/ 3T'20    |             | 2020         | s/ 2019      |            |
|--|------------|-------------|-------------|--------------|--------------|------------|
|  |            | %           | % sin TC    |              | %            | % sin TC   |
| Margen de intereses  | 113        | 8,5         | 9,7         | 454          | (20,4)       | (15,3)     |
| Comisiones netas   | 306        | 5,6         | 6,4         | 1.194        | (0,4)        | 6,5        |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 43         | 147,7       | 143,0       | 103          | (12,0)       | (4,5)      |
| Otros resultados de explotación  | 106        | 23,3        | 22,6        | 383          | 13,0         | 26,9       |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>568</b> | <b>14,2</b> | <b>14,7</b> | <b>2.135</b> | <b>(4,1)</b> | <b>3,3</b> |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (227)      | 6,0         | 6,3         | (906)        | (5,1)        | (0,4)      |
| <b>Margen neto</b>   | <b>341</b> | <b>20,5</b> | <b>21,1</b> | <b>1.229</b> | <b>(3,3)</b> | <b>6,2</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (6)        | (40,7)      | (40,9)      | (28)         | —            | —          |
| Otros resultados y dotaciones  | 7          | —           | —           | (1)          | (92,8)       | (92,3)     |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>342</b> | <b>26,9</b> | <b>27,3</b> | <b>1.199</b> | <b>(6,4)</b> | <b>2,6</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (84)       | 29,8        | 30,2        | (291)        | (3,7)        | 4,2        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>257</b> | <b>26,0</b> | <b>26,4</b> | <b>909</b>   | <b>(7,2)</b> | <b>2,1</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —          | —           | —           | —            | —            | —          |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>257</b> | <b>26,0</b> | <b>26,4</b> | <b>909</b>   | <b>(7,2)</b> | <b>2,1</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (11)       | 23,0        | 23,3        | (41)         | (18,3)       | (0,6)      |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>246</b> | <b>26,2</b> | <b>26,6</b> | <b>868</b>   | <b>(6,6)</b> | <b>2,3</b> |

(1) Incluye diferencias de cambio.

## SANTANDER GLOBAL PLATFORM (segmento secundario)



Millones de euros

| Resultados ordinarios  | 4T'20       | s/ 3T'20      |               | 2020       | s/ 2019       |               |
|--|-------------|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|
|  |             | %             | % sin TC      |            | %             | % sin TC      |
| Margen de intereses  | 98          | (5,3)         | (4,5)         | 416        | 11,0          | 25,7          |
| Comisiones netas   | 114         | 1,8           | 4,2           | 449        | (18,2)        | (1,7)         |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 38          | 17,1          | 16,9          | 146        | (2,4)         | 4,8           |
| Otros resultados de explotación  | (3)         | (66,7)        | (66,5)        | (17)       | 28,2          | 34,3          |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>247</b>  | <b>3,6</b>    | <b>4,9</b>    | <b>994</b> | <b>(6,2)</b>  | <b>8,7</b>    |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (225)       | 1,4           | 2,5           | (816)      | 9,5           | 20,6          |
| <b>Margen neto</b>   | <b>21</b>   | <b>34,3</b>   | <b>31,6</b>   | <b>178</b> | <b>(43,5)</b> | <b>(25,0)</b> |
| Dotaciones por insolvencias  | (15)        | 209,7         | 189,2         | (39)       | (24,2)        | (17,1)        |
| Otros resultados y dotaciones  | (4)         | 144,2         | 171,0         | (9)        | 76,8          | 68,9          |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>3</b>    | <b>(68,2)</b> | <b>(39,2)</b> | <b>130</b> | <b>(49,7)</b> | <b>(29,8)</b> |
| Impuesto sobre beneficios  | (17)        | 226,1         | 173,9         | (59)       | (38,4)        | (12,4)        |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>(14)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>71</b>  | <b>(56,3)</b> | <b>(39,7)</b> |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —           | —             | —             | —          | —             | —             |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>(14)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>71</b>  | <b>(56,3)</b> | <b>(39,7)</b> |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (8)         | 11,2          | 19,0          | (32)       | (11,1)        | 1,7           |
| <b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>                          | <b>(22)</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>39</b>  | <b>(69,3)</b> | <b>(54,9)</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 13 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 trimestrales consolidadas que figuran a continuación.

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

Millones de euros

|  | Enero-Diciembre 2020  |                 |                      |
|--|-----------------------|-----------------|----------------------|
|  | Resultados ordinarios | Ajustes         | Resultados contables |
| Margen de intereses  | 31.994                | —               | 31.994               |
| Comisiones netas   | 10.015                | —               | 10.015               |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 2.187                 | —               | 2.187                |
| Otros resultados de explotación  | 404                   | (321)           | 83                   |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>44.600</b>         | <b>(321)</b>    | <b>44.279</b>        |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (20.967)              | (163)           | (21.130)             |
| <b>Margen neto</b>   | <b>23.633</b>         | <b>(484)</b>    | <b>23.149</b>        |
| Dotaciones por insolvencias  | (12.173)              | (258)           | (12.431)             |
| Otros resultados y dotaciones  | (1.786)               | (11.008)        | (12.794)             |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>9.674</b>          | <b>(11.750)</b> | <b>(2.076)</b>       |
| Impuesto sobre beneficios  | (3.516)               | (2.116)         | (5.632)              |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>6.158</b>          | <b>(13.866)</b> | <b>(7.708)</b>       |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —                     | —               | —                    |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>6.158</b>          | <b>(13.866)</b> | <b>(7.708)</b>       |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (1.077)               | 14              | (1.063)              |
| <b>Beneficio atribuido a la dominante</b>                                    | <b>5.081</b>          | <b>(13.852)</b> | <b>(8.771)</b>       |

(1) Incluye diferencias de cambio.

### Explicación de los ajustes:

Ajuste de la valoración de los fondos de comercio originados en las adquisiciones del Grupo por importe de -10.100 millones de euros, ajuste a la valoración de los activos por impuestos diferidos del grupo consolidado tributario en España por importe de -2.500 millones de euros, costes de reestructuración por impacto neto de -1.114 millones de euros, y otros por importe de -138 millones de euros.

## Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables

Millones de euros

|  | Enero-Diciembre 2019     |                |                         |
|--|--------------------------|----------------|-------------------------|
|  | Resultados<br>ordinarios | Ajustes        | Resultados<br>contables |
| Margen de intereses  | 35.283                   | —              | 35.283                  |
| Comisiones netas   | 11.779                   | —              | 11.779                  |
| Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>                         | 1.531                    | —              | 1.531                   |
| Otros resultados de explotación  | 901                      | (265)          | 636                     |
| <b>Margen bruto</b>  | <b>49.494</b>            | <b>(265)</b>   | <b>49.229</b>           |
| Gastos de administración y amortizaciones                                    | (23.280)                 | —              | (23.280)                |
| <b>Margen neto</b>   | <b>26.214</b>            | <b>(265)</b>   | <b>25.949</b>           |
| Dotaciones por insolvencias  | (9.321)                  | —              | (9.321)                 |
| Otros resultados y dotaciones  | (1.964)                  | (2.121)        | (4.085)                 |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>14.929</b>            | <b>(2.386)</b> | <b>12.543</b>           |
| Impuesto sobre beneficios  | (5.103)                  | 676            | (4.427)                 |
| <b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>         | <b>9.826</b>             | <b>(1.710)</b> | <b>8.116</b>            |
| Resultado de operaciones interrumpidas                                       | —                        | —              | —                       |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio</b>                                   | <b>9.826</b>             | <b>(1.710)</b> | <b>8.116</b>            |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes) | (1.574)                  | (27)           | (1.601)                 |
| <b>Beneficio atribuido a la dominante</b>                                    | <b>8.252</b>             | <b>(1.737)</b> | <b>6.515</b>            |

(1) Incluye diferencias de cambio.

### Explicación de los ajustes:

Plusvalías por venta de participación de Prisma con un impacto neto de 136 millones de euros, plusvalías por importe neto de 693 millones de euros, relacionados con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, resultados positivos por 551 millones de euros por cambios en la normativa fiscal en Brasil, revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK con un impacto neto de -1.491 millones de euros, minusvalías relacionadas con activos y participaciones inmobiliarias (España) con un impacto neto de -405 millones de euros, costes de reestructuración por impacto neto de -864 millones de euros, dotaciones por PPI con un impacto de -183 millones de euros y provisiones por un importe neto de -174 millones de euros relacionados con activos intangibles y otros.

## 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 segundo trimestre se incorporaron los ratios de RoE ordinario y RoA ordinario, al considerarse que reflejan mejor la evolución del subyacente del negocio. Con ello se complementan el RoTE y el RoRWA ordinario que ya se venían facilitando.

Adicionalmente, 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><br>(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><br>(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><br>(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><br>(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.

| <b>Rentabilidad y eficiencia</b> <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>                             | 4T'20        | 3T'20         | 2020          | 2019          |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>RoE</b>  | <b>5,54%</b> | <b>8,54%</b>  | <b>-9,80%</b> | <b>6,62%</b>  |
| Beneficio atribuido a la dominante  | 4.546        | 7.000         | -8.771        | 6.515         |
| Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)                                | 82.080       | 82.009        | 89.459        | 98.457        |
| <b>RoE ordinario</b>  | <b>6,93%</b> | <b>8,54%</b>  | <b>5,68%</b>  | <b>8,38%</b>  |
| Beneficio atribuido a la dominante  | 4.546        | 7.000         | -8.771        | 6.515         |
| (-) Neto de plusvalías y saneamientos   | -1.146       | —             | -13.852       | -1.737        |
| Beneficio ordinario atribuido a la dominante  | 5.692        | 7.000         | 5.081         | 8.252         |
| Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)                                | 82.080       | 82.009        | 89.459        | 98.457        |
| <b>RoTE</b>   | <b>6,86%</b> | <b>10,58%</b> | <b>1,95%</b>  | <b>11,44%</b> |
| Beneficio atribuido a la dominante  | 4.546        | 7.000         | -8.771        | 6.515         |
| (-) Ajustes en la valoración de los fondos de comercio                                  | —            | —             | -10.100       | -1.491        |
| Beneficio atribuido a la dominante (excl. ajustes por valoración de fondos de comercio) | 4.546        | 7.000         | 1.329         | 8.006         |
| Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)                                | 82.080       | 82.009        | 89.459        | 98.457        |
| (-) Promedio de activos intangibles   | 15.802       | 15.859        | 21.153        | 28.484        |
| Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles         | 66.278       | 66.150        | 68.306        | 69.973        |
| <b>RoTE ordinario</b>   | <b>8,59%</b> | <b>10,58%</b> | <b>7,44%</b>  | <b>11,79%</b> |
| Beneficio atribuido a la dominante  | 4.546        | 7.000         | -8.771        | 6.515         |
| (-) Neto de plusvalías y saneamientos   | -1.146       | —             | -13.852       | -1.737        |
| Beneficio ordinario atribuido a la dominante  | 5.692        | 7.000         | 5.081         | 8.252         |
| Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles         | 66.278       | 66.150        | 68.306        | 69.973        |
| <b>RoA</b>  | <b>0,38%</b> | <b>0,53%</b>  | <b>-0,50%</b> | <b>0,54%</b>  |
| Resultado consolidado del ejercicio   | 5.797        | 8.188         | -7.708        | 8.116         |
| Promedio de activos totales   | 1.517.201    | 1.541.134     | 1.537.552     | 1.508.167     |
| <b>RoA ordinario</b>  | <b>0,46%</b> | <b>0,53%</b>  | <b>0,40%</b>  | <b>0,65%</b>  |
| Resultado consolidado del ejercicio   | 5.797        | 8.188         | -7.708        | 8.116         |
| (-) Neto de plusvalías y saneamientos   | -1.155       | —             | -13.866       | -1.710        |
| Resultado ordinario consolidado del ejercicio   | 6.952        | 8.188         | 6.158         | 9.826         |
| Promedio de activos totales   | 1.517.201    | 1.541.134     | 1.537.552     | 1.508.167     |
| <b>RoRWA</b>  | <b>1,03%</b> | <b>1,46%</b>  | <b>-1,33%</b> | <b>1,33%</b>  |
| Resultado consolidado del ejercicio   | 5.797        | 8.188         | -7.708        | 8.116         |
| Promedio de activos ponderados por riesgo   | 560.342      | 558.940       | 578.517       | 609.170       |
| <b>RoRWA ordinario</b>  | <b>1,24%</b> | <b>1,46%</b>  | <b>1,06%</b>  | <b>1,61%</b>  |
| Resultado consolidado del ejercicio   | 5.797        | 8.188         | -7.708        | 8.116         |
| (-) Neto de plusvalías y saneamientos   | -1.155       | —             | -13.866       | -1.710        |
| Resultado ordinario consolidado del ejercicio   | 6.952        | 8.188         | 6.158         | 9.826         |
| Promedio de activos ponderados por riesgo   | 560.342      | 558.940       | 578.517       | 609.170       |
| <b>Ratio de eficiencia</b>  | <b>47,7%</b> | <b>45,8%</b>  | <b>47,0%</b>  | <b>47,0%</b>  |
| Costes de explotación ordinarios  | 5.241        | 5.073         | 20.967        | 23.280        |
| Costes de explotación   | 5.344        | 5.079         | 21.130        | 23.280        |
| Ajuste en costes por actividad no ordinaria   | -103         | -6            | -163          | —             |
| Margen bruto ordinario  | 10.995       | 11.087        | 44.600        | 49.494        |
| Margen bruto  | 10.924       | 11.087        | 44.279        | 49.229        |
| Ajuste en margen bruto por actividad no ordinaria                                       | 71           | —             | 321           | 265           |

(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 septiembre a diciembre en el cuarto trimestre y de junio a septiembre en el tercer trimestre), y 13 meses en el caso de los datos acumulados del año (de diciembre a diciembre).

(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**

|                            | 2020        |               |                       | 2019        |               |                       |
|----------------------------|-------------|---------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------------------|
|                            | %           | Margen bruto  | Costes de explotación | %           | Margen bruto  | Costes de explotación |
| <b>Europa</b>              | <b>52,4</b> | <b>19.693</b> | <b>10.314</b>         | <b>52,6</b> | <b>21.001</b> | <b>11.044</b>         |
| España                     | 53,2        | 6.782         | 3.607                 | 53,6        | 7.506         | 4.021                 |
| Santander Consumer Finance | 42,3        | 4.685         | 1.981                 | 43,3        | 4.710         | 2.038                 |
| Reino Unido                | 60,9        | 4.339         | 2.642                 | 60,0        | 4.727         | 2.835                 |
| Portugal                   | 45,5        | 1.296         | 590                   | 45,3        | 1.375         | 623                   |
| Polonia                    | 41,3        | 1.524         | 629                   | 40,4        | 1.717         | 693                   |
| <b>Norteamérica</b>        | <b>42,1</b> | <b>11.011</b> | <b>4.631</b>          | <b>42,8</b> | <b>11.604</b> | <b>4.968</b>          |
| Estados Unidos             | 41,8        | 7.360         | 3.079                 | 43,3        | 7.605         | 3.297                 |
| México                     | 42,5        | 3.651         | 1.552                 | 41,8        | 3.998         | 1.671                 |
| <b>Sudamérica</b>          | <b>35,8</b> | <b>14.845</b> | <b>5.312</b>          | <b>36,1</b> | <b>18.425</b> | <b>6.656</b>          |
| Brasil                     | 32,6        | 10.866        | 3.541                 | 33,0        | 13.951        | 4.606                 |
| Chile                      | 39,8        | 2.263         | 900                   | 40,6        | 2.539         | 1.031                 |
| Argentina                  | 56,0        | 1.128         | 632                   | 57,9        | 1.316         | 762                   |

**RoTE ordinario**

|                            | 2020         |  |   | 2019         |  |   |
|----------------------------|--------------|--|---|--------------|--|---|
|                            | %            | 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>5,48</b>  | <b>2.656</b>                                 | <b>48.424</b>   | <b>10,00</b> | <b>4.878</b>                                 | <b>48.794</b>   |
| España                     | 3,30         | 517  | 15.674  | 10,48        | 1.585  | 15.124  |
| Santander Consumer Finance | 12,52        | 1.085  | 8.663   | 15,26        | 1.314  | 8.611   |
| Reino Unido                | 3,85         | 530  | 13.755  | 7,28         | 1.077  | 14.795  |
| Portugal                   | 8,73         | 338  | 3.875   | 12,80        | 525  | 4.101   |
| Polonia                    | 5,05         | 162  | 3.204   | 11,23        | 349  | 3.104   |
| <b>Norteamérica</b>        | <b>7,12</b>  | <b>1.492</b>                                 | <b>20.971</b>   | <b>8,52</b>  | <b>1.667</b>                                 | <b>19.556</b>   |
| Estados Unidos             | 4,66         | 731  | 15.690  | 4,78         | 717  | 14.997  |
| México                     | 14,38        | 762  | 5.298   | 20,61        | 950  | 4.607   |
| <b>Sudamérica</b>          | <b>18,07</b> | <b>2.927</b>                                 | <b>16.198</b>   | <b>20,58</b> | <b>3.924</b>                                 | <b>19.065</b>   |
| Brasil                     | 19,16        | 2.113  | 11.027  | 21,16        | 2.939  | 13.888  |
| Chile                      | 13,19        | 432  | 3.278   | 18,08        | 630  | 3.485   |
| Argentina                  | 26,24        | 179  | 681   | 22,20        | 144  | 647   |

## 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>     | $\frac{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{Riesgo Total}^1}$  | 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 riesgos calificados contablemente como dudosos con el saldo total de los créditos concedidos, para el ámbito de clientes y riesgos contingentes. |
| <b>Cobertura de morosidad</b> | $\frac{\text{Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}$ | 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 activos deteriorados por razón de riesgo de crédito (activos dudosos). 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 dudosos de Préstamos y Anticipos a la clientela y Garantías de la clientela + SalDOS dudosos de Compromisos Contingentes de la clientela.

| <b>Riesgo crediticio</b>   | Dic-20       | Sep-20       | Dic-20       | Dic-19       |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Ratio de morosidad</b>  | <b>3,21%</b> | <b>3,15%</b> | <b>3,21%</b> | <b>3,32%</b> |
| SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela  | 31.767       | 30.894       | 31.767       | 33.799       |
| Riesgo total   | 989.456      | 982.286      | 989.456      | 1.016.507    |
| <b>Cobertura de morosidad</b>  | <b>76%</b>   | <b>76%</b>   | <b>76%</b>   | <b>68%</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 | 24.272       | 23.465       | 24.272       | 22.965       |
| SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela                                       | 31.767       | 30.894       | 31.767       | 33.799       |
| <b>Coste del crédito</b>   | <b>1,28%</b> | <b>1,27%</b> | <b>1,28%</b> | <b>1,00%</b> |
| Dotaciones ordinarias por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses                                    | 12.173       | 12.135       | 12.173       | 9.321        |
| Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses   | 12.431       | 12.135       | 12.431       | 9.321        |
| Ajuste en dotaciones por insolvencias por actividad no ordinaria   | -258         | —            | -258         | —            |
| Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses   | 952.358      | 956.416      | 952.358      | 935.488      |

**Ratio de morosidad**

|                            | 2020        |   |                | 2019        |   |                |
|----------------------------|-------------|---|----------------|-------------|---|----------------|
|                            | %           | Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela | Riesgo total   | %           | Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela | Riesgo total   |
| <b>Europa</b>              | <b>3,15</b> | <b>22.792</b>   | <b>722.429</b> | <b>3,25</b> | <b>23.519</b>   | <b>722.661</b> |
| España                     | 6,23        | 13.796  | 221.341        | 6,94        | 14.824  | 213.668        |
| Santander Consumer Finance | 2,36        | 2.455   | 104.032        | 2,30        | 2.416   | 105.048        |
| Reino Unido                | 1,21        | 3.202   | 263.671        | 1,01        | 2.786   | 275.941        |
| Portugal                   | 3,89        | 1.584   | 40.693         | 4,83        | 1.834   | 37.978         |
| Polonia                    | 4,74        | 1.496   | 31.578         | 4,31        | 1.447   | 33.566         |
| <b>Norteamérica</b>        | <b>2,23</b> | <b>2.938</b>  | <b>131.611</b> | <b>2,20</b> | <b>3.165</b>  | <b>143.839</b> |
| Estados Unidos             | 2,04        | 2.025   | 99.135         | 2,20        | 2.331   | 105.792        |
| México                     | 2,81        | 913   | 32.476         | 2,19        | 834   | 38.047         |
| <b>Sudamérica</b>          | <b>4,39</b> | <b>5.688</b>  | <b>129.575</b> | <b>4,86</b> | <b>6.972</b>  | <b>143.428</b> |
| Brasil                     | 4,59        | 3.429   | 74.712         | 5,32        | 4.727   | 88.893         |
| Chile                      | 4,79        | 2.051   | 42.826         | 4,64        | 1.947   | 42.000         |
| Argentina                  | 2,11        | 93  | 4.418          | 3,39        | 171   | 5.044          |

**Cobertura de morosidad**

|                            | 2020         |  |  | 2019         |  |  |
|----------------------------|--------------|--|--|--------------|--|--|
|                            | %            | 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 dudosos 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 dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela |
| <b>Europa</b>              | <b>57,3</b>  | <b>13.056</b>  | <b>22.792</b>  | <b>49,8</b>  | <b>11.714</b>  | <b>23.519</b>  |
| España                     | 47,1         | 6.495  | 13.796   | 41,1         | 6.098  | 14.824   |
| Santander Consumer Finance | 111,0        | 2.726  | 2.455  | 106,1        | 2.563  | 2.416  |
| Reino Unido                | 47,9         | 1.535  | 3.202  | 36,5         | 1.018  | 2.786  |
| Portugal                   | 66,5         | 1.053  | 1.584  | 52,8         | 969  | 1.834  |
| Polonia                    | 70,7         | 1.058  | 1.496  | 66,8         | 967  | 1.447  |
| <b>Norteamérica</b>        | <b>182,5</b> | <b>5.363</b>   | <b>2.938</b>   | <b>153,0</b> | <b>4.842</b>   | <b>3.165</b>   |
| Estados Unidos             | 210,4        | 4.261  | 2.025  | 161,8        | 3.773  | 2.331  |
| México                     | 120,8        | 1.103  | 913  | 128,3        | 1.069  | 834  |
| <b>Sudamérica</b>          | <b>97,4</b>  | <b>5.540</b>   | <b>5.688</b>   | <b>88,4</b>  | <b>6.164</b>   | <b>6.972</b>   |
| Brasil                     | 113,2        | 3.880  | 3.429  | 99,8         | 4.717  | 4.727  |
| Chile                      | 61,4         | 1.260  | 2.051  | 56,0         | 1.090  | 1.947  |
| Argentina                  | 275,1        | 257  | 93   | 124,0        | 212  | 171  |

## 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 (ATAs) y de depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos (CTAs). A efectos de analizar la evolución del negocio tradicional de banca comercial de concesión de créditos y captación de depósitos, se deducen las ATAs y las CTAs por ser principalmente productos del negocio tesorero con alta volatilidad.

| Ratio  | Fórmula   | Relevancia del uso   |
|--|---|--|
| <b>TNAV por acción</b><br>(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 ATAs</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 ATAs por ser productos del negocio tesorero con alta volatilidad.   |
| <b>Depósitos sin CTAs</b>  | Depósitos de la clientela sin incluir las cesiones temporales de activos  | A efectos de análisis del negocio de banca comercial, se deducen las CTAs 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  | Dic-20       | Sep-20       | Dic-20       | Dic-19       |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>TNAV (recursos propios tangibles) por acción</b> <sup>(2)</sup>                 | <b>3,79</b>  | <b>3,82</b>  | <b>3,79</b>  | <b>4,18</b>  |
| Recursos propios tangibles   | 65.568       | 66.048       | 65.568       | 72.384       |
| Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones) <sup>(2)</sup>     | 17.312       | 17.310       | 17.312       | 17.332       |
| <b>Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)</b>                      | <b>0,67</b>  | <b>0,40</b>  | <b>0,67</b>  | <b>0,86</b>  |
| Cotización (euro) <sup>(2)</sup>   | 2,538        | 1,533        | 2,538        | 3,575        |
| TNAV (recursos propios tangibles) por acción <sup>(2)</sup>                        | 3,79         | 3,82         | 3,79         | 4,18         |
| <b>Ratio créditos sobre depósitos</b>  | <b>108%</b>  | <b>108%</b>  | <b>108%</b>  | <b>114%</b>  |
| Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)             | 916.199      | 910.714      | 916.199      | 942.218      |
| Depósitos de la clientela  | 849.310      | 842.899      | 849.310      | 824.365      |
|  | <b>4T'20</b> | <b>3T'20</b> | <b>2020</b>  | <b>2019</b>  |
| <b>BDI + Comisiones (en el negocio de WM&amp;I) (millones de euros constantes)</b> | <b>585</b>   | <b>516</b>   | <b>2.145</b> | <b>2.179</b> |
| Beneficio después de impuestos   | 266          | 211          | 909          | 889          |
| Comisiones netas de impuestos  | 319          | 305          | 1.236        | 1.289        |

(2) Datos de diciembre 2019 y septiembre 2020, ajustados a la ampliación de capital de diciembre de 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 de 2020.

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 ATAs) y de los recursos de la clientela, que engloban los depósitos de la clientela (sin CTAs) 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 ATAs) y de los recursos de la clientela (sin CTAs) 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 diciembre de 2020.

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) |         |         |
|----------------|---------------------------|---------|------------------------|---------|---------|
|                | 2020                      | 2019    | Dic-20                 | Sep-20  | Dic-19  |
| Dólar USA      | 1,140                     | 1,119   | 1,227                  | 1,175   | 1,123   |
| Libra          | 0,889                     | 0,877   | 0,898                  | 0,908   | 0,851   |
| Real brasileño | 5,814                     | 4,410   | 6,373                  | 6,610   | 4,516   |
| Peso mexicano  | 24,364                    | 21,549  | 24,438                 | 25,963  | 21,220  |
| Peso chileno   | 902,072                   | 785,558 | 871,819                | 924,900 | 845,673 |
| Peso argentino | 79,555                    | 52,572  | 103,159                | 89,483  | 67,258  |
| Zloty polaco   | 4,441                     | 4,297   | 4,559                  | 4,530   | 4,257   |

## ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS CONSOLIDADOS

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

NOTA: La siguiente información financiera relativa a 2020 y 2019 (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 resumido consolidado

Millones de euros

| ACTIVO   | Dic-20           | Dic-19           |
|--|------------------|------------------|
| Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista  | 153.839          | 101.067          |
| Activos financieros mantenidos para negociar   | 114.945          | 108.230          |
| Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados | 4.486            | 4.911            |
| Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados   | 48.717           | 62.069           |
| Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global   | 120.953          | 125.708          |
| Activos financieros a coste amortizado   | 958.378          | 995.482          |
| Derivados – contabilidad de coberturas   | 8.325            | 7.216            |
| Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés      | 1.980            | 1.702            |
| Inversiones en negocios conjuntos y asociadas  | 7.622            | 8.772            |
| Negocios conjuntos   | 1.492            | 1.325            |
| Entidades asociadas  | 6.130            | 7.447            |
| Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro  | 261              | 292              |
| Activos tangibles  | 32.735           | 35.235           |
| Inmovilizado material  | 31.772           | 34.262           |
| De uso propio  | 13.213           | 15.041           |
| Cedido en arrendamiento operativo  | 18.559           | 19.221           |
| Inversiones inmobiliarias  | 963              | 973              |
| De las cuales: cedido en arrendamiento operativo   | 793              | 823              |
| Activos intangibles  | 15.908           | 27.687           |
| Fondo de comercio  | 12.471           | 24.246           |
| Otros activos intangibles  | 3.437            | 3.441            |
| Activos por impuestos  | 24.586           | 29.585           |
| Activos por impuestos corrientes   | 5.340            | 6.827            |
| Activos por impuestos diferidos  | 19.246           | 22.758           |
| Otros activos  | 11.070           | 10.138           |
| Contratos de seguros vinculados a pensiones  | 174              | 192              |
| Existencias  | 5                | 5                |
| Resto de los otros activos   | 10.891           | 9.941            |
| Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta           | 4.445            | 4.601            |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>  | <b>1.508.250</b> | <b>1.522.695</b> |



**Balance de situación resumido consolidado**

Millones de euros

| <b>PASIVO</b>   | Dic-20           | Dic-19           |
|---|------------------|------------------|
| Pasivos financieros mantenidos para negociar  | 81.167           | 77.139           |
| Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados  | 48.038           | 60.995           |
| Pasivos financieros a coste amortizado  | 1.248.188        | 1.230.745        |
| Derivados – contabilidad de coberturas  | 6.869            | 6.048            |
| Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés | 286              | 269              |
| Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro   | 910              | 739              |
| Provisiones   | 10.852           | 13.987           |
| Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo  | 3.976            | 6.358            |
| Otras retribuciones a los empleados a largo plazo   | 1.751            | 1.382            |
| Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes   | 2.200            | 3.057            |
| Compromisos y garantías concedidos  | 700              | 739              |
| Restantes provisiones   | 2.225            | 2.451            |
| Pasivos por impuestos   | 8.282            | 9.322            |
| Pasivos por impuestos corrientes  | 2.349            | 2.800            |
| Pasivos por impuestos diferidos   | 5.933            | 6.522            |
| Otros pasivos   | 12.336           | 12.792           |
| Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta         | —                | —                |
| <b>TOTAL PASIVO</b>   | <b>1.416.928</b> | <b>1.412.036</b> |
| <b>PATRIMONIO NETO</b>  |                  |                  |
| Fondos propios  | 114.620          | 124.239          |
| Capital   | 8.670            | 8.309            |
| Capital desembolsado  | 8.670            | 8.309            |
| Capital no desembolsado exigido   | —                | —                |
| Prima de emisión  | 52.013           | 52.446           |
| Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital  | 627              | 598              |
| Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos  | —                | —                |
| Otros instrumentos de patrimonio emitidos   | 627              | 598              |
| Otros elementos de patrimonio neto  | 163              | 146              |
| Ganancias acumuladas  | 65.583           | 61.028           |
| Reservas de revalorización  | —                | —                |
| Otras reservas  | (3.596)          | (3.110)          |
| (-) Acciones propias  | (69)             | (31)             |
| Resultado atribuible a los propietarios de la dominante   | (8.771)          | 6.515            |
| (-) Dividendos a cuenta   | —                | (1.662)          |
| Otro resultado global acumulado   | (33.144)         | (24.168)         |
| Elementos que no se reclasificarán en resultados  | (5.328)          | (4.288)          |
| Elementos que pueden reclasificarse en resultados   | (27.816)         | (19.880)         |
| Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)  | 9.846            | 10.588           |
| Otro resultado global acumulado   | (1.800)          | (982)            |
| Otros elementos   | 11.646           | 11.570           |
| <b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>  | <b>91.322</b>    | <b>110.659</b>   |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>   | <b>1.508.250</b> | <b>1.522.695</b> |
| <b>PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>   |                  |                  |
| Compromisos de préstamo concedidos  | 241.230          | 241.179          |
| Garantías financieras concedidas  | 12.377           | 13.650           |
| Otros compromisos concedidos  | 64.538           | 68.895           |

**Cuenta de pérdidas y ganancias resumida consolidada**

Millones de euros

|   | 2020           | 2019          |
|---|----------------|---------------|
| Ingresos por intereses  | 45.741         | 56.785        |
| Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global  | 2.840          | 3.571         |
| Activos financieros a coste amortizado  | 40.365         | 48.552        |
| Restantes ingresos por intereses  | 2.536          | 4.662         |
| Gastos por intereses  | (13.747)       | (21.502)      |
| <b>Margen de intereses</b>  | <b>31.994</b>  | <b>35.283</b> |
| Ingresos por dividendos   | 391            | 533           |
| Resultado de entidades valoradas por el método de la participación  | (96)           | 324           |
| Ingresos por comisiones   | 13.024         | 15.349        |
| Gastos por comisiones   | (3.009)        | (3.570)       |
| Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas  | 1.107          | 1.136         |
| Activos financieros a coste amortizado  | (31)           | 308           |
| Restantes activos y pasivos financieros   | 1.138          | 828           |
| Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas  | 3.211          | 1.349         |
| Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global   | —              | —             |
| Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado   | —              | —             |
| Otras ganancias o (-) pérdidas  | 3.211          | 1.349         |
| Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas                              | 82             | 292           |
| Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global   | —              | —             |
| Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado   | —              | —             |
| Otras ganancias o (-) pérdidas  | 82             | 292           |
| Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas  | (171)          | (286)         |
| Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas  | 51             | (28)          |
| Diferencias de cambio, netas  | (2.093)        | (932)         |
| Otros ingresos de explotación   | 1.920          | 1.797         |
| Otros gastos de explotación   | (2.342)        | (2.138)       |
| Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro   | 1.452          | 2.534         |
| Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro   | (1.242)        | (2.414)       |
| <b>Margen bruto</b>   | <b>44.279</b>  | <b>49.229</b> |
| Gastos de administración  | (18.320)       | (20.279)      |
| Gastos de personal  | (10.783)       | (12.141)      |
| Otros gastos de administración  | (7.537)        | (8.138)       |
| Amortización  | (2.810)        | (3.001)       |
| Provisiones o reversión de provisiones  | (2.378)        | (3.490)       |
| Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados   | (12.382)       | (9.352)       |
| Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global  | (19)           | (12)          |
| Activos financieros a coste amortizado  | (12.363)       | (9.340)       |
| 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   | (10.416)       | (1.623)       |
| Activos tangibles   | (174)          | (45)          |
| Activos intangibles   | (10.242)       | (1.564)       |
| Otros   | —              | (14)          |
| Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas  | 114            | 1.291         |
| Fondo de comercio negativo reconocido en resultados   | 8              | —             |
| Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas | (171)          | (232)         |
| <b>Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>   | <b>(2.076)</b> | <b>12.543</b> |
| Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas   | (5.632)        | (4.427)       |
| <b>Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>   | <b>(7.708)</b> | <b>8.116</b>  |
| Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas  | —              | —             |
| <b>Resultado del período</b>  | <b>(7.708)</b> | <b>8.116</b>  |
| Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)   | 1.063          | 1.601         |
| Atribuible a los propietarios de la dominante   | (8.771)        | 6.515         |
| <b>Beneficio por acción</b>   |                |               |
| Básico  | (0,538)        | 0,347         |
| Diluido   | (0,538)        | 0,346         |

## GLOSARIO

- **ADR:** *American Depositary Receipt* (certificado de depósitos americano)
- **ALCO:** Comité para la gestión del activo y el pasivo
- **ATAs:** 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
- **CTAs:** 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:** Instituto 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 2019 en el Formulario 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 2019 en el Formulario 20-F, presentado en la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) el 6 de Marzo de 2020, así como la sección Medidas Alternativas de Rendimiento del anexo de este Informe Financiero 4T de 2020 de Banco Santander, S.A. (Santander), publicado como Información Privilegiada el 3 de febrero 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)

