Informe Anual 2019



Sigamos trabajando por un mundo mejor

#TheRightWay

santander.com

Santander

Informe Anual 2019



Salvo cuando se indique lo contrario, las referencias en este informe anual a otros documentos, incluyendo a título enunciativo a otros informes y a páginas web, incluida la nuestra, se realizan a efectos meramente informativos. Los contenidos de estos otros documentos o de páginas web no quedan incorporados por referencia a este informe anual ni deben considerarse parte de él a ningún efecto.

Salvo cuando el contexto sugiera otra cosa, el 'Banco' significa Banco Santander, S.A., y 'Santander', el 'Grupo' y 'Grupo Santander' significan Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes.

Informe de gestión consolidado

6 Modelo de negocio y estrategia

12 Banca responsable

14 Nuestra estrategia
26 Reto 1: nuevo entorno empresarial
58 Reto 2: crecimiento inclusivo y sostenible
94 Principales métricas
105 Contribución a los Objetivos de Desarrollo de Naciones
109 Información complementaria
110 Índice de contenidos Ley de información no financiera
114 Informe de Principios de Banca Responsable de UNEP FI
120 Índice de contenidos *Global Reporting Initiative*
143 Informe de verificación independiente

146 Gobierno corporativo

148 Visión general de gobierno corporativo en 2019
154 Estructura de la propiedad
159 Accionistas, Comunicación y junta general
168 Consejo de Administración
212 Equipo directivo
214 Retribuciones
237 Estructura del Grupo y gobierno interno
239 Control interno de la elaboración de la información no financiera (SCIIF)
249 Otra información de gobierno corporativo

284 Informe económico y financiero

286 Contexto económico, regulatorio y competitivo
288 Datos básicos del Grupo
290 Evolución financiera del Grupo
330 Información por segmentos
374 Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)
376 Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio
377 Información sobre la evolución previsible 2020
383 Medias alternativas de rendimiento (MAR)

390 Gestión y control de riesgos

392 Gestión y control de riesgos
396 Modelo de gestión y control de riesgos
405 Riesgo de crédito
427 Riesgo de mercado, de negociación, estructural y liquidez
445 Riesgo de capital
448 Riesgo operacional
455 Riesgo de cumplimiento y conducta
464 Riesgo de modelo
466 Riesgo estratégico

Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas

476 Informe de auditoría

488 Estados financieros consolidados

504 Memoria consolidada (notas a las cuentas)

751 Anexos

468 Glosario

800 Información general

Informe de gestión consolidado 2019

Este informe ha sido aprobado por unanimidad por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Enfoque de este documento

El año pasado mejoramos la presentación de nuestro informe de gestión consolidado para proporcionar en un solo documento el contenido de varios documentos que antes se publicaban por separado y que ahora se preparan solo como secciones del informe de gestión consolidado. En particular, antes de 2018, los contenidos ahora incluidos en este informe se repartían en los siguientes documentos:

- Informe anual
- Informe de gestión consolidado
- Informe anual de gobierno corporativo (documento con formato de la CNMV)
- Informe de las comisiones del consejo
- Informe de sostenibilidad
- Informe anual de retribuciones (documento con formato de la CNMV)

El informe de gestión consolidado incluye también la información exigida por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Esta información se encuentra disponible en el capítulo de 'Banca responsable' que se corresponde con el Estado de información no financiera.

Este formato permite una presentación más clara de la información y, por lo tanto, facilita la comprensión, evita las repeticiones y, al mismo tiempo, mejora el nivel de divulgación en lugar de reducirlo.

Nivel de revisión por parte de los auditores

El contenido de nuestro informe de gestión consolidado 2019 ha sido sometido, tal y como exige la legislación vigente, a diferentes niveles de revisión por parte de nuestros auditores externos, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. Estos diferentes niveles de revisión se pueden resumir como sigue:

- PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha verificado que la información contenida en este informe de gestión consolidado es consistente con la de nuestras cuentas anuales consolidadas y que su contenido cumple con la legislación vigente. Ver 'Otra información: informe de gestión consolidado' en el 'Informe de auditoría', dentro de 'Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas'.
- PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha emitido un informe de verificación con un ámbito de revisión limitado sobre los indicadores de información no financiera y diversidad requeridos por la Ley 11/2018 e incluidos en este informe de gestión consolidado. Dicho Informe se incluye como 'Informe de verificación independiente' del capítulo de 'Banca responsable'.
- PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha emitido un informe de revisión limitada e independiente sobre el diseño y la efectividad del control interno de la elaboración de la información financiera del Grupo, que se incluye en la sección 8.6 del capítulo de 'Gobierno corporativo'.

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 de gestión consolidado 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.

Las medidas financieras contenidas en este Informe de gestión consolidado 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, por tanto, no han sido auditadas ni revisadas por nuestros auditores.

Utilizamos las MAR e indicadores financieros no-NIIF a la hora de 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. Si bien creemos que dichas MAR e indicadores financieros no-NIIF son útiles a la hora de valorar nuestro negocio, esa

información tiene la consideración de complementaria y no pretende 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.

La sección 8 del capítulo 'Informe económico y financiero' proporciona más información sobre las MAR e indicadores financieros no-NIIF.

Previsiones y estimaciones

Santander advierte de que este informe anual 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', 'objetivo', 'meta', 'estimación', 'futuro', y expresiones similares. Estas manifestaciones sobre previsiones y estimaciones se encuentran a lo largo de este informe anual 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 importantes factores destacados a continuación, junto con los que se mencionan en otras secciones de este informe anual, podrían afectar a nuestros resultados futuros y hacer que difieran significativamente de aquellos reflejados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones:
(1) condiciones económicas o sectoriales generales en áreas en las que tenemos actividades comerciales o inversiones importantes, como un deterioro de la coyuntura económica, aumento de la volatilidad en los mercados, inflación o deflación, y cambios demográficos, o de los hábitos de consumo, inversión o ahorro; (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 la crisis financiera mundial; (6) nuestra capacidad para integrar con éxito nuestras adquisiciones y los desafíos inherentes a la desviación de recursos y la atención del equipo gestor de otras oportunidades estratégicas y de cuestiones operativas mientras integramos tales adquisiciones; 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 nuestras calificaciones de crédito 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 anual 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. 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.

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 período dado vayan a coincidir o superar necesariamente los de un ejercicio anterior. Nada de lo reflejado en este informe de gestión consolidado se debe interpretar como una previsión de beneficios.

No constituye una oferta de valores

Ni este informe anual ni la información que contiene constituyen una oferta de venta ni una solicitud de una oferta de compra de valores.

Modelo de negocio y estrategia

Santander Way

Nuestra misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas

Nuestra visión como banco

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

Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser **Sencillo | Personal | Justo**



Para más detalle de nuestra cultura corporativa véase el capítulo de Banca Responsable de este informe.

Nuestra estrategia se basa en un círculo virtuoso centrado en la confianza

Empleados

Con empleados más comprometidos ...





- Nuestro objetivo es ser un empleador de referencia, con foco en el compromiso de nuestros empleados, mientras nos apalancamos en nuestra cultura SPJ para retener y atraer al mejor talento.
- Hemos recibido importantes reconocimientos, donde destacan: una de las 25 mejores empresas para trabajar a nivel mundial (*Great Place to Work*). Líder en diversidad 2020 por el *Financial Times*, y además, por tercer año consecutivo, lideramos el Índice de Igualdad de Género de *Bloomberg*.

Clientes

... tenemos más clientes y más satisfechos ...



- El aumento de los clientes vinculados, tanto particulares como empresas, ha permitido un crecimiento significativo de los ingresos, el crédito y los depósitos.
- Los clientes vinculados utilizan más nuestros canales digitales, contratan más productos y servicios e interactúan con nosotros con mayor frecuencia.

Accionistas

... lo que nos permite generar resultados ...

+8% creación de valor para los accionistas

TNAV por acción + dividendos por acción declarados en 2019



- Nuestro foco en la vinculación del cliente está generando resultados: cifra récord de ingresos de clientes[A] tras aumentar el 3% (+4% en euros constantes) y representar el 95% del total de ingresos.
- Hemos vuelto a reforzar nuestro balance, generando más capital y mejorando la calidad crediticia.
- Continuamos aumentando el dividendo en efectivo, como lo hemos hecho los últimos cinco años.

A. Ingresos de clientes: margen de intereses + comisiones netas

Sociedad

... e invertir más en la sociedad, ayudando a nuestros empleados a estar más motivados y comprometidos...

2,0 mn personas empoderadas financieramente en 2019

1,6 mn personas ayudadas a través de nuestros programas sociales en 2019

Banco más sostenible del mundo

by *Dow Jones Sustainability index 2019*

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

- Continuamos comprometidos en generar beneficios de manera más responsable y sostenible.
- Tenemos iniciativas y desarrollamos acciones dirigidas a diferentes tipos de inclusión y sostenibilidad, así como a otras buenas causas en las comunidades donde operamos.

Nuestro modelo de negocio

1. Nuestra escala

Escala local y alcance global

- Escala local basada en tres regiones geográficas, en las que mantenemos una posición de liderazgo en nuestros diez mercados principales.
- Alcance global apoyado en nuestros negocios globales, que permite una mayor colaboración dentro del Grupo para generar mayores ingresos y eficiencias.



A. Cuota de mercado en la actividad crediticia al Sep-19, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido cubre el mercado hipotecario.

2. Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

- Contamos con 145 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Disponemos de más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestras casi 12.000 sucursales y servicios de atención al cliente.



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

3. Diversificación

Geográfica y de negocios que nos hace más resilientes ante circunstancias adversas

- Diversificación geográfica en tres regiones, con un buen equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes, y entre segmentos de clientes (particulares, pymes y grandes empresas).
- Negocios globales que contribuyen con el 26% del beneficio ordinario del Grupo y refuerzan nuestras franquicias locales.
- Santander Global Platform apoya la transformación digital del todo el Grupo con el propósito de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros.



Nota: Contribución al beneficio ordinario atribuido por región. Sin incluir Santander Global Platform ni Centro Corporativo.

Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

En 2019, nuestro modelo de negocio vuelve a demostrar su fortaleza y resiliencia, apoyado en una buena ejecución de nuestra estrategia



Margen neto= Margen bruto – Costes de explotación.

Nuestro modelo de negocio y trayectoria apoyan la consecución de nuestros objetivos a medio plazo, a la vez que construimos un Banco más responsable

La ejecución de nuestro plan basado en tres pilares, impulsará el crecimiento rentable de forma responsable

1. Mejorar el rendimiento operativo
2. Optimizar la asignación de capital
3. Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform

1. Mejorar el rendimiento operativo potenciando One Santander:

Tres regiones geográficas (con 10 mercados principales) para mejorar la productividad y generar nuevas eficiencias:

Europa



47% del beneficio sobre áreas operativas

71% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas Créditos	Cuotas Depósitos
España	18%	19%
Reino Unido[A]	10%	9%
Portugal	18%	16%
Polonia[B]	12%	12%
SCF	Top 3 en financiación auto	

Construyendo una plataforma bancaria europea única con mayor rentabilidad

Norteamérica



16% del beneficio sobre áreas operativas

14% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas Créditos	Cuotas Depósitos
México	13%	13%
EE.UU.		
- SBNA[C]	3%	3%
- SC USA	Top 5 en auto retail	

Invirtiendo conjuntamente para mejorar las capacidades comerciales

Sudamérica



37% del beneficio sobre áreas operativas

15% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas Créditos	Cuotas Depósitos
Brasil	10%	10%[D]
Chile	18%	18%
Argentina	10%	11%

Reasignación de capital y oportunidad de crecimiento altamente rentable

Datos: Cuota de mercado de Sep-19 y la última disponible de SBNA y SCF de Jun-19.

A. Incluye *London Branch*.

B. Incluye negocios de SCF en Polonia.

C. En todos los estados en los que opera Santander Bank.

D. Incluye *debentures*, LCA (letras de crédito agrícola), LCI (letras de crédito inmobiliario), LF (*letras financieras*) y COE (certificado de operaciones estructuradas).

Negocios globales para fortalecer nuestra escala local con un alcance y colaboración global:

SCIB
Santander Corporate & Investment Banking

+17%
interanual
collaboration revenues

17%
beneficio sobre áreas operativas

1,8% RoRWA

43,1% Ratio de eficiencia

Continuamos siendo los socios estratégicos de nuestros clientes, apoyándonos en un modelo *capital-light* y en nuestra diversificación geográfica

WM&I
Santander Private Banking
Santander Asset Management
Santander Insurance

+20%
interanual
collaboration revenues
(sólo Banca Privada)

9%
beneficio sobre áreas operativas

2.494 mn € Contribución total al beneficio del Grupo[A]

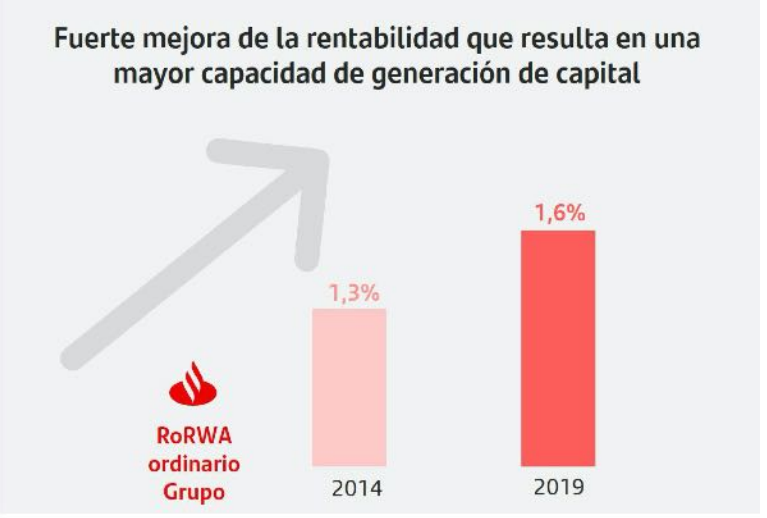
+13% s/2018 Primas de riesgo (total brutas emitidas)

Queremos convertirnos en el mejor y el más responsable *Wealth Manager* en Europa y América, apoyándonos en la plataforma global de Banca Privada, inversiones digitales, y una mayor propuesta de valor en SAM y Seguros

A. Beneficio después de impuestos + total de ingresos por comisiones generados por este negocio.

2. Optimización continua de la asignación de capital para mejorar la rentabilidad:

- Reasignación hacia regiones y negocios más rentables
- Mejorar el *pricing*, los procesos y el gobierno
- Gestión activa y alineamiento del equipo directivo



Para obtener información detallada sobre RoRWA y RoRWA ordinario, ver la sección 8 'Medidas Alternativas de Rendimiento' en el 'Informe económico y financiero'.

3. Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform:

Nuestra estrategia tecnológica está alineada con nuestro doble enfoque de digitalizar nuestros principales bancos y negocios globales, y desarrollar Santander Global Platform, centrándonos en atender mejor las necesidades de nuestros clientes.

La innovación y el desarrollo tecnológico son pilares estratégicos del Grupo. Nuestro objetivo es responder a los nuevos retos que emanan de la transformación digital, centrándonos en la excelencia operativa y la experiencia del cliente.



Acelerar la digitalización y desarrollo de Santander Global Platform. Avanzando hacia One Santander para desarrollar servicios más sencillos, más rápidos y mejores.



Banca responsable

Estado de información no financiera consolidado



Nuestra estrategia
Lo que importa a nuestros grupos de interés 16
Retos y oportunidades 18
Principios y gobierno 20
Hitos 2019 24
Reto 1: Nuevo entorno empresarial
Nuestra cultura corporativa 28
Profesionales preparados y comprometidos 34
Prácticas de negocio responsables 48
Valor para el accionista 56
Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible
Soluciones sencillas e innovadoras 60
Inclusión y empoderamiento financiero 64
Financiación de proyectos sostenibles 72
Huella medioambiental 84
Apoyo a la educación superior 86
Inversión en la sociedad 90
Contribución fiscal 92
Principales métricas 94
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 105
Información complementaria 109
Índice de contenidos Ley de información no financiera 110
Informe de Principios de Banca Responsable de UNEP FI 114
Índice de contenidos *Global Reporting Initiative (GRI)* 120
Informe de verificación independiente 143

Nuestra estrategia

"Si cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio, sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el social van de la mano. El valor que creamos debe traducirse en beneficio de todos. Las empresas que alinean sus objetivos con las metas a largo plazo de la sociedad son las que más aportan a la sociedad."

Ana Botín

Siendo responsables generamos confianza



Cómo hemos contribuido al progreso de las personas y de las empresas en 2019

Empleados

12.141 millones de euros
Gastos de personal[A]

98%
de empleados con contrato fijo

55%
de empleados son mujeres

Clientes

942.218 millones de euros
Crédito concedido (neto)

519.996 millones de euros a hogares

319.616 millones de euros a empresas

20.053 millones de euros a administraciones públicas

82.553 millones de euros a otros[B]

>500 millones de euros
destinados a microemprendedores a través de los programas de microfinanzas

Accionistas

3.822 millones de euros
Retribución total a los accionistas[C]

61.986 millones de euros
Valor en bolsa al cierre de 2019, segundo banco en la zona euro

0,23 euros
por acción de retribución total al accionista[C]

Sociedad

165 millones de euros
Inversión en la sociedad

119 millones de euros
Inversión en universidades

46 millones de euros
Inversión en programas y proyectos para apoyar a la sociedad

Proveedores

4.746 millones de euros
Pagos a proveedores[D]

4.744
Proveedores adjudicatarios a través de nuestro modelo global de compras

93,2%
Proveedores locales

Contribución fiscal

6.765 millones de euros
impuestos pagados por el Grupo

2.951 millones de euros
Impuestos sobre el beneficio

3.814 millones de euros
Otros impuestos

A. De acuerdo con las cuentas anuales auditadas del Grupo.
B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.
C. Sujeto a la aprobación del dividendo total con cargo al ejercicio 2019 por la Junta General Ordinaria de 2020.
D. Los datos se refieren únicamente al volumen negociado por Aquánima.

Lo que importa a nuestros grupos de interés

Para crear un banco más responsable, valoramos las opiniones de todos nuestros grupos de interés.

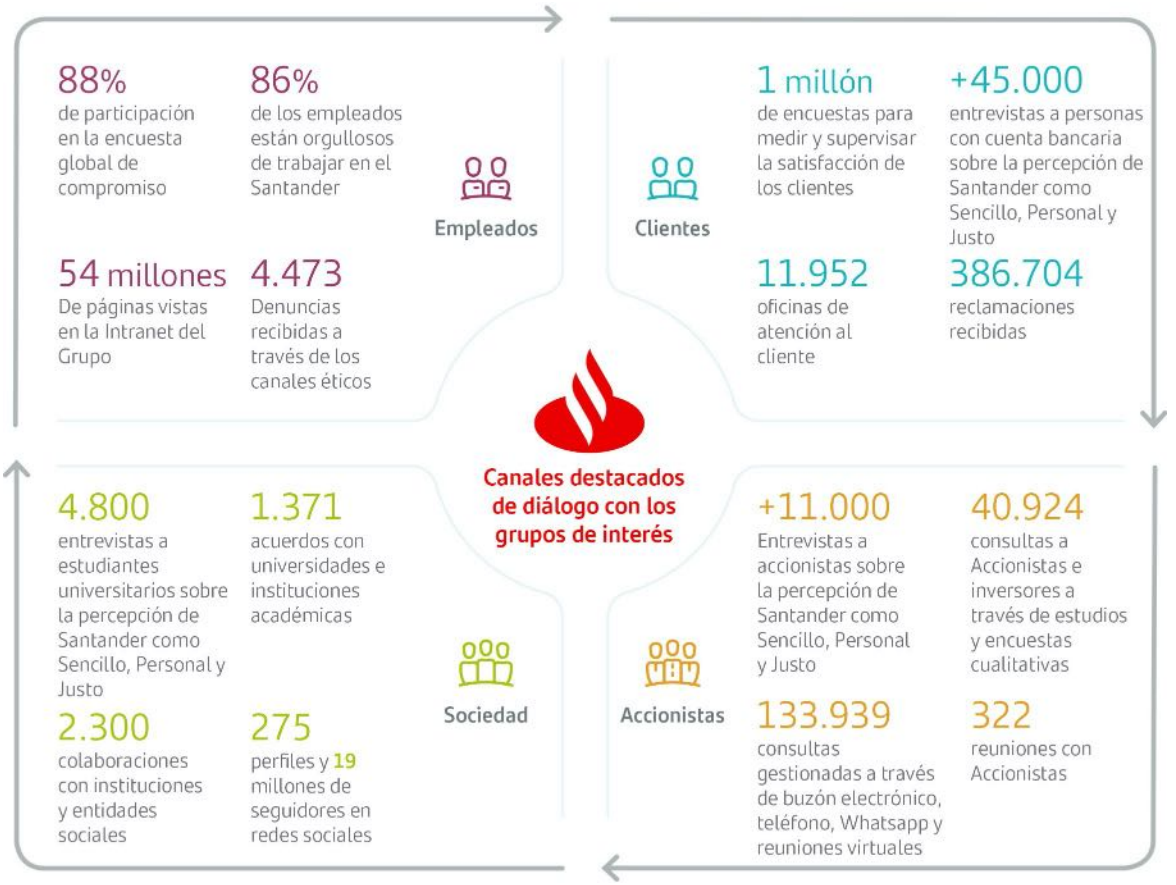
El compromiso con todos los grupos de interés ayuda a crear valor

La confianza de las personas es clave para crear valor a largo plazo. Para ello, promovemos la escucha activa con todos nuestros grupos de interés. Escuchando, analizando, y dando respuesta a sus opiniones e inquietudes no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades, lo que nos permite garantizar el éxito de nuestra actividad como banco y mantener el correcto funcionamiento de la cadena de valor.

Analizamos las demandas de los principales analistas e inversores en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Y hacemos un seguimiento continuo de las nuevas normas y buenas prácticas a nivel internacional, participando activamente en procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el desarrollo de políticas relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Para comprender nuestro impacto global en la sociedad, el Grupo también evalúa las externalidades sociales y medioambientales (tanto negativas como positivas), lo que nos permite detectar posibles riesgos para el negocio e identificar oportunidades para impulsar la creación de valor tanto para la sociedad como para el medio ambiente.

Asimismo, formamos parte de las principales y más importantes iniciativas a nivel local y global para apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible. Los detalles de estas colaboraciones pueden consultarse en la página 22 de este capítulo.



Identificando las cuestiones que importan

Santander realiza de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se lleva a cabo de forma anual en toda la cadena de valor del Grupo y consta de un minucioso análisis cuantitativo y cualitativo que utiliza tanto fuentes internas como externas. A cada una de estas variables se le otorga un peso en función de su relevancia para el Banco. La distribución de estos pesos se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste lo máximo posible a la realidad y contexto actual.

La matriz muestra los aspectos que Santander ha identificado en el análisis como más importantes para sus grupos de interés. En 2019 abordamos muchas de estas cuestiones. En particular, hemos puesto foco en implementar medidas para: potenciar prácticas de negocio responsables; apoyar la transición de la economía ante los retos del cambio climático; y para crear un equipo de profesionales diversos y preparados.

Principales variables consideradas para el análisis

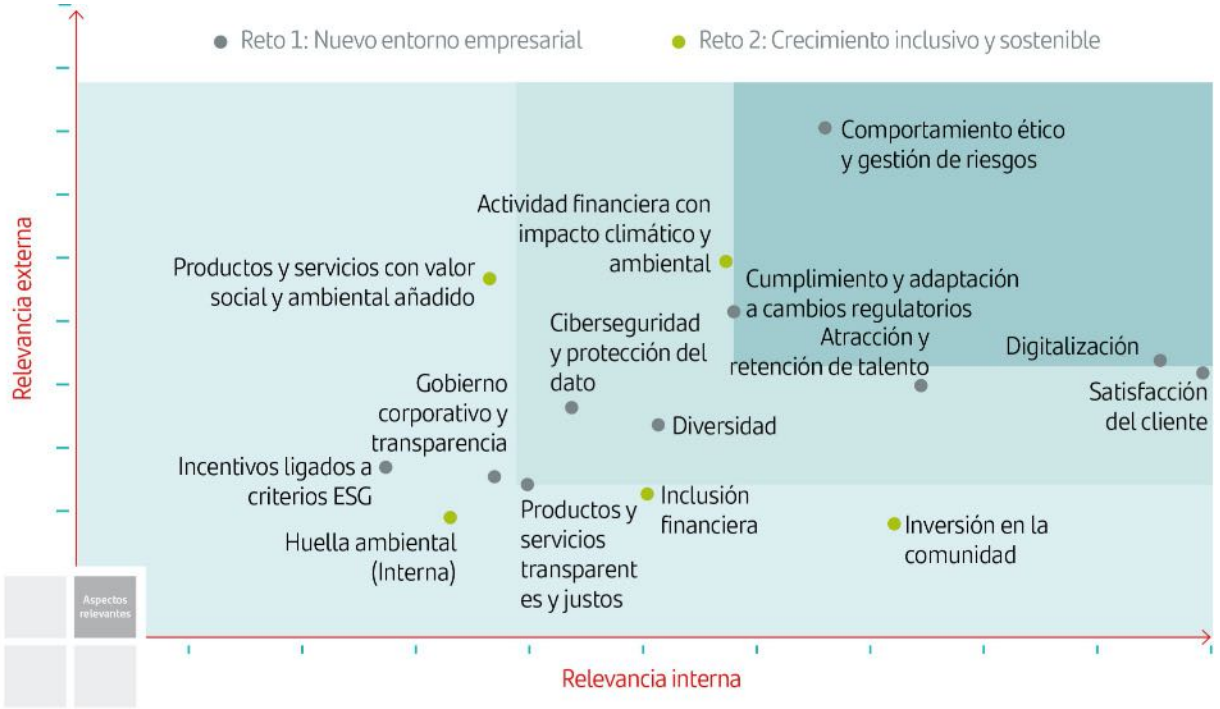
Externas

- Accionistas (opiniones de inversores ESG; Rep risk)
- Sector bancario (análisis de reportes y materialidad de nuestros pares)
- Clientes y sociedad (encuestas a clientes; impacto por segmento de negocio; análisis de prensa y redes sociales)
- Reguladores (marcos regulatorios y voluntarios como GRI, SASB o IIRC)

Internas

- Posicionamiento estratégico de Santander (compromisos públicos, comunicaciones internas, grupos de trabajo, análisis Top risk)
- Perspectiva de la dirección (actividad de la Comisión de Banca Responsable y del Consejo; mensajes y comunicados de la Presidenta y el CEO)
- Perspectiva de empleados (encuestas a empleados; consultas con unidades locales y áreas corporativas)

Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo[A]



Este análisis nos ayuda a centrar bien nuestras iniciativas y programas en todo el Grupo.

Principales aspectos en los que hemos puesto foco en 2019 (y lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros)	
• **Satisfacción del cliente**	Mecanismos de control y gestión del comportamiento ético y de los riesgos de la entidad (fraude, corrupción, terrorismo, prevención del blanqueo de capitales, etc.).
• **Diversidad**	Iniciativas para promover la incorporación de mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas o de otro tipo, etc.
• **Inclusión financiera**	Iniciativas para impulsar el acceso a servicios financieros para todos, incluidas aquellas personas y empresas con bajos ingresos o sin acceso al sistema financiero formal.
• **Actividad financiera con impacto climático y ambiental**	Estrategia de lucha contra el cambio climático y la transición a una economía baja en carbono. Impacto ambiental derivado de la financiación de ciertas actividades.

A. Aspectos como el desperdicio de alimentos, contaminación lumínica y por ruido, derechos humanos y biodiversidad no son materiales para el Grupo.

Retos y oportunidades

Como cualquier otra empresa, Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lo que crea nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad realizado, hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible.

Reto 1:
Nuevo entorno empresarial
Adaptarse a un mundo en constante evolución

La transformación que está experimentando la economía mundial no tiene precedentes. La apertura de los mercados, los flujos de capitales en los mercados internacionales y los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones están cambiando el entorno competitivo de las empresas en todo el mundo. Este nuevo marco de competencia, en constante cambio, obliga a las empresas a asumir más responsibilidades, y a trabajar de una manera más innovadora.

Santander, como todas las compañías, necesita empleados comprometidos y preparados capaces de entender las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, tenemos que incorporar nuevas regulaciones y normativas. Estas tendencias plantean el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro reto es superar las expectativas de la sociedad y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable. Para ello es clave contar con una cultura sólida en la que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.

Para obtener información detallada sobre nuestra estrategia para abordar este reto y convertirlo en una oportunidad, ver la sección "Reto 1: Nuevo entorno empresarial" de este capítulo.

Reto 2:

Crecimiento inclusivo y sostenible

Ayudar a la sociedad a lograr sus objetivos

El crecimiento debe satisfacer las necesidades presentes sin poner en peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras: se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente. Las entidades financieras pueden contribuir a este objetivo gestionando su propia actividad de forma responsable para ayudar a la sociedad a alcanzar sus metas.

Debemos desempeñar un papel relevante contribuyendo a que el crecimiento sea inclusivo y sostenible. Inclusivo: atendiendo a las necesidades de los clientes, ayudando a los emprendedores a crear empresas y empleo, fortaleciendo las economías locales y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan. Sostenible: financiando energías renovables y apoyando el desarrollo de infraestructuras y tecnología (como nuevas tecnologías agrarias y productivas más eficientes y sostenibles). Todo ello, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales en nuestras actividades, y contribuyendo activamente a un sistema económico y social más equitativo e inclusivo.

Para obtener información detallada sobre nuestra estrategia para abordar este reto y convertirlo en una oportunidad, ver la sección "Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible" de este capítulo.

Principios y gobierno

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Hemos reformado y reforzado nuestro gobierno en materia de banca responsable para ayudarnos a manejar las iniciativas con las que abordaremos los dos retos que hemos identificado.

Políticas sobre las que se asienta nuestra estrategia de banca responsable

Código General de Conducta	Política Corporativa de Cultura[A]	Política General de Sostenibilidad	Política de Derechos Humanos	Políticas sectoriales	Política de Sectores Sensibles
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los empleados del Grupo, y es la piedra angular de la función de cumplimiento del Grupo.	Establece las directrices y las pautas de seguimiento obligatorio que garantizan la formación y el arraigo de una cultura homogénea en todo el Grupo.	Define los principios generales de sostenibilidad del Grupo y los compromisos adquiridos con carácter voluntario para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos en todas nuestras actividades y recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Establecen los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera).	Establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales.

Política de Protección de los consumidores[B]	Código de Conducta en los mercados de valores	Política de Ciberseguridad	Política de Homologación de Terceros[C]	Política Fiscal	Política de Conflictos de Interés	Política de Financiación de Partidos Políticos	Política de Contribuciones a Fines Sociales	Política de Movilidad Global

A. Incluye los principios de diversidad e inclusión del Grupo y el estándar de voluntariado corporativo.
B. Incluye los principios del consumidor financiero.
C. Incluye los principios de conducta responsable para proveedores.

Cambios introducidos en las políticas en 2019

- La **Política General de Sostenibilidad** ha incorporado la Política de Cambio Climático, recogiendo sus aspectos más relevantes. Se ha incluido más detalles sobre el gobierno de la Política y los criterios sobre áreas protegidas se han alineado con el nuevo enfoque de políticas sectoriales de riesgos medioambientales y sociales.
- La **Política Corporativa de Cultura** ha incorporado la Política de Voluntariado. También hemos actualizado nuestros principios de Diversidad e Inclusión para reflejar nuestro compromiso con las personas con discapacidad y las personas con diferentes orientaciones sexuales; y para destacar la importancia de tener productos apropiados y accesibles para todos. Asimismo, nuestros compromisos de liderazgo se han incorporado dentro de los estándares mínimos que conforman *Santander Way*.
- La **Política de Derechos Humanos** se ha modificado para actualizar las principales declaraciones y códigos en los que se basa. También precisa los asuntos relevantes en nuestras relaciones con clientes, proveedores y comunidades; y da más detalles sobre el gobierno de la política.
- La **Política de Movilidad Global** se ha revisado para dar a nuestros empleados nuevas oportunidades de trabajar en distintas geografías; hemos revisado la remuneración y los beneficios laborales de los empleados cuando trabajan en el extranjero, así como el modelo de gobierno.

En nuestra web www.santander.com se puede acceder a aquellas políticas que el banco ha hecho públicas.

Supervisión estratégica y coordinación

Gobierno corporativo

La **comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura** ayuda al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia general de banca responsable del Grupo. Se centra en la cultura corporativa, en la ética y la conducta, en el impacto de la transformación digital en nuestro método de trabajo, en las políticas del Grupo sobre asuntos y sectores sensibles y en cómo el Grupo impulsa un crecimiento inclusivo y sostenible.

La comisión cuenta con el apoyo de un *steering* de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible.

- El ***steering* de cultura** promueve, apoya y hace un seguimiento de la implementación de *The Santander Way* (nuestra cultura corporativa) en las distintas áreas geográficas, garantizando la congruencia de las acciones corporativas y locales.
- El ***steering* de banca inclusiva y sostenible** revisa y hace un seguimiento de las iniciativas dirigidas a abordar la inclusión social y financiera, ampliar y mejorar el acceso a la educación y la formación, respaldar la transición a una economía baja en carbono y apoyar inversiones que beneficien a la sociedad en su conjunto.

Gestión de Banca Responsable

- La **unidad corporativa de Banca Responsable** coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Para dar apoyo a esta unidad, Santander cuenta con un **asesor senior sobre prácticas empresariales responsables**, que depende directamente de la presidenta.
- Las **unidades de Sostenibilidad y Cultura de las filiales** de Santander coordinan e impulsan sus agendas de banca responsable locales, asegurándose de que estén en consonancia con la estrategia y las políticas corporativas de Santander. Cada filial ha nombrado a un alto directivo que se encarga de la **función de Banca Responsable.**

Coordinación y estrategia

- Se han establecido **métricas y objetivos** para impulsar la agenda de banca responsable de Santander e incorporar la banca responsable dentro de la estrategia de negocio del Grupo.
- Se han desarrollado **directrices para las filiales (y las unidades de negocio globales)** a fin de asegurar el adecuado gobierno y la aplicación de la agenda de banca responsable en el conjunto del Grupo.
- Se ha establecido una **coordinación periódica** entre las unidades que incluye reuniones bimensuales conjuntas. Además, se ha celebrado en 2019 el primer **encuentro global de Banca Responsable**, al que acudieron los representantes de Banca Responsable de todos los negocios y las geografías del Banco.

Principales iniciativas acordadas por la comisión en 2019:

Estrategia de Banca Responsable

- Aprobación de nuestras prioridades de banca responsable para el periodo 2020-2022.
- Lanzamiento de los compromisos de banca responsable para 2021 y 2025.

Reto 1: El nuevo entorno empresarial

- Compromisos de liderazgo incluidos bajo el paraguas de *The Santander Way*.
- Puesta en marcha del la iniciativa global de Simplificación. Se han nombrado responsables y se han establecido los principales indicadores (Encuesta Global de Compromiso (GES por sus siglas en inglés), NPS (Net Promoter Score), seguimiento de la percepción de Banco Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo).
- Creación de nuevos estándares mínimos globales sobre maternidad y paternidad.
- Lanzamiento de nuevas iniciativas para aumentar la contratación de personas con discapacidad.
- Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.
- Actualización de la Política Corporativa de Cultura.
- Actualización de la Política de Derechos Humanos.

Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible

- Creación de una nueva estrategia sobre el cambio climático.
- Creación de un nuevo marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles.
- Actualización de las políticas medioambientales y sociales del Grupo.
- Desarrollo de un plan de acción para impulsar el empoderamiento y la inclusión financiera.
- Nuevo enfoque sobre banca responsable en Santander Wealth Management y Santander Corporate & Investment Banking.
- Lanzamiento de un nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad del Grupo para reducir nuestra huella ambiental interna.
- Lanzamiento de un nuevo compromiso para ser neutros en carbono en 2020.

Para obtener más información, ver la sección 4.9 "Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura" del capitulo de Gobierno corporativo.

Principales iniciativas en las que participamos

Como Grupo, para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional, entre las que destacamos:

- **UNEP *Finance initiative*.** Somos miembros fundadores de los principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas. Asimismo, participamos junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca.
- ***World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).** La presidenta del Banco, Ana Botín, es miembro del comité ejecutivo. Y formamos parte del grupo de trabajo *Future of work*, que apoya a las compañías para adaptar su propia estrategia empresarial y de Recursos Humanos para evolucionar con la era digital.
- ***Banking Environment Initiative* (BEI).** Participamos en dos iniciativas de trabajo relacionadas con el clima, el *Soft Commodities Compact* y la nueva iniciativa Bank 2030, que busca construir una hoja de ruta para el sector bancario para 2030 con el fin de promover el aumento de la financiación de actividades bajas en carbono.
- **CEO *Partnership for Financial Inclusion*.** Formamos parte junto a otras nueve compañías de la alianza del sector privado para la inclusión financiera, una iniciativa impulsada por la Reina Máxima de Holanda, representante Especial de Naciones Unidas para promover la Financiación Inclusiva para el desarrollo.
- **Principios del Ecuador.** Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador.

Además, en 2019 desempeñamos un papel activo en el debate de políticas sobre el cambio climático y la financiación sostenible, participando en los procesos de consulta oficial sobre los expedientes reglamentarios pertinentes (en particular en Europa) y en los foros de la industria centrados en la transición a una economía con bajas emisiones de carbono. Hemos trabajado junto con las asociaciones de la industria como el Instituto de Finanzas Internacionales, la Mesa Redonda de Servicios Financieros Europeos, la Asociación de Mercados Financieros en Europa, y la Federación Bancaria Europea para aportar nuestra opinión y experiencia en debates tan relevantes como el Marco de la UE para la identificación de actividades económicas sostenibles (o taxonomía), y en establecer unos criterios técnicos a través del Technical Experct Group (TEG) de la Comisión Europea; la regulación relacionada con inversión sostenible y riesgo medioambiental o el trabajo continuo en la identificación y gestión de riesgos climáticos. Santander participa también en EBF-UNEP FI, un grupo de trabajo que desarrollará directrices voluntarias para que los bancos aplicar la taxonomía de la Unión Europea.

Otras iniciativas locales e internacionales en las que participamos



- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios de Empoderamiento de la Mujer (Naciones Unidas)
- *The Valuable* 500
- Principios de Inversión Responsable
- CDP (antes *Carbon Disclosure Project*)
- Alianza Global de Inversores para el Desarrollo (Naciones Unidas)
- Grupo Financiero Internacional contra el tráfico de especies salvaje
- Mesa redonda sobre soja responsable
- Grupo de trabajo de ganadería sostenible
- *Climate Leadership Council*
- Grupo Wolfsberg

Ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales: agenda 2030

Queremos hacer más cada día para promover un crecimiento inclusivo y sostenible y garantizar que estamos promoviendo activamente la lucha contra el cambio climático.

Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Principales ODS en los que las actividades comerciales e inversiones a las comunidades del Banco Santander tienen mayor implicación.



Estamos comprometidos a reducir la pobreza y reforzar el bienestar de las economías locales en las que operamos. A través de nuestras microfinanzas, productos y servicios y programas de inversión a la comunidad empoderamos y ayudamos a millones de personas cada año.



Lideramos el apoyo a la educación superior. Gracias a Santander Universidades, programa pionero y único en el mundo, ayudamos a universidades y estudiantes a prosperar, centrándonos en la educación, el emprendimiento y el empleo. Becas Santander es uno de los programas de becas financiados por entidad privada más grandes.



Promovemos un entorno de trabajo diverso e inclusivo. Garantizamos la igualdad de oportunidades e impulsamos la igualdad de género a todos los niveles como prioridad estratégica. Además, apoyamos iniciativas que promueven la diversidad en nuestro negocio.



Somos líderes en la financiación de proyectos de energías reno. También, apoyamos a nuestros clientes a financiar proyectos de eficiencia energética, bajas emisiones, vehículos híbridos y eléctricos y otras soluciones de movilidad eléctricas.



Contamos con un equipo preparado y comprometido que nos permite responder y satisfacer las necesidades de los clientes, ayudar a los emprendedores a crear empresas y empleo, y fortalecer las economías locales.



Desarrollamos productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad dándoles acceso a servicios financieros y enseñándoles a utilizar estos de forma adecuada para gestionar sus finanzas de la mejor forma posible. Apoyamos la diversidad y la inclusión en nuestro negocio.



Financiamos la construcción de infraestructuras sostenibles que garantizan servicios básicos y promueven el crecimiento económico inclusivo. Además, promovemos oportunidades de vivienda asequibles.



Promovemos un consumo responsable tanto en nuestras propias operaciones como con nuestros clientes y con los proveedores con los que contratamos, a través de productos y servicios Simples, Personales y Justos, y promoviendo comportamientos éticos entre nuestros proveedores.



Apoyamos la lucha contra el cambio climático de dos formas: reduciendo nuestra huella ambiental y ayudando a 145 millones de clientes en su transición hacia una economía más sostenible.



Para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional.

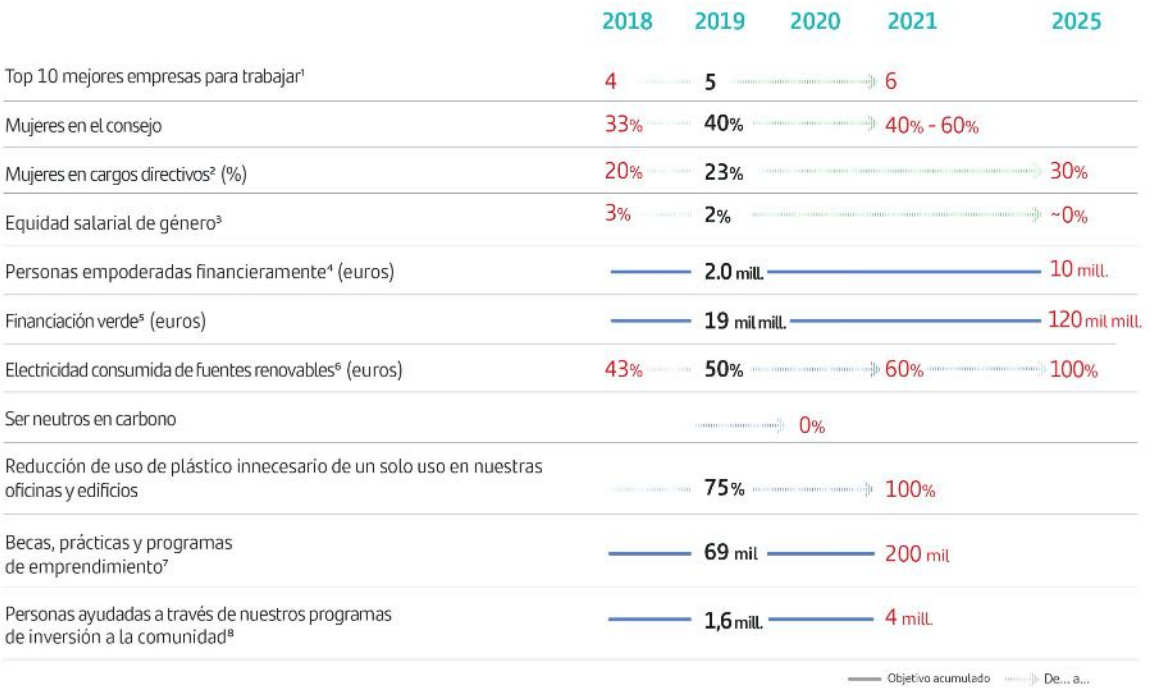
Hitos de 2019

Hemos establecido 11 objetivos que reflejan nuestro compromiso para crear un banco más responsable...

Estamos trabajando en tener una cultura sólida: contar con un equipo comprometido, diverso y capacitado que ofrezca a nuestros clientes soluciones a sus necesidades aumentando el acceso a servicios financieros; mejorando la educación y formación financiera; apoyando a nuestros clientes en su transición hacia una economía verde, y reduciendo nuestra huella medioambiental. Además, seguimos aumentando las oportunidades con el apoyo a la educación de nuestro programa de Universidades y mejorando las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos.

Hemos establecido objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazos concretos. Los compromisos también reflejan las formas en que nuestro negocio puede abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas más relevantes para nuestras operaciones, así como nuestro apoyo al Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

Nuestros compromisos



1 De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).
2 Los puestos de alta dirección representan el 1 % de la plantilla total.
3 La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.
4 Personas (sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente) a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimiento y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.
5 Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. El compromiso para el periodo 2019-2030 es de 220.000 millones de euros.
6 En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.
7 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).
8 Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

... y seguimos esforzándonos por adaptarnos al nuevo entorno empresarial...

- Actualizamos la **Política Corporativa de Cultura**, que ahora incorpora nuestros compromisos de liderazgo y nuestros nuevos principios sobre diversidad e inclusión, y que integra la Política de Voluntariado.
- Aprobamos las **estándares mínimos globales de bajas de maternidad/paternidad**, con un periodo mínimo de 14 semanas remuneradas en el primer caso y de 4 semanas consecutivas o divididas en periodos de 15 días en el segundo.
- Lanzamos **Canal Abierto,** un nuevo modelo de canal de denuncias a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos del Código General de Conducta, así como conductas no alineadas con los valores y comportamientos corporativos.
- Lanzamos **nuevos programas de escucha activa a clientes** en Portugal y México, para entender sus necesidades y mejorar nuestros productos y servicios.
- Desarrollamos una **guía corporativa de buenas prácticas en el tratamiento de clientes vulnerables**, para poder atender a sus necesidades individuales y prevenir el exceso de deuda.
- Abrimos nuestro nuevo ***Cyber Security Centre*** corporativo para proteger a Santander, nuestros sistemas y nuestros clientes de las ciberamenazas.
- Integramos **nuevos criterios ESG** en el proceso de homologación de proveedores.
- Firmamos los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas**.
- Nos adherimos a ***The Value 500*** con el compromiso de incluir la integración de personas con discapacidad en la agenda del Consejo.

...a la vez que fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible...

- Firmamos, como miembro fundador, los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, creados para hacer frente, a través del sistema financiero, a los principales desafíos que enfrentan la sociedad, y apoyar los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.
- Firmamos el **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima** para acelerar la transición del sector financiero a una economía baja en carbono.
- Analizamos la **alineación de parte de nuestra cartera con los escenarios climáticos**, como paso para tener en cuenta las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.
- Lanzamos los nuevos **marcos de bonos verdes, sociales y sostenibles** de Santander. Emitimos el primer bono verde de 1.000 millones de euros, como punto de partida de un plan global de emisiones sostenibles.
- Lanzamos un **nuevo fondo de inversión de bonos verdes** que completa la gama sostenible de Santander Asset Management, con 1.500 millones de euros de activos bajo gestión.
- Nos unimos a la **Alianza de CEO sobre Inversores Globales para el Desarrollo Sostenible** (GISD por sus siglas en inglés) para aumentar la inversión a largo plazo en desarrollo sostenible.
- Nos unimos al **Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes** como parte del compromiso del Grupo con la prevención y disuasión del tráfico de especies salvajes.

Hemos recibido el reconocimiento internacional por nuestro desempeño

- Santander fue reconocido como el **banco más sostenible del mundo** en el *Dow Jones Sustainability Index* en 2019.
- También hemos sido reconocidos como **una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo** por *Great Place to Work* y **uno de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica.**
- Recibimos la certificación de ***Top Employer Europe***, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que una empresa ofrece a sus empleados y su contribución al desarrollo personal y profesional.
- Santander **lidera el índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2020** formado por 325 compañías de todo el mundo. Este índice incluye parámetros de igualdad salarial y paridad de género, integración y talento y liderazgo femeninos.
- Santander Brasil ha sido reconocido por la revista Fortune como **una de las empresas que están cambiando el mundo** y por *Great Place to Work* como una de las 10 empresas más importantes que destacan por sus prácticas corporativas centradas en personas LGBTQI+.
- Santander México ha sido reconocido en los premios *International Finance Banking* por segunda vez como "**el banco más responsable socialmente de México**".

Nuevo entorno empresarial

Nos adaptamos a un nuevo entorno en constante evolución a través de...



Nuestra cultura corporativa: Santander Way.

Una fuerte cultura corporativa es esencial para tener éxito en un entorno competitivo de rápida evolución.

Profesionales preparados y comprometidos.

Cuanto mayor sea la preparación y motivación de nuestros profesionales,mayor será su compromiso para contribuir al progreso de las personas y las empresas. Para ello contamos con equipos muy diversos.

Prácticas de negocio responsables.

Desarrollamos nuestros productos y servicios de forma responsable y con una atención de calidad máxima a nuestros clientes. Nuestras compras están basadas en criterios éticos, sociales y ambientales que garantizan la sostenibilidad a largo plazo de nuestra cadena de valor.

Valor para el accionista.

Contamos con un marco de gobierno sólido y transparente. Los riesgos y las oportunidades se gestionan de forma prudente, y la estrategia a largo plazo está diseñada para proteger los intereses de nuestros accionistas y la sociedad en su conjunto.

Nuestra cultura corporativa: *Santander Way*

Santander Way engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular sobre la que estamos construyendo un banco más responsable.

Para ser un banco responsable, necesitamos una sólida cultura corporativa

Nuestra cultura corporativa es esencial para aspirar a crear una banca más responsable. Si cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el social van de la mano. El valor que crea nuestro negocio es compartido, para beneficio de todos.

Santander Way. La forma en la que trabajamos



Para vivir Santander Way y ser un banco Sencillo, Personal y Justo (SPJ) en todo los que hacemos, en 2016 definimos ocho comportamientos corporativos.

Estos comportamientos los hemos incorporado en cada fase del ciclo de vida del empleado, asegurándonos de que están presentes en todo lo que hacemos: desde atracción y contratación, formación, desarrollo de carrera, remuneración, reconocimientos, etc.

"En nuestro trabajo, el cómo es tan importante como el qué".

Ana Botín, Presidenta

Compromisos de liderazgo

El liderazgo es clave para acelerar la transformación corporativa y cultural. Por eso, en 2019, lanzamos nuestros Compromisos de Liderazgo. Han sido definidos por más de 300 empleados de 28 unidades diferentes en los distintos países del Grupo.

Para incorporar los Compromisos en todas nuestras operaciones, hemos puesto en marcha una importante campaña de comunicación interna y se han incluido en nuestros programas de liderazgo y en cursos de formación específicos. Se han incorporado cuatro preguntas, que reflejan los Compromisos de Liderazgo, en nuestra encuesta global de compromiso y completan nuestro sistema de gestión, MyContribution.

También hemos cambiado nuestra Política de Cultura Corporativa para reflejar los compromisos de liderazgo como un estándar mínimo común (obligatorio) en todas las unidades.

Para fortalecer nuestra cultura, en 2019 nos centramos en las siguientes iniciativas:



Percepción de los grupos de interés de Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo

Empleados

84%

de los empleados perciben que sus compañeros se comportan de una forma Sencilla, Personal y Justa.

Clientes

63%

de los clientes piensan que han sido tratados de una forma Sencilla, Personal y Justa.

Accionistas

56%

de los accionistas creen que el banco es Sencillo, Personal y Justo.

Comunidades

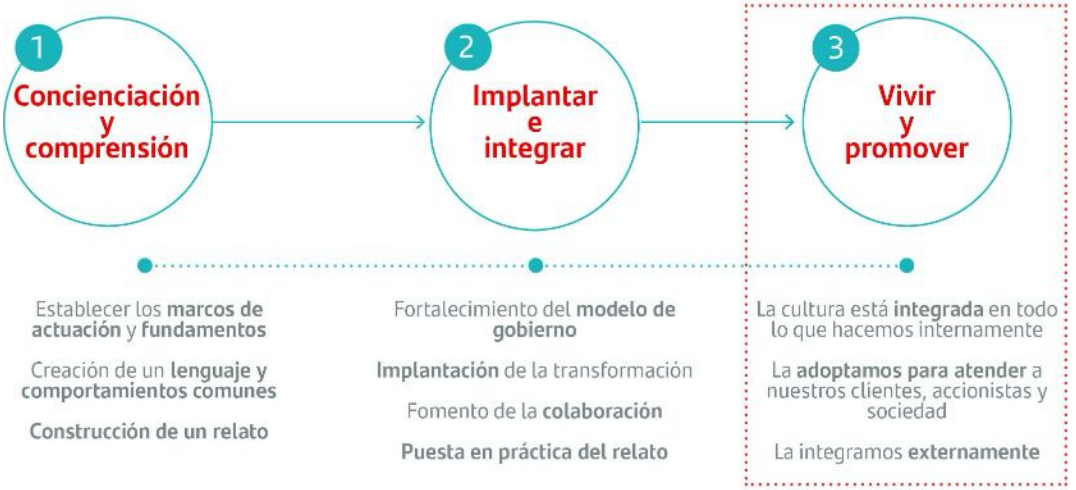
59%

de los estudiantes universitarios piensan que el banco es Simple, Personal y Justo.

Transformación cultural: un viaje que no termina

La transformación cultural lleva tiempo. El viaje *Santander Way* comenzó en 2015 y, desde entonces, nos hemos esforzado en trabajar de forma Sencilla Personal y Justa.

Nuestra transformación cultural es un viaje de 3 fases... estamos avanzando en la fase 3



Plan de Cultura 2019 objetivos y logros

	Objetivos	Logros
Diversidad e inclusión →	Promover la **diversidad de género** e igualdad retributiva. Fomentar la **diversidad cultural.** Incorporar en el proceso de **homologación** de **proveedores principios de I&D.**	• Lanzamiento de compromisos externos en materia de género • *Bloomberg Gender Equality Index:* la mayor puntuación • 40% de mujeres en el consejo de administración • Mejora del 3% al 2% en equidad salarial • Estándares mínimos globales de baja maternal y paternal • Inclusión de preguntas de D&I en la evaluación de proveedores • Fijación de objetivos de diversidad de género y cultura para 2025
Hablar claro →	Estándares mínimos globales y promoción de **canales anónimos de denuncias.**	• Estándares mínimos globales aprobados • Canales anónimos en todas las geografías • Incremento de 2 p.p en la Encuesta Global de Compromiso en preguntas relacionadas con *hablar claro*
SPJ para clientes →	Desarrollo y comunicación de los **Principios de protección al consumidor.** Formación en conducta a la fuerza de ventas	• Lanzamiento e integración de los Principios de protección al consumidor • + del 90% de la fuerza de ventas ha completado formación en conducta • Top 3 en Satisfacción de Clientes en 6 países
Simplificación →	Definir y mapear la situación actual para personas y clientes. **Simplificar las estructuras de gobierno** para mejorar la responsabilidad y la toma de decisiones.	• Mapeo global realizado y estándares de medición definidos • Proyectos estratégicos de simplificación identificados • Comités en el Centro Corporativo reducidos en un 48%, ahorrando 533 horas de cargos directivos • Reducción de Políticas Corporativas: 30%

Más detalle sobre los aspectos de Diversidad e inclusión y Hablar claro en la sección de Profesionales preparados y comprometidos, y para entender nuestro compromiso con ser un banco Sencillo, Personal y Justo para nuestros clientes, dirigirse a la sección de Prácticas de negocio responsables.

Simplificación

La simplificación es una prioridad para nuestra agenda de banca responsable, no solo porque Sencillo es uno de nuestros valores, sino también porque está estrechamente relacionada con la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante y sigue siendo un reto para el Grupo, según el *feedback* de nuestros grupos de interés.

En 2019 se lanzó una iniciativa, trabajando con países y áreas globales, para cumplir con las expectativas de nuestros clientes y empleados de hacer de Santander un banco Sencillo.

Esto implica:

- Poner foco en los procesos y sistemas tanto internos como externos.
- Romper silos para trabajar entre unidades de negocio y geografías o, donde aplique, enfocarse en proyectos e iniciativas locales.

Durante 2019 preguntamos a nuestros empleados y clientes cuáles eran sus prioridades en términos de simplificación y nos contestaron:

- Lenguaje claro y sencillo
- Procesos fáciles de entender
- Atención rápida
- Fácil comprensión de los productos

A la vista de estos resultados, hemos puesto en marcha desde el Grupo una serie de iniciativas. Por ejemplo:

- La simplificación ahora está incluida en los objetivos de los roles de gestión.
- Hemos simplificado la estructura del Grupo en tres geografías: Europa, Sudamérica y Norteamérica.
- Hemos lanzado la nueva web Santander.com para proporcionar una plataforma ágil y simplificada para nuestros grupos de interés.
- Hemos desarrollado un nuevo *digital workplace* para potenciar las comunicaciones, la colaboración y el intercambio de mejores prácticas en todo el Grupo. Se lanzará en 2020.
- Simplificamos nuestra plataforma de RR.HH. para nuestros empleados con el fin de facilitar el acceso a información relevante.
- Se está llevando a cabo una revisión global de productos y servicios, con especial foco en la rapidez de servicio.
- Se está llevando a cabo una revisión de sistemas, y se están mejorando para fomentar la digitalización, facilitando a los clientes su interacción con nosotros y el trabajo conjunto de los equipos.
- Con metodologías *agile*, estamos cambiando los procesos para reducir el *time to market*, el tiempo para tomar decisiones, y potenciar la colaboración.

Portugal, un caso práctico de simplificación

Santander Portugal ha puesto en marcha una serie de iniciativas para simplificar su operativa :

- Procesos: mediante foco en simplificar procesos *end to end*, se ha reducido el tiempo de comercialización de hipotecas de 75 días a menos de 25 días, convirtiéndose en el mejor de su clase en Portugal. El objetivo es ahora reducir el proceso *end to end* de los préstamos a particulares, reduciendo el tiempo de una media de 11 días a unas pocas horas. Se implantará en 2020.
- Oferta de productos: la reducción y simplificación del número de productos comercializados y la potenciación de los canales digitales en las siguientes líneas de negocio sigue siendo un área clave de atención: cuentas, tarjetas, crédito, ahorro e inversión y protección. El objetivo es reducir el número de productos de 206 a 54. En 2019, se centraron en reducir el número de productos para particulares de 159 a 77.
- Excelencia operativa: alineación de la transformación de procesos con las prioridades de negocio, con foco en mejorar la experiencia interna del cliente y ahorro de costes, incluyendo herramientas de automatización que reduzcan el tiempo de implantación de nuevos procesos y reduzcan la intervención manual.
- Gobierno: reducción del número de comités de 37 a 27. La simplificación ha aumentado la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones, reduciendo la duplicación y el tiempo dedicado a preparar y asistir a las reuniones.

Risk pro: nuestra cultura de riesgos

La gestión del riesgo es el negocio de la banca, y la gestión prudente del riesgo es un pilar fundamental de un banco responsable. Esto requiere políticas, procesos y líneas de responsabilidad claras, todo ello respaldado por una fuerte cultura de riesgos que refleja el hecho de que, en un banco como Santander, todos tenemos un papel que jugar en la gestión de riesgos.

El enfoque de los bancos en materia de riesgos, y su cultura de riesgos, está cada vez más sometido al escrutinio regulatorio, y el Banco Central Europeo y otros reguladores se centran en cómo se entiende el riesgo a todos los niveles en los servicios financieros.

En este contexto de constante cambio, con nuevos tipos de riesgos emergentes y crecientes exigencias regulatorias, el Grupo mantiene un excelente nivel de gestión de riesgos que le permite alcanzar un crecimiento sostenible.

Nuestra cultura de riesgos se denomina *risk pro* con el objetivo de promover la responsabilidad personal de todos en la gestión de los riesgos, independientemente de su nivel o función. Esto requiere una gestión prudente de los riesgos, a la vez que se construye una sólida cultura interna de gestión de los riesgos en toda la organización, que es entendida e implantada por todos los empleados.

Risk pro[A] está incluido dentro de los estándares mínimos comunes de la Política Corporativa de Cultura.

Contar con una sólida cultura de riesgos

En 2019, hemos seguido poniendo foco en incorporar la importancia de la cultura de riesgos en todas las áreas del ciclo de vida de los empleados, incluyendo:

- Captación y *onboarding*
- Formación y concienciación
- Gestión del desempeño y remuneración
- Reconocimiento
- Gestión diaria, incluyendo el fomento de hablar claro y expresar preocupaciones
- Compartición de buenas prácticas y promoción de de la importancia del riesgo por parte de alta dirección.

Gestión de riesgos: clave para ser un banco responsable

Nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento es clave para garantizar que trabajamos de acuerdo con nuestros valores, nuestra cultura corporativa, y nuestra estrategia de banca responsable. Se asienta en tres líneas de defensa:

1. Unidades de negocio y de soporte
2. Gestión de riesgo y cumplimiento
3. Auditoría interna

El consejo de administración es responsable del control y gestión de los riesgos y, en particular, de la fijación del apetito de riesgo para el Grupo. Para ello cuenta con el apoyo especializado de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

Los riesgos relacionados con el cumplimiento, la conducta, la digitalización y el cambio climático, así como el análisis de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales, son muy relevantes en nuestro esfuerzo de construir un banco responsable. Estos riesgos son supervisados por la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento del consejo.

En 2019, siguiendo las recomendaciones del TCFD, se ha puesto especial foco en en el análisis e identificación de riesgos a corto, medio y largo plazo relacionados con el cambio climático (más información en la sección de financiación de proyectos sostenibles de este capitulo).

Más información sobre riesgos ambientales y sociales en la sección 2.5 del capitulo de Gestión y control de riesgos.

Información relativa a las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno, el blanqueo de capitales y la financiación al terrorismo disponible en la sección 7.3 del capitulo de Gestión y control de riesgos.

risk pro
Everyone's business

A. *I AM Risk* es el nombre de *risk pro* en Reino Unido y EE.UU.

93%
de los empleados es consciente y capaz de identificar los riesgos a los que se enfrentan en su trabajo diario.

91%
de los empleados afirman que la ciberseguridad se considera una prioridad crítica.

75%
de los empleados considera que el equipo directivo fomenta el reporte de información relevante, aunque sea una mala noticia.

79%
de los empleados afirman que pueden informar de comportamientos o prácticas poco éticos sin miedo a represalias.

Fuente: Encuesta de compromiso global 2019

Ciberseguridad

La ciberseguridad es crítica en la era digital. Los ciberataques y el riesgo de fraude suponen riesgos sistémicos para los servicios financieros. Los clientes esperan que sus datos se mantengan de forma segura y se manejen de forma ética. Seguir impulsando los comportamientos que fomentan la ciberseguridad continúa siendo una prioridad estratégica para el Grupo.

Nuestra Política de Ciberseguridad y Conducta en TI define el uso aceptable de los equipos y servicios de Tecnología de la Información (TI) del Banco Santander, así como las reglas de ciberseguridad y conducta de los empleados para proteger al Grupo.

La política también pone de relieve aspectos de riesgo y uso indebido, y ofrece orientación sobre cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales a través de las reglas clave de ciberseguridad de Santander. Asimismo, en nuestra política se establece cómo el Grupo y sus filiales deben utilizar y manejar tecnología, herramientas de trabajo e información que Santander facilita a sus empleados para evitar incidentes legales, reputacionales o cibernéticos.

En 2019 se lanzaron varias campañas de formación y concienciación a empleados en todas las entidades del Grupo, incluyendo cursos *online,* artículos y ejercicios prácticos. Además, se desarrolló una nueva herramienta para que los empleados puedan reportar cualquier incidencia relacionada con ciberseguridad. Esta herramienta está disponible a través de una página web o a través de la App TIPS. Además, se comparte información con clientes y con el público en general a través de los canales digitales de Santander, como redes sociales, aplicaciones bancarias, cuentas de correo y web.

También, lanzamos un nuevo Cyber Security Centre global. El centro protege al Banco Santander, a nuestros sistemas y a nuestros clientes siguiendo proactivamente las amenazas cibernéticas 24 horas, 7 días por semana, en todos los mercados clave de Santander.

Igualmente trabajamos en colaboración con organizaciones públicas y privadas para promover el intercambio de información y la colaboración en materia de ciberseguridad. Las actividades incluyen: la construcción de procesos bilaterales de intercambio de información con entidades públicas y homólogos clave; el esfuerzo de liderazgo en todas las geografías clave para contribuir a un mayor intercambio de información con agencias gubernamentales e instituciones financieras locales; y el fomento de la creación de mecanismos internacionales de intercambio de información para ayudar a combatir la ciberdelincuencia.

La ciberseguridad es responsabilidad de todos los empleados y personas que interactúan de alguna manera con Santander.

Para más información sobre la formación en ciberriesgo impartida a nuestros empleados ver la sección de"Profesionales preparados y comprometidos" de este capítulo.

Para más información sobre nuestro plan de ciberseguridad ver capítulo "Gestión y control de riesgos."

Nuestra política de ciberseguridad y conducta en TI proporciona cinco sencillas reglas para ayudar a proteger a los empleados y al Banco Santander.



Protege tu información y equipo



Sé discreto, en internet y en público



Piensa antes de hacer clic o responder



Mantén tus contraseñas seguras



Si sospechas, comunícalo

Profesionales preparados y comprometidos

Para adaptarnos al nuevo entorno empresarial, mantener la confianza de nuestros clientes, y satisfacer las necesidades de la sociedad, necesitamos una plantilla comprometida y preparada. Nuestro equipo debe ser un reflejo de la diversidad de la sociedad actual.

Nuestros empleados, la piedra angular de nuestra estrategia

Gestión del talento

Para tener éxito en la gestión del talento es clave atraer y retener a los mejores candidatos, contribuyendo a su formación y desarrollo.

Evaluación y Remuneración

Nuestros sistemas de evaluación y remuneración están alineados con nuestra cultura corporativa, dando importancia al cómo hacemos las cosas.

Diversidad e Inclusión

Creemos que la diversidad e inclusión son clave para nuestra transformación cultural y para llevar a cabo nuestra estrategia.

Experiencia de empleado

Para mantener a nuestros empleados motivados, nos aseguramos de construir el mejor entorno de trabajo, en el cual promovemos la salud y formas flexibles de trabajar, y contamos con herramientas de reconocimiento innovadoras.

Nuestro compromiso

Creemos que al actuar de forma responsable con nuestros empleados, creamos un equipo más potente que está dispuesto a hacer un esfuerzo extra por los clientes. De este modo se generarán rentabilidades predecibles para nuestros accionistas y eso nos permitirá invertir más en apoyo a la sociedad, lo que enorgullecerá a los empleados del Santander. Ese es el círculo virtuoso de la vinculación que conduce al éxito. **En 2019 nos marcamos el objetivo de ser, para el año 2021, una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 de las geografías en las que estamos presentes.**[A]

A. Según una fuente externa reconocida de cada país (*Great Place to Work, Top Employer*, Merco, etc.).

Progreso

Top 10

en 5 geografías*

* Portugal, Chile, Argentina, España y Uruguay. En Portugal el ranking utilizado es el correspondiente a empresas de más de 1.000 empleados.

Gestión del talento

Las empresas con éxito necesitan equipos preparados y comprometidos: un negocio responsable atrae a los mejores profesionales y se gana su confianza. La gestión y retención del talento es clave en nuestra estrategia de Recursos Humanos.

Hemos desarrollado una serie de **proyectos estratégicos** que nos ayudarán a atraer y retener el mejor talento, y que tendrán un impacto positivo en el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados:

- **Strategic Workforce Planning (SWP)** es un proyecto que permite prever retos y necesidades futuras en la plantilla (en cuanto a capacidad y competencias). Esta herramienta permite establecer planes de acción que ayuden a asegurar que tenemos el talento necesario en cada área.
- **El modelo de competencias** nos ayuda a enfocar los esfuerzos de capacitación de nuestros empleados en aquellos aspectos competenciales que resulten críticos para la transformación del Banco Santander.
- **Dojo** es el programa que aborda el reto transformacional de aprendizaje y desarrollo del Banco.
- Por último, **Workday**, la nueva plataforma global del sistema de información de recursos humanos, nos proporcionará una visión de las habilidades y competencias de las personas y a la vez hará que sea más fácil comunicarnos internamente y trabajar juntos.

Atracción del talento

Nuestra capacidad para identificar el mejor talento, así como para contratar y retener a estos perfiles, es vital para seguir liderando nuestro sector.

Nuevo portal global de empleo

En 2019 lanzamos el nuevo portal global de empleo, una puerta de entrada para el talento que seguirá construyendo el futuro del Grupo en los próximos años. Candidatos y empleados pueden buscar en un solo sitio web todas las oportunidades laborales y profesionales disponibles en todo el mundo y en todas las empresas del Grupo.

Asimismo, en 2019 creamos la comunidad global de atracción del talento, para diseñar e implementar iniciativas globales de selección y reclutamiento.

Efecto Santander: nuestra propuesta de valor al empleado

Hemos actualizado nuestra propuesta de valor a empleados lanzando **Efecto Santander,** para transmitir nuestros valores y situar a Santander como empleador de referencia para el talento actual y futuro.

Digital Cellar

Como resultado de un estudio llevado a cabo (80 entrevistas en 4 áreas geográficas), hemos identificado las áreas de especialización en las que enfocar nuestras actividades de atracción de talento: Ciberseguridad, *Data Science* y Experiencia de Usuario. A través de Digital Cellar podemos diseñar estrategias de atracción y selección específicas para estos perfiles, lo que nos ayudará a diferenciar Santander de otras empresas que compiten por el mismo talento.

Para lograrlo, en 2019 hemos lanzado un *website* y *toolkit* que nos ayudará a atraer y retener el talento digital.

Principales datos del Grupo	2019	2018
Total empleados (miles)	196	203
% de empleados con contrato fijo	97,9	96,0
% de empleados contratados a tiempo completo	94,9	94,6
Tasa de rotación externa	17,6	15,4
% del personal promocionado	8,3	8,6
Años de antigüedad (media)	10,2	10,3
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	74,5	70,6

Más información en la sección "Principales métricas" de este capítulo

Dialogo social

Banco Santander mantiene un diálogo social fluido y permanente con la representación legal de los empleados que se articula a través de reuniones bilaterales y comités específicos donde se canalizan las dinámicas de información, participación, consulta y negociación de las representaciones sindicales. El respeto por las normas laborales, los derechos sindicales, y la libertad de asociación y representación colectiva, son aspectos muy relevantes para el Grupo.

Procesos de reestructuración

En los últimos años, el Grupo ha llevado a cabo, en algunas geografías, diversos procesos de reestructuración de la plantilla, lo que ha afectado a las funciones de los empleados y al empleo. En todos estos procesos se han seguido las siguientes pautas:

- Se ha facilitado la participación y se han entablado negociaciones con los representantes legales de los trabajadores, garantizando el respeto de los derechos de los empleados.
- Nos comprometemos a apoyar a los empleados para que puedan encontrar roles alternativos dentro de Santander o encontrar roles alternativos con otras compañías.
- Nos comprometemos y abonamos compensaciones superiores a las legalmente establecidas para los supuestos de rescisión indemnizada de contratos de trabajo, en virtud de los acuerdos alcanzados con los sindicatos.

Desarrollo del talento

Identificar talento con potencial de liderazgo, y dar a los empleados la posibilidad de tener nuevas oportunidades de carrera y de progreso profesional es fundamental para acelerar la transformación del Banco Santander y cumplir nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Nuestros principales programas para identificar y desarrollar el mejor talento son:

- **Revisión de talento.** Un proceso estructurado para identificar y medir el potencial de los empleados.
- **Planificación de la sucesión.** Planificación de la sucesión en puestos clave del Grupo para asegurar la sostenibilidad del Banco.
- ***Action Learning Programme Santander* (ALPS).** Un programa de aprendizaje para talentos de la alta dirección. ALPS desarrolla competencias de liderazgo y resolución de problemas de negocio en entornos colaborativos. En 2019 terminamos la segunda edición y lanzamos la tercera. Desde su lanzamiento han participado 95 personas.
- ***Young Leaders*.** Lanzado en 2018, este programa de 18 meses de desarrollo profesional dirigido a 280 *young leaders* de 22 países, que se distinguen por su conocimiento digital, su enfoque innovador, su adhesión a nuestra cultura SPJ, y por sus comportamiento corporativos. Los participantes fueron elegidos por sus compañeros y entablaron contacto directo con la alta dirección, lo que les dio la oportunidad de participar en el desarrollo de la estrategia del Grupo aportando perspectivas e ideas novedosas.

Movilidad del talento

La movilidad global de los empleados es una herramienta esencial para desarrollar el talento del Grupo. En Banco Santander ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de tener nuevas oportunidades de carrera y de progreso profesional, y a su vez, aumentamos la diversidad de los equipos al proporcionar, a las áreas, profesionales con distintos perfiles y experiencias.

Principales programas de movilidad:

- **Global Job Posting.** Ofrece a todos los empleados la posibilidad de presentar su candidatura a puestos vacantes en otros países, filiales o divisiones. Desde su lanzamiento en 2014, se han publicado más de 5.500 vacantes en todo el mundo.
- **Mundo Santander.** Durante algunos meses, nuestros empleados pueden trabajar en un proyecto de otro país, lo que fomenta el intercambio de buenas prácticas y amplía su visión global. Desde su lanzamiento, han tomado parte en esta iniciativa 2.000 personas de 38 países diferentes.

"Mundo Santander me ha permitido conocer personas increíbles, aprender nuevos idiomas y ampliar mis horizontes."

Jonathan Lee, Reino Unido

Banco Santander, una gran empresa para trabajar

Banco Santander ha recibido la certificación de ***Top Employers Europe 2019***, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que ofrece a sus empleados y su contribución al desarrollo personal y profesional. Este certificado se le ha otorgado al Grupo en filiales de ocho países europeos.

Asimismo, en 2019 ***Great Place to Work*** ha incluido al Banco por primera vez en su lista de **25 mejores empresas** para trabajar del mundo. Banco Santander se clasificó en el puesto 24 y es el **segundo mejor banco del mundo** para trabajar gracias a las posiciones obtenidas entre otros Portugal, Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay.

Además, Banco Santander fue distinguido por ***Great Place to Work*** como uno de los **mejores lugares para trabajar en 2019** en **Latinoamérica** en la categoría de multinacionales, ocupando el puesto nº15.

En 2019 nos fijamos el objetivo de estar, para el año 2021, entre las 10 mejores empresas para trabajar en 6 de las geografías donde operamos. Hemos modificado nuestro objetivo de ser el "mejor banco" para trabajar a ser "la mejor compañía para trabajar", reconociendo el entorno competitivo en el que operamos para atraer el mejor talento posible.

Aprendizaje y desarrollo

La formación continua es clave para ayudar a nuestros empleados a adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma rápida y constante. Tenemos una Política Global de Integración, Conocimiento y Desarrollo que proporciona criterios de diseño, revisión, implementación y supervisión de la formación para:

- Apoyar la transformación empresarial.
- Fomentar la gestión global del talento, facilitar la innovación, alentar la transferencia y difusión de conocimientos e identificar empleados clave en las diferentes áreas de conocimiento.
- Respaldar la transformación cultural del banco bajo las normas de gobierno corporativo fijadas para el Grupo, incluyendo la Política Corporativa de Cultura y el Código General de Conducta.

En este contexto, para impulsar y mejorar las competencias necesarias de los empleados que ha identificado el *Strategic Workforce Planning* (SWP), en 2019 se han establecido las bases de dos proyectos que se lanzarán en 2020:

- El nuevo **modelo de competencias del Banco Santander** contribuirá a centrar nuestros actuales esfuerzos de mejora y actualización de las competencias de la plantilla evaluando las deficiencias de capacidad entre lo que nuestros empleados saben actualmente y lo que necesitarán saber.
- **Dojo** es el programa que aborda el reto transformacional de aprendizaje y desarrollo del Grupo en 4 dimensiones (tecnología, contenido, modelo operativo y datos), interconectando los ecosistemas de aprendizaje que existen actualmente en las distintas empresas del Grupo. Esto permitirá acelerar el proceso de mejora y actualización de las competencias de nuestro equipo. La formación actual basada en cursos se transformará en un enfoque de formación basado en competencias, en la misma línea estratégica vinculada al nuevo modelo de competencias globales compartido con Workday y SWP.

En 2019, como parte de la transformación del modelo de gobierno, se estableció el comité de aprendizaje global (compuesto por los *chief learning officers* de las distintas áreas geográficas).

También se lanzó otro elemento clave de Dojo, los *Scouts*, una comunidad global de expertos con los que los empleados del Grupo pueden ponerse en contacto para su asesoramiento.

Principales datos del Grupo	2019	2018
Millones invertidos en formación	102,6	98,7
Inversión por empleado (euros)	522,3	486,8
% de empleados formados	100,0	100,0
Horas de formación por empleado	40,7	33,8
Satisfacción del empleado (sobre 10)	9,3	8,0

Más información en la sección "Principales métricas" de este capítulo

Otras áreas en la que se ha priorizado la formación en 2019

- La ***Risk Pro Banking School and Academy***, junto con los demás centros de formación en materia de riesgos, ayuda a definir las mejores líneas de formación estratégica para los profesionales de acuerdo con las prioridades del Grupo, además de difundir la cultura de riesgos.
- La **Escuela de Auditoría Interna** global contribuye a la formación y desarrollo de los auditores, ofreciendo formación práctica diseñada para estar al día de los cambios en el negocio y los requerimientos regulatorios.
- ***Leaders Academy Experience*:** un plan de formación con dos líneas de trabajo: transformación cultural y del negocio para facilitar a los participantes (638 altos directivos y 280 *young leaders*) contribuir a transformar el Grupo, y equiparlos con las herramientas y la formación que necesitan para poder acelerar el cambio. En 2019 el programa "Liderando en la era digital" fue el pilar fundamental de esta formación.
- **Liderando en la era digital**: un máster ejecutivo para los 35 más altos directivos del banco que enseña conocimiento técnico en materia digital con el objetivo de crear un lenguaje común y un sentido de urgencia para alcanzar nuestra misión de convertirnos en una plataforma global. El programa está esponsorizado por nuestra Presidenta y cuenta con una certificación.
- El programa global ***Cyber Heroes*** es una formación *online* cuyo objetivo es reforzar la idea de que cada uno de nosotros juega un papel directo en la protección del Banco Santander, nuestra gente y los clientes. El objetivo es construir una cultura de concienciación en ciberseguridad, y poner en práctica las reglas de ciberseguridad de nuestra política, a través de la gamificación. Desde 2019 esta formación es de obligado cumplimiento para todo el Grupo.

Intercambio de buenas prácticas en el Grupo

Fomentar la colaboración y compartir las mejores prácticas nos ayuda a aprovechar nuestra escala global y a mejorar nuestros resultados más rápido.

En 2019, distintas funciones del Grupo han celebrado encuentros globales a los que asisten representantes de las distintas geografías con el objetivo de coordinar equipos, alinear objetivos e intercambiar buenas prácticas. A continuación se detallan algunos de los más destacados:

- **Taller de buena conducta con los clientes:** se centró en la importancia de los conceptos de conducta con los clientes, digitalización y simplificación de procesos.
- **Programas de planificación y seguimiento de Cumplimiento y Conducta:** con el objetivo de reforzar el procedimiento de los programas anuales de planificación y seguimiento de Cumplimiento y Conducta.
- **Primer foro de datos:** se comunicó la importancia de los datos y cómo el Grupo debe obtener el máximo valor de los mismos de una manera responsable.
- **Primer taller sobre las mejores prácticas de riesgo reputacional:** con el objetivo de reforzar la red de empleados que trabajan en riesgo reputacional y compartir experiencias y mejores prácticas.
- **Taller de Comunicación interna**, en el que se habló como evolucionar hacia un único *digital workplace* en el Grupo.
- **Taller de Banca Responsable:** ayudó a perfilar el futuro de la estrategia de Banca Responsable del Banco Santander.

Además, se comparten buenas prácticas a través de visitas a países y presentaciones en las reuniones mensuales de nuestro Comité de Cultura. Algunas iniciativas locales que se han compartido y han sido adoptadas en otros países:

- *Risk pro heroes*, la iniciativa desarrollada y lanzada en Polonia para reconocer a aquellos empleados que han denunciado potenciales fraudes, también ha sido adoptada en Alemania.
- La iniciativa de simplificación de Reino Unido, *Keep It Simple Santander* (KISS), ha sido adoptada y lanzada en Estados Unidos durante el 2019.
- El innovador concepto de Work Café lanzado en Chile hace un par de años y que se ha lanzado en 2019 en varios países como España y Reino Unido.

Evaluación y retribución

Contamos con un sistema de retribución integral donde se combina un salario fijo, que remunera la función y el nivel de responsabilidad individual, y una retribución variable a corto y largo plazo que recompensa el desempeño de los empleados en función de sus logros. La retribución variable refleja tanto lo que se ha conseguido (objetivos de Grupo, objetivos individuales o de equipo) como la forma en que se han alcanzado esos resultados (desde la perspectiva del comportamiento, liderazgo, compromiso, desarrollo y gestión de riesgos). Además, el Grupo ofrece a sus profesionales una serie de beneficios como planes de pensiones, productos y servicios bancarios, seguros de vida y seguros de salud.

La retribución fija se define en función de los mercados locales. Los niveles de retribución se definen en función de las prácticas de cada país y respetan escrupulosamente los convenios colectivos vigentes en cada región y comunidad. La retribución variable es una forma de recompensar la consecución de los objetivos estratégicos cuantitativos y cualitativos del Grupo.

Para cumplir la normativa europea sobre retribuciones, hemos identificado1.359 empleados que toman decisiones que pueden suponer algún riesgo para el Grupo a los que se les aplica una política de diferimiento de su retribución variable que incluye entre tres y siete años de diferimiento del pago en acciones (50% de la retribución variable) y cláusulas de posible reducción (*malus*) o recuperación (*clawback*).

Principales iniciativas desarrolladas en 2019:

- Apoyar la adopción y el desarrollo de la metodología para la inclusión de criterios de banca responsable como parte de la remuneración de los directivos.
- Refuerzo de los elementos de riesgo vinculados a la retribución.
- Potenciar la toma de conciencia en torno a las prácticas de retribución justa, incluyendo la equidad salarial y brecha salarial de género, y la inclusión de la diversidad en la remuneración.

Aprobado para 2020:

- En el cuadro de mando de 2020 (en el que se basa el sistema de remuneración del Grupo), al calcular la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo, tendremos en cuenta los progresos realizados en relación con nuestros objetivos de Banca Responsable.

Para obtener información adicional con respecto a los datos de retribución, consulte la sección "Principales métricas" de este capítulo.

Más información sobre la retribución de nuestro consejo de administración, en la sección 6 del capítulo de Gobierno corporativo.

MyContribution

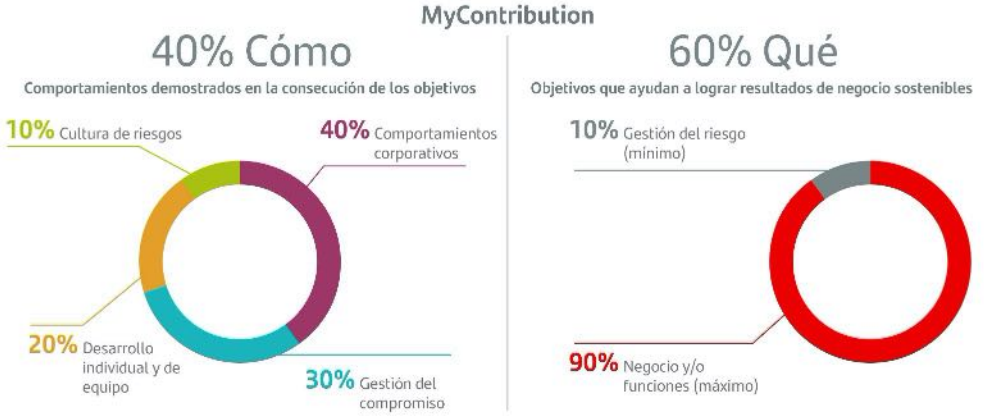
Nuestro modelo de evaluación de los empleados está diseñado para reforzar el papel clave que la cultura corporativa desempeña a la hora de impulsar la transformación del Grupo.

MyContribution se aplica directamente a la alta dirección, a empleados nombrados para ocupar puestos clave, y a empleados nombrados por tomar riesgos importantes (según la Política de Regulación y Remuneración). Además, otros empleados pueden participar o entrar en este ámbito, previo acuerdo con los equipos de recursos humanos locales.

El modelo se basa en dos conceptos fundamentales: el 40% de la retribución se basa en cómo hacemos las cosas y el 60% se basa en qué hacemos o cumplimos.

- Cómo: elementos para demostrar los logros de nuestra cultura.
- Qué: principales objetivos individuales con mediciones vinculadas a los objetivos de la organización.

En 2019 hemos trabajado en homogeneizar un marco global de gestión del desempeño dando continuidad a *MyContribution*, que se lanzará en 2020 para todos los niveles y en todas las áreas geográficas. Será un modelo común con algunas variaciones que dependerán del segmento y del nivel.



Diversidad e Inclusión

Si queremos entender el mundo en que vivimos, necesitamos equipos diversos e inclusivos que sean un reflejo de la sociedad. Gestionar esta diversidad de talento de manera inclusiva, reflejando nuestros valores, nos permitirá atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales, y nos ayudará a conseguir mejores resultados de forma sostenible.

En 2019 actualizamos nuestros Principios Generales sobre Diversidad e Inclusión, integrados en la Política Corporativa de Cultura. Algunas de las actualizaciones han sido:

- El aumento de referencias a diversidades relacionadas con la orientación sexual o la discapacidad.
- Introducción de un nuevo principio sobre la necesidad de que nuestros productos reflejen la diversidad de nuestros clientes y sean accesibles para todos.
- Simplificación de algunos principios para mayor claridad.

Para asegurar una gestión adecuada y promover la diversidad y la inclusión en el Grupo, contamos con :

- Un **grupo global de trabajo sobre diversidad e inclusión formado por directivos** para desarrollar y dar dirección a la estrategia de diversidad e inclusión del Grupo.
- Una **red global de expertos en diversidad e inclusión** con representantes de los países para compartir mejores prácticas y ser la cadena de transmisión a nivel local.

Asimismo, el Grupo adopta medidas contra el acoso sexual y para promover el empleo. En España, por ejemplo, el Grupo dispone de un plan de igualdad que incorpora medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, y planes para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

54,7%
de mujeres en plantilla, =vs 2018

22,7%
de mujeres en puestos directivos, +2 vs 2018

38,6
edad media del personal, =vs 2018

1,8%
de empleados con discapacidad, + 11 p.b. vs 2018

86%
de los empleados creen que el Banco Santander trata a los empleados de manera justa, independientemente de su edad, estado civil, identidad, género, discapacidad, raza, religión u orientación sexual. +1 vs 2018.[A]

A. Encuesta de Compromiso Global 2019



El Banco Santander ha sido nombrado *Leader in Diversity 2020* (Líder en diversidad 2020) por el periódico Financial Times en un nuevo índice en el que se incluyen 700 empresas líderes de toda Europa con políticas destacadas para el fomento de la inclusión y la diversidad.

Iniciativas y logros en 2019 a nivel corporativo y local

Género

- Estándares mínimos en todos los países para baja de maternidad y paternidad que se implementarán a partir de 2020 en un periodo de 3 años: una baja de maternidad/paternidad principal de 14 semanas pagadas y una baja de maternidad/paternidad secundaria de 4 semanas consecutivas o divididas en dos periodos de 15 días hasta que cada hijo tenga un año. Además, horario de trabajo flexible en la reincorporación.
- Mejorar, o al menos mantener, el porcentaje de mujeres de las divisiones en los procesos de selección de puestos de alta dirección, y aumentar el porcentaje de mujeres en la lista de planes de sucesión para cumplir con el compromiso para 2025.
- Apoyar el crecimiento de las mujeres mediante programas de orientación y desarrollo.
- Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas.
- España: programa Santander *Career Forward* con el objetivo de ayudar a las mujeres que dejaron sus carreras para cuidar de sus hijos o de su familia.
- Portugal y México lanzaron programas de fomento del liderazgo femenino.

Cultura+ identidad

- El comité ejecutivo de 2019 contaba con un 40% de los miembros con experiencia internacional.
- El proyecto Integra en España permite que los refugiados de zonas en guerra puedan participar en prácticas laborales remuneradas.
- Grupos de afinidad. Minorías representadas en diferentes redes de empleados.
- Reino Unido: programa de *mentoring* para profesionales de raza negra, asiáticos y minorías étnicas.

LGBTI

- En 2019 hemos lanzado una marca global para nuestras redes de empleados LGBTI denominada "*Embrace*". En la actualidad las redes LGBTI cuentan con miembros de Brasil, Centro Corporativo, España, Openbank, Reino Unido y EE.UU.
- Reino Unido: formación a la plantilla sobre cómo ser un aliado de las personas LGBTI.
- Santander Brasil ha sido reconocido por *Great Place to Work* como una de las 10 compañías que destacan por sus prácticas centradas en LGBTI.

Discapacidad

- En los países donde no hay requisitos mínimos legales de empleabilidad de personas con discapacidad, hemos recomendado aumentar 1 punto porcentual sobre la plantilla existente.

Capacitación

- Con el fin de fomentar un liderazgo inclusivo y concienciar, hemos lanzado formación *online* sobre diversidad e inclusión para nuestros altos directivos, incluyendo foco en sesgos inconscientes.
- Brasil lanzó el programa de formación en diversidad de género y orientación sexual, "Aliados."

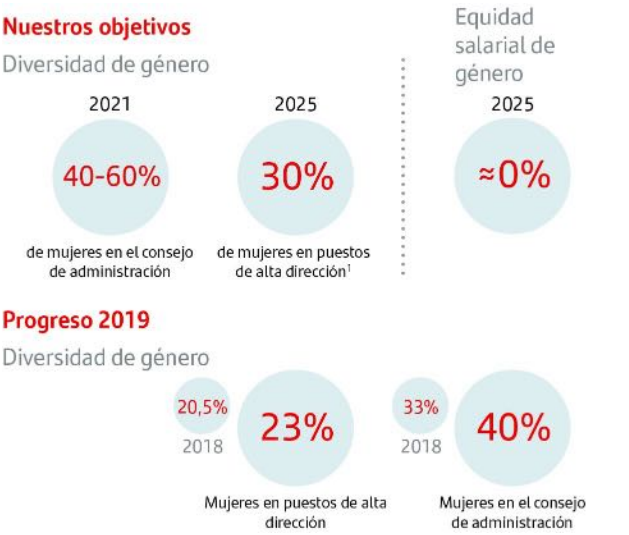
Igualdad de género

Garantizar la igualdad de oportunidades en todos los niveles sigue siendo una estrategia prioritaria para el Banco Santander. En la actualidad, el 55% de los empleados del Grupo son mujeres, pero este porcentaje se reduce significativamente en los puestos de dirección. Se está realizando una importante labor para aumentar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo.

Para ello, hemos establecido en 2019 objetivos concretos de diversidad para nuestros directivos de primer nivel:

- Se ha acordado elevar el objetivo actual de presencia de mujeres en el consejo de administración de un 30% a un nivel entre el 40% y el 60% en 2021.
- En los puestos de alta dirección hemos establecido el objetivo de alcanzar al menos el 30% de presencia de mujeres en 2025[1].

1. La alta dirección representa un 1% del total de la plantilla



Igualdad salarial

Garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres es otro de nuestros compromisos estratégicos. En el Grupo, y en línea con los estándares emergentes, la medición de la igualdad salarial se centra en dos conceptos: la equidad salarial y el salario por razón de sexo (expresados como brechas).

Banco Santander lidera el Bloomberg Gender-Equality Index
Por tercer año consecutivo, el Banco ha obtenido la mayor puntuación de las 325 empresas evaluadas por el Índice.

Brecha salarial de género: 31%

Qué mide:

La brecha salarial entre hombres y mujeres (*Gender Pay Gap*) mide la diferencia de las retribuciones, independientemente de la naturaleza de su trabajo, en una organización, un sector empresarial, una industria entera o la economía en general. En Santander, las diferencias provienen principalmente de los siguientes factores: la menor representación de mujeres en posiciones directivas y de negocio, y su mayor presencia en posiciones de banca minorista y soporte.

La brecha salarial se calcula como la diferencia de la mediana de la remuneración pagada a los hombres y a las mujeres, expresada como porcentaje de la remuneración pagada a los hombres. Esta remuneración incluye el salario base y la remuneración variable, sin considerar prestaciones sociales/ remuneración en especie ni prestaciones locales.

Nuestro progreso:

Con el objetivo de abordar las diferencias salariales entre hombres y mujeres hemos establecido una metodología basada en las mejores prácticas, estableciendo pautas comunes tanto para el Grupo como para las unidades locales sobre cómo abordar oportunidades de mejora.

En 2019, se han creado estándares rigurosos para la promoción, reclutamiento, planes de sucesión, formación en sesgos inconscientes y la creación de un *pool* de talento para asegurar la diversidad. Todo ello acompañado por comunicaciones de la Dirección e iniciativas como el *mentoring* o el *networking*, dirigidas a que la organización esté más equilibrada.

En 2019, la brecha salarial fue un 30,8%, ligeramente mejor que la cifra reportada en 2018 del 30,9%. Sin embargo, hay logros destacados como el 15% de crecimiento de mujeres en cargos directivos en los últimos dos años, y el hecho de que las promociones de mujeres a los puestos más altos se haya duplicado desde 2017.

Equidad salarial de género: 2%

Qué mide:

La equidad salarial de género (*Equal Pay Gap*) se calcula comparando salarios entre hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo, en el mismo nivel, y en la misma función. Esto intenta capturar "una equidad salarial para un mismo trabajo".

Los factores que pueden impactar en estas comparaciones como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa, o los antecedentes, no se han considerado para calcular las cifras que se reportan.

Nuestro progreso:

En 2019 desarrollamos diferentes programas en el Grupo para promover prácticas de remuneraciones justas y para reducir la brecha de equidad salarial. Las acciones incluyen revisiones sistemáticas ligadas a los ciclos de remuneración (promociones y bonus basados en meritocracia), calibración de la estructura de puestos y programas de desarrollo profesional para apoyar la incorporación de talento diverso. Así mismo, se ha incluido entre los factores que determinan la retribución variable de algunas unidades, la incorporación y promoción de mujeres y la reducción de la brecha salarial.

En 2019 la brecha fue de un 2%, lo que supone una mejora del 33% sobre la cifra de 2018 (3%), y hay en marcha acciones para reducirla. Esta mejora se ha hecho en la mayoría de nuestras principales geografías.

Discapacidad

Creemos que la integración de personas con discapacidad es una cuestión de talento, ética y responsabilidad. Emplear a personas con discapacidad protege y fomenta su independencia, libertad y dignidad y enriquece a los equipos en los que se incorporan.

En 2019 nos hemos centrado en aumentar el porcentaje de personas con discapacidad en nuestra plantilla, que alcanza el 1,8% en el Grupo. Para lograrlo, hemos realizado un ejercicio global de mapeo de la discapacidad en las distintas geografías para garantizar el cumplimiento con respecto a la empleabilidad y la accesibilidad.

La Fundación Universia es un socio clave que nos ayuda en la integración de personas con discapacidad en el Banco.

Todas las áreas geográficas están haciendo esfuerzos para la inclusión de profesionales con discapacidad.

Como muestra de nuestro compromiso con la inclusión de este colectivo, nos hemos unido a la iniciativa The Valuable 500, un movimiento global para colocar la discapacidad en la agenda del liderazgo empresarial.

Inclusión de personas con discapacidad en el Centro Corporativo

El Centro Corporativo del Banco Santander, a través de la Fundación Universia, promueve la inclusión del talento con discapacidad en su plantilla. Para lograrlo, desarrolla varias iniciativas:

- La Fundación Universia ofrece diferentes becas para estudiantes con discapacidad. A través de esta iniciativa mapean e identifican profesionales con talento para que sean considerados para vacantes abiertas en el Centro Corporativo.
- Programa de prácticas "Santander Incluye": el 10% de las prácticas en el Centro Corporativo están reservadas a profesionales con discapacidad. El objetivo de esta iniciativa es crear un *pool* de talento con discapacidad.
- La gestión de la diversidad en los equipos, incluyendo la discapacidad, es una de las variables que se utilizan para determinar el bonus de los altos directivos.
- Sesiones de concienciación y trabajo en equipo a través de charlas y acciones formativas como "Abre tus sentidos", una iniciativa de reflexión y experimentación con el objetivo de demostrar cómo los equipos diversos, incluyendo personas con discapacidad, pueden ser más fuertes y eficientes.

Gracias a estas iniciativas, a finales de 2019, 54 personas con discapacidad se incorporaron al Centro Corporativo, 25 como empleados a tiempo completo y 29 como becarios.



Experiencia de empleado

Mantener motivado a nuestro equipo es clave para garantizar su compromiso y su éxito a la hora de contribuir al progreso de las personas y las empresas.

1. Hablar claro/escuchar/actuar

Para poder crear un banco responsable todo el mundo debe sentirse capaz de hablar claro no solo para sugerir cómo mejorar la forma de hacer las cosas, sino también para alertar dirección cuando algo vaya mal, o cuando haya sospechas de malas prácticas.

Esto implica:	Qué hacemos:	Cómo lo hacemos:
Proteger	Cuestiones éticas y de riesgos, gobierno interno	Canales éticos y foros y comités de líneas de denuncia
Innovar	Ideas, soluciones, simplificación de procesos	Trabajo en *agile*, canales para recoger ideas
Vincular	Reconocimiento, gestión del desempeño, *feedback*	StarMeUp, MyContribution; Encuesta global de compromiso

Encuesta global de compromiso

Medir la satisfacción de los empleados es fundamental para el Grupo, ya que nos permite seguir progresando en nuestro objetivo de ser el mejor banco para trabajar.

Los resultados de la encuesta de 2019 muestran que nuestros empleados están orgullosos de trabajar en Santander y comprometidos para seguir construyendo un Banco más Sencillo, Personal y Justo. Los resultados también muestran que Santander sigue teniendo una sólida cultura de riesgos (85% favorable), 8 de cada 10 empleados están de acuerdo con *Santander Way,* nuestra cultura corporativa. Además, las percepciones sobre la apertura al cambio son muy altas y han mejorado desde 2018; la mayoría de los empleados ven como positivo la cultura de compartir mejores prácticas, siendo innovadores y creativos.

Las áreas de mejora incluyen la necesidad de seguir mejorando nuestros procesos para hacerlos más sencillos, y de fomentar un entorno más colaborativo entre las distintas áreas.

88% **de participación** (no varía respecto a 2018).

82% **de empleados comprometidos** (no varía respecto a 2018).

85% **de los empleados consideran el banco como un buen lugar de trabajo.** (+1 respecto a 2018).

86% **de los empleados creen que el banco actúa de manera responsable.** (+3 respecto a 2018).

Canales éticos

En 2019 se ha lanzado Canal Abierto, un nuevo modelo de canal de denuncias a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos del Código General de Conducta, así como conductas no alineadas con los valores y comportamientos corporativos.

Para su desarrollo se han tenido en cuenta las mejores prácticas existentes en el Grupo, así como la opinión de los empleados. Y se han establecido estándares comunes para todas las geografías, que incluyen, entre otros aspectos, el fácil acceso al canal, el establecimiento de mecanismos para evitar conflictos de interés durante la investigación de las denuncias y la comunicación a los empleados de las medidas adoptadas como consecuencia de la gestión llevada a cabo. Además, para mantener la confidencialidad, el canal se gestiona por un tercero externo. Asimismo, se han realizado campañas de comunicación para recordar a los empleados la importancia de reportar conductas inadecuadas.

Este modelo de Canal Abierto ha sido implantado durante 2019 en la mayoría de las unidades del Grupo, estando previsto su lanzamiento en Portugal, Polonia, Openbank y Argentina durante 2020.

A lo largo de 2019, se han recibido 4.473 comunicaciones a través de los canales del Grupo, de las que se ha tramitado un 79%. Las principales tipologías a las que se han referido estas comunicaciones han sido: relaciones laborales (64,8%)[A]; fraude, conflictos de interés y corrupción (19,4%); y comercialización de productos y servicios financieros (9,2%). Adicionalmente, un 20,57% de las comunicaciones recibidas han dado lugar a un procedimiento disciplinario, habiendo concluido un 32%[B] de ellas con el despido de los empleados involucrados. El tiempo de tramitación media es de 30 días.

Canal Aberto de Santander Brasil

En 2018 se recibieron diversas comunicaciones en las que se ponían de manifiesto presuntas irregularidades en la comercialización de productos relacionadas con la activación de cuentas a clientes por empleados de las oficinas. Esto dio lugar a la investigación de la actividad de las oficinas y al impulso de medidas frente a los empleados involucrados.

En 2019 el reporte de estas irregularidades ha servido para reforzar procesos internos e incrementar la concienciación de los empleados sobre conductas adecuadas frente a situaciones que pueden suponer un riesgo para ellos mismos y para el Grupo. En consecuencia, se ha logrado que el número de incumplimientos de la normativa interna de comercialización de productos haya disminuido un 37% en el último año.

A. A través de canal abierto no se han recibido denuncias por incidentes de discriminación o vulneración de derechos humanos. En sede judicial, una sentencia firme estimó una demanda individual, en un procedimiento sobre movilidad geográfica, condenando al Banco a una indemnización de 150.000 euros.

B. Dato obtenido teniendo en cuenta la información reportada por las unidades locales en junio, septiembre y diciembre 2019.

2. Nuestra forma de trabajar

Fomentamos el trabajo flexible para nuestros profesionales para mejorar su conciliación laboral y personal.

Flexiworking

Nuestra política corporativa de *flexiworking*, aplicable a todo el Grupo, incluye:

- Nuestro modo de organizar el trabajo diario (flexibilidad y tiempo) de forma compatible con las necesidades de servicio: horarios de entrada/salida, configuraciones alternativas del día, regulación de vacaciones, guías y recomendaciones para el uso racional del correo y las reuniones.
- Dónde trabajamos (flexibilidad de espacio): trabajo en remoto, teletrabajo.

En 2019 realizamos una encuesta en la que participaron 6.000 empleados para entender sus necesidades con respecto al *flexiworking*. Después de haber visto los resultados y de haber hecho un análisis de carencias en los distintos países, revisamos la política y actualizamos la propuesta de valor, promoviendo al mismo tiempo el refuerzo local. Creamos guías con una definición y una visión más clara y común del *flexiworking*.

Además, el Banco dispone de medidas orientadas a facilitar la desconexión laboral de sus empleados a través de distintos acuerdos firmados con la representación de los trabajadores. Banco Santander se ha comprometido a promover una gestión racional del tiempo de trabajo y su aplicación flexible, así como el uso de tecnologías que permitan una mejor organización del trabajo de nuestros profesionales, reconociendo expresamente el derecho de los empleados a la desconexión digital.

Nuevos espacios de trabajo

Continuamos rediseñando nuestras oficinas para crear nuevos espacios de trabajo que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo.

En 2019 abrimos un nuevo edificio corporativo en Argentina, en el cual el espacio, el mobiliario y la tecnología, facilitan una mejor colaboración y un ambiente de trabajo más propicio. Se han incorporado instalaciones tales como gimnasio, centro médico, comedores y espacios al aire libre.



85%

de los empleados indican que su responsable directo les ayuda a alcanzar un equilibrio razonable entre la vida personal y la profesional.[A]

A. Resultados de la encuesta global de compromiso 2019.

Digital workplace

Un *digital workplace* es una plataforma donde las soluciones y las herramientas basadas en tecnología permiten a los empleados ser productivos, creativos y participativos en cualquier momento y en cualquier lugar. En 2019 lanzamos un programa piloto de un *digital workplace* que se implantará en el Centro Corporativo en 2020 y gradualmente en el resto de países.

El nuevo *digital workplace* nos ayudará a cambiar la forma en la que trabajamos, modificando cómo nos comunicamos y colaboramos tanto a nivel Grupo como en el ámbito local. Esta plataforma ofrecerá mayores oportunidades para compartir mejores prácticas e iniciativas de mejora a través de todo el Grupo.

Metodologías *agile*

En 2019 continuamos trabajando con metodologías ágiles para fomentar la colaboración, agilizar la toma de decisiones e impulsar el cambio a través de múltiples equipos en remoto en varios países.

Celebramos los *Agile days,* donde los representantes de los equipos de Transformación Agile y Engineering Excellence de los distintos países del Grupo tuvieron la oportunidad de compartir avances y experiencias.

3. Cultura del reconocimiento

La iniciativa StarMeUp es una red de reconocimiento global que permite a los empleados evaluar a los compañeros que lideran con el ejemplo promoviendo nuestros 8 comportamientos corporativos y el trabajo de los equipos o grupos de empleados, que actúan siguiendo la cultura SPJ.

Tres años después de su lanzamiento, los profesionales de Santander han concedido 2 millones de estrellas a otros compañeros a través de StarMeUp. Para lograrlo, en 2019 promovimos la plataforma creando nuevas estrellas temporales:

- Estrella *Ciber Hero*, para premiar a los empleados que han hechos las cosas bien en ciberseguridad.
- Estrella *Champions*, para reconocer a los compañeros de equipo que más han destacado durante 2019.
- Estrella Efecto Santander, para reconocer a los empleados que han tenido un gran impacto dentro y fuera del Banco.
- Estrella *Risk pro*, para reconocer a los empleados que identifican y alertan sobre posibles riesgos, permitiendo actuar sobre los mismos.

En general, en 2019, el número de usuarios activos de StarMeUp en el Grupo aumentó hasta 183.000 (de un total de 196.419 empleados) y otorgamos 700.000 estrellas a nuestros compañeros.



2
millones de estrellas otorgadas por los empleados

4. Beneficios sociales

En todas las geografías ofrecemos diversos beneficios para los empleados. Cada país establece programas adaptados a la realidad local. Entre estos beneficios podemos encontrar permisos de maternidad y paternidad; servicios gratuitos para empleados y familiares; y descuentos en productos y servicios.

Santander Contigo

Santander Contigo da a los empleados del Banco Santander en España y del Centro Corporativo, y a sus familiares, acceso a muchos servicios que hacen su vida más fácil y equilibran su vida personal y su vida profesional. Algunos de los beneficios y servicios del programa son:

- Servicios de asesoramiento jurídico.
- Atención personalizada las 24 horas del día para ayudar en tareas personales diarias como la planificación de las vacaciones, las reservas de restaurantes, etc.
- 56 horas anuales de ayuda para los empleados cuyo estado de salud implica que necesitan ayuda en actividades como servicios de limpieza del hogar y cuidado de niños.
- 14 visitas anuales a especialistas (ej. psicólogos o logopedas).
- Además de: servicio de conciliación en conflictos no laborales, testamento *online*, servicios de teleprotección, una red de especialistas y centros médicos privados, dentistas y centros de belleza.

5. Voluntariado

El voluntariado refuerza el espíritu de equipo y ayuda a las comunidades en las que operamos. Todos los empleados del Grupo tienen derecho a dedicar una cierta cantidad de horas de trabajo cada mes o año a estas actividades.

A nivel de Grupo, existen dos momentos importantes: nuestra semana "Somos Santander" y el Día Internacional del Voluntariado.

La "semana Santander" se celebra en todos los países del Grupo al mismo tiempo. Durante esta semana, los países organizan diferentes iniciativas de voluntariado en las que los empleados pueden participar.

Además, el Banco celebra en diciembre el Día Internacional del Voluntariado. La mayoría de las unidades locales apoyan este día internacional a través de la organización de iniciativas de voluntariado para apoyar el bienestar social de las personas más vulnerables y sus familias.

A nivel local, las filiales del Grupo, en el marco de sus compromisos de inversión en la comunidad, organizan múltiples programas de voluntariado.

- En España, contamos con el Programa Santander Natura, que engloba todas las iniciativas, servicios y productos que tienen como objetivo la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. En 2019 más de 450 voluntarios, entre empleados, prejubilados y jubilados, junto con sus familias y clientes del banco, han recogido más de una tonelada de residuos, basura y plásticos en diferentes playas de España.
- En Reino Unido, en 2019, nuestra oferta de voluntariado corporativo permitió a nuestro personal apoyar a los beneficiarios a través de *Wise*; un programa desarrollado por el Banco que cuenta con sesiones impartidas por nuestros compañeros a los estudiantes, sobre cómo gestionar el dinero, prepararse para el mundo laboral y seguridad *online*. Además, a través de *Young Enterprise*, formamos a 197.470 estudiantes durante *My Money Week*, una iniciativa para capacitar a niños de entre 4 y 19 años con nociones y habilidades básicas de finanzas.
- En Portugal, un grupo de unos 110 voluntarios participó en un *team building* solidario, que tuvo lugar en el Centro Social y en la Parroquia de *Nossa Senhora da Penha de França*. Los empleados colaboraron en la pintura de las paredes y techos de esta residencia de ancianos y realizaron algunas reparaciones en las instalaciones.



+38.000

empleados participantes en actividades de apoyo a la comunidad.

+140.000

horas laborales dedicadas.

Iniciativas de Pro bono

A lo largo del año 2019, nuestros equipos de asesoría jurídica corporativa y de las distintas geografías participaron en diversas iniciativas de servicios de pro bono legal en las que se asesoró de forma voluntaria y no remunerada a diversas organizaciones sociales, culturales y educativas sin ánimo de lucro y a grupos en riesgos de exclusión social.

Desde el Centro Corporativo se ofreció formación legal en materia contractual, de protección de datos y de propiedad intelectual, a distintas entidades sin ánimo de lucro. Asimismo se celebró un "Maratón Legal" donde se resolvió el reto planteado por una de las fundaciones respecto al marco jurídico necesario tras la creación de una empresa social.

En Estados Unidos, nuestros empleados trabajaron con varias fundaciones y asociaciones para apoyar actividades de asesoramiento jurídico en diversos ámbitos, como temas relacionados con veteranos de guerra, inmigración, derecho inmobiliario, derecho de familia y asistencia a la tercera edad.

En Argentina, Brasil, Chile y México se han desarrollado actividades de diversa índole: formación en materia financiera, asesoramiento jurídico (en Chile con veintitrés casos asignados).

En España, Portugal, Polonia y Reino Unido también encontramos iniciativas pro bono, entre las que destacan actividades de apoyo a la educación de niños en situaciones desfavorables o asesoramiento a pacientes con cáncer en materia de protección de datos y protocolos con hospitales.

Por su parte, Santander Consumer Finance también se sumó al voluntariado impartiendo, cada dos meses, sesiones de formación legal para inmigrantes.

6. Salud y prevención de riesgos laborales

La protección de la seguridad y salud de los empleados constituye un objetivo básico y prioritario compartido por el banco y las representaciones sindicales, materializándose su colaboración en convenios colectivos y otros acuerdos alcanzados a nivel de sector y de banco, en los que se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales, tales como la vigilancia de la salud pública y exámenes de salud, ya sean periódicos a empleados, así como tras baja prolongada. La mejora continua de las condiciones de trabajo en nuestros centros y el desarrollo de políticas de prevención encaminadas a lograr el máximo nivel de protección de nuestros trabajadores es un objetivo prioritario para el Grupo.

Contamos con una estructura organizativa y recursos propios en materia de prevención de riesgos laborales, así como con Planes de Prevención de Riesgos laborales, revisados periódicamente con la participación de los representantes legales de los trabajadores. Estos planes se llevan a la práctica mediante:

- Evaluaciones periódicas de los factores de riesgo que pudieran detectarse en los centros de trabajo en materia de seguridad y/o salud.
- Planificación de las actividades preventivas que deben acometerse para eliminar o controlar los riesgos detectados.
- Considerando los aspectos preventivos desde el origen, en la propia fase de diseño, contratación o adquisición, en lo concerniente a los centros de trabajo, mobiliario, equipos, productos y herramientas informáticas.
- Desarrollando, aplicando y manteniendo los procedimientos adecuados para el control y aseguramiento de condiciones de trabajo seguras.
- Garantizando una adecuada información y formación continua, tanto teórica como práctica de los empleados.
- Integrando el sistema de prevención de riesgos laborales en la gestión del banco, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades con potencial incidencia sobre la seguridad y salud de sus trabajadores.

BeHealthy
Live fit, reach your potential

BeHealthy

En el Banco Santander, la salud de nuestros empleados es la salud de la empresa. Por eso nos hemos comprometido a ser una de las empresas más saludables del mundo y a ofrecer a los empleados prestaciones de salud y bienestar, concienciando al mismo tiempo sobre este tema a través de nuestro programa *BeHealthy*.

BeHealthy es nuestro programa de bienestar, que se centra en 4 pilares fundamentales: conoce tus datos, come bien, muévete y lleva una vida equilibrada. El objetivo del programa es dar acceso a los empleados a prestaciones de salud y bienestar, exclusivas para ellos en cada mercado en los que el Banco opera.

Dispone de un espacio digital donde empleados de todo el mundo pueden acceder a formación sobre los cuatro pilares de *BeHealthy*. En este espacio, los empleados pueden acceder al programa formativo *Sustaining Executive Performance*, donde pueden encontrar las claves para lograr un mejor rendimiento, tanto personal como laboral, fomentando hábitos saludables. Además, tenemos un acuerdo global con Gympass que da a los empleados la oportunidad de beneficiarse de más de 52.000 centros de salud y bienestar afiliados en todo el mundo que ofrecen a sus miembros una amplia gama de actividades.

En 2019, lanzamos un nuevo programa de nutrición donde un médico comparte las claves para una de las mayores fuerzas que generan salud: una nutrición óptima. Nuestros empleados encontrarán distintos vídeos, recetas y material de apoyo como infografías o planes de acción descargables.

Además, celebramos la tercera semana *BeHealthy*, que fue la mayor semana *BeHealthy* de la historia y tuvimos miles de compañeros participando en varias actividades relacionadas con los cuatro pilares fundamentales del programa.

3,0%
Tasa de absentismo[A]

9.862
Miles de horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral

0,2%
Tasa de gravedad[B]

Para obtener información adicional con respecto a los datos de retribución, consulte la sección "Principales métricas" de este capítulo.

A. Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común y accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas.
B. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 100 hora trabajadas.

Prácticas de negocio responsables

Ser responsables significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios Sencillos, Personales y Justos y promover comportamientos éticos en nuestros proveedores. Necesitamos desempeñar nuestra actividad de la mejor forma posible y solventar los problemas rápidamente y aprender de nuestros errores.



Foco en el cliente

Escuchamos a nuestros clientes

Al situar a los clientes en el centro de lo que hacemos, nos aseguramos de ganar su confianza y mantener su vinculación.

Usamos todos los canales interactivos que tenemos a nuestra disposición para escuchar y entender mejor a nuestros clientes. La función de Protección al Consumidor recoge las percepciones de los clientes sobre Santander en un grupo de trabajo global denominado CuVo (*Customer Voice*), que se reúne mensualmente y que incluye a todas las áreas globales que afectan a los clientes. En este foro se discuten cuestiones que vienen de distintos canales. Dos buenos ejemplos son:

- *Customer Centres*: nos permiten escuchar, tanto en persona como *online*, las opiniones que tienen los clientes sobre nuestros productos y servicios. Por ejemplo, en nuestra sede corporativa en España invitamos a nuestros clientes a compartir sus opiniones sobre posibles lanzamientos de productos. Además, hemos creado una plataforma digital para realizar *focus groups online*.

  Tenemos *customer centres* en Chile, México, España y Portugal (los últimos dos se abrieron en 2019).

- Atención al cliente en redes sociales: hemos mejorado constantemente la forma en que atendemos y trabajamos con los clientes. En 2019 analizamos las prácticas de atención al cliente en redes sociales de los distintos países y hemos diseñado un nuevo enfoque común.

Transformando la experiencia de nuestros clientes

La satisfacción del cliente es vital para crear vinculación. Creemos que lo conseguiremos centrándonos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, lo que hacemos de varias maneras:

- Simplificando nuestro catálogo de productos.
- Mejorando el servicio a nuestros clientes con iniciativas como "Toque Santander" en México, un protocolo que recuerda a los empleados cómo recibir a los clientes, escuchar y resolver sus problemas, y cómo fomentar su vinculación al Banco; o el programa "*Service attitude*" en Portugal, un curso de formación obligatorio que plantea situaciones cotidianas en el trabajo, centrándose en la forma en que los empleados deben de actuar para brindar un excelente servicio al cliente.
- Mejorando la experiencia de nuestros clientes con nuevos modelos de sucursales, como Work Café, Smart Red, Digital (sucursal automatizada con una estrategia multicanal y de autoservicio, cubículos para videoconferencias y *tablets*, venta digital de productos básicos), *Fast point* (espacio que ofrece posibilidad de hacer transacciones monetarias y operaciones de una forma ágil), y *Multichannel point* (pequeño quiosco que ofrece servicios bancarios en zonas comerciales).

Sucursales Smart Red

España, Portugal, México y Reino Unido están remodelando sus sucursales para generar una experiencia más positiva. Las sucursales Smart Red tienen un diseño innovador y funcional que las hace más cómodas y accesibles. Además utilizan tecnología para ofrecer un servicio más ágil y personalizado.



Nuestros Work Cafés en el mundo

El concepto Work Café refleja nuestro compromiso para aportar innovación a la red de sucursales. Se trata de un espacio para clientes y no clientes que aúna un banco, una zona de trabajo y una cafetería en un solo lugar. Es un espacio de colaboración abierto a todos en el que se puede trabajar, navegar por Internet, celebrar reuniones, asistir a eventos y, por supuesto, hacer gestiones financieras, ya que también funciona como sucursal. Todo eso, mientras se disfruta de un delicioso café.

Este nuevo concepto de sucursal lo desarrolló por primera vez Santander Chile en 2016. Desde entonces, se han sumado España, Portugal, Brasil y Argentina. En 2019, en Polonia, Reino Unido y México se hicieron las últimas inauguraciones, por lo que actualmente hay 69 Work Cafés en ocho países.



Más información de este concepto innovador de Work Café en 'www.santander.com'.

Satisfacción del cliente

Nuestra estrategia está enfocada en la vinculación y fidelización de nuestros clientes. Para ello, hacemos un seguimiento continuo de sus opiniones y sus experiencias con el Banco. Estos datos nos muestran dónde podemos mejorar nuestra oferta de servicios y productos para aumentar la vinculación y experiencia del cliente.

Además, medimos la satisfacción y vinculación de nuestros clientes utilizando el *Net Promoter Score* (NPS). Este indicador es utilizado como un indicador de referencia en los sistemas de retribución variable de la mayoría de los empleados del Grupo.

En 2019 logramos estar en el top 3 de NPS de 6 de las 9 geografías en las que operamos. Y el número de clientes vinculados ha aumentado en 1,7 millones, hasta un total de 21,6 millones de clientes vinculados.

Top 3
en 6 de 9 países



Benchmark Global de Experiencia de Cliente: estudio interno auditado por Deloitte/Stiga

Medimos 3 aspectos principales: Servicio, Imagen y Precio del Producto

SERVICIO	
Sucursal	Atención general, tiempo de espera, satisfacción de las necesidades cuando se visita la oficina, ...
Canales	Móvil, internet, ATM, *contact centre*, ...
Personal	Me dan un trato personal, amabilidad, profesionalidad del empleado, ...
Sencillo	Sencillo de operar, rapidez y agilidad, ...
Comunicación	Claridad de las frases, información de ofertas y promociones, ...
Problemas	Problemas percibidos
IMAGEN	Solidez, compromiso con la sostenibilidad, innovadora, confiable, transparente...
PRECIO DEL PRODUCTO	Oferta de servicio y producto, productos sencillos, comisiones y cargos, beneficios ofrecidos, tarjetas de crédito ....

Satisfacción de clientes por canal

% de clientes particulares activos satisfechos



Protección de los consumidores, ayuda a clientes vulnerables

Ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios Sencillos, Personales y Justos. Necesitamos desarrollar nuestra actividad diaria de forma brillante, protegiendo a los clientes más allá de los requisitos legales cuando sea posible.

Política y principios de protección al consumidor

El Grupo tiene una cultura sólida con foco en los consumidores. Para integrarla, la función de Cumplimiento y Conducta ha desarrollado la Política de Protección del Consumidor, que establece los principios que representan cómo esperamos que nuestros equipos gestionen las relaciones con los clientes.

Principios de protección al consumidor

Para trabajar en la implementación de los Principios de protección al consumidor, hemos lanzado revisiones temáticas que incluyen diferentes asuntos relacionados con la protección de nuestros clientes: tratar con clientes en casos de fraude, en la actividad de cobro de deudas y atención al cliente en las redes sociales. Como resultado de ello, hemos creado planes de acción para compartir las mejores prácticas en todo el Grupo; hemos lanzado campañas de sensibilización en varios países, y hemos realizado talleres sobre gobierno de productos y protección al consumidor.

En 2019, implementamos un modelo de reporte desde los distintos países para evaluar si estamos incorporando nuestros principios y adoptando un comportamiento Sencillo, Personal y Justo (SPJ) con los clientes.

Protección del dato

Santander está totalmente comprometido el objetivo de la protección de datos de preservar y promover los valores y derechos fundamentales de las personas físicas garantizando el procesamiento justo (recopilación, uso, almacenamiento) de datos personales en el transcurso de su negocio.

Si bien 2018 fue el año de la implementación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), 2019 se centró en la revisión de los procedimientos clave existentes para garantizar su implementación efectiva en la organización, y la consolidación del marco de control para monitorear el cumplimiento y anticipar posibles incumplimientos. También hemos lanzado nuevas pautas y criterios operativos basados en publicaciones de las autoridades de control para reforzar la orientación corporativa a las unidades y lograr un entendimiento común, junto con una serie de iniciativas corporativas para fomentar la cooperación y el intercambio de mejores prácticas entre las unidades en forma de talleres y reuniones.

Principios de protección al consumidor


Trato justo y respetuoso


Gestión de reclamaciones


Tener en cuenta las circunstancias especiales de los clientes y prevenir un exceso de deuda


Protección de datos


Diseño de productos y servicios orientado al cliente


Precios responsables


Educación financiera


Transparencia en la comunicación


Innovación responsable


Preservación de los activos

Clientes vulnerables

Consideramos que un cliente vulnerable es aquel que, debido a sus circunstancias personales, es especialmente susceptible de sufrir perjuicios o pérdidas de tipo económico o personal. Los clientes pueden recibir la consideración de vulnerables por una amplia variedad de razones como sexo, edad, incapacidad, discapacidad, acceso limitado a la educación o analfabetismo.

Esta definición se incluye en las directrices que hemos aprobado en 2019, que establecen un enfoque homogéneo en todo el Grupo con respecto a los clientes vulnerables. El objetivo es prevenir su endeudamiento excesivo, garantizar que se les trata de forma justa, con empatía y sensibilidad, y de acuerdo a sus circunstancias concretas en todo momento.

Además, desde 2019, como parte de la mejora continua del proceso de validación de nuevos productos, es necesario especificar si el nuevo producto o servicio se puede ofrecer a un cliente vulnerable.


Santander EE.UU. ha establecido nuevos programas para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables de acuerdo a la *American Disabilities Act* (Ley estadounidense sobre discapacidades), además del establecimiento de foros *SC Cares*, donde se examinan circunstancias especiales y se toman decisiones sobre qué hacer una vez que los procesos de negocio habituales se han agotado sin lograr una resolución satisfactoria.


Santander Reino Unido ha desarrollado un marco para entender la vulnerabilidad y poder ofrecer apoyo y un tratamiento especial a clientes vulnerables. Este marco permite acceder fácilmente a información relevante para empleados y clientes e incorpora el concepto de vulnerabilidad en el desarrollo de todos los productos y procesos. Este modelo incluye formación específica para ayudar a todos los empleados a identificar posibles situaciones de vulnerabilidad para los clientes.

Gobierno de producto

Nuestra estructura de gobierno refleja la importancia que tiene para el Grupo la protección de los intereses de los clientes.

Nuestra función de **Gobierno de Producto y Protección al Consumidor**, adscrita al área de Cumplimiento y Conducta, se encarga de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización de productos y la protección al consumidor.

Dentro de esta función, el **foro de Gobierno de Producto** protege a los clientes validando productos y servicios y evitando el lanzamiento de los que no son apropiados.

Las principales lineas de trabajo son:

- El uso de la tecnología respetando los derechos de los clientes. Para lograrlo, en 2019 creamos una guía para ayudar a las áreas de negocio a identificar lo que tienen que tener en cuenta con respecto al diseño, el lanzamiento y la post venta de productos digitales para proteger los derechos de los clientes.
- En lo que respecta a los productos de financiación al consumo dirigidos a segmentos vulnerables, debemos asegurarnos de que las condiciones de financiación son razonables y de que no se fomente el exceso de deuda.

Desde 2019, la unidad de Banca Responsable también está representada en el foro de Gobierno de Producto. Además, el proceso de validación de productos incluye la clasificación ESG *(environmental, social, governance*) y cómo estamos dando apoyo a los clientes vulnerables.

Para ampliar la información sobre el gobierno de productos y la protección al consumidor, consulte el capítulo "Gestión y control de riesgos".

Transformación cultural de la fuerza de ventas

La cultura del Grupo promueve altos estándares de comportamiento entre los empleados para reflejar *Santander Way*. Queremos que nuestros directivos lideren la cultura del cambio, reflejando no solamente las crecientes expectativas de nuestros clientes, sino también el hecho de que la primera línea de defensa es clave para gestionar el riesgo y crear un negocio sostenible. En este sentido, creemos que mejorar nuestro plan de retribución está directamente relacionado con la satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr esto, se ha puesto en marcha un **plan de transformación a tres años** para **revisar** nuestras **prácticas de retribución de la fuerza de ventas**. La función de Cumplimiento y Conducta, con la colaboración de RR.HH. y de los equipos locales, ha hecho un seguimiento de la implantación de los planes de acción locales para comprobar que se realizan mejoras significativas. El plan de acción hace referencia al gobierno, a la proporción de retribución fija/variable, a objetivos comerciales lineales que no promuevan productos específicos, y al peso relevante de los componentes de calidad con una diversificación suficiente de las métricas de conducta.

Desde 2017, en 5 de nuestras 10 principales geografías, hemos cumplido el objetivo de establecer un 40% de retribución variable basada en conducta y en componentes cualitativos.

La **formación** también es crucial si queremos mejorar el servicio al cliente. Entre las principales iniciativas están un curso obligatorio sobre el riesgo de conducta con los clientes para todos los empleados, y el desarrollo de un procedimiento para la formación de la fuerza de ventas.

Las funciones de Cumplimiento y Conducta y RR.HH. de nuestras filiales han puesto foco en 2019 en garantizar el buen gobierno en esta área, analizando la idoneidad y cuantía de las iniciativas de formación existentes, garantizando el análisis de los problemas de conducta del cliente en los programas de formación, y reforzando los controles. Hay planes de acción locales en marcha.

Santander Consumer Finance y el crédito responsable

Santander Consumer Finance (SCF) distingue entre la solvencia crediticia de sus clientes y el hecho de que un préstamo pueda alterar el adecuado equilibrio financiero de los mismos.

SCF está estudiando las mejores prácticas de mercado en términos prudenciales y de conducta y las normativas en vigor en los diferentes países en los que opera; en base a todo ello está definiendo una política de mínimos a cumplir en todas las unidades. El objetivo es facilitar financiación de forma responsable y en el mejor interés de los clientes.

Santander Polonia autor de la Declaración de Venta Responsable

Santander Polonia es uno de los creadores del estándar de autorregulación del mercado financiero polaco llamado "La Declaración de Venta Responsable". Un proyecto iniciado por las entidades financieras y coordinado por la Asociación de Consumidores Polacos. El objetivo: aumentar y promover estándares éticos en las relaciones con los clientes, educar a empresas y consumidores, mejorar la confianza del consumidor en el sector y prevenir prácticas injustas. Es el primer ejemplo de una asociación entre empresas que desean mejorar la calidad de los servicios bancarios. Entre sus fundadores también están ANG Cooperative y BNP Paribas Bank Polska.

Gestión de reclamaciones

En Santander no nos limitamos a tratar las quejas, sino que tratamos de aprender de nuestros clientes, abordando la causa del problema. El Grupo cuenta con un procedimiento de gestión de reclamaciones y análisis que tiene por objeto emitir unos estándares dirigidos a todas las unidades del Grupo para la gestión adecuada de las reclamaciones, garantizando que los clientes puedan remitir sus reclamaciones por todos los canales disponibles, incluyendo los digitales (web, banca *online*, App, redes sociales) y ofrecer con ello el mejor servicio posible.

En 2019 el Grupo se ha centrado en mejorar el primer punto de contacto con el cliente para mejorar la resolución de reclamaciones y la experiencia del mismo. Además se han robustecido los análisis de la causa raíz en todas las zonas geográficas, a la vez que se han fortalecido el reporte de planes de mitigación y gobierno.

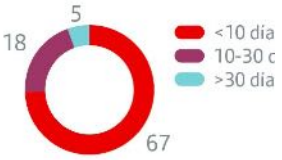
Escuchamos a nuestros clientes y actuamos para mejorar nuestro servicio, ya que su confianza es importante para nosotros y genera resultados sostenibles.

Escuchar	Para nosotros, es esencial escuchar atentamente las preguntas, quejas y reclamaciones de nuestros clientes.
Analizar	Revisamos y comprendemos las necesidades de nuestros clientes.
Actuar	Ofrecemos soluciones innovadoras para solventar las quejas.
Mejorar	Aplicamos las mejoras globalmente

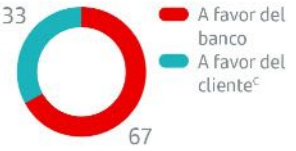
Tipos de quejas[A] (%)



Tiempo medio de respuesta[A] (%)



Resolución[A y B] (%)



A. No incluyen las reclamaciones por seguro de protección personal (SPP) recibidas en Reino Unido. Este ajuste se ha hecho para evitar un resultado global sesgado.
B. Si se incluyeran las quejas de Reino Unido el ratio de favorabilidad bajaría al 16%.
C. +2 p.p. vs 2018

Mejora continua de los procesos

En 2019 Santander ha continuado mejorando el proceso de gestión de reclamaciones, simplificando procesos y dotando a los empleados de cara al público de una herramienta que les permite tener mejor acceso a la información y resolver los problemas de una manera ágil.

La mejora continua de la información de la herramienta, sumado al *coaching* realizado, ha conllevado una mejora en la experiencia del cliente gracias a la resolución de los problemas en el primer punto de contacto en sucursales y canal telefónico, traduciéndose en una reducción del volumen reclamaciones en un 15%.

Argentina ha lanzado COSMOS, un nuevo modelo de servicio al cliente y resolución de problemas, que incluye la atención digital de consultas y quejas en todos los canales; la resolución de quejas automatizada, y las solicitudes de servicios a través de normas de negocio predefinidas; derivando las reclamaciones más complejas a resoluciones *offline*; seguimiento multicanal, y ofreciendo más información relativa a las resoluciones.

La duración de las llamadas de los *contact centres* se han reducido un 50%, y el tiempo medio de respuesta de 5 días a un día, y el NPS ha mejorado de -10 a 48 (diciembre 2019).

Reclamaciones por seguros de protección personal (PPI en inglés)

La Financial Conduct Authority (Reino Unido) fijó el 29 de agosto de 2019 como fecha límite para las quejas de los PPI y realizó una campaña de comunicación a nivel nacional para concienciar a los consumidores sobre esta fecha. En línea con el resto del sector, en agosto de 2019 recibimos un volumen sin precedentes de solicitudes de información y observamos un aumento significativo tanto de estas solicitudes como de las reclamaciones en los últimos días previos al plazo de reclamación, con la tramitación de estas reclamaciones en curso.

Las quejas acumuladas al 31 de diciembre de 2019 fueron de 4,4 millones, incluidas 327.000 (aproximadamente) que aún se estaban revisando. Las reclamaciones futuras esperadas, independientemente de la probabilidad de que Santander Reino Unido incurra en un pasivo, son 49.000 (aproximadamente).

Nuestro objetivo es eliminar la mayoría de las quejas de PPI para finales del primer semestre de 2020, y las consultas restantes para finales del segundo semestre.

Compras responsables

Queremos que nuestros proveedores trabajen de forma responsable e íntegra y operen con los mismos estándares éticos, sociales y de sostenibilidad que nosotros, ya que tienen un impacto en la sociedad y en el entorno.

Contamos con un modelo y una Política de Homologación de Terceros que establecen una metodología común para todos los países en los procesos de selección, homologación y evaluación de los mismos. Además de criterios tradicionales como el precio y la calidad del servicio, en esta metodología se incluyen aspectos de diversidad y sostenibilidad a través de los Principios de Conducta Responsable.

Tras la aprobación de estos principios en 2018, a lo largo de 2019 hemos mejorado el cuestionario existente para proveedores de manera que se reflejen directamente los nuevos principios de conducta responsable, que incluyen diversidad e inclusión y derechos humanos. Estos principios se han aplicado a todos los nuevos proveedores en 2019. Y en total aplican como mínimo a 5.000 de nuestros proveedores más importantes por año.

En total el Grupo tiene 9.863 proveedores homologados (-7% sobre 2018). Un 16,7% del total de la base de proveedores de Aquanima[A] han sido homologados por primera vez en 2019 (+5 p.p. sobre 2018). Además, a través de Aquanima, en 2019 se realizaron un total de 8.721 adjudicaciones (+6% sobre 2018), resultando adjudicatarios 4.744 proveedores (+4% sobre 2018). De estos proveedores, el 93,2% son locales (empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra) lo que representa un 95,7% sobre el volumen total de compras (+1 p.p sobre 2018), y refleja nuestro apoyo a las economías locales.

Del mismo modo, disponemos de un canal de denuncias para proveedores a través del cual los proveedores que presten servicios al Grupo, pueden informar de las conductas inapropiadas por parte de los empleados del Grupo que no estén alineadas con el Código General de Conducta. Este canal de denuncias está implantado en Argentina, Brasil, Chile, México, Portugal, España y Reino Unido.

El Grupo está trabajando para implementar diferentes controles y/o auditorías a los proveedores que nos permitan asegurar el cumplimiento de la política así cómo de nuestros valores corporativos.

Control de riesgos

- Los proveedores son una comunidad importante para Santander. En 2018 se creó un equipo de evaluación de riesgo a nivel Grupo, que va más allá del enfoque tradicional (aspectos financieros, reputacionales, fiscales y de concentración) valorando el comportamiento de nuestros proveedores más relevantes en cinco dimensiones: ciberseguridad, continuidad del negocio, seguridad física, instalaciones y privacidad de datos. Estos especialistas asesoran a los proveedores en el cumplimiento de nuestros estándares y supervisan la implementación de planes de mejora.
- En todas las sociedades de España, se ha implantado, con apoyo de la unidad de Cumplimiento, el uso del sistema Norkom, software para prevenir actividades de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Esta herramienta permite un chequeo diario sobre la base de proveedores homologados y se irá implantando en los demás países progresivamente durante 2020. Además, para un mayor control sobre el riesgo de ciberseguridad en nuestros proveedores, se han comenzado a valorar durante 2019 las calificaciones de ciberseguridad emitidas por la compañía americana BitSight. Con esta colaboración, reforzamos nuestra posición frente a uno de los grandes retos actuales.
- En 2020, lanzaremos una nueva plataforma para la gestión de riesgo de proveedores, mucho más innovadora y colaborativa. Esta herramienta actúa como único punto de relación para el Grupo con sus proveedores y permitirá eficientar, dinamizar e integrar toda la gestión e información necesaria del proveedor en una única plataforma.

A. Aquanima es la sociedad especializada en compras perteneciente al Grupo Santander.

Brasil, promoviendo la sostenibilidad entre sus proveedores

Santander Brasil promueve la sostenibilidad en sus proveedores de distintas formas:

- Tiene un portal para la gestión de proveedores a través del cual comparte las mejores prácticas.
- Está adherido al CDP *Supply Chain* para fomentar el compromiso de sus proveedores en la lucha contra el cambio climático.
- Celebra eventos presenciales para compartir las buenas prácticas y ayudar a los proveedores a reducir el riesgo operacional, social y medioambiental. En 2019 se centraron en la protección de datos personales y las leyes de ciberseguridad.

[Esta pagina se ha dejado en blanco intencionadamente]

Valor para el accionista

Nuestro objetivo es mantener la confianza de nuestros cuatro millones de accionistas, proporcionándoles un crecimiento sostenible y beneficios estables

Creación de valor para el accionista

Como banco responsable, la transparencia y el compromiso con los accionistas e inversores es una prioridad.

Principales aspectos en la relación con nuestros accionistas:

- Principio de igualdad de todos los accionistas: una acción, un voto.
- Fomento de la participación activa e informada en las juntas de accionistas. En 2019 Santander batió su récord de participación, tanto en la junta general de accionistas (*quorum* del 68,5% y cerca de un millón de accionistas participantes) como en la junta general extraordinaria (*quorum* del 59,2%).
- En la junta de accionistas de 2019 se dio un nuevo paso en el uso de la tecnología *blockchain* para votaciones en juntas de accionistas con un piloto en el ciclo de delegación y voto del tramo minorista. Esta tecnología ofrece más transparencia, simplifica el proceso, y aumentan la seguridad y la motivación para votar, lo que mejora la democracia corporativa. Asimismo, se consiguieron los mejores resultados en participación digital en una junta (más de 300.000 accionistas).
- Otra de nuestras prioridades es mantener una comunicación constante con los accionistas e inversores, informándoles sobre la evolución del Grupo y la acción y fomentando un diálogo fluido con ellos.

Retribución a los accionistas

En 2019, Banco Santander volvió a ser uno de los bancos más rentables y eficientes del mundo. En un entorno complejo, caracterizado por una elevada volatilidad, hemos cumplido nuestros objetivos financieros.

- La retribución total al accionista se ha mantenido en 0,23 euros por acción[1]. El porcentaje del beneficio atribuido ordinario de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*pay-out*), sería del 46,3% (dentro del rango del 40%-50% anunciado al principio de 2019) y la proporción de dividendo en efectivo del 89,6%[2] (excediendo así la del 2018, también conforme a lo anunciado al principio de 2019).
- El sector bancario europeo, en un entorno de desaceleración económica, se vio influido por el cambio de orientación de las políticas monetarias de los principales bancos centrales, principalmente del Banco Central Europeo. La acción Santander, que cerró 2019 en 3,73 euros por título, se vio afectada adicionalmente por algunas incertidumbres en geografías en las que el Grupo está presente[3].
- A 31 de diciembre, el banco ocupaba el segundo puesto de la zona euro y el vigésimo quinto del mundo por valor de mercado (61.986 millones de euros de capitalización). Y contaba con 16.618.114.582 acciones en circulación y una contratación media diaria en 2019 de 76 millones de acciones.

4 millones de accionistas

3.822 millones de euros de retribución total[1]

0,23 euros por acción de retribución total al accionista[1]

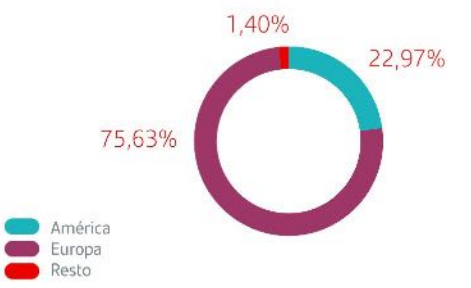
0,20 euros de dividendo en efectivo por acción[1]. En torno a un **3%** más respecto a 2018

Capital tangible por acción: **4,36** euros **+4%** vs 2018

Distribución del capital social por tipo de accionista



Distribución geográfica del capital social



Para ampliar la información sobre transparencia y retribución al accionista consulte la sección 3 de Gobierno corporativo.

[1]El consejo de administración ha acordado proponer a la junta general ordinaria de 2020 que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción mediante (1) el pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción (el " Dividendo Final en Efectivo") y (2) un scrip dividend (bajo la forma del programa "Santander Dividendo Elección") que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción. En noviembre de 2019 los accionistas recibieron el primer dividendo con cargo a los resultados del ejercicio de 2019, por importe de 0,10 euros por acción en efectivo. Con ello, el dividendo total para 2019 sería de 0,23 euros por acción (0,20 euros en efectivo y 0,03 euros en dividendo elección).
[2] Asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo en el Programa Santander Dividendo Elección del 80%.
[3] Elecciones presidenciales en Argentina; protestas sociales en Chile; el Brexit en Reino Unido; o la sentencia sobre las hipotecas en francos suizos en Polonia.
[A]Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan. Puede encontrarse más detalle sobre las acciones propiedad de los consejeros en el capítulo de Gobierno corporativo.

Premios y distinciones

El trabajo del área de Relación con Accionistas e Inversores fue reconocido por prestigiosas publicaciones del sector, como IR Magazine e Institutional Investor y ocupó una posición destacada en la encuesta Extel.

Compromiso ambiental

En 2019 hemos compensado la huella de carbono de nuestros principales eventos corporativos.

Además, hemos sido la primera entidad financiera europea en obtener la certificación AENOR para nuestro *Investor Day*. Asimismo, en 2019, AENOR renovó por tercer año consecutivo su certificación de evento sostenible para nuestra junta general ordinaria y también para la junta general extraordinaria.

Compromiso social

En colaboración con la Fundación Universia, Santander entregó 60 becas en 2019 a estudiantes universitarios con discapacidad, accionistas o familiares de accionistas, con el objetivo de fomentar su integración socio laboral.

Comunicación con accionistas, inversores y analistas

La actividad del área de Relación con Accionistas e Inversores en 2019 giró en torno a las siguientes prioridades:

- Mantener una comunicación continua y fluida, así como difundir información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando un diálogo constante.
- Optimizar y mejorar la imagen del Grupo en los mercados.
- Ofrecer a los accionistas e inversores una atención personal, ajustada a sus necesidades y a través de los canales adaptados a su perfil.
- Fomento de la participación de la base accionarial en la marcha del Banco a través, por ejemplo, de la junta general de accionistas.
- Ofrecer productos y ventajas exclusivas a través de la nueva web www.yosoyaccionista.santander.com.

Además, en 2019 lanzamos una nueva sección para accionistas e inversores en la nueva web corporativa, para facilitar y mejorar el acceso a la información.

40.924
opiniones recibidas de accionistas e inversores a través de estudios y encuestas de calidad

3.507
contactos con inversores (incluyendo 126 contactos con inversores y analistas ESG)

322
eventos con accionistas

133.939
consultas gestionadas a través del buzón electrónico, el teléfono, WhatsApp y reuniones virtuales

+800
comunicaciones a través de, principalmente, los medios digitales

Evaluación de Santander por índices y analistas ESG

Santander es evaluado de forma periódica en su desempeño en sostenibilidad por los principales índices y analistas ESG. Estas evaluaciones y sus resultados se utilizan a nivel interno para evaluar nuestra gestión y encontrar oportunidades de mejora en nuestros procesos. En 2019, destacan nuestros resultados en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y Vigeo Eiris.

Santander ha sido reconocido como el banco más sostenible del mundo por el DJSI, índice de referencia internacional en sostenibilidad, que evalúa el impacto económico, ambiental y social de más de 175 bancos en el mundo. El banco ha logrado una puntuación total de 86 puntos sobre 100, alcanzando la máxima puntuación en aspectos como: estrategia fiscal, protección de la privacidad, *reporting* medioambiental, inversión social, e inclusión financiera. Con ello ha conseguido la distinción *Gold class*.

En noviembre de 2019, Vigeo Eiris actualizó el *rating* ESG de Santander y la nueva puntuación total muestra una notable mejora, pasando del puesto 22 en el sector a diciembre de 2016, a la quinta posición en 2019. Hemos logrado mejoras en cuatro ámbitos: medio ambiente, derechos humanos, participación de la comunidad y gobierno corporativo.

Además, Santander sigue formando parte del FTSE4Good Index Series y es evaluado por otros analistas ESG como Sustainalytics, ISS-ESG o MSCI.

Otras valoraciones de analistas ESG[A]

Puntuación	2019	Evolución	2018	Respecto al sector
DJSI	86	=	86	Primera posición en el sector bancario. *Gold class*
ISS-ESG	C	=	C	> (decil 2 de 280 compañías en la industria)
MSCI[B]	BBB	↓	A	-
Sustainalytics	32,7	↓	30,8	> (percentil 52 en el grupo de la industria)
Vigeo Eiris	63	↑	57	> (*ranking* 5 de 31 compañías en el sector)

A.Fuente: Último *rating* de ISS-ESG (en una escala de A+ a D-) disponible en enero de 2020, en comparación con diciembre de 2018. El decil 1 de ISS-ESG indica el mayor desempeño relativo a factores de ESG y el decil 10 el desempeño menor. Último *rating* ESG MSCI disponible (en una escala de AAA a CCC) en junio de 2019, comparado con octubre de 2018. Las últimas puntuaciones de Sustainalytics (en una escala de 0 a 100) disponibles en diciembre de 2019, en comparación con noviembre de 2018. Desde septiembre de 2018 Sustainalytics aplica una nueva metodología para sus *ratings* en la cual la puntuación indica la exposición y gestión de los riesgos ESG de una compañía. Última puntuación global de Vigeo Eiris (en una escala de 100 a 0) disponible en noviembre de 2019, en comparación con diciembre de 2018.
B. Ver *disclaimer* de MSCI en página 103.

SAM Sustainability Award Gold Class 2020

Más información sobre la comunicación con analistas ASG, ver sección 3.1 del capítulo de Gobierno Corporativo.

Crecimiento inclusivo y sostenible

Desempeñamos un papel importante fomentando el crecimiento inclusivo y sostenible



Soluciones sencillas e innovadoras para todos nuestros clientes.

Desarrollamos soluciones innovadoras, sencillas y personalizadas para responder a las demandas de los clientes y satisfacer las necesidades de todos en la sociedad.

Inclusión y empoderamiento financiero.

Contamos con productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad, dándoles acceso a los servicios financieros y capacitándoles para manejar de la mejor forma posible sus finanzas.

Financiación sostenible.

Innovamos para ofrecer nuevos productos y servicios financieros que integran criterios ESG, fundamentalmente en tres principales lineas de negocio: infraestructuras sostenibles, inversión socialmente responsable y financiación climática. A la vez que analizamos y medimos los riesgos sociales y ambientales de nuestras operaciones.

Huella ambiental.

Medimos nuestra huella medioambiental, la reducimos y hemos adquirido compromisos para ir más allá.

Compromiso con la educación superior.

Hemos creado una red líder de universidades a nivel mundial, a través de la cual facilitamos el acceso a la educación y el aprendizaje de nuevas competencias.

Inversión en la sociedad.

Apoyamos e impulsamos programas sociales que promueven la igualdad de oportunidades y el bienestar de las personas.

Contribución fiscal.

Contribuimos al crecimiento y progreso de las comunidades en las que estamos presentes a través del pago de los impuestos que nos corresponden.

Soluciones sencillas e innovadoras para los clientes

Queremos aumentar la vinculación de nuestros clientes ofreciendo servicios y productos innovadores, sencillos y personalizados, que permitan a cada persona gestionar sus finanzas de la mejor forma posible.

Nuestra propuesta de valor tiene por objeto satisfacer las necesidades de nuestros distintos perfiles de clientes



Clientes totales
145 millones

Clientes vinculados
21,6 millones

Préstamos a clientes
EUR 942.218 millones

Recursos de clientes
EUR 824.365 millones

El sector financiero es fundamental para un crecimiento económico y social sostenible y los bancos desempeñan un papel muy específico: gestionamos los ahorros de personas y empresas, financiamos sus necesidades y facilitamos las operaciones comerciales.

Un buen acceso a la financiación mejora el bienestar general de un país porque permite a su gente prosperar y gestionar mejor sus necesidades, ampliar sus oportunidades y mejorar sus condiciones de vida.

Nuestra propuesta de valor

Nuestra oferta de valor se adapta a las circunstancias económicas y sociales de cada uno de los mercados donde estamos presentes y se complementa con las ventajas que ofrecen nuestros negocios globales como Santander Corporate & Investment Banking y Santander Wealth Management & Insurance.

Además, hemos desarrollado y lanzado la Plataforma Santander Global (SGP, por sus siglas en inglés) con el objetivo de acelerar el progreso hacia la creación de la mejor plataforma abierta de servicios financieros. Al consolidar nuestros servicios digitales en una sola unidad, podremos aprovechar el talento y la escala del Grupo para conseguir un gran crecimiento de los negocios de pagos y digital, dirigiéndonos a los clientes particulares, las grandes empresas y las pymes.

Datos destacados de 2019:

Los préstamos y anticipos a clientes aumentaron un 7% respecto a 2018. El 47% de los créditos se destinó a particulares, el 17% a crédito al consumo, el 24% a pymes y empresas y el 12% a clientes corporativos e inversores institucionales. Por su parte, los depósitos de los clientes aumentaron un 6 % respecto a 2018.

Contribuimos al progreso de las personas y las familias

Cuando las personas están financieramente incluidas, pueden administrar su dinero con más facilidad y, por consiguiente, obtener acceso a mejores casas, atención sanitaria y educación; iniciar un pequeño negocio y comprar seguros para protegerse de las adversidades. De esta forma, la financiación ayuda a reducir desigualdades y crea nuevas oportunidades en la sociedad.

En 2019 el Banco incrementó el crédito a hogares un 6,6% respecto a 2018.

Soluciones digitales para gestionar mejor las finanzas personales

Seguimos invirtiendo en todo el Grupo en servicios mejores, más inteligentes y más accesibles para empoderar financieramente a nuestros clientes. Esto a menudo significa soluciones de pagos y cuentas fáciles de usar, sencillas, seguras y eficaces a través de dispositivos móviles.



One Pay FX. A la primera solución blockchain internacional multicorredor del mundo para particulares y pymes, lanzada en cuatro bancos Santander (España, Reino Unido, Brasil y Polonia) en 2018, se han unido dos países más en 2019 (Portugal y Chile), y México ofrecerá la solución a comienzos de 2020.

One Pay FX ofrece transparencia y predictibilidad, coste competitivo, experiencia digital y más velocidad, mejorando así la actual experiencia de cliente y la adhesión de los clientes a través de un sistema de pagos que es el mejor de su clase.

Créditos a hogares

Préstamos a clientes, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2019

	millones euros
Vivienda	332.881
Consumo	167.338
Otros fines	19.777
Total	**519.996**

Openbank

Openbank es el mayor banco 100 % digital de Europa y forma parte de Grupo Santander. Desarrollado en España, nuestra estrategia es expandirlo en Europa y América.

En 2019 se lanzó Openbank en Alemania, Portugal y los Países Bajos. El banco ofrece una cuenta corriente sin comisiones que permite realizar transferencias gratuitas a cualquier país de la UE a través del sitio web o la aplicación móvil de Openbank. Esta cuenta viene con una tarjeta de débito gratuita que permite a los clientes utilizar todos los sistemas de pago móviles (*Apple Pay, Google Pay, Fitbit ...*). Los clientes también pueden activar y desactivar sus tarjetas desde la web o la aplicación, así como bloquearlas en un determinado país y desbloquearlas instantáneamente. Asimismo, se puede restringir el uso de tarjetas a canales específicos, como cajeros o compras en Internet, pudiendo al mismo tiempo autorizar o bloquear dispositivos desde los que se accede a la cuenta en los últimos 30 días.

Todas las tarjetas de Openbank están vinculadas a una organización benéfica elegida por el cliente de entre un grupo de organizaciones preseleccionadas por el banco. El cliente cada vez que paga con su Tarjeta Solidaria, puede redondear el pago al alza al euro más cercano y donar la diferencia.

Openbank fue nombrado por Forbes el Mejor Banco de España en 2019 y ha conseguido también el mejor "Net Promoter Score" (NPS) entre los bancos españoles.

Ejemplos de países sobre ofertas de valor para diferentes segmentos

Santander Senior

Se trata de una oferta de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptada a los mayores de 65 años. La propuesta pone el foco en responder a las necesidades de planificación, ahorro y seguridad de este segmento creciente de población que, según las proyecciones demográficas, tendrá un peso del 25% en 2030.

Segmento iU

Santander iU es la oferta de valor ideada por Santander Rio para sus clientes de entre 18 y 31 años. Las tarjetas para este segmento ofrecen ventajas como descuentos en ciertos servicios de transporte, marcas y eventos; facilidades para los pagos de la universidad, domiciliación de la nómina; además de artículos de interés para los jóvenes sobre emprendimiento, búsqueda de trabajo, iniciativas de voluntariado, etc.

Santander ELA

Con el fin de promover la creación de negocios liderados por mujeres, Santander Brasil ha colaborado con IFC Brasil para ofrecer un préstamo de 225 millones de $ que se utilizó para financiar los préstamos de Santander a pymes propiedad de mujeres con un descuento del 15% en la tasa durante mes de junio. El programa fue un éxito y todas las líneas disponibles se consumieron antes del 28 de junio de 2019.

Apoyo a las empresas

Las pequeñas y medianas empresas son el motor clave del crecimiento económico, especialmente de la creación de empleo. Es vital que los apoyemos, concediéndoles préstamos y proporcionándoles tecnologías que les ayuden a crecer, emplear más personas y a hacer su negocio más competitivo. En Santander queremos contribuir a este crecimiento y convertirnos en el banco de preferencia de las pymes.

Hoy, trabajamos con más de cuatro millones de pymes en todo el mundo, ofreciendo un número de servicios cada vez mayor para apoyarles en su crecimiento y en el comercio con el exterior.

En 2019, el crédito a empresas y empresarios individuales aumentó un 5,8% respecto a 2019.

Crédito a empresas y empresarios individuales

	millones euros
Grandes empresas	173.090
Pymes y empresarios individuales	124.559
Otros fines	21.967
Total	**319.616**

Acuerdos con entidades multilaterales

Nuestro modelo de negocio, centrado en el cliente, y nuestro tamaño y diversificación, nos permiten mantener estrechas relaciones con organizaciones multilaterales que nos permiten ofrecer líneas de crédito con condiciones ventajosas.

En España, recientemente hemos firmado con el Grupo del Banco Europeo de Inversiones, que comprende el BEI y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), una línea de 2.000 millones de euros con condiciones ventajosas para pymes y sociedades de mediana capitalización españolas.

En Brasil, hemos firmado con la Corporación Financiera Internacional (IFC) una linea de crédito de 200 millones de euros para pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres (al menos un 50% de mujeres en sus puestos de dirección).

También en Polonia, en colaboración con el BEI, hemos puesto a disposición de pymes y sociedades de mediana capitalización una linea de crédito de 400 millones de euros, con foco en el desarrollo de microempresas.

En total, durante los últimos tres años el Grupo ha firmado acuerdos con organismos como BEI, BERD, IFC, CEB y CAF, entre otros para ofrecer líneas de financiación a Pymes en España, Brasil, Polonia por un importe total de más de 2.500 millones de euros.

Apoyo a las pymes más vulnerables

El Banco Europeo de Inversiones participará en una cartera de créditos empresas aprobada por Banco Santander con un volumen de 450 millones de euros. Este apoyo permitirá a Banco Santander en España poner a disposición de las pymes 900 millones de euros.

Parte de esta suma estará destinada a financiar a pymes especialmente vulnerables: autónomos, microempresas con menos de diez empleados y pequeñas empresas que realizan su actividad en regiones con altos índices de desempleo. En total, este acuerdo permitirá apoyar a casi 7.000 pymes, y proporcionar empleo a 160.000 personas.

Patricio González, un emprendedor agricultor en México

En 2001, Patricio González, empresario agrícola de Chile, trató de ampliar su producción de bayas en Santa Clara del Cobre, una zona pobre del estado de Michoacán, México. Pero para ello, necesitaba apoyo financiero. Ese año, Sun Belle, la pequeña empresa de Patricio, recibió su primer préstamo de Banco Santander, la única entidad que confió en el proyecto.

Hoy, Banco Santander es el banco principal de Sun Belle y la producción de esta empresa ha crecido de 250.000 cajas de bayas a 7,5 millones. Sun Belle trabaja con 900 productores locales, a los que da apoyo y les proporciona conocimientos técnicos, comprando además su producción.

Ahora Santa Clara del Cobre, tradicionalmente artesanal, es también una comunidad agrícola que ha superado sus niveles de pobreza mediante el acceso a nuevos servicios y educación.

Un ejemplo es la familia Valencia, uno de los primeros productores de bayas que empezó a trabajar con Patricio González. Antes de unirse a Sun Belle, esta familia sobrevivía con un pequeño negocio de ganado sin grandes expectativas y ahora su calidad de vida ha mejorado significativamente. Gracias a los préstamos a empresas aprobados por Santander a través de Sun Belle, establecieron su propia empresa para suministrar a Sun Belle, creando así nuevos empleos en su comunidad.



Soluciones innovadoras para impulsar el crecimiento de las empresas

El mundo de los pagos es un componente crucial en la financiación. Los sistemas de pagos permiten a los bancos conocer las necesidades y preferencias de sus clientes, facilitando así que los bancos personalicen los productos y servicios que ofrecen.

En nuestro *Investor Day* celebrado en abril de 2019 dijimos que *Santander Global Payments* sería la piedra angular de nuestra plataforma global y estrategia de vinculación, que comprende *Global Merchant Services* (GMS), *Global Trade Services* (GTS) y el resto de nuestros negocios de pagos (Superdigital, PagoFX). Esta plataforma de pagos nos permitirá prestar mejores servicios tanto a los clientes existentes como a los nuevos clientes, con las mejores propuestas de valor de su clase desarrolladas globalmente.

***Global Trade Services* (GTS)**

Apoya el acceso de pequeñas y medianas empresas a la financiación del comercio internacional. Esta plataforma ofrecerá financiación de comercio, cadena de suministro, pagos y cambio de divisas, funcionando rápida y eficazmente para las pymes.

***Global Merchant Services* (GMS)**

Ofrece a clientes minoristas la posibilidad de aceptar varias formas de pago, ayudándoles a administrar mejor y a hacer crecer su negocio; construido con Getnet, una plataforma de pago líder en América Latina. Actualmente lo estamos extendiendo a México y otros mercados de América Latina.

En 2019 también invertimos 400 millones de euros en adquirir el 50,1% de Ebury, una de las mayores plataformas de pagos y mercados cambiarios para Pymes que ya opera en 19 países con 140 monedas. Con esta inversión, queremos impulsar el crecimiento de Ebury mediante la ampliación de capital y obtener los beneficios de las oportunidades que surgen al ayudar a más Pymes de todo el mundo a crecer: Ebury busca entrar en nuevos mercados en Latinoamérica y Asia.

Trade Club Alliance

En colaboración con otros bancos internacionales, lanzamos el Trade Club Alliance, una red de bancos global cuyo objetivo es hacer que el comercio internacional sea más sencillo. Una innovadora plataforma digital que permite a las empresas de Europa y Latinoamérica conectarse entre sí. Esta nueva plataforma ofrecerá a los miembros información de los mercados en más de 180 países, incluido el análisis monetario, las tendencias de los mercados y los requisitos de envío, de forma que será un cauce para que compradores y proveedores de confianza se pongan en contacto con contrapartes en mercados de todo el mundo.

"Santander es el banco mejor posicionado para ayudar a las pymes en su expansión internacional y para proporcionarles servicios globales para la financiación del comercio".

Ana Botín, Presidenta.

Santander Cash Nexus, conectividad global para los mayores clientes multinacionales

Santander Cash Nexus ofrece a nuestros mayores clientes corporativos un motor de operaciones en masa muy automatizado, líder del sector, que combina las mejores tecnologías y procedimientos de seguridad disponibles hoy en día con disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En esencia, Santander Cash Nexus proporciona a los clientes un solo punto de entrada para los servicios de gestión de tesorería global que ofrecemos en los países donde operamos. La plataforma está actualmente disponible en más de 15 países.

Con la creación de una sola plataforma para las soluciones de conectividad global de SCIB, SCIB ayuda a los clientes a optimizar los costes y lograr mayor control sobre sus operaciones, y ofrece un servicio digital estandarizado en los países donde Santander opera y Cash Nexus está disponible.

Ya hay más de 100 clientes globales de SCIB que utilizan Cash Nexus.

Santander Innoventures

Santander InnoVentures (SIV) es nuestro fondo de inversión corporativa de 140 millones de dólares. SIV invierte en *startups*, *fintechs* y negocios adyacentes para acelerar su crecimiento, respaldar a los emprendedores y apoyarles con el capital, la escala y los conocimientos del Grupo Santander. Desde su lanzamiento en 2014, el fondo ha invertido en 30 empresas y es uno de los mayores fondos de inversión corporativa de *fintechs* del mundo respaldados por un banco. Más del 70% de las empresas que componen la cartera del fondo mantienen compromisos estratégicos con Santander.

En 2019 invertimos en empresas, como por ejemplo:

- Klar, una alternativa mexicana a las tarjetas de crédito y a los servicios de débito tradicionales.
- Trulioo, un proveedor de verificación de identidad global con sede en Vancouver.
- Securitize, una startup con sede en California que ofrece una solución global para emitir y gestionar bonos digitales que cumplen la normativa en blockchain.

Inclusión y empoderamiento financiero

Ayudamos a las personas a acceder a servicios financieros, a crear o desarrollar microempresas, y les dotamos de las competencias necesarias para gestionar sus finanzas a través de la educación financiera. Nuestro objetivo es incluir y empoderar financieramente a 10 millones de personas de 2019 a 2025.

Nuestra estrategia de inclusión y empoderamiento e inclusión financiera se basa en tres pilares fundamentales

Acceso

Ayudamos a las personas no bancarizadas, escasamente bancarizadas o financieramente vulnerables, a acceder y usar servicios financieros básicos

Financiación

Ofrecemos productos y servicios específicos a personas de baja renta, con dificultades económicas o financieramente vulnerables

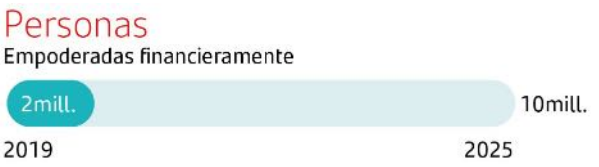
Educación financiera

A través de programas e iniciativas ayudamos a las personas a mejorar su conocimiento financiero, haciendo más comprensibles los conceptos económicos y ayudándoles a tomar mejores decisiones financieras

Nuestro compromiso

Creemos que podemos a más personas a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento económico, incluyéndolas y empoderándolas financieramente, ofreciéndoles acceso a productos y servicios financieros a su medida, y mejorando su conocimiento financiero a través de la educación.
Por ello, queremos empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025.[A]

Progreso



A. Metodología de medición de empoderamiento financiero: para medir, evaluar y mejorar la contribución del Banco a la inclusión financiera, hemos diseñado una metodología corporativa de Banco Santander adaptada a nuestras necesidades y modelo de negocio. Esta metodología establece una serie de principios, definiciones y criterios para la contabilización de las personas empoderadas financieramente a través de las diferentes iniciativas, productos y servicios promovidos por el banco. Para evitar duplicidades en el computo agregardo se consideran personas únicas.

Tecnología digital: Impulsando el acceso a la financiación

Queremos dar acceso a servicios financieros a todas las personas, independientemente de su nivel de ingresos, género, nivel de estudios, ubicación geográfica o edad.

Nuestra plataforma Superdigital, nos ayuda a alcanzar esta ambición, permitiéndonos superar algunas de las barreras que impiden el acceso servicios financieros a poblaciones no bancarizadas, o escasamente bancarizadas.

Nuestras sucursales y cajeros en zonas remotas o con baja densidad de población son también parte integral de nuestra estrategia. Gestionamos este tipo de sucursales en Argentina, España, Portugal y EE.UU. En México, hemos alcanzado acuerdos con comercios minoristas que permiten gestionar servicios financieros básicos a través de sus TPV.

Fomentamos el acceso a servicios financieros básicos: una estrategia con dos vías paralelas

Banca tradicional + **Banca digital**

Sucursales, cajeros y comercios minoristas

Internet + banca móvil

Garantizar el acceso a todos los segmentos

- Comunidades con baja densidad de población
- Comunidades con rentas bajas
- Grupos más vulnerables
- Estudiantes universitarios

Superdigital - La banca sin un banco

En Santander creemos que el móvil e internet son herramientas muy potentes para impulsar la inclusión financiera de personas no bancarizadas o con insuficiente acceso a servicios y productos financieros. Queremos que nuestra plataforma digital Superdigital se convierta en el principal canal de acceso a servicios financieros para una gran mayoría de nuestros clientes de rentas bajas en América Latina.

Superdigital está disponible en Brasil, México y Chile y se apalanca en el rápido crecimiento en la adopción de smartphones y en la mejora de la cobertura de red en la Latinoamérica para aumentar la inclusión financiera en la región[A]. Actualmente la plataforma cuenta con cerca de 500.000 usuarios activos y esperamos llegar a los 5 millones de clientes activos en el 2023 en siete mercados latinoamericanos. A largo plazo, nuestro objetivo es contar con 10 millones de usuarios activos en la plataforma dado el potencial de crecimiento de los pagos digitales en la región.

Desarrollado con la tecnología propia de Santander, Superdigital es sencillo de usar y ofrece una experiencia al cliente diferencial. Por ejemplo, los clientes pueden hacer transacciones online aunque no tengan una cuenta bancaria, chatear con otros usuarios de la app, dividir gastos entre grupos, y recibir de manera automática alertas sobre su salud financiera. Al mismo tiempo, impulsando canales digitales como Superdigital nos permite generar eficiencias operativas dentro del banco para poder servir a este segmento de manera sostenible.

En Brasil, el mayor mercado de Superdigital, la plataforma ofrece acceso a servicios financieros a micro emprendedores individuales que utilizan la plataforma para pagar a proveedores y recibir pagos de clientes y empresas con un gran volumen de nóminas que los grandes bancos normalmente no suelen atender. El acceso a servicios financieros a través de nuestro canal digital, combinado con educación financiera ayuda a nuestros clientes a desarrollar su resiliencia financiera.

A. Según GSMA, asociación que agrupa a más de 750 operadores de telecomunicaciones a nivel mundial, la adopción de smartphones en Latinoamérica alcanzará el 78% de las conexiones totales en 2025, frente al 62% a finales de 2017. Fuente: GSM Association (2018).

A nivel global hay 1.700 millones de adultos no bancarizados, de los que dos tercios de ellos tienen un teléfono móvil que podría ayudarles a acceder a servicios financieros.[A]

El 45% de los adultos en América Latina enviaron o recibieron pagos digitales en el último año, frente al 91% de las economías con ingresos altos.[B]

Para más información visitar:
Superdigital Brasil
Superdigital México
Superdigital Chile

A. Banco Mundial (2018)
B. Banco Mundial (2017)

Otras iniciativas y servicios para ofrecer acceso físico a servicios financieros

Sucursales de inclusión financiera y agentes remotos en Argentina

Santander Río tiene cuatro sucursales en Buenos Aires (en los barrios de Santa María, Castelar Sur, La Juanita y Don Orione, que antes no tenían cobertura bancaria) como medio para fomentar la inclusión financiera.

Sucursales en pequeños núcleos de población en Portugal

En Portugal, el Banco opera 79 sucursales en pequeños núcleos de población, destacando las existentes en las islas Azores y Madeira, que dan servicio a más de 103.623 clientes.

Alianzas con Oxxo y 7-Eleven para ingresos y retiradas de efectivo en México

En México, Santander ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar operaciones básicas a través de más de 26.000 tiendas de conveniencia tales como Oxxo y 7-Eleven entre otros.

Programa Cashless en Polonia

Desarrollado por el Gobierno polaco con el objetivo de ampliar la red de tarjetas de pago en pequeños nucleos de población así como en microempresas. Los participantes del programa pueden utilizar una terminal de tarjetas de pago sin coste alguno durante los primeros doce meses.

Apoyamos a las personas no bancarizadas y a nuestros clientes más vulnerables

Ofrecemos productos de financiación específicos dirigidos a colectivos que se encuentran fuera del sistema bancario, con escaso acceso a servicios financieros o que son financieramente vulnerables.

Estos productos y servicios apoyan el desarrollo económico y social de diversas formas: ayudando a aumentar el potencial de generación de ingresos de las personas; contribuyendo a aumentar su capacidad de cubrir necesidades básicas como la educación y la salud; y ayudando a las personas a ahorrar para la jubilación o imprevistos en sus vidas[A].

Nuestra presencia geográfica es amplia y las necesidades de nuestros clientes difieren significativamente entre países. Nuestros productos y servicios de microfinanzas están adaptados para atender las necesidades locales, con foco en financiación de capital circulante para microemprendedores.

En 2002 lanzamos nuestra oferta de microfinanzas en Brasil y desde entonces hemos crecido en la región, comenzando operaciones en Argentina y México. Y en 2019, lanzamos un nuevo programa de microfinanzas en Uruguay.

En mercados maduros nuestras iniciativas están centradas en programas de vivienda asequible y en refinanciación de deuda para aliviar estrés financiero de colectivos vulnerables en España, Estados Unidos y Portugal, con planes para seguir mejorando nuestra oferta de productos en estos países.

Principales soluciones financieras para apoyar a clientes no bancarizados, con insuficiente acceso a servicios financieros y vulnerables

Programas de microfinanzas

Nuestros programas de microfinanzas se dirigen a microemprendedores, con un especial foco en mujeres[B]. Nuestra oferta de valor incluye micropréstamos, microseguros, tarjetas, depósitos y pagos entre otros.

Iniciativas para vivienda asequible

En EE.UU., a través de nuestro Plan de Comunidades Inclusivas, ofrecemos productos para la compra de vivienda asequible y para la renovación de vivienda a personas y comunidades de renta baja o moderada.

En España, Santander ha destinado 1.000 viviendas al Fondo de Vivienda Social, de las cuales 985 tienen contrato vigente de alquiler. Mientras tanto, tenemos 609 viviendas con alquileres más asequibles para familias en situación vulnerable.

Programas específicos para refinanciar deuda

En España, desde 2011 hemos ayudado a más de 140.000 familias con problemas financieros para seguir pagando sus hipotecas con medidas específicas como la suspensión de los desahucios, las daciones en pago y la refinanciación y reestructuración de hipotecas.

A. Fuente: Banco Mundial (2018).
B. En países en desarrollo el 67% de hombres tienen una cuenta bancaria, comparado con el 59% de mujeres, representando una brecha de género de 8 puntos porcentuales. Fuente: Banco Mundial (2018).

Préstamos para comunidades con escasa bancarización en EE.UU

El pilar fundamental de nuestra estrategia para apoyar a las comunidades en EE.UU es nuestro plan de "Comunidades Inclusivas", que incluye el compromiso de invertir 11.000 millones de dólares entre 2017 y 2021 a lo largo de los ocho estados del Noreste del país donde operamos. Este plan supone un incremento de nuestro compromiso de reinversión en la Comunidad ("Community Reinvestment Act")[A] de un 50% comparado con el período 2012-2016. E incluye el objetivo de otorgar 9.100 millones de dólares en préstamos a comunidades con insuficiente acceso a servicios financieros. Nuestro compromiso de incrementar la actividad crediticia en comunidades con escaso acceso al sistema financiero incluye: mejoras en los productos para la adquisición de vivienda asequible y para la mejora de viviendas, programas piloto junto con organizaciones sociales para ofrecer servicios de asesoramiento previos a la ejecución de hipotecas, mayor oferta de préstamos para la administración de pequeñas empresas, y préstamos para instituciones financieras de desarrollo comunitario (CDFI, por sus siglas en inglés).

Banco Santander se ha comprometido a prestar durante un periodo de cinco años 9.100 millones de dólares a comunidades con bajo acceso a servicios financieros.

A. Promulgada en 1977, la Ley de Reinversión en la Comunidad exige al regulador del sector financiero federal que incentive a las instituciones financieras reguladas a responder a las necesidades de crédito de las comunidades locales, incluidas las zonas de renta baja o moderada. La oficina americana "Comptroller de la Currency (OCC)" dentro del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos evalúa el historial de un banco a la hora de satisfacer dichas necesidades de crédito y lo tiene en cuenta a la hora de evaluar determinadas solicitudes corporativas presentadas por el banco, tales como la apertura de sucursales.

Nuestros principales programas de microfinanzas



EUR 277 millones
crédito vivo a microemprendedores a cierre de 2019 (+73% vs. 2018).

+850.000
microemprendedores apoyados en 2019 (+97% vs. 2018).

71%
microemprendedores son mujeres

70%
ingresos generados circula dentro de las comunidades locales

Prospera Brasil

Banco Santander es el banco líder en microcréditos entre los bancos privados de Brasil. Desde su creación en 2002, Prospera Santander ha apoyado el crecimiento de las pequeñas empresas -principalmente las microempresas-, ayudando a las poblaciones desfavorecidas y a las familias de rentas bajas a salir de la pobreza.

El programa concede préstamos a grupos de microemprendedores que comparten la responsabilidad de devolver la totalidad del importe de los mismos. Un equipo de Responsables de Préstamos ayuda y guía a los microemprendedores durante toda la duración del préstamo.

En 2019 se abrieron 56 nuevas sucursales de Prospera Santander Microfinanzas y el número de municipios atendidos ha pasado de 600 a más de 1.700. El número de clientes activos creció en 253.000 hasta más de 500.000, con un 69% del total siendo mujeres.

- Crédito medio: 550 dólares
- Plazo medio: 7 meses

Elaine Cristina, Brasil

Elaine Cristina comenzó su actividad a los 17 años como vendedora ambulante de ropa en su barrio y a sus familiares. Al cabo de 8 años, consiguió abrir Elaine Boutique, una tienda de ropa de mujeres en una zona muy transitada de Sao Paulo, contrató a dos personas y ahora está considerando abrir otras tiendas. Prospera le ha estado acompañando en todo momento en su proyecto, asesorándola y apoyándola a realizar sus sueños.



Tuiio

Lanzado en 2017, Tuiio ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados especialmente para poblaciones de bajos ingresos y baja bancarización, incluyendo: préstamos a medida, productos de ahorro y seguros. Todos los productos ofrecidos tienen un alto componente digital, que genera eficiencias operativas y ofrece una mejor experiencia al usuario. Tuiio completa su oferta con cursos de educación financiera, tecnología y emprendimiento a sus clientes y cuenta con sucursales y cajeros automáticos en las comunidades donde viven los clientes.

Los microcréditos se conceden a grupos de vecinos compuestos por al menos ocho microemprendedores, el 92% de los cuales son mujeres microemprendedoras.

- Crédito medio: 330 dólares
- Plazo medio: 4 meses

Patricia Santos, México

A principios de 2018, Patricia Santos, una mujer emprendedora que comenzó vendiendo tacos en la puerta de su casa y fabricando y vendiendo cerámica por internet, creó su propio negocio de elaboración de comidas, con la ayuda de un préstamo de 5.000 pesos de Tuiio. Desde entonces, su negocio de comida, La Magia del Sabor, ha crecido y ha obtenido un préstamos de 20.000 pesos. Hoy, Patricia hace banquetes para más de 300 personas-

Conoce la historia completa de Patricia Santos. Ver video

"En Tuiio nos dieron talleres para aprender a manejar un recurso que teníamos en las manos, Tuiio nos apoya, nos da una tarjeta. Pero no solo es el hecho de darnos una tarjeta, de ve y saca todo el dinero. Aprendimos a hacer pagos a través de la banca electrónica, aprendimos a usar una app, que era así como "¡Ay! ¡Y si le pico mal y se va el dinero a donde no se debe ir!" Pero aprendimos a hacerlo... También pinto cerámica y la estoy vendiendo por mercado libre, me caen los pagos a la tarjeta y mi producto llega a personas que jamás pensé iba a llegar.... Agradezco infinitamente a Tuiio esa confianza que puso en nosotros y de decir órale, échale y verás que se puede"

Prospera Argentina

A través de nuestras Sucursales de Integración Social, facilitamos el acceso al sistema financiero de las comunidades no bancarizadas, ofreciendo oportunidades de inclusión y crecimiento.

Desde 2015, ofrecemos microcréditos y otros productos diseñados específicamente para la comunidad en la que está situada cada sucursal.

- Crédito medio: 500 dólares
- Plazo medio: 9 meses

Prospera Uruguay

Lanzado en 2019 como un programa piloto en el departamento de Salto, Prospera Uruguay ofrece créditos y seguros a emprendedores. Desde su creación, el programa se ha extendido a lo largo del país (actualmente con una cobertura del 84%), logrando recolocar la fuerza de ventas que surge tras un proceso de digitalización de una de las financieras de Uruguay. En cada nuevo lanzamiento se ha ofrecido capacitación a los agentes de ventas, el 95% mujeres con gran experiencia en comercialización de servicios financieros.

En 2020 se espera completar la oferta de productos para incluir cuentas de ahorro y servicios de pagos, entre otros.

- Crédito medio: 800 dólares
- Plazo medio: 12 meses

Fomento de la educación financiera

El menor acceso a servicios financieros está a menudo asociado a un nivel de estudios más bajo[A]. Por ello, nuestra estrategia de inclusión financiera va más allá de dar acceso a cuentas bancarias y a otros servicios financieros básicos, puesto que queremos que las personas tengan las capacidades necesarias para gestionar sus finanzas, de forma que puedan tomar las decisiones adecuadas sobre qué productos y servicios responden a sus necesidades.

Nuestras iniciativas de educación financiera son *online* (páginas web y redes sociales con vídeos, herramientas, cursos y juegos) y presenciales (como por ejemplo sesiones formativas, talleres y cursos en escuelas, organizaciones sociales y otras instituciones).

+580.000
Personas beneficiadas por programas de educación financiera en 2019

A. Según la Base de datos 2017 Global Findex del Banco Mundial, el 62% de los adultos no bancarizados a nivel mundial han completado la educación primaria o están por debajo de dicho nivel. Fuente: Banco Mundial (2018).

Programas en curso

Finanzas para Mortales

En España a través de los programas de Educación Financiera en Escuelas de Cataluña (EFEC), Finanzas para mortales o Tus Finanzas, Tu Futuro (en colaboración con la Asociación Española de Banca) hemos realizado más de 1.300 sesiones de educación financiera a jóvenes estudiantes y otros colectivos en riesgo de exclusión. Entre todas estas iniciativas destaca nuestro proyecto de educación financiera "Finanzas para Mortales". El proyecto, lanzado de forma conjunta por Banco Santander, la Universidad de Cantabria y Santander Financial Institute (SanFi), ha sido reconocido como uno de los principales programas de educación financiera del país, tanto por el Banco de España como por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Con el apoyo de empleados voluntarios del Grupo se han impartido sesiones presenciales de educación financiera en colegios, institutos, centros de formación profesional y ONG de todo el país.

Más información en www.finanzasparamortales.es

My Money Week

Santander UK apoya la educación financiera mediante alianzas con organizaciones tales como *National Numeracy*, *Young Enterprise* (YE) o *Financial Inclusion Alliance* (Alianza de Inclusión Financiera, en español).

En 2019 Santander patrocinó My Money Week ("Semana Mi Dinero" en español), una semana de actividades desarrolladas en escuelas primarias y secundarias con el fin de ayudar a los jóvenes a adquirir las competencias, el conocimiento y la confianza necesaria para la gestión de sus finanzas. *My Money Week* está considerada la iniciativa de educación financiera más visible y de mayor reconocimiento en Inglaterra, y este año contó con la participación de 197.470 personas en Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte. Para 2019 se ha puesto el foco en la toma de decisiones financieras y en los beneficios del ahorro.

Mas información en *My Money Week*

Sanodelucas

Sanodelucas es la plataforma que recoge todas las iniciativas de educación financiera de Banco Santander en Chile. Entre ellas destacan:

- Sanodelucas tips y consejos. Información, artículos y videos sobre aspectos básicos de la gestión de las finanzas de las personas y las familias.
- Programa de Educación Financiera en la Escuela. Ayuda a mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los alumnos de los colegios del país.
- Primeros pasos. Iniciativa que busca capacitar en el buen uso de los productos comerciales, a aquellas personas que abren por primera vez una cuenta corriente.

Más información en www.sanodelucas.cl

Múltiples iniciativas en México

- Nuevo sitio web de educación financiera: incluye un curso sobre conceptos básicos de finanzas personales y herramientas para gestionar las finanzas. En 2019 se registraron más de 40 mil visitas.
- Semana Nacional de Educación Financiera: una semana de conferencias y actividades lúdicas que ayudó a 10.950 personas a gestionar sus finanzas personales de la mejor forma posible.
- Cursos de educación financiera a través del programa "Tuiio, Finanzas de tú a tú". Los principales mecanismos de apoyo para los microemprendedores son cursos designados para facilitar el uso de servicios financiero y tips financieros, simulaciones digitales y calculadoras disponibles en el sitio web de Tuiio.

Alianzas para impulsar la inclusión financiera

A través de nuestras redes globales, hemos desarrollado alianzas que contribuyen a incrementar la inclusión financiera en los mercados en los que estamos presentes. Creemos que las alianzas son una herramienta importante para compartir conocimiento, aprender sobre las mejores prácticas de la industria, y desarrollar enfoques innovadores para cerrar la brecha de inclusión financiera. Con la Alianza de Directivos del Sector Privado para la Inclusión Finaciera (CEO Partnership for Financial Inclusion, CEOP por sus siglas en inglés) en 2019 hemos avanzado en una serie de iniciativas que tienen el potencial de ampliar el acceso a servicios financieros de manera escalable.

CEO Partnership for Economic Inclusion

Fundado por la Asesora Especial para Promover la Financiación Inclusiva para el Desarrollo del Secretario General de las Naciones Unidas, la Reina Máxima de los Países Bajos, el CEOP reúne a un grupo influyente de consejeros delegados procedentes de diversos sectores que están trabajando conjuntamente con el objetivo de acelerar la inclusión financiera a nivel global.

En el marco del CEOP, Santander y Mastercard unen fuerzas para avanzar en la inclusión financiera de pequeños agricultores en México.

A principios de 2019, Santander y Mastercard pusieron en marcha un programa piloto destinado a satisfacer las necesidades de financiación de pequeños agricultores de café en México. Gracias a esta iniciativa cerca de 2.000 agricultores han dejado de usar dinero en efectivo y han comenzado a recibir pagos digitales en una cuenta digital asociada a una tarjeta de débito que ofrece servicios financieros adicionales.

En 2020, el proyecto se ampliará a otros segmentos de la economía, al tiempo que se amplía la oferta de productos financieros a los pequeños agricultores.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Financiación de proyectos sostenibles

Como banco tenemos un papel relevante en la transición hacia una economía más sostenible. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que integran criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Principales lineas de acción

Analizamos los riesgo ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

Climate Finance

Apoyamos la transición hacia una economía sostenible. Somos líderes mundiales en la financiación de proyectos de energía renovable

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

Entendemos la Inversión Sostenible y Responsable como una fuente de valor tanto para la dirección como para el inversor

Infraestructuras sostenibles

Financiamos la construcción de infraestructuras que garanticen los servicios básicos e impulsen un crecimiento económico inclusivo

Nuestro compromiso

Creemos que podemos apoyar a nuestros clientes ayudándoles a realizar la transición a una economía baja en carbono. **Nuestro objetivo es financiar o facilitar la movilización de 120.000 millones de euros entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030 para combatir el cambio climático.**

* Incluye la contribución general de Santander a finanzas verdes: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiación de capital, financiación de exportaciones, asesoría, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. El compromiso de 2019 a 2030 es de 220 mil millones.

Progreso



A. La contribución de SCIB en 2019 a esta métrica incluye: Project Finance (lending): 5Bn; Project Finance (advisory): 6.1bn; Green bonds (DCM): 1.9bn; Export Finance (ECA): 0.3bn; M&A: 3bn; Equity Capital Markets: 2.2bn. Esta información procede de fuentes públicas como por ejemplo League tables de Dealogic o T XF. Se contabilizan todos los roles que Banco Santander desarrolla en un mismo proyecto. No incluye otros aspectos de financiación sostenible de carácter más social como inclusión financiera o emprendimiento.

Climate Finance

La transición a una economía baja en carbono es clave en el contexto del cambio climático y para cumplir con los objetivos establecidos por el Acuerdo de París.

El sector bancario tiene un papel clave que desempeñar en la transición hacia una economía baja en carbono, que presenta desafíos y grandes oportunidades de inversión.

En Banco Santander estamos trabajando para garantizar no solo que nuestro propio impacto ambiental sea el menor posible, sino también para liderar el cambio con iniciativas de financiación de proyectos de energía renovable y apoyando la transición en general.

Nuestra estrategia refleja nuestro compromiso de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cumplir los objetivos del Acuerdo Climático de París para combatir el cambio climático y adaptarse a sus efectos.

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático

Siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) para proporcionar una divulgación clara, comparable y consistente de los riesgos y oportunidades que presenta el cambio climático, a continuación detallamos la forma en que estamos implementando las principales recomendaciones del TCFD y las medidas más importantes que hemos adoptado para incorporar el clima en nuestra gestión de riesgos y oportunidades.

La incorporación del clima en la actividad diaria de nuestra organización nos ayudará a orientar mejor nuestras decisiones para contribuir a alcanzar los objetivos del acuerdo de París.

Gobierno

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC) asiste al Consejo en la supervisión de la estrategia de banca responsable, que incluye el cambio climático. La comisión está compuesta por ocho consejeros, siete externos, la mayoría independientes, y la Presidenta ejecutiva, y está presidido por un consejero independiente. Todos los miembros han sido nombrados teniendo en cuenta sus conocimientos, su cualificación y su experiencia. Esta Comisión se reúne trimestralmente.

Como parte del gobierno de Banca Responsable, el *steering* de crecimiento inclusivo y sostenible se ha fijado como objetivo promover, entre otros temas, la transición a una economía baja en carbono y el fomento del consumo sostenible. Este *steering* se reúne cada seis semanas y está compuesto por nueve miembros permanentes de la alta dirección y dos miembros rotatorios (*countries head* de país).

El gobierno de banca responsable se sustenta en la Política General de Sostenibilidad, que detalla el marco de actuación del Grupo, tanto en sus operaciones internas como en sus actividades de negocio, así como en las políticas sectoriales, que abarcan las cuestiones relativas al cambio climático.

En 2019 se actualizó la Política General de Sostenibilidad. Esta política es aprobada por el Consejo de Administración y ahora describe con más detalle el gobierno de banca responsable. Además, esta política también incorpora ahora la gestión del cambio climático y del medio ambiente.

Durante este año, en las cuatro reuniones de la CBRSC se han abordado aspectos relacionados con el cambio climático incluyendo temas como TCFD, análisis de sectores específicos, planes de líneas de negocio y huella ambiental. Esto incluyó una sesión conjunta con la CBRSC y la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento que realizó un análisis profundo de las industrias extractivas como sectores relevantes para el clima.

En 2019 el Consejo recibió una sesión de formación sobre banca responsable, y otra sesión más especifica sobre cambio climático, diseñada para capacitar mejor al Consejo ante los retos que este tema plantea. También se acordó que en la incorporación de los nuevos miembros del Consejo se tuviera en cuenta la inducción en aspectos de banca responsable, incluyendo información específica sobre cambio climático.

Más información sobre la comisión disponible en la sección 4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura del capitulo de Gobierno corporativo.

Más información sobre nuestras políticas y el gobierno de banca responsable disponible en la sección Principios y gobierno de este capitulo.

La política General de Sostenibilidad se encuentra disponible en nuestra web corporativa www.santander.com.

Estrategia

Los riesgos relacionados con la transición a una economía de bajas emisiones de carbono y los impactos físicos del cambio climático deben ser incorporados en el análisis de los riesgos a medio y largo plazo.

Hemos avanzado en la realización de análisis de alto nivel para identificar los sectores y geografías más susceptibles de ser impactados por la transición climática y los riesgos físicos. Este enfoque inicial de materialidad ha informado la selección de los sectores donde hemos realizado ejercicios de evaluación de riesgos con mayor profundidad.

Tras haber realizado un análisis inicial del riesgo de transición en el sector del transporte en 2018, en 2019 hemos realizado un análisis específico para nuestra cartera de sectores energéticos europeos en *Santander Corporate and Investment Banking*. En relación con el riesgo físico, el foco ha sido nuestro libro de hipotecas en el Reino Unido.

Además, para impulsar la agenda de forma positiva, hemos establecido una serie de compromisos en línea con nuestro objetivo de alinear nuestras carteras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el Clima. Esto incluye la obtención y facilitación de financiación verde, así como un objetivo específico de la Alineación de París para dirigir nuestras carteras.

Este enfoque está en línea y apoya la trayectoria de Santander como líder en la financiación de proyectos de energía renovable. Además, nuestro enfoque de banca responsable incorpora una línea de acción para promover la entrega de productos financieros alineados con el desarrollo sostenible, incluyendo el clima.

Gestión de riesgos

Los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático se están integrando en los procesos del Grupo. El proceso de identificación y evaluación de los principales riesgos, liderado por el departamento de riesgos, incorpora el cambio climático y se actualiza trimestralmente para reflejar la evolución de los cambios regulatorios que afectan a la agenda climática.

Los criterios de gestión de riesgos relacionados con el clima se incluyen en las políticas sectoriales del Grupo y abarcan cuestiones como la financiación de combustibles fósiles y la protección contra la deforestación. Los responsables (E&S champions) de la función de riesgo crediticio evalúan clientes y operaciones en función de estos criterios.

Se han adoptado varias medidas para incorporar el cambio climático en el marco de gestión de riesgos del Grupo. Entre los aspectos más destacados se encuentra la incorporación del cambio climático dentro del apetito de riesgos del banco. Asimismo, a partir de 2020, el riesgo físico y de transición se incluirán en el marco de gestión de riesgos del Grupo como factores que podrían agravar los riesgos existentes a medio y largo plazo.

Hemos realizado una serie de análisis detallados para comprender mejor el impacto del cambio climático en alguna de nuestras carteras. Entre ellos:

Un ejemplo concreto de esto fue el desarrollo del Marco de Bonos de Sostenibilidad del Santander y la emisión del primer bono verde como una forma tangible de apoyar la estrategia y los objetivos en la originación de inversiones verdes.

También hemos establecido objetivos para reducir las emisiones de nuestras propias operaciones. El enfoque incorpora tanto la reducción de emisiones mediante el cambio a fuentes renovables para el consumo de electricidad, como la compensación de las emisiones restantes para ser neutros en carbono en lo que respecta a nuestras propias operaciones.

Durante 2019 también hemos tomado medidas para introducir información relacionada con el clima en los procesos clave de la estrategia, específicamente para capturar la información relacionada con los productos en los planes presupuestarios de tres años. También se acordó en la RBSCC incorporar el clima en el plan estratégico de negocios de largo plazo que se iniciará en 2020.

En esta línea, se han acordado horizontes temporales relacionados con el clima en consonancia con el proceso estratégico interno. Denominando a corto plazo hasta un año en línea con el presupuesto, a medio plazo hasta 3-4 años en línea con la planificación presupuestada, a largo plazo hasta 5-7 años para el proceso de planificación estratégica institucional y a largo plazo hasta más de 7 años para el análisis ad hoc.

Las sesiones de formación sobre escenarios climáticos fueron impartidas por expertos a nuestros equipos de riesgo y análisis.

i. Un análisis en profundidad de los sectores del petróleo y el gas, la minería y el acero, centrándonos especialmente en los riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático. Este análisis fue revisado por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura y la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento.

ii. Un análisis específico de nuestra cartera europea en el sector energético, para cuantificar el posible impacto de una serie de factores financieros vinculados a los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía.

iii. Como parte de nuestra participación en el segundo piloto promovido por UNEP FI, Santander UK diseñó y llevó a cabo un piloto para cuantificar los riesgos físicos del cambio climático en nuestra cartera hipotecaria de Reino Unido.

Asimismo se han impartido sesiones de capacitación sobre escenarios climáticos a nuestros equipos de riesgos y de estudios.

Métricas y objetivos

El Grupo ha incrementado el número de métricas reportadas relacionadas con el clima y alineadas a su actividad de negocio, como nuestra posición en los rankings de mercado que muestran el número de operaciones realizadas, la financiación total de los servicios financieros más relevantes en materia de clima o las emisiones evitadas en la financiación de energías renovables.

En este informe proporcionamos métricas que ayudan a hacer un seguimiento del cumplimiento de nuestros compromisos, así como métricas relacionadas con las diferentes evaluaciones que el banco ha iniciado para gestionar los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Asimismo, continuamos identificando y desarrollando nuevas métricas que apoyen la gestión del cambio climático y que serán incorporadas en futuros informes junto con el reporte continuo de los datos de emisiones de alcance 1, 2 y 3 como se detalla en la sección Huella ambiental de este capítulo.

Hemos establecido una serie de objetivos en materia de cambio climático. En relación con la actividad comercial, se ha fijado un objetivo de financiación verde para movilizar 120.000 millones de euros entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030. Esto incluye: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiación de capital, financiación de exportaciones, asesoramiento y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición a una economía baja en carbono.

Además, Santander se ha unido al Compromiso Colectivo sobre Acción Climática de UNEP FI para establecer y publicar objetivos específicos para cada sector, basados en escenarios para alinear las carteras con los objetivos del Acuerdo de París.

Nuestro enfoque también incorpora la gestión y reducción de emisiones de alcance 1 y 2. Y por ello, nos hemos comprometido a que el 100% de la electricidad provenga de fuentes renovables en 2025. También a ser neutrales en carbono a través de la compensación de todas las emisiones generadas por nuestras operaciones a partir de 2020.

Cabe destacar la publicación de los principales resultados obtenidos de la implementación de la metodología PACTA (*2º Investment Initiative*), que utiliza escenarios climáticos de la Agencia Internacional de la Energía. La implementación de esta metodología es un paso importante para cumplir con el Compromiso Colectivo sobre Acción Climática.

Análisis para alinear nuestra cartera con el Acuerdo de París sobre el clima

En 2019 hemos participado en el piloto PACTA (*Paris Agreement Capital Transition Assessment*)[A] dirigido por *2º Investment Initiative*, junto con otros 16 bancos. Esta metodología permite a los bancos analizar la alineación de sus carteras de préstamos corporativos con los escenarios de 2º. Se trata de un enfoque con base científica que utiliza escenarios para proporcionar información valiosa a los bancos para alinear sus carteras con el Acuerdo de París sobre el clima.

La metodología se centra en los sectores de mayor impacto climático, como los combustibles fósiles (petróleo y gas, carbón), la energía, la automoción, el cemento, el acero y el transporte marítimo. En el Grupo el piloto se llevó a cabo utilizando la cartera de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB). Los sectores cubiertos por la metodología representan el 31% de dicha cartera.

Foco en los combustibles fósiles y el sector de energía

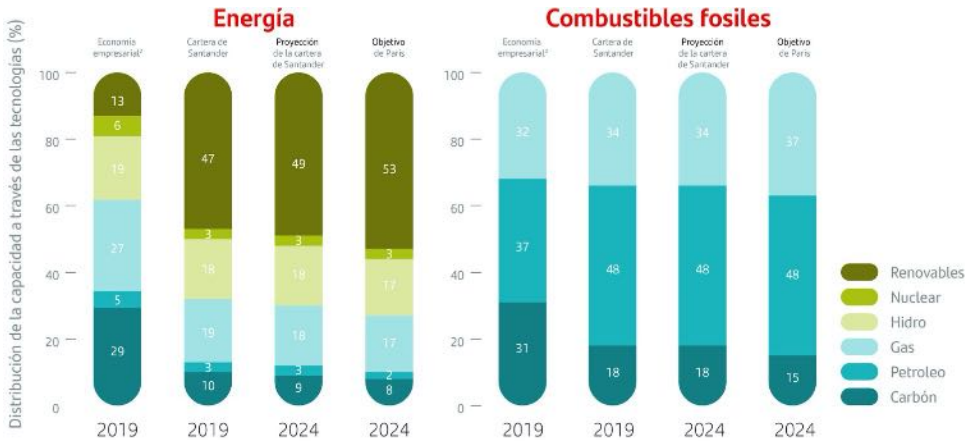
A continuación proporcionamos información más detallada sobre los resultados de dos de los sectores clave del impacto climático, los combustibles fósiles y la energía.

El análisis inicial muestra que, en comparación con la economía empresarial actual[B], nuestra cartera se compara favorablemente: en combustibles fósiles con una menor exposición al carbón, y en energía con una alta exposición a las energías renovables. La proyección de nuestra cartera para 2024 está en línea con el mix de tecnologías en los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía para alinearse con los objetivos de París[C]. Permanecer alineados con París más allá de 2024 requeriría modificar nuestra cartera y que nuestros clientes aumenten aún más su participación en las energías renovables y reduzcan el carbón al tiempo que aumentan el gas.

La proyección de nuestra cartera se basa en los planes confirmados por las empresas financiadas sin ninguna intervención adicional.

Nuestro objetivo es continuar realizando análisis basados en escenarios futuros, para analizar cómo dirigir nuestras carteras para estar alineados con el Acuerdo de París sobre el clima, y lograr nuestro Compromiso Colectivo sobre Acción Climática y los objetivos internos correspondientes.

A PACTA: esta metodología utiliza métricas de desempeño a nivel de activos, incluyendo el desempeño futuro basado en planes confirmados de las empresas en relación con los futuros cambios de rendimiento de estos activos y contrasta estos escenarios de la Agencia Internacional de la Energía para identificar las trayectorias de transición alineadas con París.
B Economía empresarial: representa la producción agregada/combinada de todos los activos en la base de datos 2Dii, que capta aproximadamente el 70% del total de las emisiones mundiales de CO_2 (el CO_2 es el gas de efecto invernadero (GEI) que más contribuye al cambio climático inducido por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nitroso y el metano -relevante en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% del total de las emisiones de GEI. Basado en datos del informe *World Energy Outlook 2018* de la Agencia Internacional de la Energía.
C Objetivos de París: Representa la proyección sugerida para la cartera de Santander en la que cada tecnología atribuida a la cartera se fija en base a la tasa de cambio definida por los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía.



Banco Santander va a seguir realizando análisis basados en escenarios para fundamentar mejor sus decisiones y para cumplir con el Compromiso Colectivo de Acción Climática.

2. Economía empresarial: representa la producción agregada/combinada de todos los activos en la base de datos 2Dii, que capta aproximadamente el 70% del total de las emisiones mundiales de CO_2 (el CO_2 es el mayor gas de efecto invernadero (GEI) que contribuye al cambio climático inducido por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nitroso y el metano, relevantes en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% del total de las emisiones de GEI. Basado en datos del informe *World Energy Outlook 2018* de la Agencia Internacional de la Energía.

Durante el año 2019, Santander UK presentó a la *UK Prudential Regulatory Authority (PRA)* de Reino Unido su plan para abordar las expectativas de supervisión del PRA en relación con el cambio climático.

Asimismo, también en 2019, y con el objetivo de crear una visión unificada del cambio climático en el Grupo, distribuimos un documento informativo a nuestros equipos sobre hechos científicos del cambio climático, sus implicaciones geopolíticas y macroeconómicas, así como los impactos comerciales en las empresas. Esto sirvió de base para una sesión de formación a la que asistieron más de 200 empleados del centro corporativo, y que se va a extender a las unidades locales.

El Grupo también ha involucrando a diferentes grupos de interés, como reguladores, asociaciones sectoriales, *Think tanks* y otros , en diversos grupos de trabajo, consultas y debates con el objetivo de apoyar la creación de soluciones financieras que apoyen de la mejor forma posible los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.

Proyecto piloto de UNEP FI sobre las recomendaciones de TCFD

Durante 2018 y 2019 Banco Santander participó activamente en el desarrollo de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Y en septiembre de 2019, nos convertimos en uno de los firmantes fundadores de los principios, comprometiéndonos a alinear estratégicamente nuestro negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Además, también hemos suscrito el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima, para ampliar nuestra contribución a la agenda del cambio climático y alinear nuestra cartera de financiación a los objetivos del Acuerdo de París. También seguiremos colaborando con la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para avanzar en el desarrollo y la aplicación de estas dos importantes iniciativas.

También hemos seguido participando en el proyecto *TCFD Pilot II, que* se centra en la aplicación de ciertos elementos de las recomendaciones de la *TCFD* para los bancos. Y tiene por objeto desarrollar modelos y métricas que permitan la evaluación y el reporte con visión de futuro de los escenarios y los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

Banking Environment Initiative

Banco Santander compartió su visión sobre las finanzas sostenibles con la Iniciativa *Banking Environment Initiative* (BEI), para colaborar en su estudio *Bank 2030*. Este estudio busca mostrar cómo los bancos pueden contribuir a acelerar la transición a una economía baja carbono y desarrollar una visión para los banco en 2030. El informe es una contribución significativa al sector bancario para identificar las barreras y oportunidades de los bancos en esta transición, que requiere una transformación de activos y comportamientos. También dentro del BEI, el Grupo sigue comprometido con la iniciativa *Soft Commodities Compact* y la lucha contra la deforestación.

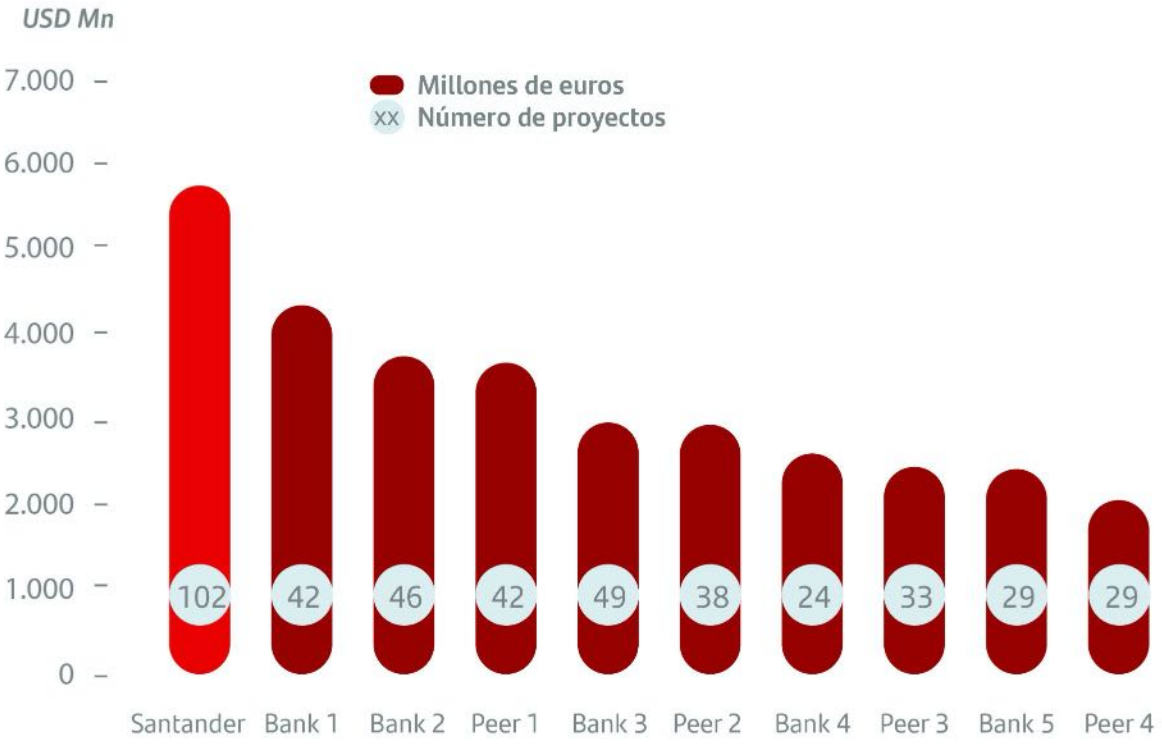
Más información en la sección 2.5 Riesgo medioambiental y social del capitulo de Gestión y control de riesgos

Financiación de proyectos de energía renovable y eficiencia energética

Como uno de los principales financiadores de infraestructuras de producción de energía, entendemos que el sector bancario debe desempeñar un papel particularmente destacado en la transformación del sector energético. Conscientes de esto, tenemos una larga historia de liderazgo en la financiación de proyectos de energía renovable.

En 2019, hemos sido líderes mundiales en financiación de energía renovable, tanto en términos de la cantidad de transacciones como de sus importes.

Ranking de financiación de energía renovable[1, 2]



1. Como indican las tablas de clasificación de Dealogic y Bloomberg New Energy Finance para la financiación de proyectos dentro de la categoría de Lead Arranger
2. Se consideran peers aquellos bancos que, debido a su tamaño y capitalización de mercado, son comparables a Santander. La lista de peers incluye: BBVA, BNP Paribas, Citi, Credit Agricole, HSBC, ING, ITAÚ, Scotia Bank y UniCredit.

En comparación con nuestros *peers* y con otros grandes bancos comerciales, Santander financia una cantidad total relativamente baja de combustibles fósiles. Según Banktrack, Santander se ubica en el lugar 31 de 33 bancos en términos absolutos en financiación de combustibles fósiles y en último lugar en cuanto a crédito total aportado. (Fuente: *Banking on Climate Change – Fossil Fuel Finance Report Card* 2019).

Proyectos de energía renovable

En 2019, ayudamos a financiar proyectos de energía renovable "*greenfield*" (nuevos proyectos) con una capacidad total instalada de 8.036 MW. Además, también contribuimos a la expansión, mejora o mantenimiento de proyectos de infraestructura de energía renovable existentes (brownfield), con una capacidad total instalada de 16.785 MW.

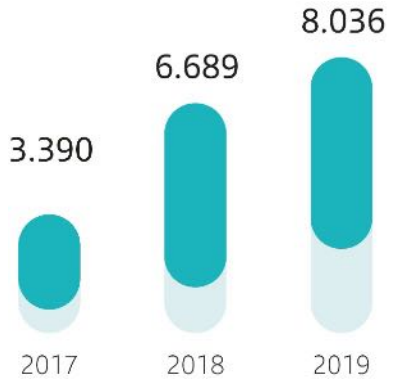
Nuestra cartera total de financiación de proyectos de energía renovable a cierre de año ascendía a unos 10.030 millones de euros, levemente por debajo de la mitad de la cartera total de financiación de proyectos del banco. Los proyectos renovables están repartidos en 17 países en 349 transacciones, de las cuales 166 son proyectos eólicos y 145, proyectos solares.

En 2019 hemos contribuido a la financiación de proyectos de energía renovable con una capacidad de generación equivalente al consumo de 6,5 millones de hogares[1].

1. Equivalencia calculada a partir de los datos de consumos de electricidad final para el sector residencial por país publicados por la Agencia Internacional de la Energía (fuente actualizada en 2019 con dato de 2017).

Financiación de energía renovable

(MW financiados)[A]



Desglose de los MW financiados por tipo de energía renovable

	2017	2018	2019
Energía eólica	81%	77%	77%
Energía solar	19%	22%	22%
Otros[B]	--	1%	1%

Desglose de los MW de energía renovable financiados por país en 2019 [C]

EE.UU.	Reino Unido	España	Chile	Brasil	Francia	Argentina	México
3.135MW	1.164MW	1.312MW	727MW	839MW	480MW	256MW	117MW

A. En el gráfico, los colores claros representan los MW atribuibles al Banco según su porcentaje de participación en cada proyecto. En 2019 representa un 34% del total.
B. Incluye biomasa para 2018 e hidroeléctrica para 2019.
C. Otros: Holanda (6MW).

Bono verde de 1.000 millones de euros como punto de partida para un plan global de deuda sostenible

En 2019, se desarrolló un Marco Global de Bonos Sostenibles en línea con los Principios de Bonos Verdes y Sociales 2018, este marco está alineado y respalda nuestra estrategia de Banca Responsable y refleja nuestra intención de desplegar capital adicional para proyectos responsables y sostenibles.

Este Marco Global de Bonos Sostenibles permite la emisión de Bonos Verdes, Bonos Sociales y Bonos Sostenibles que alinean las actividades de recaudación de fondos con el desarrollo sostenible y nuestro compromiso hacia un crecimiento más inclusivo y sostenible.

Además de esto, emitimos nuestro primer bono verde por 1.000 millones de euros como punto de partida para un plan global sobre emisiones sostenibles. Los ingresos netos se dividirán entre los activos eólicos y solares existentes en el balance de Santander y los nuevos activos de la misma naturaleza que se agregarán. La participación en la refinanciación será inferior al 50% durante el plazo del bono.

Líneas de financiación con entidades multilaterales para proyectos de eficiencia energética y energías renovables

En Chile, Santander firmó un acuerdo de distribución de riesgo con la CFI. El Banco utilizará la capacidad adicional de RWA para apoyar nuevos proyectos de financiación climática y otorgar más crédito a las pymes, incluidas las empresas dirigidas por mujeres, promoviendo así el crecimiento y el empleo en el país.

En Polonia, Santander firmó una línea de crédito de 80 millones de euros cuyos ingresos se utilizarán para proporcionar financiación a micro, pequeñas y medianas empresas para inversiones en eficiencia energética como adquisición de equipos y maquinaria de eficiencia energética, actualización de instalaciones y apoyar una reducción de la huella de carbono.

En los últimos tres años, el Grupo ha firmado acuerdos con organismos multilaterales como el BEI, el BERD, IFC, MIGA, CEB y CAF para apoyar las finanzas verdes en España, Polonia, Brasil, Chile y Perú por un valor total de 1.016 millones de euros.

Financiación de vehículos de bajas emisiones

Apoyamos la transición del sector automotriz hacia una economía de bajas emisiones a través de la financiación y el alquiler de vehículos de coches híbridos o eléctricos en los países en los que operamos.

Apoyo a otras soluciones de movilidad eléctrica

En Brasil, ofrecemos una línea de financiación exclusiva para bicicletas, mejorando las alternativas de transporte con fuentes no contaminantes y ayudando a reducir el tráfico en las ciudades. Se puede financiar hasta el 100% de la compra y tanto las bicicletas como los cargadores eléctricos tienen tarifas especiales.

Financiación de la agricultura y la ganadería sostenibles

También financiamos iniciativas agrícolas que promueven las prácticas agrícolas sostenibles.

En Brasil, desde el 2010 ofrecemos crédito acompañado de orientación técnica a los productores rurales que deseen invertir en innovación y sostenibilidad en el campo. Financiamiento disponible, entre otros, para equipos de generación de energía renovable en propiedades rurales; para soluciones de agricultura baja en carbono, como la siembra directa grano, integración de cultivos-ganadería y silvicultura y recuperación de pastos degradados; soluciones de modernización y expansión que incluyen la recuperación de suelos; compra y modernización de activos, proyectos ambientales, investigación e innovación, aumento de la productividad, buenas prácticas de gestión y comercialización.

Inversión socialmente responsable

En Banco Santander vemos en la Inversión Sostenible y Responsable (ISR) una fuente de valor compartido. La adopción de criterios ESG nos permite tener una visión más completa de los activos en los que se quiere invertir, identificar aquellos elementos diferenciales que puedan suponer una ventaja competitiva, así como advertir sobre potenciales riesgos, y en general, a ayudarnos a tomar decisiones de inversión mejor informadas.

Santander Asset Management tiene un equipo de expertos en ISR a tiempo completo, que se encarga de desarrollar e implementar nuestra metodología de análisis ESG. Esta metodología nos permite obtener una puntuación ESG para tener una mejor visión de los activos mediante la incorporación de criterios extrafinancieros en nuestra evaluación.

El compromiso de Santander Asset Management con la Inversión Socialmente Responsable (ISR) presenta varias líneas de actuación:

- Inversión. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios de ISR para satisfacer la demanda de diferentes perfiles de clientes.

  Actualmente, gestionamos nueve fondos ISR, siete en España (Inveractivo Confianza, Santander Responsabilidad Solidario, cuatro fondos de la gama Santander Sostenible y el nuevo fondo Santander *Equality* Acciones), uno en Brasil (Fundo *Ethical*) y otro en Portugal (Fondo *Santander Sustentável)*.

- Formación. Colaboramos con universidades y centros educativos, organizando y participando en encuentros y jornadas formativas centradas en la ISR.

- Difusión y desarrollo. Participamos en la creación de iniciativas y organizaciones que ayudan a impulsar la ISR y actuamos como punto de encuentro entre los diferentes agentes para compartir experiencias y conocimientos.

  En 2009 Santander Asset Management se convirtió en cofundador de SPAINSIF, el foro español de ISR.

  Además, tanto Santander Pensiones SA SGFP en España (desde 2010) como Santander Asset Management Brasil (desde 2008), son signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas. Asimismo, el fondo de pensiones de los empleados del Grupo en España también es signatario de esta iniciativa.

- Santander Asset Management celebró en 2019 su primera conferencia sobre ISR en España y Portugal. Y participó activamente en la COP25, habiendo organizado dos eventos oficiales en la Zona Verde.

- Inversión con impacto social. Colaboramos con un gran número de ONGs a través de nuestros productos de inversión responsable, para apoyar iniciativas con impacto social que ayudan a las personas en riesgo de exclusión.



Mejor banca privada en materia ESG (con criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo) e inversión de impacto en Latinoamérica, Chile, México, Portugal y España.

Para información en inversión socialmente responsable visita:
www.santanderassetmanagement.es.

Nuevo fondo de inversión de bonos verdes

Santander Asset Management ha reforzado su gama de fondos de inversión sostenible con el lanzamiento de Santander Sustainable Bonds, un producto dirigido a ahorradores con un perfil conservador que estén interesados en invertir su cartera en emisiones principalmente de bonos verdes (deuda corporativa destinada a financiar proyectos verdes: energía limpia, reducción de emisiones...), que se complementarán con otros tipos de bonos sostenibles, como los bonos sociales, de cambio climático o medioambientales, todos ellos enfocados a generar impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente.

SAM tiene más de 3.500 millones de euros en activos de ISR bajo su gestión. 1.500 millones de euros en la gama Santander sostenible.

El Santander AM es el líder indiscutible en la gestión de la ISR en España. Gestionamos el 58% de los activos de los fondos de inversión ISR*, y somos pioneros en el lanzamiento de este tipo de productos, con más de 20 años creando SRI Investment Solutions.

La gama Santander Sostenible está compuesta por dos fondos mixtos: Santander Sostenible 1 y Santander Sostenible 2, con diferentes pesos en renta variable y renta fija; y un fondo de renta variable europea, Santander Sostenible Acciones. Además, en nuestro compromiso de seguir promoviendo la sostenibilidad en las inversiones, hemos lanzado el primer fondo de eurobonos español, Santander Sostenible Bonos.

Infraestructuras sostenibles

Las infraestructuras son fundamentales para impulsar el crecimiento en las tres dimensiones del desarrollo sostenible, la económica, la ambiental y la social. Por lo tanto, es fundamental que, al realizar estas grandes inversiones, las infraestructuras se planifiquen y se exploten de forma coherente con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.

En consonancia con nuestro compromiso de lograr un crecimiento más inclusivo y sostenible y alineados con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, hemos comenzado a trabajar para comprender mejor los efectos tanto positivos, como negativos, de la financiación de proyectos de infraestructuras. Al evaluar estos impactos es importante no sólo tener en cuenta la actividad financiada sino también las prioridades locales para un desarrollo más sostenible.

En 2019 hemos empezado a trabajar con la metodología desarrollada por el grupo de trabajo de UNEP FI sobre el impacto de las instituciones financieras y su aplicación a la financiación de proyectos, evaluando los impactos positivos y negativos de los proyectos de forma individual. La metodología tiene en cuenta también otras iniciativas sobre taxonomías. Nuestro enfoque parte de una fase inicial y un análisis para detectar cuándo se produce el impacto (calidad del aire, biodiversidad, empleo, etc.), lo que nos permite determinar si los impactos generados son positivos o negativos, y cómo de relevantes son para cada país. La cuantificación de los impactos causados por las inversiones en un sector determinado se realiza utilizando *UNEP FI's IP Impact Radar*, que proporciona las categorías de impacto ambiental, social y económico más relevantes, para cuantificar los impactos negativos, positivos y directos e indirectos, que luego se evalúan en función de la relevancia del país. A su vez, también estamos trabajando para incorporar diferentes taxonomías emergentes, tanto mundiales como locales, con el fin de seguir perfeccionando la información sobre los impactos.

En última instancia, el objetivo es que este enfoque nos ayude a tomar decisiones mejor informadas que nos permitan dirigir nuestras inversiones hacia aquellos proyectos que generen un mayor impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Análisis de riesgos ambientales y sociales

En el marco de nuestras políticas de sostenibilidad analizamos los riesgo ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

En Santander damos gran importancia a los riesgos ambientales y sociales que podrían derivarse de la actividad de nuestros clientes en sectores sensibles. Y seguimos las mejores prácticas internacionales en materia de bienestar social y medio ambiente, en particular los Principios del Ecuador.

Además, el Grupo se basa en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales a lo largo de toda su cadena de valor, considerando tanto los impactos directos en los activos donde desarrolla su actividad, así como los indirectos derivados de la misma.

Políticas sectoriales

El Grupo cuenta con políticas sectoriales específicas que definen los criterios para el análisis de los riesgos ambientales y sociales en la actividad de los clientes en sectores sensibles, como energía, minería y metales, y *soft commodities*. Estas políticas incluyen actividades específicas dentro de aquellos sectores que no apoyaremos (actividades prohibidas), así como aquellos en los que se deben realizar evaluaciones detalladas de sus impactos ambientales y sociales (actividades restringidas).

Durante 2019 se han actualizado las políticas del sector de energía, *soft commodities* y minería y metales. Hemos alineado estas políticas con nuestra Política General de Sostenibilidad, incluyendo dos nuevas prohibiciones: Proyectos o actividades ubicadas en zonas clasificadas como lugares de Ramsar, lugares del Patrimonio Mundial o por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza como categorías I, II, III o IV; y la prohibición del desarrollo, construcción o expansión de proyectos de perforación de petróleo y gas en el norte del Círculo Ártico.

Principios del Ecuador

Además de nuestras políticas de sostenibilidad, desde 2009 hemos sido signatarios de los Principios del Ecuador con el fin de analizar los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

A lo largo de 2019 continuamos contribuyendo a la evolución de los Principios mediante la participación directa en grupos de trabajo. Como resultado, el Grupo implantará los Principios del Ecuador IV aprobados en noviembre de 2019 y con fecha de entrada en vigor completa el 1 de julio de 2020.

Durante el ejercicio 2019 se han analizado 46 proyectos bajo el alcance de los Principios del Ecuador, todos dentro de la categoría de *Project Finance*. Todos ellos incluidos en la categoría B, con potenciales riesgos o impactos adversos limitados.

Más información sobre las políticas y su gobierno, ver capítulo Risk management and control

Las políticas sectoriales están disponibles en nuestra web www.santander.com

Principios del Ecuador

	Project Finance		
Categoría	**A**	**B**	**C**
TOTAL	**0**	**46**	**0**
Sector			
Infraestructuras	0	1	0
Petróleo y gas	0	3	0
Energía	0	41	0
Otros	0	1	0
Región			
América			
Estados Unidos	0	18	0
México	0	4	0
Chile	0	2	0
Brasil	0	1	0
Europa			
Reino Unido	0	5	0
Francia	0	1	0
España	0	15	0
Tipo			
Países designados[1]	0	41	0
Países no designados	0	5	0
Auditoría Independiente			
Sí	0	45	0
No	0	1	0

1. De acuerdo con la definición de países designados incluida en los Principios del Ecuador, es decir, aquellos países que se considera que cuentan con un sólido marco de gobierno medioambiental y social, legislación y capacidad institucional para proteger a sus habitantes y al medio ambiente.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Huella medioambiental

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medio ambiente a través de la reducción de nuestra propia huella.

Nuestra estrategia de gestión medioambiental se centra en tres áreas principales

Emisiones

Reducir las emisiones de CO_2 y aumentar la compensación de las emisiones.

Residuos

Reducir y gestionar de forma responsable nuestros residuos.

Concienciación

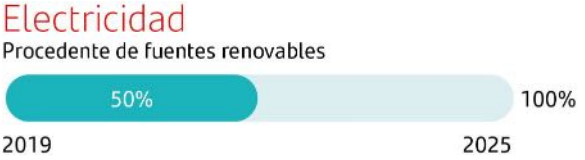
Aumentar la toma de conciencia en torno a aspectos medioambientales entre nuestros empleados y otros grupos de interés.

Nuestro compromiso

Para hacer frente al cambio climático creemos que debemos asumir la responsabilidad de reducir nuestras emisiones y nuestra huella medioambiental. **Por ello, tenemos el objetivo de que en 2025 el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables[A].**

A. En aquellos países en los que sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables en las propiedades ocupadas por el Grupo.

Progreso



A. Incluye solamente los datos referentes a los 10 principales mercados del Grupo.

Desde 2001 medimos nuestra huella medioambiental mediante la cuantificación del consumo de energía, los residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, desde 2011 el Grupo ha implementado, a través de sus planes de eficiencia energética y sostenibilidad para garantizar que su impacto ambiental sea el menor posible.

Plan de Eficiencia Energética 2019-2021

En 2019 lanzamos el nuevo plan de eficiencia 2019-2021 para impulsar medidas de eficiencia energética en los lugares de trabajo y en el mantenimiento de los edificios y las sucursales. Para ello, hemos apoyado y ayudado a los países a implantar programas de ahorro energético; implementado proyectos de eficiencia con periodos de retorno más largos de lo habitual en este tipo de proyectos; analizado oportunidades para optimizar espacios; y dando a conocer a los usuarios de los edificios cómo hacer un uso lo más eficiente posible de los mismos.

Objetivos del plan de eficiencia energética 2019-2021:

- **Consumo de electricidad:** una reducción del 2,8% en el consumo de electricidad en los países del G10.
- **Emisiones de CO_2:** una reducción del 2% en las emisiones en los países del G10[A].

Para alcanzar estos objetivos, a lo largo de 2019 hemos puesto en marcha diversas iniciativas centradas en el ahorro de energía, el ahorro de materias primas, la reducción de residuos, la reducción de emisiones, y la sensibilización.

A. El G10 lo conforman los 10 principales mercados del Grupo.

Principales hitos en 2019

Uso de energía procedente de fuentes renovables

El 50% de la energía utilizada en nuestros edificios y sucursales es renovable, alcanzando el 100% de la energía en Alemania, España y Reino Unido. Asimismo, Estados Unidos, Brasil, Chile y Portugal usan energía verde en alguna de sus instalaciones.

Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental

La totalidad de los impactos ambientales directos[A] causados por el desarrollo de la actividad del Grupo están debidamente medidos y gestionados a través de Sistemas de Gestión Medioambiental implantados en la mayoría de los edificios del Grupo, auditados externamente bajo la norma ISO 14001[B].

Asimismo, el banco ha recibido Certificaciones LEED en:

- LEED PLATINUM en Polonia (edificios: Atrium I, Warszawa Atrium II and Poznan Business Garden).
- LEED GOLD en Alemania (edificios Santander Platz y An der Welle 5), Brasil (Torre Santander y centro de proceso de datos de Campinas), España (edificios Tripark, Abelias, Luca de Tena y centro de proceso de datos Norte Santander), y Polonia (edificio Robotnicza, 11 Street).

Además, la sede del Grupo en Boadilla recibió la acreditación "Zero Waste" (residuo cero, en español)[C]. Esta certificación reconoce que al menos el 90% de los residuos generados en la sede del Grupo se reintroducen en la cadena de valor ya que son valorizadas y no acaban en vertedero.

Sensibilización en aspectos medioambientales

Tanto a nivel global como a nivel local, el Grupo organiza campañas de sensibilización sobre economía circular, reducción de consumos y residuos, y otros aspectos. Asimismo, a través del canal interno de noticias Santander al día, el Banco pone a disposición de los empleados guías y materiales informativos con indicaciones para sumarse al reto de reducir el impacto ambiental de la organización.

En 2019, y por décimo año consecutivo, el Grupo participó en la Hora del Planeta, iniciativa internacional para pedir la acción de toda la sociedad en la lucha contra el cambio climático. El Grupo apagó las luces de sus edificios más emblemáticos en los principales países en los que opera.

Compromiso *carbon neutral* para 2020

Durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) en Madrid, lanzamos nuestro compromiso de ser, por primera vez, neutral en carbono en 2020, compensando todas las emisiones generadas por nuestras propias operaciones.

A. Aspectos como la contaminación lumínica o sonora (por ruido) no son considerados aspectos materiales para el Santander, debido a su propia actividad.
B. El Banco tiene edificios certificados con la normativa ISO 14001 en Argentina, Brasil, Chile, España, México, Portugal y Reino Unido.
C. Certificación por parte de AENOR.

Huella medioambiental en 2019[1]

		Var. 2018-2019 (%)
2.811.322 M³ agua consumida de la red de suministro		-4,9
1.070 MILL. KWH total electricidad consumida	 **50%** electricidad renovable	-0,7
18.101 T total papel consumido	 **85%** papel reciclado	1,0
9.410.831 KG residuos de papel y cartón		-2,1
4.252.669 GJ total consumo energético interno		-3,5

		Var. 2018-2019 (%)
321.164 T CO_2 teq emisiones totales (market based)		-15,5
Alcance 1	**22.691 T CO_2 teq** emisiones directas	
Alcance 2	**177.504 T CO_2** emisiones indirectas electricidad (market based)	
	322.038 T CO_2 teq emisiones indirectas electricidad (location based)	
Alcance 3	**120.969 T CO_2 teq** emisiones indirectas desplazamiento de empleados	

1. La tabla de Huella Ambiental con el histórico de 2 años y con los consumos y emisiones por empleado se puede encontrar dentro de la sección 'Principales Métricas'.

Apoyo a la educación superior

Banco Santander es la empresa privada que más apoya la Educación Superior en el mundo[A]. Hemos creado una red única de universidades en todo el mundo a través de la cual apoyamos la educación, el emprendimiento y la empleabilidad, ya que estas son las bases de un crecimiento inclusivo y sostenible.

119 millones de euros a universidades

1.333 universidades e instituciones con acuerdos en 33 países

68.671 beneficiarios de becas, prácticas y programas de emprendimiento

Ponemos foco en tres áreas

1 Educación

Hemos creado Becas Santander, uno de los mayores programas de becas financiados por una empresa privada. El año pasado lanzamos el sitio de Becas Santander: www.becas-santander.com Desde 2002 hemos invertido más de 1.700 millones de euros.

30.669 beneficiarios de becas Santander

2 Emprendimiento

Santander X aspira a convertirse en el ecosistema más grande del mundo para el emprendimiento universitario, conectando a los emprendedores con los tres tipos de recursos más valiosos para ellos: talento, clientes y financiación. Esto les ayuda a convertir una idea en realidad. Para ello, promovemos la colaboración entre universidades, el sector empresarial y los propios empresarios.

18,755 estudiantes universitarios apoyados

8 premios y alrededor de 140 **programas** e iniciativas

3 Empleabilidad

Santander Universidades ayuda a los estudiantes universitarios a encontrar empleo a través de los programas de Becas Santander para empresas y pymes. Además, llevamos a cabo programas de competencias profesionales que incluyen capacitación en habilidades digitales y transversales con universidades de todo el mundo. Universia es una plataforma digital de servicios no financieros para el ecosistema universitario. Ofrecemos servicios de orientación y empleo, con el objetivo de convertirnos en el referente iberoamericano de la gestión del talento joven.

19.247 beneficiarios de becas de prácticas profesionales y otros programas de apoyo al empleo.

Nuestro compromiso

La educación es la base de una sociedad justa. A través de nuestro programa de universidades líder mundial, **nuestro objetivo es financiar 200.000 becas, prácticas y programas para emprendedores entre 2019 y 2021.**

Progreso



[A] Varkey / UNESCO / Fortune 500
[B] Fortune Magazine

Programa de Becas Santander

Las becas promueven la excelencia, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento del esfuerzo, mejorando la educación y la empleabilidad de los jóvenes.

Banco Santander ha estado desarrollando su programa de becas desde 1996. Desde 2005 se han otorgado más de 420.000 becas Santander.

Tenemos siete programas diferentes de Becas Santander:

- **Becas de Estudios Santander** para apoyar los estudios universitarios y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación, promoviendo así la inclusión educativa.
- **Becas Santander de movilidad nacional e internacional** para estudiantes que participan en programas que requieren que viajen desde su universidad o lugar habitual de residencia.
- **Becas Santander para prácticas** en empresas e instituciones.
- **Santander Digital y Becas de Habilidades Transversales** para capacitación en habilidades y competencias multidisciplinarias como liderazgo, comunicación, seguridad y contenido digital.
- **Becas Santander para profesores**, apoyando a académicos que desean permanecer en otras universidades, cursos de educación continua y atrayendo talento innovador.
- **Becas Santander Research** para proyectos de investigación, principalmente doctorados.
- **Becas Santander para emprendedores** para iniciativas emprendedoras (premios, concursos, acompañamiento de nuevas ideas y startups).

Para más información:
www.becas-santander.com

Beca Erasmus Santander

Alejandro Villaluenga, Universidad Complutense, y María Alonso, Universidad Francisco de Vitoria, España.

"Definiría la beca Erasmus de Santander con la palabra 'entusiasmo'. Tenemos que vivir esta experiencia intensamente y aprovechar la oportunidad porque tenemos mucha suerte", Alejandro Villaluenga.

"Recibir esta beca significa no solo asistencia económica, que también es muy necesaria, sino saber que una empresa tan importante como Banco Santander nos apoya para seguir estudiando", María Alonso.

Ver video

Santander W50

El programa Santander W50 ofrece 45 Becas Santander para mujeres en posiciones de liderazgo. El objetivo es proporcionar capacitación de alto rendimiento a líderes de todo el mundo con altas capacidades, para ocupar puestos de alta dirección y formar parte de la Junta Directiva de las empresas. El programa se lanzó en 2011 y desde entonces han participado más de 680 mujeres.



Ver video

Emprendimiento

Santander ha desarrollado Santander X, cuyo objetivo es convertirse en el ecosistema más grande del mundo para el emprendimiento universitario, ofreciendo capacitación, apoyo y tutorías gratuitas para los jóvenes.

Ofrece un ecosistema para el emprendimiento universitario, conectando a los emprendedores con los tres tipos de recursos más valiosos: talento, clientes y financiación. Promovemos la colaboración entre universidades, el sector empresarial y los propios empresarios.

Para reconocer a los empresarios universitarios exitosos a nivel internacional, Santander Universities lanza Santander X Global Award.

Mejores prácticas

Santander X ha sido elegido por la Red Española del Pacto Mundial como una de las mejores iniciativas que están contribuyendo a los ODS de la ONU. Nuestro éxito se destacó en "Una Alianza Global para la Agenda 2030", que tiene como objetivo crear conciencia y proporcionar información al sector privado español sobre los ODS.

Para más información:
www.santanderx.com

Emprendedor X, Argentina

Facundo Noya, ganador - Proyecto Ebers.

"Ganar el premio al emprendimiento nos ha brindado el apoyo financiero necesario para mejorar los problemas de diseño de nuestro producto, así como la capacidad de comenzar a fabricarlo y probarlo aquí, tanto en Argentina como en Brasil, donde hemos comenzado a trabajar en el Hospital Israelita Albert Einstein, en Sao Paulo".

Ver video

Premio Santander a la Innovación Empresarial, México

Paola Alejandra Garro Almendaro y José Luis Leopoldo González, ganadores - Proyecto Ecofilter.

"Es muy difícil generar un impacto con un proyecto ambiental. Ganar este premio es un gran impulso para nosotros, que nos permitirá lograr lo que queremos", Paola Alejandra Garro.

Santander Universities Entrepreneurship Awards, Reino Unido

Lauren Bell, ganadora - Proyecto Cosi Care.

"El premio nos permitirá llevar nuestro producto hasta el taller en seis meses. El apoyo que he tenido ha sido increíble y hemos hecho conexiones de por vida. Una gran experiencia en general".

Robert Van Den Bergh, ganador - Proyecto Scribless.

"El apoyo que hemos tenido en todo momento ha sido fundamental para impulsar el crecimiento del negocio. Ha sido una gran experiencia que nos permitirá ofrecer marketing escrito a mano a más empresas de todo el mundo".

Empreenda Santander, Brasil

Bruno Costa Candia, ganador del Univeristy Entrepreneur - Proyecto Aurem.

"Han sido muchos meses de esfuerzo. Ganar este premio me ayudará a crecer como persona, profesional y emprendedor. Mi proyecto promueve la inclusión de estudiantes con discapacidad auditiva en las escuelas".

.

Santander Explorer, España



Décima edición de los Premios Santander Explorer con empresarios de Argentina, España y Portugal.

Se otorgaron más de 80.000 euros en premios. El ganador de esta edición, BactiDec, es un dispositivo que le permite al cirujano saber la cantidad de bacterias presentes en la herida quirúrgica en tiempo real.

Ver video

Universia

Orientación Académica
La tecnología digital brinda a los usuarios acceso a información precisa y de calidad para ayudarlos a tomar decisiones sobre el empleo.

Empleabilidad
Se trata de la mayor comunidad de servicios de orientación, prácticas y empleo para jóvenes en América Latina, ayudando a fortalecer sus perspectivas y ofreciendo ofertas de trabajo cualificadas en siete países. Hemos lanzado un nuevo sitio web de Universia Jobs.

Transformación digital de las universidades
Universia está fomentando el desarrollo de nuevas tecnologías en varias universidades.



XIX Junta de Accionistas de Universia España con rectores y representantes académicos de universidades de España y América Latina. Ana Botin participó en un panel con cinco representantes de las becas Erasmus de Santander.

Destacó el papel que pueden desempeñar los bancos y el sistema educativo para cambiar el mundo. Ella enfatizó la necesidad de que todas las personas tengan acceso a la educación y la excelencia.

Universia Jobs - Para más información (link)

MetaRed - Para más información (link)

Fundación Universia

Fundación Universia es una organización privada sin ánimo de lucro promovida por Universia. Sus **objetivos son amplios, centrándose en particular en cómo podemos apoyar a las personas con discapacidad**, a través de su educación superior y desarrollo profesional.

La fundación aspira a ser reconocida internacionalmente como la organización de referencia en empleo cualificado, vinculada a la identificación y desarrollo de diversos talentos. También tiene como objetivo construir redes de colaboración capaces de producir cambios que generen valor social en entornos educativos y productivos responsables. Nuestro enfoque estratégico se centra en los siguientes ODS: acceso y accesibilidad (ODS 11), educación (ODS 4) y educación inclusiva y equitativa de calidad (ODS 8).

436 becas a estudiantes universitarios con discapacidad

166 personas con discapacidad incorporadas en empresas

Charles Fotso, una historia de superación

Nacido en 1988 en Camerún, Charles Fotso pertenece a una familia de 14 hermanos y hermanas, dos de los cuales sufren de albinismo. Las consecuencias de esta anomalía genética son los desequilibrios físico-sensoriales de los ojos, la hipersensibilidad cutánea a los rayos UV del sol y la fotofobia.

Después de una infancia difícil, llegó a Madrid en 2005 y estudió un título superior en comercio internacional. "Conocí la Fundación Universia mientras estaba en la universidad porque decidí continuar estudiando. En 2012 recibí esta información, pero no solicité una beca de la fundación para estudiar inglés hasta 2016" (obtuvo un diploma B2).

En 2018 recibió una oferta de trabajo a través de Santander Summer Experience para trabajar en una oficina durante el verano. Y una nueva oferta del programa Santander Private Banking Experience y actualmente trabaja en una sucursal de Private Banking.

See video

Inversión en la sociedad

Fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación e impulsan el bienestar de las comunidades donde estamos presentes.

Principales lineas de actuación

Compromiso con la educación infantil

Apoyamos múltiples proyectos educativos para proporcionar igualdad de oportunidades y el acceso a una educación de calidad. Especialmente en América latina.

Apoyo al bienestar social de las personas

Impulsamos y colaboramos con numerosos programas que tienen como objetivo mejorar la vida de personas en riesgo de exclusión, pobreza, o vulnerabilidad.

Difusión del arte, la cultura y el conocimiento

Incentivamos la cultura y el conocimiento a través de programas e iniciativas que promueven, entre otros, el arte, la literatura, la educación y el talento.

Nuestro compromiso

Queremos mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos. **Nuestro objetivo es ayudar a 4 millones de personas a través de distintos programas de acción social entre 2019 y 2021.**

Progreso



A. El Banco ha desarrollado una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander. Esta metodología identifica una serie de principios, definiciones y criterios que permiten contabilizar de manera consistente a aquellas personas que se han beneficiado de los distintos programas sociales que el banco impulsa. Dicha metodología ha sido revisada por un auditor externo. La cifra de personas apoyadas a través de las iniciativas de arte y cultura no se incluye en la metodología.

Principales logros en 2019

EUR 46
millones de inversión en la comunidad

2.300
colaboraciones con ONG y otras entidades sociales

1,6
millones de personas ayudadas

Iniciativas destacadas por país

Compromiso con la educación infantil

La educación es el eje de nuestra estrategia de inversión social. Además del apoyo a la educación universitaria y financiera, el Grupo apoya programas que están centrados principalmente en Latinoamérica, donde llevamos muchos años colaborando para garantizar el acceso a una educación de calidad.

+500.000
menores ayudados a través de programas de apoyo a la educación infantil

Programa Escola Brasil (PEB)

Este programa, impulsado por el Banco, trabaja con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de la enseñanza básica para niños y jóvenes de colegios públicos de Brasil.

Bécalos

Un año más colaboramos en esta iniciativa de la Asociación de Bancos de México y la Fundación Televisa para promover el acceso y la mejora de la educación mediante becas de estudio a estudiantes y becas de formación a profesores.

Fundación Belén Educa

Banco Santander colabora en Chile con la Fundación Belén Educa a través de diferentes iniciativas que fomentan la excelencia educativa para niños y jóvenes (becas, prácticas, talleres, charlas y formación de profesores para estudiantes de enseñanza media).

Becas escolares

En colaboración con Caritas, el Banco ofrece becas escolares para alumnos de familias de bajos recursos para luchar contra el abandono escolar.

Apoyo al bienestar social de las personas

Impulsamos numerosas iniciativas para mejorar la calidad de vida de las personas. El principal foco de actuación es la lucha contra la exclusión social a través de programas que abordan situaciones de pobreza y vulnerabilidad.

+800.000
personas ayudadas a través de programas de ayuda social

Convocatorias de ayudas a ONG

A través de diferentes convocatorias tanto internas como públicas, el Banco apoya proyectos e iniciativas de entidades sin ánimo de lucro que contribuyan a mejorar la vida de las personas.

Matched Donations programme

El programa tiene por objeto ayudar a empresas sociales, organizaciones sin ánimo de lucro y otras asociaciones a ejecutar proyectos que mejoren la comunidad y ayuden a las personas más desfavorecidas y en riesgo de exclusión.

Fideicomiso por los Niños de México

Programa impulsado por los empleados del banco para ayudar a los niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad en áreas como la educación, la salud y la nutrición.

Techo Chile

Banco Santander colabora desde hace años con TECHO-Chile para ayudar a familias en riesgo de exclusión. En 2019 por segundo año consecutivo se entregaron becas de oficio que permiten el acceso a cursos de capacitación como por ejemplo en restauración o peluquería.

Difusión del arte, la cultura y el conocimiento

Fundación Banco Santander

Entre sus funciones más destacadas están: hacer más accesible el arte al público; favorecer el acercamiento entre el mundo humanístico y el científico, así como recuperar la memoria en el arte, la literatura y la historia. Asimismo, gestiona la Colección Banco Santander, y desarrolla programas de apoyo a ONGs y programas de restauración de espacios naturales.

Entre las diferentes actividades que desarrolla destaca el programa Santander Emplea Cultura, destinado a crear empleo entre jóvenes, y favorecer la profesionalización del sector de la cultura. Cada año se seleccionan 10 organizaciones culturales y se buscan a jóvenes profesionales para trabajar en ellas durante un año.

Más información en: www.fundacionbancosantander.com

Farol Santander

Centro cultural y de emprendimiento ubicado en Sao Paulo y en Porto Alegre. Promueve exposiciones de arte contemporáneo, algunas de ellas inmersivas, para sensibilizar a la población sobre problemas reales de la comunidad, también foros de debate y eventos relacionados con startups e innovación.

Más información en: www.farolsantander.com.br

Teatro Santander

El espacio multiuso más grande y moderno de Brasil. Desarrollado para acercar a la población eventos culturales, conciertos, espectáculos, exposiciones, etc.

Más información en: www.teatrosantander.com.br

Contribución fiscal

Apoyamos el progreso de las comunidades en las que estamos presentes a través de una contribución fiscal acorde con nuestra actividad en cada una de ellas.

Banco Santander realiza una adecuada contribución fiscal en las distintas jurisdicciones en las que opera. La estrategia fiscal, aprobada por el consejo de administración, y disponible en la web, establece unos principios de actuación aplicables a todo el Grupo.

Todas las sociedades del Grupo se deben ajustar al sistema de gestión y control del riesgo fiscal del Grupo a través del modelo de control interno.

Santander está adherido desde 2010 al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España y al *Code Practice of Taxation for Banks* en Reino Unido, participando activamente en los programas de cumplimiento cooperativo que se están desarrollando por distintas administraciones tributarias.

Contribución impositiva

Banco Santander contribuye económica y socialmente en los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo (impuestos pagados por el Grupo[1]) y de la recaudación de impuestos de terceros[2] generados por el desarrollo de su actividad económica, en base a su función de entidad colaboradora con las administraciones tributarias.

Los impuestos totales recaudados y pagados por el Grupo en el ejercicio 2019 ascienden a 16.099 millones de euros, de los que 6.765 millones de euros corresponden a impuestos pagados directamente por el Grupo y el resto a impuestos recaudados de terceros.
Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto del Grupo, se han ingresado 33 euros por impuestos pagados y recaudados, siendo:

- 19 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 14 euros por el pago de impuestos propios soportados por el Grupo.

1. Incluye pagos netos por el impuesto sobre el resultado, IVA y otros impuestos indirectos no recuperables, pagos a la Seguridad Social por cuenta del empleador y otros impuestos sobre nóminas y otros impuestos y tributos.
2. Incluye pagos netos por retenciones en nóminas y pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado, IVA recuperable, retenciones en origen sobre el capital, impuestos de no residentes y otros impuestos.

Más información sobre la estrategia fiscal del Grupo disponible en nuestra web corporativa www.santander.com.

Principios de la estrategia fiscal del Grupo

Cumplir con nuestras obligaciones tributarias realizando una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.

Respetar las normas sobre precios de transferencia, tributando en cada jurisdicción según las funciones realizadas, riesgos asumidos y beneficios generados.

No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes en la comercialización y venta de productos y servicios financieros.

Comunicar de forma transparente la contribución fiscal total del Grupo, distinguiendo por cada jurisdicción los impuestos propios y los impuestos de terceros.

No crear o adquirir entidades domiciliadas en jurisdicciones off shore sin la autorización específica del consejo de administración, asegurando un adecuado control sobre la presencia del Grupo en estos territorios, y reducirla paulatinamente. [A]

Perseguir el establecimiento de una relación de cooperación con la Administración tributaria, basada en los principios de transparencia y confianza mutua, que permita evitar los conflictos y minimizar, en consecuencia, los litigios ante los tribunales.

A. A cierre de 2019, el Grupo tiene 3 filiales y 4 sucursales en territorios off-shore, habiéndose liquidado una filial en Jersey durante el ejercicio 2019. Ver más detalle sobre entidades off-shore en la nota 3 c) de la memoria consolidada.

Los impuestos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo (4.427 millones de euros en el ejercicio 2019, véase nota 27 de la memoria consolidada, que representa un tipo efectivo del 35,3% o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 5.103 millones de euros, que representa un 34,2% de tipo efectivo -ver nota 52.c del citado informe-). También incluye el IVA soportado no recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados, con independencia del momento en que se haga efectivo su pago.

Los impuestos pagados directamente por el Grupo mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja. El tipo efectivo resultante al tener en cuenta los impuestos sobre el beneficio pagados (2.951 millones de euros según el cuadro adjunto) sobre el beneficio antes de impuestos del Grupo es del 23,5%. Adicionalmente se incluyen en el importe total de impuestos pagados por el Grupo, los impuestos indirectos no recuperables y las aportaciones a los sistemas públicos de previsión social, así como otros impuestos que gravan exclusivamente la actividad bancaria (como el *bank levy* en Reino Unido, Polonia y Portugal), y los impuestos que gravan las transacciones financieras (en Brasil y Argentina entre otros). Por tanto, la contribución impositiva correspondiente a los impuestos pagados directamente por el Grupo a las administraciones públicas asciende al 54% del resultado antes de impuestos.

Estas magnitudes (impuestos registrados-impuestos pagados) difieren habitualmente entre sí, debido a que la fecha de pago establecida por la normativa de cada país en numerosas ocasiones no coincide con la fecha de generación del ingreso o de la operación gravada por el impuesto.

El pago de impuestos se produce en aquellas jurisdicciones donde se genera el beneficio del Grupo. Así, los beneficios obtenidos, impuestos devengados e impuestos pagados corresponden a los países en los que el Grupo desarrolla su actividad.

Información fiscal por país

millones de euros

	2019				
Impuestos propios	Impuestos sobre el beneficio	Otros impuestos	Impuestos pagados por el Grupo	Impuestos de terceros	Contribución total
España	(271)	1.313	1.042	1.685	2.727
Reino Unido	369	486	855	375	1.230
Portugal	37	185	222	260	482
Polonia	210	228	438	160	598
Alemania	98	47	144	198	343
Resto de Europa	400	230	630	(9)	621
Total Europa	**842**	**2.490**	**3.331**	**2.669**	**6.001**
Brasil	1.321	513	1.834	2.476	4.309
México	396	248	644	749	1.392
Chile	186	66	252	302	554
Argentina	107	287	394	2.208	2.602
Uruguay	32	72	103	37	140
Resto de Latinoamérica	27	13	40	17	57
Total Latinoamérica	**2.069**	**1.198**	**3.267**	**5.788**	**9.056**
Estados Unidos	39	124	163	871	1.035
Otros	1	2	3	5	9
TOTAL	**2.951**	**3.814**	**6.765**	**9.334**	**16.099**

Principales métricas

Empleados

1. Empleados por entidades y género[1]

	Nº empleados		% hombres		% mujeres		% Tit. Univ.	
Geografías	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
España	29.078	30.868	52	54	48	46	70	73
Brasil	46.248	45.179	43	43	57	57	72	79
Chile	11.267	11.614	46	46	54	54	56	42
Polonia	10.902	12.403	31	30	69	70	82	86
Argentina	8.254	9.000	49	50	51	50	40	23
México	19.673	19.096	45	46	55	54	61	49
Portugal	6.255	6.499	54	55	46	45	55	55
Reino Unido	22.561	18.297	41	40	59	60	16	22
EE.UU.	17.005	16.783	43	42	57	58	15	15
SCF	12.406	12.642	47	46	53	54	34	34
Otras	12.770	20.332	51	49	49	51	46	31
Total	**196.419**	**202.713**	**45**	**45**	**55**	**55**	**53**	**52**

1. Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de entidades jurídicas, no siendo por tanto comparables a los incluidos en el informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas, que se presentan por criterios de gestión.

2.1 Distribución funcional por género 2018

	Altos directivos					Resto directivos					Resto empleados				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	913	77,8%	260	22,2%	1.173	6.735	64,5%	3.711	35,5%	10.446	26.173	44,4%	32.759	55,6%	58.932
Reino Unido	107	73,3%	39	26,7%	146	1.309	67,2%	640	32,8%	1.949	9.218	39,9%	13.862	60,1%	23.080
Latinoamérica y resto	523	83,9%	100	16,1%	623	6.427	60,2%	4.256	39,8%	10.683	40.729	42,6%	54.952	57,4%	95.681
Total Grupo	**1.543**	**79,5%**	**399**	**20,5%**	**1.942**	**14.471**	**62,7%**	**8.607**	**37,3%**	**23.078**	**76.120**	**42,8%**	**101.573**	**57,2%**	**177.693**

2.2 Distribución funcional por género 2019

	Altos directivos					Resto directivos					Resto empleados				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	918	76,4%	283	23,6%	1.201	6.043	63,1%	3.534	36,9%	9.577	24.117	44,3%	30.370	55,7%	54.487
Reino Unido	99	76,2%	31	23,8%	130	1.076	68,4%	496	31,6%	1.572	8.870	39,8%	13.391	60,2%	22.261
Latinoamérica y resto1	543	79,2%	143	20,8%	686	4.615	61,6%	2.876	38,4%	7.491	42.626	43,1%	56.388	56,9%	99.014
Total Grupo	**1.560**	**77,3%**	**457**	**22,7%**	**2.017**	**11.734**	**63,0%**	**6.906**	**37,0%**	**18.640**	**75.613**	**43,0%**	**100.149**	**57,0%**	**175.762**

1. El descenso en la variación entre 2018 y 2019 en la función de resto directivos en Latinoamérica y resto se deriva de un cambio de criterio en la categorización de esta función en México y Argentina.

3.1 Distribución de la plantilla por tramos de edad 2018

Número y % sobre el total

	<= 25 años		26-35 años		36-45 años		46-50 años		> 50 años	
Europa Continental	2.352	3,3%	14.715	20,9%	27.241	38,6%	10.739	15,2%	15.504	22,0%
Reino Unido	3.964	15,8%	7.092	28,2%	6.470	25,7%	2.810	11,2%	4.839	19,2%
Latinoamérica y resto	11.474	10,7%	46.233	43,2%	29.553	27,6%	8.637	8,1%	11.090	10,4%
Total Grupo	**17.790**	**8,8%**	**68.040**	**33,6%**	**63.264**	**31,2%**	**22.186**	**10,9%**	**31.433**	**15,5%**

3.2 Distribución de la plantilla por tramos de edad 2019

Número y % sobre el total

	<= 25 años		26-35 años		36-45 años		46-50 años		> 50 años	
Europa Continental	2.040	3,1%	13.365	20,5%	25.374	38,9%	10.599	16,2%	13.887	21,3%
Reino Unido	3.941	16,5%	7.032	29,4%	6.064	25,3%	2.537	10,6%	4.389	18,3%
Latinoamérica y resto	10.546	9,8%	46.337	43,2%	30.597	28,5%	8.402	7,8%	11.309	10,6%
Total Grupo	**16.527**	**8,4%**	**66.734**	**34,0%**	**62.035**	**31,6%**	**21.538**	**11,0%**	**29.585**	**15,1%**

4.1. Distribución por tipo de contrato[1] 2018

	Fijo/Tiempo completo					Fijo/Tiempo parcial				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	32.252	49,7%	32.604	50,3%	64.856	348	17,3%	1.662	82,7%	2.010
Reino Unido	9.580	53,5%	8.338	46,5%	17.918	622	9,8%	5.711	90,2%	6.333
Latinoamérica y resto	45.950	44,8%	56.591	55,2%	102.541	204	25,6%	594	74,4%	798
Total Grupo	**87.782**	**47,4%**	**97.533**	**52,6%**	**185.315**	**1.174**	**12,8%**	**7.967**	**87,2%**	**9.141**

	Temporal /Tiempo completo					Temporal/Tiempo parcial				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	966	33,2%	1.942	66,8%	2.908	255	32,8%	522	67,2%	777
Reino Unido	380	49,5%	387	50,5%	767	52	33,1%	105	66,9%	157
Latinoamérica y resto	1.249	46,5%	1.436	53,5%	2.685	276	28,7%	687	71,3%	963
Total Grupo	**2.595**	**40,8%**	**3.765**	**59,2%**	**6.360**	**583**	**30,7%**	**1.314**	**69,3%**	**1.897**

4.2. Distribución por tipo de contrato[1] 2019

	Fijo/Tiempo completo					Fijo/Tiempo parcial				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	29.768	49,2%	30.746	50,8%	60.514	309	17,6%	1.451	82,4%	1.760
Reino Unido	9.152	52,7%	8.213	47,3%	17.365	538	9,2%	5.296	90,8%	5.834
Latinoamérica y resto	47.253	44,9%	57.986	55,1%	105.239	413	24,8%	1.251	75,2%	1.664
Total Grupo	**86.173**	**47,1%**	**96.945**	**52,9%**	**183.118**	**1.260**	**13,6%**	**7.998**	**86,4%**	**9.258**

	Temporal /Tiempo completo					Temporal/Tiempo parcial				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
Europa Continental	833	34,3%	1.596	65,7%	2.429	168	29,9%	394	70,1%	562
Reino Unido	328	50,1%	327	49,9%	655	27	24,8%	82	75,2%	109
Latinoamérica y resto	116	40,8%	168	59,2%	284	2	50,0%	2	50,0%	4
Total Grupo	**1.277**	**37,9%**	**2.091**	**62,1%**	**3.368**	**197**	**29,2%**	**478**	**70,8%**	**675**

1. El descenso en la variación entre 2018 y 2019 de los empleados con contrato temporal en Latinoamérica y resto se debe a que en el segundo semestre del año 2019 se modificaron las políticas para la contratación de personal en México, estableciendo que todos los nuevos ingresos deben ser contratados por tiempo indefinido, salvo en casos excepcionales.

5. Promedio anual de contratos por sexo[1]

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	87.111	97.701	184.813	88.738	98.294	187.031
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.251	8.075	9.326	1.166	8.044	9.209
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.813	2.761	4.574	3.684	4.971	8.656
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	225	526	752	666	1.446	2.112
Total Grupo	**90.401**	**109.064**	**199.465**	**94.253**	**112.755**	**207.008**

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

6.1. Promedio anual de contratos por tramo de edad 2018[1]

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	12.940	61.561	60.015	20.833	31.683	187.031
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.185	2.602	2.502	891	2.030	9.209
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	2.448	3.854	1.410	329	615	8.656
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	694	755	424	90	149	2.112
Total Grupo	**17.267**	**68.772**	**64.350**	**22.143**	**34.476**	**207.008**

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

6.2. Promedio anual de contratos por tramo de edad 2019

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	12.787	60.831	59.303	20.586	31.307	184.813
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.200	2.635	2.534	902	2.056	9.326
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.294	3.854	745	174	325	4.574
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	247	269	151	32	53	752
Total Grupo	**15.527**	**65.771**	**62.733**	**21.694**	**33.740**	**199.465**

7. Promedio anual de contratos por categoría profesional[1]

	2019				2018			
	Altos Directivos	Directivos	Resto de empleados	Total	Altos Directivos	Directivos	Resto de empleados	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	2.022	18.418	164.373	184.813	2.046	18.639	166.346	187.031
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	4	227	9.095	9.326	4	224	8.981	9.209
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	12	88	4.474	4.574	23	167	8.466	8.656
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	0	165	587	752	0	463	1.648	2.112
Total Grupo	**2.038**	**18.898**	**178.528**	**199.465**	**2.073**	**19.493**	**185.442**	**207.008**

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

8. Empleados que trabajan en su país de origen[1]

%

	Directivos		Resto empleados		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Europa Continental	89,26	89,77	96,98	96,83	96,84	96,72
Reino Unido	86,92	92,47	94,11	96,89	94,07	96,87
Latinoamérica y resto	89,21	88,44	98,28	98,94	98,23	98,88
Total Grupo	**89,09**	**89,55**	**97,34**	**97,96**	**97,26**	**97,88**

1. No incluye datos de Estados Unidos por tratarse de información confidencial.

9.1 Empleados con discapacidad

%	2019	2018
Europa Continental	1,38	1,24
Reino Unido	2,05	1,61
Latinoamérica y resto	2,09	2,09
Total Grupo	**1,84**	**1,73**

9.2 Empleados con discapacidad[1]

Nº empleados	2019	2018
España	361	365
Resto	3.223	3.071
Total Grupo	**3.584**	**3.436**

10. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo

	2019		2018	
Países	%	Nº Empleados	%	Nº Empleados
España	96,20	27.961	99,94	30.848
Brasil	98,80	45.674	94,13	42.529
Chile	100,00	11.267	100,00	11.614
Polonia	0,00	0	0,00	-
Argentina	99,20	8.188	99,00	8.910
México	22,50	4.429	20,05	3.829
Portugal	99,10	6.197	99,40	6.460
Reino Unido	94,40	21.294	100,00	18.297
EE.UU.	0,00	0	0,00	-
SCF	94,00	11.663	50,22	6.349
Otras unidades de negocio	66,20	8.459	70,31	14.295
Total Grupo	**73,70**	**144.800**	**70,61**	**143.131**

11.1 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad 2018

% del total

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años
Europa Continental	23,79	44,73	23,50	4,69	3,30
Reino Unido	47,81	28,51	13,39	4,09	6,20
Latinoamérica y resto	33,84	44,04	15,19	3,49	3,44
Total Grupo	**33,67**	**41,72**	**16,89**	**3,87**	**3,85**

11.2 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad 2019

% del total

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años
Europa Continental	30,16	44,54	18,03	4,26	3,01
Reino Unido	50,83	27,97	11,14	4,44	5,63
Latinoamérica y resto	26,35	46,71	17,30	3,52	6,12
Total Grupo	**31,84**	**42,62**	**16,18**	**3,82**	**5,53**

11.3. Nuevas Incorporaciones sobre plantilla por género

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	6,6%	5,5%	6,0%	9,18%	11,29%	10,28%
Reino Unido	22,36%	19,5%	14,9%	22,31%	15,79%	16,97%
Latinoamérica y resto	16,5%	13,6%	20,7%	18,43%	16,97%	19,23%
Total Grupo	**13,67**	**11,78**	**12,63**	**15,48%**	**14,45%**	**14,92%**

12. Distribución de despidos[1]

por género y función	2019						2018					
	Hombres	%[2]	Mujeres	%[2]	Total	%[2]	Hombres	%[2]	Mujeres	%[2]	Total	%[2]
Altos directivos	45	2,88%	12	2,63%	57	2,82%	68	4,41%	26	6,52%	94	4,84%
Resto directivos	752	6,40%	342	4,95%	1.094	5,86%	375	2,59%	189	2,20%	564	2,44%
Resto de empleados	6.945	9,19%	8.245	8,23%	15.190	8,64%	3.087	4,06%	3.681	3,62%	6.768	3,81%
Total Grupo	**7.742**	**8,71%**	**8.599**	**8,00%**	**16.341**	**8,32%**	**3.530**	**3,83%**	**3.896**	**3,52%**	**7.426**	**3,66%**

por género y edad	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<= 25 años	451	535	986	382	492	874
26 a 35 años	1.963	2.603	4.566	1.071	1.310	2.381
36 a 45 años	1.878	2.710	4.588	884	1.028	1.912
46 a 50 años	696	866	1.562	395	343	738
>= de 50 años	2.754	1.885	4.639	798	723	1.521
Total Grupo	**7.742**	**8.599**	**16.341**	**3.530**	**3.896**	**7.426**

1. Despido: la extinción unilateral por decisión de la empresa de un contrato de trabajo no sujeto en su vencimiento a término. El concepto incluye las bajas incentivadas en el marco de procesos de reestructuración. El incremento en el número de la métrica de despidos se debe a que Santander llevó a cabo la realización de un Expediente de Regulación de Empleo en algunas de las geografías en las que opera.
2. Porcentaje que expresa la cifra de despidos sobre el total de empleados de cada grupo.

.

13.Tasa de rotación externa por género[1]

%	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	15,58	14,39	14,95	12,32	12,48	12,41
Reino Unido	19,73	20,49	20,18	16,39	14,17	15,10
Latinoamérica y resto	19,94	17,64	18,66	17,99	17,01	17,45
Total Grupo	**18,39**	**16,99**	**17,61**	**15,70**	**15,10**	**15,37**

1. No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

14.1 Tasa de rotación externa por tramos de edad[1] 2018

% sobre el total

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Europa Continental	40,01	16,15	8,68	7,46	14,43	12,41
Reino Unido	35,72	15,74	8,75	6,48	10,52	15,10
Latinoamérica y resto	25,73	17,16	13,72	15,49	21,45	17,45
Total Grupo	**29,84**	**16,75**	**11,04**	**10,46**	**16,31**	**15,37**

1. No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

14.2 Tasa de rotación externa por tramos de edad[1] 2019

% sobre el total

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Europa Continental	40,32	17,93	9,65	6,85	24,16	14,95
Reino Unido	38,97	19,59	13,49	11,51	18,61	20,18
Latinoamérica y resto	25,19	18,19	15,18	17,56	24,64	18,66
Total Grupo	**30,39**	**18,31**	**12,75**	**11,56**	**23,52**	**17,61**

1. No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

15. Retribución media de los empleados y su evolución

Euros

	Por género		Por categoría profesional			
	Hombres	Mujeres	Altos directivos[2]	Resto directivos	Resto empleados	Total
Remuneración media total[1]	54.123	34.273	408.598	101.520	34.372	43.262
Variación 2019 vs. 2018	5%	6,7%	2,6%	4,2%[3]	4,1%	5,7%

Por tramos de edad

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Remuneración media total[1]	17.597	27.563	47.221	62.574	66.216	43.262
Variación 2019 vs. 2018	(4,9)%	10%	6,4%	4,6%	5,1%	5,7%

1. Datos a cierre de 2019. La remuneración total de los empleados incluye los conceptos de salario base anual, pensiones y remuneración variable concedida en el ejercicio.
2. Incluye Group Sr. Executive VP. Executive VP y Vicepresidente.
3. En la variación se recoge el efecto de reclasificaciones internas entre la categoría y el resto de empleados efectuadas en las distintas geografías.

16. Remuneración media alta dirección

miles de euros	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros Ejecutivos	6.571	9.952	7.698	6.738	10.481	7.986
Consejeros no Ejecutivos	354	251	292	347	255	317
Alta Dirección	3.693	3.902	3.740	3.349	3.343	3.348

16.1. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2018

	% sobre el mínimo legal		
	Hombres	Mujeres	% sobre el mínimo legal
Alemania	242,00%	215,00%	228,49%
Argentina	337,00%	337,00%	336,53%
Brasil	183,00%	183,00%	183,12%
Chile	111,00%	112,00%	111,63%
EE. UU.	179,00%	207,00%	193,02%
España	213,00%	213,00%	212,58%
México	130,00%	130,00%	130,23%
Polonia	100,00%	114,00%	107,14%
Portugal	207,00%	207,00%	206,90%
Reino Unido	102,00%	102,00%	102,43%

16.2. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2019

	% sobre el mínimo legal		
	Hombres	Mujeres	% sobre el mínimo legal
Alemania	225,00%	193,00%	209,00%
Argentina	338,00%	338,00%	338,03%
Brasil	182,00%	182,00%	182,25%
Chile	175,00%	136,00%	155,43%
EE. UU.	207,00%	207,00%	206,80%
España	176,00%	176,00%	176,05%
México	128,00%	128,00%	128,14%
Polonia	100,00%	100,00%	100,27%
Portugal	200,00%	200,00%	200,00%
Reino Unido	130,00%	130,00%	130,40%

17. Formación

	2019	2018
Total de horas de formación	8.002.784	6.842.825
% empleados formados	100,0	100,0
Total asistentes	6.024.981	4.700.013
Horas de formación por empleado	40,70	33,76
Inversión total en formación	102.586.146	98.689.210
Inversión por empleado	522,28	486,84
Coste por hora	12,82	14,42
% mujeres participantes	54,2	54,4
% asistencia en formación *e-learning*	84,6	90,0
% de horas formación *e-learning*	48,1	48,1
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	9,3	8,0

18. Horas de formación por categoría

	2019		2018	
	Nº horas	Promedio	Nº horas	Promedio
Altos Directivos	77.861	38,6	69.358	35,71
Resto directivos	678.335	36,39	764.104	33,11
Resto empleados	7.246.558	41,23	6.009.363	33,82
Total Grupo	**8.002.784**	**40,74**	**6.842.825**	**33,76**

19. Horas de formación por género

	2019	2018
	Promedio	Promedio
Hombres	41,49	34,27
Mujeres	40,13	33,37
Total Grupo	**40,74**	**33,76**

20. Tasa de absentismo por género y región[1]

%	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	2,18	5,49	3,94	1,85	4,36	3,18
Reino Unido	3,73	5,40	4,72	3,65	5,14	4,54
Latinoamérica y resto	1,36	2,86	2,19	3,05	4,22	3,70
Total Grupo	**1,90**	**4,00**	**3,06**	**2,64**	**4,40**	**3,61**

1. Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas. El descenso en Latinoamérica y resto se deriva de un cambio en la cuantificación de las horas en Brasil.

21. Tasa de accidentes[1]

%	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	0,10	0,27	0,19	0,07	0,09	0,08
Reino Unido	0,01	0,02	0,02	0,01	0,05	0,03
Latinoamérica y resto	0,18	0,33	0,26	0,66	0,95	0,83
Total Grupo	**0,14**	**0,27**	**0,21**	**0,36**	**0,53**	**0,45**

1. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.

22. Salud y seguridad laboral

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de frecuencia1	1,61	2,41	1,77	4,14	6,32	5,26
Tasa de gravedad[2]	0,14	0,27	0,21	0,36	0,53	0,45
Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	0	1	1	2	2	4
Enfermedades profesionales[3]	0	0	0	0	0	0

1. Jornadas no trabajadas por accidentes laborales con y sin baja por cada 1000000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.
2. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.
3. Ningún miembro de la plantilla del grupo está expuesto a enfermedades profesionales, dado que la actividad desarrollada por los profesionales de Santander y el sector en el que operan no está reconocido en el Real Decreto 1299/2006.

Clientes

23. Clientes del Grupo[1]

	2019	2018	var.
Europa	**66.278.825**	**66.367.725**	**(0,1)%**
España	13.711.173	13.752.964	(0,3)%
Portugal	3.062.608	3.056.238	0,2%
Reino Unido[2]	25.078.945	25.519.550	(1,7)%
Polonia	5.047.909	4.525.138	11,6%
SCF[3]	19.286.148	19.427.881	(0,7)%
Resto Europa	92.042	85.954	7,1%
Norte América	**23.395.482**	**21.906.671**	**6,8%**
México	18.134.468	16.690.402	8,7%
Estados Unidos	5.261.014	5.216.269	0,9%
Sudamérica	**53.933.059**	**50.089.573**	**7,7%**
Brasil	46.089.431	42.074.640	9,5%
Chile	3.415.807	3.460.654	(1,3)%
Argentina	3.548.366	3.701.498	(4,1)%
Resto Sudamérica	879.455	852.781	3,1%
SGP	**1.187.935**	**1.085.053**	**9,5%**
Total	**144.795.301**	**139.449.022**	**3,8%**

1. Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como primer titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente.
2. Incluye clientes SCF.
3. SCF incluye los clientes de todos los países de Europa, excepto Reino Unido.

24. Cuadro de diálogo por canales

	2019	2018	Var . 2019/2018 %.
Oficinas			
Nº de oficinas	11.952	13.217	(9,6)%
Cajeros automáticos			
Nº cajeros automáticos	39.593	38.503	2,8 %
Banca digital[1]			
Usuarios[2]	36,8	32	15,0 %
Accesos	7.907	6.302	25,5 %
Transacciones monetarias[3]	2.251	1.843	22,1 %

1. Santander Consumer Finance no incluido.
2. Se contabiliza una vez los usuarios que utilizan tanto Internet como banca móvil.
3. En millones.

25. Satisfacción de clientes

% clientes particulares activos satisfechos

	2019	2018	2017
España	85,5	87,1	85,5
Portugal	86,4	91,3	91,4
Reino Unido	96,5	97,0	96,0
Polonia	97,9	97,5	95,9
Brasil	86,2	79,6	77,9
México	94,5	97,8	96,4
Chile	85,6	85,8	91,6
Argentina	86,0	83,3	87,1
Estados Unidos	88,4	83,3	81,8
Uruguay	93,6	94,5	93,3
Total	**90,2**	**88,7**	**88,0**

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Cliente de Banca comercial particulares activos. Según estudios locales, auditados y desarrollados por proveedores externos reconocidos (IPSOS, IBOPE,GFK,TNS...) (Datos de cierre 2019, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre). Se han añadido los datos de Uruguay, disponibles ahora tanto en 2019 como en 2018.

26. Reclamaciones totales recibidas

	2019	2018	2017
España[1]	91.046	85.519	107.103
Portugal	4.655	4.298	4.275
Reino Unido[2]	30.298	33.797	37.746
Polonia	6.193	4.480	4.785
Brasil [3]	133.841	111.829	101.589
México[4]	75.459	60.740	51.895
Chile[5]	6.474	6.171	5.526
Argentina[6]	4.106	5.464	4.372
Estados Unidos	4.097	4.160	4.041
SCF	30.535	29.067	30.126

Métrica de reclamaciones según criterio Grupo, homogénea para todas las geografías.
Puede no coincidir con otros criterios locales como Financial Conduct Authority (FCA) en Reino Unido o en Brasil.
1. Aun incorporando este año las reclamaciones referidas a Grupo Popular, en España las reclamaciones se reducen significativamente debido a la mitigación de los efectos de la Sentencia del Tribunal Supremo relativa a los gastos de formalización de hipotecas.
2. En Reino Unido las reclamaciones se han reducido debido al nuevo enfoque en el modelo de gestión de reclamaciones adoptado en los equipos, así como las mejoras en los análisis causa raíz de reclamaciones y su gobierno. No se incluyen reclamaciones por seguros de protección personal (SPP). En el apartado de gestión de reclamaciones se pueden encontrar más detalles al respecto.
3. En Brasil las reclamaciones se han visto incrementadas debido por comisiones, casos de compra en desacuerdo y débitos directos.
4. México incrementa las reclamaciones debido a casos de fraude, especialmente en e-commerce y recobros (canal REDECO).
5. Chile incrementa la entrada de reclamaciones debido principalmente a fraude de canales a distancia (fraudes electrónicos).
6. Argentina incrementa las reclamaciones por comisiones y fraude, principalmente e-commerce y ATM.

THE USE BY BANCO SANTANDER SA OF ANY MSCI ESG RESEARCH LLC OR ITS AFFILIATES ("MSCI") DATA, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT, RECOMMENDATION, OR PROMOTION OF BANCO SANTANDER SA BY MSCI. MSCI SERVICES AND DATA ARE THE PROPERTY OF MSCI OR ITS INFORMATION PROVIDERS, AND ARE PROVIDED 'AS-IS' AND WITHOUT WARRANTY. MSCI NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI.

Medio ambiente y cambio climático

24. Huella ambiental 2018-2019[1]

	2019	2018	Var. 2018-2019 (%)
Consumos			
Agua (m^3)[2]	2.811.322	2.956.420	-4,9
Agua (m^3/empleado)	14,55	15,24	-4,5
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	533	616	-13,5
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	537	461	16,5
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.070	1.077	-0,7
Total consumo interno (GJ)[3]	4.252.669	4.404.750	-3,5
Total consumo interno (GJ/empleado)	22,00	22,70	-3,2
Total papel (Tn)	18.101	17.926	1,0
Paper reciclado o certificado (Tn)	15.388	15.746	-2,3
Papel total (Tn/empleado)	0,09	0,09	1,4
Residuos			—
Residuos de papel y cartón (kg)[4]	9.410.831	9.613.690	-2,1
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	48,69	49,55	-1,7
Emisiones de gases de efecto invernadero			—
Emisiones Directas (CO_2 teq)[5,6]	22.691	31.227	-27,3
Emisiones Indirectas electricidad (Tn CO_2 eq)-MARKET BASED[7]	177.504	223.920	-20,7
Emisiones Indirectas electricidad (Tn CO_2 eq)- LOCATION BASED[8]	322.038	364.682	-11,7
Emisiones Indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO_2 eq)[9]	120.969	124.823	-3,1
Total emisiones (Tn CO_2 eq)-MARKET BASED	321.164	379.970	-15,5
Total emisiones (Tn CO_2 eq/empleado)	1,66	1,96	-15,1
Empleados medios por ejercicio	193.261	194.027	-0,4

1. El alcance de la información incluye los principales países de operación: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos (sin incluir Puerto Rico y Miami). La información correspondiente a Banco Popular se incluye de manera consolidada dentro de España y Portugal.
2. Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.
3. Se informa, además que el consumo energético externo derivado del desplazamiento y viajes de negocio de los empleados ha sido de: 1.721.139 GJ en 2019 y de 1.666.802 GJ en 2018.
4. Los datos de 2018 y 2019 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.
5. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo) y se corresponden con el alcance o scope 1, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de emisión DEFRA 2019 para el ejercicio 2019 y DEFRA 2018 para el ejercicio 2018. La variación se debe a la consideración de las emisiones derivadas del uso de vehículos propios en México.
6. La reducción de emisiones directas ha sido debida principalmente debida a un menor consumo de gasoil durante 2019. Esta reducción ha venido a su vez originada fundamentalmente por la finalización de las operaciones de mantenimiento en el Centro de Procesamiento de Datos de Brasil, que tuvieron lugar en 2018, así como por la disminución del número de edificios en USA y de sucursales en Alemania que empleaban este tipo de combustible.
7. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el alcance o scope 2 definido por el estándar GHG Protocol. En 2019 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2017 y, en 2018, los del año 2015.
· Emisiones indirectas electricidad – Market-based: se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en Alemania, Brasil, España, UK, USA, lo cual ha supuesto una reducción de 144.783 toneladas de CO2 equivalente en 2019 y 140.762 en 2018. Para el resto de energía eléctrica consumida se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país.
· Emisiones indirectas electricidad – Location-based: se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país para la totalidad de energía eléctrica consumida, independientemente de su fuente de origen (renovable o no renovable).
8. La reducción de emisiones indirectas de electricidad ha sido principalmente debida al aumento de la compra de energía verde en 2019 en los países que componen el G10.
9. Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de los servicios centrales de cada país al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo y ferrocarril, y de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche. La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado en base a encuestas u otras estimaciones. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2019 para el ejercicio 2019 y DEFRA 2018 para el ejercicio 2018. · El desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo se ha estimado teniendo en cuenta exclusivamente el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países y el mix de consumo gasoil/gasolina del parque automovilístico de cada país. No se reportan los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Argentina, Polonia, ni Reino Unido, por no estar disponible la información. · El desplazamiento de los empleados en vehículo colectivo se ha calculado a partir de la distancia media recorrida por los vehículos alquilados por Grupo Santander para el transporte colectivo de sus empleados en los siguientes países: Alemania, Brasil, EE.UU., España, México, Polonia Consumer y Portugal, y en el interior de los servicios centrales de España (CGS). · No se reportan los datos de viajes de negocio en avión de Polonia Geoban ni los viajes de negocio en coche de Polonia Geoban y USA Consumer, por no estar disponible la información. · No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, ni las derivadas del transporte de fondos, ni las de cualquier otra compra de productos o servicios, ni las indirectas motivadas por los servicios financieros prestados.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Contribuimos de forma directa al cumplimiento de los ODS a través de nuestra actividad y también de nuestros programas de inversión en la sociedad.

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

Objetivo	Meta	Foco	Datos	Sección
	1.4	Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	El programa de microfinanzas de Prospera en Brasil, elegido como ejemplo de buena práctica por la red Brasileña del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030. Tenemos el compromiso de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025. En 2019 hemos empoderado a 2 millones de personas.	Inclusión y empoderamiento financiero Hitos 2019
	1.5	Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales.	Contribución a la sociedad: 46 millones de inversión social y 1,6 millones de personas ayudadas a través de nuestros programas sociales. Tenemos el compromiso de ayudar a 4 millones de personas entre 2019 y 2025.	Inversión en la sociedad Hitos 2019
	4.3	De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	Tenemos 1.333 acuerdos con distintas universidades e instituciones Hemos invertido 119 millones de euros en apoyo de la educación superior a través de programas de apoyo a la educación, emprendimiento y empleo	Apoyo a la educación superior
	4.4	De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.		
	4.5	De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.	Más de 500.000 menores ayudados a través de nuestros programas de apoyo a la educación infantil.	Inversión en la sociedad
	4.B	De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.	Banco Santander es la empresa privada que más apoya la Educación Superior en el mundo. Más de 68.671 beneficiarios becas otorgadas a estudiantes en 2019. Compromiso de financiar 200.000 becas y ayudas de 2019 a 2021.	Apoyo a la educación superior Hitos 2019

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

	5.1	Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	Nuevos principios generales de diversidad e inclusión que proporcionan directrices y normas mínimas a nivel mundial.	Principios y gobierno
	5.5	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	55% de mujeres en plantilla. 23% de mujeres en puestos directivos. Y 40% de mujeres en el Consejo de administración. Compromisos: Alcanzar un 40-60% de mujeres en el Consejo en 2021. Y contar con al menos un 30% de mujeres en cargos directivos en 2025, además de conseguir la equidad salarial de género en 2025.	Nuestra estrategia Hitos 2019
	5.A.	Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.	En Brasil y México 7 de cada 10 microemprendedores apoyados a través de nuestros programas de microfinanzas son mujeres.	Inclusión y empoderamiento financiero
	5.C.	Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.	Tenemos una equidad salarial de genero del 2%, y nuestro objetivo es reducirla a prácticamente 0 para 2025. Somos firmantes de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.	Principios y gobierno
	7.2	De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	Somos lideres en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2019 hemos financiado proyectos con una capacidad total nstalada de 8.036MW, el equivalente al consumo de 6,5 millones de hogares en un año.	Hitos 2019 Financiación de proyectos sostenibles
	8.3	Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	196.000 empleados. 98% con contrato fijo. 8,3% personal ascendido. 124.599 millones de euros de crédito a pymes y microempresarios en 2019. Santander X el mayor ecosistema del mundo para el emprendimiento universitario.	Profesionales preparados y comprometidos Soluciones sencillas e innovadoras Apoyo a la educación superior
	8.5	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	En 2019 recibimos la certificación Top Employers Europe 2019 y hemos sido reconocidos como **una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo** por *Great Place to Work* y **uno de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica.** Compromiso: ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 de las geografías en las que operamos. En 2019, 5 países lo lo han logrado.	Hitos 2019 Profesionales preparados y comprometidos
	8.8	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.		

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

	10.2	De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	519.996 millones de euros en créditos a hogares en 2019. Más de 500 millones de euros desembolsados a 850.000 micro-emprendedores a lo largo de 2019. Más de 1 millón de personas ayudadas a través de programas sociales que luchan contra la exclusión social. 436 becas a estudiantes universitarios con discapacidad a través de la Fundación Universia. Y 166 personas con discapacidad incorporadas en empresas.	Nuestra estrategia Inclusión y empoderamiento financiero Apoyo a la educación superior Inversión en la sociedad
	11.1	De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	332.881 millones de euros en préstamos para vivienda. Sucursales y cajeros en zonas remotas o con baja densidad de población	Soluciones sencillas e innovadoras Inclusión y empoderamiento financiero
	11.4	Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	Más de 1 millón de personas beneficiadas a través de iniciativas de apoyo al arte, la cultura y la difusión del conocimiento.	Inversión en la sociedad

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

	12.4	De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	Huella ambiental: reducción del 2,1% de residuos de papel y cartón, del 3,5% del consumo energético interno, y del 15,5% de emisiones totales de CO_2 en 2019. El 50% de la energía consumida por Santander proviene de fuentes renovables. Compromisos: 60% de electricidad consumida de fuentes renovables en 2021 y 100% en 2025. Ser neutros en carbono en 2020.	Huella medioambiental Hitos 2019
	12.5	De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Compromiso: Reducir el uso de plástico innecesario de un solo uso en nuestras oficinas y edificios a 0 toneladas en 2021.	Hitos 2019 Huella medioambiental
	12.6	Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	Análisis de riesgos sociales y medioambientales: 46 proyectos financiados bajo los Principios del Ecuador. Compras responsables: Principios de comportamiento responsable de los proveedores; 93,2% de los proveedores del grupo son locales. Analizamos la alineación de parte de nuestra cartera con los escenarios climáticos, como paso para tener en cuenta las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima. Miembro fundador, los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas	Hitos 2019 Prácticas de negocio responsables Financiación de proyectos sostenibles
	13.A	Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de lograr para el año 2020 el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares anuales procedentes de todas las fuentes a fin de atender las necesidades de los países en desarrollo respecto de la adopción de medidas concretas de mitigación y la transparencia de su aplicación, y poner en pleno funcionamiento el Fondo Verde para el Clima capitalizándolo lo antes posible.	En 2019, hemos sido los líderes mundiales en la financiación de energías renovables en cantidad y número de transacciones. Acuerdos con multilaterales para la financiación de proyectos de energías renovables y de eficiencia energética a particulares y a empresas. Financiamos vehículos de bajas emisiones, de CO_2 eléctricos e híbridos. Primera emisión de un bono verde de 1.000 millones de euros. Compromiso: Financiación verde facilitar la movilización (euros) 120 miles de millones para 2025. En 2019 alcanzamos 19 mil millones de euros.	Hitos 2019 Financiación de proyectos sostenibles
	17.16	Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.	Como Grupo participamos de forma activa y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional, impulsando nuestra agenda y contribuyendo al cumplimiento de los ODS.	Principios y gobierno

Información complementaria

Este capítulo de Banca responsable constituye el tradicional informe de sostenibilidad que prepara el Grupo y que es una de las herramientas de comunicación más destacadas de Grupo Santander en el ámbito de la sostenibilidad.

Estándares internacionales y respuesta a la legislación en la elaboración de este capítulo

Santander ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el *Global Reporting Initiative* (GRI) en la elaboración de sus sucesivos informes de sostenibilidad. Este capítulo se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

Además, en el presente capítulo se ofrece información en detalle para dar respuesta a Ley 11/2018, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

Alcance

El presente capítulo es así el decimoquinto documento anual que publica Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo del citado ejercicio. Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo en las áreas geográficas en las que está presente: Europa, Norteamérica y Sudamérica. La información económica se presenta siguiendo la definición del Grupo a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible.

Los datos contenidos en este capítulo cubren Banco Santander SA. y dependientes (para más información, ver notas 3 y 52 y secciones 3 y 4 del capítulo económico financiero).

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe de sostenibilidad de 2018, cuando son significativos, se reflejan en cada apartado correspondiente y en el índice de contenidos GRI.

Aspectos relevantes y participación de los grupos de interés

Santander mantiene un diálogo activo con todos sus grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, para la elaboración de este capítulo de Banca responsable se ha realizado un estudio para determinar los aspectos más relevantes a los que dar respuesta. Asimismo, se ha realizado un especial seguimiento de los cuestionarios y recomendaciones de los principales índices de sostenibilidad (Dow Jones, FTSE4Good, etc.) y de las distintas iniciativas internacionales en sostenibilidad a las que el Grupo está adherido, como el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).

Para la identificación de los contenidos a incluir en el informe, además del estudio de materialidad realizado, se ha considerado el contexto de sostenibilidad de Santander, tanto a nivel global como a nivel local. Adicionalmente, en la medida en la que la información disponible lo ha hecho posible, se han considerado los impactos dentro y fuera del Grupo.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en la sección "Lo que importa a nuestros grupos de interés" de este documento.

Índice de contenidos Ley de información no financiera

Tabla de equivalencias con los requisitos de información exigidos por la Ley 11/2018

	Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
0. Información General	**Breve descripción del modelo de negocio del Grupo** (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	Modelo de negocio y estrategia, Lo que importa a nuestros grupos de interés	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-14 GRI 102-15
	Una descripción de las políticas que aplica el Grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	Principios y gobierno Análisis de riesgos sociales y ambientales	GRI 103-2 GRI 103-3
	Los **resultados de esas políticas**, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible Profesionales preparados y comprometidos Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables	GRI 103-2 GRI 103-3
	Los **principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo** (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los **procedimientos utilizados para detectarlos** y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Financiación de proyectos sostenibles, Prácticas de negocio responsables Capítulo de Gestión y control de riesgos	GRI 102-15 GRI 102-30
	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Financiación de proyectos sostenibles	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (GRI de la dimensión ambiental)
		Huella medioambiental	GRI 102-11 GRI 102-29
		Análisis de riesgos sociales y ambientales	GRI 102-11
		A cierre del ejercicio 2019, no se presenta ninguna partida significativa en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo que deba ser incluida en el presente capítulo en materia de provisiones o garantías ambientales.	GRI 102-11

	Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
1. Información sobre cuestiones medioambientales	**Contaminación:**		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO_2 que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 302 y 305)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos:		
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1
	Uso sostenible de los recursos:		
	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Huella medioambiental.	GRI 303-1
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3
	Cambio climático:		
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa(incluidos bienes y servicios que produce).	Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Financiación de proyectos sostenibles, Huella medioambiental.	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	Huella medioambiental	GRI 103-2 (GRI 305)
	Protección de la biodiversidad:		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	Los impactos causados por las actividades directas de Banco Santander sobre la biodiversidad no son materiales debido a la actividad financiera desarrollada por la entidad.	-
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.		

	Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
2. Información Social	**Empleo:**		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Principales métricas.	GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1
	Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional.	Principales métricas.	GRI 102-8 GRI 405-1
	Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Principales métricas.	GRI 401-1
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Principales métricas.	GRI 405-2
	Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2
	Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo).	Principales métricas. Capítulo de gobierno corporativo.	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 103-2 (GRI 401)
	Empleados con discapacidad.	Principales métricas.	GRI 405-1
	Organización del trabajo:		
	Organización del tiempo de trabajo.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 103-2 (GRI 401)
	Número de horas de absentismo.	Principales métricas.	GRI 403-2
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 103-2 (GRI 401)
	Salud y seguridad:		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 102-41
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Principales métricas.	GRI 403-2 GRI 403-3
	Relaciones sociales:		
	Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos).	Lo que importa a nuestros grupos de interés, Profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables.	GRI 103-2 (GRI 402)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Principales métricas.	GRI 102-41
	Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo).	Profesionales preparados y comprometidos	GRI 403-1 GRI 403-4
	Formación:		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Profesionales preparados y comprometidos.	GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Principales métricas.	GRI 404-1
	Accesibilidad:		
	Accesibilidad universal de las personas.	Profesionales preparados y comprometidos, Apoyo a la educación superior.	GRI 103-2 (GRI 405)
	Igualdad:		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Profesionales preparados y comprometidos Apoyo a la educación superior.	GRI 103-2 (GRI 405 y 406)

	Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
3. Información respecto a los DDHH	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos.	Principios y gobierno, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, Compras responsables.	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412)
	Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Principios y gobierno, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, Compras responsables.	GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Profesionales preparados y comprometidos, Capítulo de Gestión y control de riesgos.	GRI 406-1
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Profesionales preparados y comprometidos	GRI 103-2 (GRI 406)
4. Información lucha contra la corrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Principios y gobierno, Capítulo de Gestión y control de riesgos.	GRI 102-16 GRI 102-17
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Principios y gobierno, Capítulo de Gestión y control de riesgos.	GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Inversión en la sociedad.	GRI 413-1
5.Información sobre la sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:**		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Inversión en la sociedad, Inclusión y empoderamiento financiero.	GRI 103-2 (GRI 203) GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Inversión en la sociedad, Inclusión y empoderamiento financiero.	GRI 103-2 (GRI 203) GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	GRI 102-43 GRI 413-1
	Las acciones de asociación o patrocinio	Inversión en la sociedad.	GRI 102-12 GRI 102-13
	Subcontratación y proveedores:		
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Compras responsables.	GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414)
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad.	Compras responsables.	GRI 102-9 GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
	Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas.	Compras responsables.	GRI 103-2 (GRI 204)
	Consumidores:		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Prácticas de negocio responsables. Capítulo de Gestión y control de riesgos.	GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-FS15
	Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas.	Prácticas de negocio responsables, Principales métricas. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Índice de contenidos GRI,	GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1
	Información fiscal:		
	Los beneficios obtenidos país por país.	Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	GRI 103-2 (GRI 201)
	Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados.	Contribución fiscal.	
	Las subvenciones públicas recibidas.	Índice de contenidos GRI.	GRI 201-4
	Cualquier otra información que sea significativa:		

*Nota: Los datos para reportar este indicador podrían ser cuantitativos o cualitativos

Adicionalmente a los contenidos citados en la tabla anterior, el Estado de información no financiera consolidado de Banco Santander incluye los contenidos siguientes: 102-5, 102-9, 102-10, 102-12, 102-13, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-32, 102-33, 102-34, 102-37, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55, 102-56, 201-1, 201-3, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 206-1, 302-1, 302-3, 307-1, 308-2, 401-2, 402-1, 404-3, 405-2, 411-1, 414-2, 415-1, 417-3, 419-1.

Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante
Principio 1: Alineamiento Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.		
1.1. Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.	Banco Santander es un banco comercial que opera en 3 principales geografías (Europa, Norteamérica y Sudamérica) y en 10 mercados principales (España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos). Además tenemos negocios globales como Santander Corporate & Investment Banking; Wealth Management & Insurance; o Santander Global Platform. Nuestra misión como empresa es contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Nuestra visión es ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Nuestro modelo de negocio se fundamenta en tres pilares: ◦ Nuestra escala, que proporciona potencial para crecer de forma orgánica. ◦ Relaciones personales únicas, que refuerzan la vinculación con los clientes. ◦ Nuestra diversificación geográfica y comercial y nuestro modelo de filiales, que nos hacen más resilientes ante circunstancias adversas. Nuestras prioridades estratégicas son: ◦ Mejorar el rendimiento operativo ◦ Optimizar la asignación de capital ◦ Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform.	**Página web corporativa** www.santander.com - Sobre nosotros - Nuestro compromiso **Strategy Overview 2019** **Informe anual 2019** - Nuestra estrategia -Contribución a los ODS -Modelo de negocio y estrategia Otras referencias: - Presentación Resultados 2019 - Informe financiero 2019
1.2. Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes. .	Nuestra oferta de valor incluye todo tipo de soluciones a todo tipo de clientes: particulares, empresas, instituciones, etc. Los productos y servicios se adaptan a las necesidades de los clientes, aprovechando las mejores prácticas globales pero teniendo en cuenta las características locales. Trabajamos cada día para contribuir al progreso de las personas y las empresas de forma Sencilla, Personal y Justa en todo lo que hacemos. Nuestro reto es superar las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollar nuestra actividad de manera responsable. Si cumplimos con nuestra misión, no solo crecemos como negocio, sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos. Contamos con un equipo comprometido, diverso y capacitado que ofrece a nuestros clientes soluciones sencillas e innovadoras, aumentando el acceso a servicios financieros, mejorando su educación financiera, y apoyándoles en su transición hacia una economía verde, a la vez que reducimos nuestra huella medioambiental. Además, seguimos apoyando la educación a través nuestro programa Santander Universidades y mejorando las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos a través de numerosos programas sociales.	

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

.

2.1. Análisis de impacto:
Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.
b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.
c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.
d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.
(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Muestre que basándose en este análisis, el banco:

-Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial).

- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

Santander realiza de forma anual un análisis sistemático para identificar aquellos aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor.

Este estudio consta de un minucioso análisis cuantitativo y cualitativo que utiliza tanto fuentes internas como externas.

- Fuentes internas: perspectivas de empleados y alta dirección.
- Fuentes externas: perspectivas de accionistas e inversores, clientes, reguladores, organismos internacionales y sociedad en general.

En 2019, este análisis de materialidad ha identificado 15 aspectos como los más relevantes para el banco para impulsar su agenda de banca responsable. Entre los que destacan:

- Financiación de actividades con impacto medioambiental y de clima
- Comportamiento ético y gestión del riesgo
- Diversidad
- Medidas de satisfacción del cliente

Para abordar estas diversas cuestiones se han identificado dos grandes retos:

1) La adaptación al nuevo entorno empresarial en un mundo en constante evolución.

2) La contribución a un crecimiento más inclusivo y sostenible, que permita construir economías y sociedades más equilibradas e inclusivas, al mismo tiempo que apoyamos la transición a una economía baja en carbono.

Este informe anual muestra información sobre nuestro progreso y planes para abordar estos dos retos.

En particular, a lo largo de 2019 hemos puesto especial foco en: incorporar prácticas empresariales responsables; abordar el cambio climático y apoyar la transición ecológica; e impulsar un equipo de profesionales diverso y preparado.

Además, en consonancia con las prácticas de gestión y control anticipatorias de riesgos del Grupo, se identifican, valoran y controlan las potenciales amenazas que puedan afectar al desarrollo del plan estratégico mediante la evaluación periódica de los top risks bajo diferentes escenarios de estrés. Los principales riesgos estratégicos identificados por el Grupo se someten a seguimiento periódico por parte de la alta dirección, incluyendo sus respectivas medidas de mitigación.

Con foco en la medición de impactos positivos/negativos de nuestra cartera de financiación, en 2019 hemos empezado a trabajar con la metodología desarrollada por el grupo de trabajo del UNEP FI sobre el impacto de las infraestructuras que financiamos, evaluando los impactos positivos y negativos de los proyectos de forma individual.

Informe Anual 2019 - Capitulo de Banca Responsable
-Lo que importa a nuestros grupos de interés
-Retos y oportunidades
-Financiación de proyectos sostenibles

Informe Anual 2019 - Capitulo de Gestión y control de riesgos
-1.2 Top risks y riesgos emergentes

Otras referencias:
-Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales[A]
-Informe de cultura[A]
-Informe de inclusión financiera[A]
-Informe temático Climate Finance[A]

A. (Estos informes se elaboran a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

Continuaremos mejorando nuestro análisis de materialidad mientras exploramos e integramos reconocidas metodologías de impacto, tal y como hemos comenzado a hacer en 2019 para nuestras operaciones de infraestructura.

2.2. Configuración de Objetivos Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.	Para dar respuesta a los retos planteados hemos marcado 11 objetivos que reflejan nuestro compromiso para garantizar que desarrollamos nuestra actividad de una manera responsable y sostenible. Estos objetivos incluyen, entre otros, el compromiso para facilitar más de 120.000 millones de euros en financiación verde de 2019 a 2025, así como dar apoyo financiero a más de 10 millones de personas en el mismo periodo mediante la expansión de las operaciones de microfinanzas del Grupo, programas de educación financiera y otras herramientas para proporcionar acceso a servicios financieros. Otros compromisos destacados son: • Tener una presencia de mujeres en el Consejo entre el 40% y el 60%, y contar con al menos un 30% de mujeres en cargos directivos en 2025. • Conseguir la equidad salarial de género para 2025. • Eliminar el uso de plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios para 2025. • Que el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables. • Financiar 200.000 becas y prácticas profesionales de estudiantes universitarios entre 2019 y 2021. • Mejorar la vida de 4 millones de personas a través de nuestros programas de acción social entre 2019 y 2021.	**Informe anual 2019 - Capitulo Banca responsable** - Hitos 2019 - Financiación de proyectos sostenibles - Nuestra contribución a los ODS **Otras referencias:** - Nota de prensa sobre nuestros objetivos
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.		
El Banco ha establecido aspectos prioritarios de mejora a corto y medio plazo, ha definido métricas para su monitorización y muestra su progreso en nuestro informe anual. Continuaremos mejorando el conocimiento de los impactos de nuestras actividades, incluyendo aquellos relacionados con nuestros objetivos, y donde proceda, establecer acciones de mitigación.		
2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.	La unidad de Banca Responsable, en colaboración con el resto de áreas y unidades locales del Grupo, define planes de acción a corto, medio y largo plazo para lograr alcanzar los objetivos planteados. Dichas acciones se describen a través de las diferentes secciones del capítulo de Banca Responsable. La monitorización y seguimiento de estas acciones se realiza a través de los KPIs definidos en los distintos planes, donde se recogen y se monitorizan hitos intermedios por parte de la unidad de Banca Responsables, para poder alcanzar los objetivos definidos a más largo plazo.	**Informe anual 2019 - Capitulo Banca responsable**
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al desarrollo de planes para la implementación y monitoreo de objetivos		
Banco Santander ha definido tanto a nivel corporativo, como a nivel local, diversos planes de acción para impulsar nuestros compromisos.		
2.4.Progreso en la implementación de objetivos Para cada objetivo por separado: Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).	Banco Santander informa, anualmente, de los logros y alcances de su estrategia y de sus objetivos de banca responsable. A continuación un resumen de resultados de 2019 de cada uno de los 11 objetivos establecidos: • Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 geografías en 2021. En 2019: Top 10 en 5. • Presencia de mujeres en el Consejo entre 40%-60% para 2021. En 2019: 40%. • Al menos 30% de mujeres en puestos de alta dirección para 2025. En 2019: 22% • Equidad salarial para 2025. En 2019: un 2%. • Incluir y empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025. En 2019: 2,0 millones. • Financiar o movilizar 120.000 millones para combatir el cambio climático 2019 y 2025. En 2019: 19.000 millones. • Eliminar plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas para 2025. En 2019: 75% de reducción • Uso de 100% electricidad proveniente de fuentes renovables en nuestros edificios para 2025. En 2019: 50% • Ayudar a 4 millones de personas mediante programas de acción social entre 2019 y 2021. En 2019: 1,6 millones. • Ofrecer 200.000 becas, ayudas y prácticas profesionales a estudiantes entre 2019 y 2021. En 2019: 66.000 becas.	**Informe anual 2019 - Capitulo Banca responsable**
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos		
En 2019 el Grupo ha avanzado de forma positiva en la consecución de los diferentes compromisos adquiridos.		

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1.Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos .	Para Banco Santander ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que son Sencillos, Personales y Justos. Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos. En lo que se refiere a nuestra relación con clientes: • La política general de sostenibilidad establece una serie de principios y compromisos, enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés • La Política de Protección del Consumidor, establece los principios que representan cómo esperamos que nuestros equipos gestionen las relaciones con los clientes. • Las políticas sectoriales estipulan los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera). • La política de sectores sensibles establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales. Además, cada vez más, incorporamos aspectos ESG en nuestras conversaciones con clientes de SCIB y comerciales, y en la oferta de productos.	**Página web** - Políticas **Informe anual 2019** - Lo que importa a nuestros grupos de interés - Principios y gobierno - Prácticas de negocio responsables
3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.	Situamos a los clientes en el centro de lo que hacemos. Usamos todos los canales interactivos que tenemos a nuestra disposición para escuchar y entender mejor a nuestros clientes. La función de Gobierno de Producto y Protección al Consumidor, se encarga de recoger las percepciones y opiniones de los clientes y de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización de productos y la protección al consumidor. Dentro de esta función, el foro de Gobierno de Producto protege a los clientes validando productos y servicios y evitando el lanzamiento de los que no son apropiados. Además, el Grupo ha establecido directrices corporativas para el adecuado tratamiento y la atención a clientes vulnerables. Asimismo, el Grupo cuenta con un procedimiento de gestión de reclamaciones y análisis que asegura el cumplimiento de la normativa local y sectorial aplicable en cada caso.	

Principio 4: partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

Nuestra estrategia está basada en un círculo virtuoso centrado en ganarnos la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros accionistas y la sociedad en general. Para ello, promovemos la escucha activa de nuestros principales grupos de interés. Escuchando, analizando, y dando respuesta a sus opiniones e inquietudes no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades, lo que nos permite garantizar el éxito de nuestras actividades como Grupo y mantener el correcto funcionamiento de toda la cadena de valor.

Además, analizamos las demandas de los principales analistas e inversores en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Y hacemos un seguimiento continuo de la aparición de nuevas normas y buenas prácticas a nivel internacional. Participando activamente en los procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el desarrollo de políticas o posiciones relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Asimismo, formamos parte de las principales y más importantes iniciativas a nivel local y global para apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible. Algunos ejemplos son: UNEP FI; *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD); *Banking Environment Initiative* (BEI); Pacto Mundial de Naciones Unidas; CEO *Partnership for Financial Inclusion*; o Principios del Ecuador.

Informe anual 2019, capitulo de Banca Responsable.
- Lo que importa a nuestros grupos de interés
- Principios y gobierno

Otras referencias:
- Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales[A].

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Principio 5: Gobierno y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1. Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los principios.

Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:

a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos

b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura ayuda al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

La comisión cuenta con el respaldo de un foro corporativo de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible. El foro de cultura promueve y hace seguimiento de la implementación de nuestra cultura corporativa *Santander Way* en todo el Grupo, garantizando la coordinación de las acciones corporativas y locales. El foro de banca Inclusiva y sostenible revisa y hace un seguimiento de las iniciativas dirigidas a abordar la inclusión social y financiera, ampliar y mejorar el acceso a la educación y la formación, respaldar la transición a una economía baja en carbono y apoyar inversiones que beneficien a la sociedad en su conjunto.

La unidad corporativa de Banca Responsable coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Con el apoyo de un asesor experto sobre prácticas responsables, que depende directamente de la presidenta.

Las unidades locales de Sostenibilidad y Cultura coordinan e impulsan sus agendas de banca responsable, asegurándose de que estén alineadas con la estrategia y las políticas corporativas. Para ello, cada filial ha nombrado a un alto directivo responsable de la función de Banca Responsable.

Nuestra cultura global, *Santander Way*, está en plena sintonía con nuestra estrategia corporativa. Engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular de nuestro banco, un banco responsable.

Escuchando activamente a nuestros grupos de interés y usando los resultados de materialidad, hemos identificado dos grandes retos: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible.

Página web corporativa
www.santander.com
- Sobre nosotros
- Nuestro compromiso

Informe anual 2019, capitulo de Banca Responsable
- Lo que importa a nuestros grupos de interés
- Retos y oportunidades
- Principios y gobierno
- Nuestra cultura corporativa: Santander Way

Informe anual 2019, capitulo de Gobierno Corporativo.
- Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2019

Otras referencias:
- Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales.[A]
- Informe temático de Cultura corporativa.[A]

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.

El Grupo posee un modelo de gobierno de banca responsable solido y bien estructurado para afrontar los retos futuros e implementar las medidas necesarias que permitan desarrollar nuestra actividad de una forma responsable y sostenible.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

El capítulo sobre banca responsable de nuestro Informe anual 2019 es nuestro estado de información no financiera consolidado. El presente capítulo es el decimoctavo documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad y banca responsable, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo.

Para su elaboración Banco Santander ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el *Global Reporting Initiative* (GRI), de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

Además, en el presente capítulo se ofrece información en detalle para dar respuesta a la Ley 11/2018, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

Asimismo, formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional que impulsan el desarrollo de prácticas de negocio responsables. Algunos ejemplos son:

- UNEP *Finance initiative*. Somos miembros firmantes fundadores de los principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas. Asimismo, participamos junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca. Y
- *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Formamos parte del grupo de trabajo Future of work, que apoya a las compañías para adaptar su propia estrategia empresarial y de Recursos Humanos para evolucionar con la era digital.
- *Banking Environment Initiative* (BEI). Participamos en dos iniciativas de trabajo relacionadas con el clima, el *Soft Commodities Compact* y la nueva iniciativa Bank 2030.
- CEO *Partnership for Financial Inclusion*. Formamos parte de la alianza del sector privado para la inclusión financiera.
- Principios del Ecuador. Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador.

Informe anual 2019, Capítulo Banca responsable.
- Principios y gobierno
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Información complementaria

Otras referencias: -- Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales.[A]

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

A través del capítulo de Banca responsable del Informe Anual informamos de nuestros compromisos relacionados con la sostenibilidad y la banca responsable. Participamos activamente y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo que fomentan las prácticas de negocio responsables a nivel local e internacional.

Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándares GRI - CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-3 Ubicación de la sede	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-6 Mercados servidos	Modelo de negocio y estrategia	-
	102-7 Tamaño de la organización	Modelo de negocio y estrategia. Principales métricas	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Principales métricas	-
	102-9 Cadena de suministro	Prácticas de negocio responsable	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Prácticas de negocio responsable	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Financiación de proyectos sostenibles	-
	102-12 Iniciativas externas	Nuestra estrategia. Hitos 2019	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España	-
ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la presidenta	-
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Nuestra cultura corporativa. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Financiación de proyectos sostenibles. Capítulo de Gestión y Control de Riesgos.	-
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Principios y Gobierno. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables.	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Profesionales preparados y comprometidos. Prácticas de negocio responsables. Capítulo de Gestión y Control de Riesgos.	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GOBERNANZA	102-18 Estructura de gobernanza	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual.	-
	102-19 Delegación de autoridad	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual.	-
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas economicos, ambientales y sociales	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual.	-
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual.	-
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-25 Conflictos de interés	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Financiación de proyectos sostenibles.	-
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Capítulo de Gestión y control de riesgos.	-
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo de Gestión y control de riesgos. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El consejo de administración aprobó en su sesión del día 27 de febrero de 2020 el presente informe correspondiente al ejercicio 2019 así como el capitulo de Gobierno corporativo del informe anual publicado en 2020.	-
	102-33 Comunicación de preocupaciones criticas	Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-34 Naturaleza y numero total de preocupaciones criticas	Principios y gobierno . Prácticas de negocio responsables.	-
	102-35 Políticas de remuneración	Profesionales preparados y comprometidos. Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual	-
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Valor para el accionista. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulaciones.	-
	102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración	Valor para el accionista. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulaciones.	-
	102-38 Ratio de compensación total anual	Profesionales comprometidos y preparados	1
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Profesionales comprometidos y preparados	1
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sección de información complementaria de este capítulo. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Nuestra estrategia. Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-47 Lista de temas materiales	Lo que importa a nuestros grupos de interés.	-
	102-48 Reexpresión de la información	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-50 Periodo objeto del informe	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-51 Fecha del ultimo informe	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Capítulo Información general.	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI.	-
	102-56 Verificación externa	Sección de información complementaria de este capítulo.	-

Estándares GRI : contenidos temáticos

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
DIMENSIÓN ECONÓMICA						
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Principios y gobierno. Columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño Económico"	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Principios y gobierno. Columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño Económico"	-	-
Comportamiento ético y gestión de riesgos/ Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Millones de euros / 2019 **Valor Económico Generado[1]** / **50.553** Margen bruto / 49.494 Resultado neto de operaciones interrumpidas / 0 Ganancias/perdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta / 1.291 Ganancias/perdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta / -232 **Valor económico distribuido** / **28.295** Dividendos en opción efectivo[3] / 3.424 Otros gastos de administración (excepto tributos) / 8.138 Gastos de personal / 12.141 Impuesto sobre beneficios y tributos[2] / 4.427 Cifra Inversión RSC / 165 **Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)** / **22.258** 1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos. 2. Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios devengado y los tributos contabilizados en el ejercicio. En el capítulo Inversión en la comunidad se presenta información adicional sobre los impuestos pagados.	Grupo	-

Estándares GRI : contenidos temáticos

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
			201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Financiación de proyectos sostenibles. Principales métricas	Grupo	-
			201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2019 asciende a 6.358 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2019 han ascendido a 364 millones de euros. Mas información puede consultarse en el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	Grupo	-
			201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas publicas significativas durante el ejercicio 2019. Mas información puede consultarse en el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	Grupo	-
PRESENCIA EN EL MERCADO						
Atracción y retención del talento/ Diversidad / Inversión en la comunidad	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra cultura corporativa. "Página" del GRI 201: Desempeño Económico.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nuestra cultura corporativa. "Página" del GRI 201: Desempeño Económico	-	-
		GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Principales Métricas.	Grupo	-
			202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Principales Métricas. El modelo corporativo de recursos humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente.	Grupo excepto USA	-
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
Inversión en la comunidad	Externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión y empoderamiento financiero. Inversión en la sociedad.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión y empoderamiento financiero. Inversión en la sociedad.	-	-
		GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apoyo a la educación superior. Inversión en la sociedad.	Grupo	-
			203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apoyo a la educación superior. Inversión en la sociedad.	Grupo	-
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						

Estándares GRI : contenidos temáticos

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Comportamiento ético y gestión de riesgos	Externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables.	-	-
Comportamiento ético y gestión de riesgos	Externa	GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Prácticas de negocio responsables.	Grupo	2
ANTI-CORRUPCIÓN						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Gobierno corporativo-transparencia	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables.	-	-
		GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo de Gestión y control de riesgos	Grupo	-
			205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo de Gestión y control de riesgos	Grupo	-
			205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo de Gestión y control de riesgos	Grupo	3

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
COMPETENCIA DESLEAL						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. Columna "Página" del GRI 206: Competencia desleal.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. Columna "Página" del GRI 206: Competencia desleal.	-	-
		GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas contra la libre competencia	• SCB Italia recibió el 28 de enero de 2019 un requerimiento de información de la Autoridad de Competencia italiana sobre presuntas prácticas comerciales desleales por parte de dos distribuidores de energía. La decisión fue notificada el 27 de septiembre de 2019 y determina que Santander infringió la prohibición general de prácticas desleales en virtud del artículo 20 del Código de consumo italiano. Santander fue sancionado con 135.000 euros. SCB Italia presentó escrito de apelación ante el Tribunal Administrativo de Lacio el 22 de noviembre de 2019. • Procedimiento administrativo interpuesto por la Autoridad de Competencia portuguesa (PCA) relacionado con la supuesta participación del Banco en el intercambio de información confidencial con sus competidores. El 9 de septiembre de 2019, la PCA emitió su decisión final, considerando que hubo infracción de la ley de competencia por objeto, derivada del intercambio de información comercialmente sensible entre la mayoría de los bancos portugueses, entre 2002 y 2013, sobre crédito inmobiliario y crédito a consumidores y pequeñas empresas. 14 bancos portugueses fueron multados con montos de hasta 246 millones de euros. Santander Portugal y Banco Popular Portugal, SA han sido multados por un importe total de 35,650 millones de euros. El 21 de octubre de 2019 se presentó un recurso judicial ante el Tribunal de la Competencia portugués. • La Autoridad de Competencia de Italia ha impuesto a Banca PSA Italia una sanción de 6.077.606 euros tras una investigación dirigida contra varios bancos por intercambio de información comercial confidencial, desde 2003 hasta abril de 2017, en el mercado de financiación de automóviles en Italia, con el fin de restringir la competencia para la venta de automóviles financiados, en violación del artículo 101 del TFUE. La decisión fue apelada en 2019 Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
MATERIALES						
Huella medioambiental interna/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Huella medioambiental interna/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	GRI 301: MATERIALES	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			301-2 Insumos reciclados	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 85%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado.	Grupo	5
			301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
ENERGÍA						
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
		GRI 302: ENERGÍA	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			302-2 Consumo energético fuera de la organización	Principales métricas.	Grupo	5
			302-3 Intensidad energética	Principales métricas.	Grupo	5
			302-4 Reducción del consumo energético	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos.	Grupo	-
			302-5 Reducción de los requerimientos energéticos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
AGUA						
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
		GRI 303: AGUA	303-1 Extracción de agua por fuente	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			303-3 Agua reciclada y reutilizada	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
BIODIVERSIDAD						
No material	No aplica	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	-
		GRI 304: BIODIVERSIDAD	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	No material	Grupo	-
			304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material	Grupo	-
			304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material	Grupo	-
			304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No material	Grupo	-
EMISIONES						
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 305: EMISIONES	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			305-4 GHG intensidad de las emisiones de GEI	Principales métricas.	Grupo	5
			305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos.	Grupo	-
			305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), y otras emisiones significativas al aire	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
EFFLUENTES Y RESIDUOS						
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental.	-	-
		GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1 Vertido de agua en función de su calidad y destino	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Huella medioambiental. Principales métricas.	Grupo	5
			306-3 Derrames significativos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			306-4 Transporte de residuos peligrosos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables	-	-
		GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Acuerdo de remediación con el Departamento de Protección Ambiental de Massachussets (MA DEP). El MA DEP alegó que SBNA, como titular de una propiedad residencial embargada debió, durante los años 2013 a 2016, remediar un terreno afectado por contaminación en dicha propiedad. SBNA, sin admitir la responsabilidad, acordó cubrir los costes de dicha remediación (importe aproximado 100.000 dólares). Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables	-	-
		GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Prácticas de negocio responsables	Grupo	2, 6
			308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Prácticas de negocio responsables	Grupo	2, 6

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
DIMENSIÓN SOCIAL						
EMPLEO						
Atracción y retención del talento/ Diversidad	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
		GRI 401: EMPLEO	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas.	Grupo	-
			401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Las prestaciones sociales detalladas en "Profesionales preparados y comprometidos" se refieren únicamente a los empleados con jornada completa.	Grupo	-
			401-3 Permiso parental	Información no disponible.	Grupo	-
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA						
Atracción y retención del talento/ Diversidad	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna "Página/Omisión" del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa"	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna "Página/Omisión" del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa"	-	-
		GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Grupo Santander no tiene establecido ningún período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país.	Grupo	-
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
Atracción y retención del talento/ Diversidad	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Profesionales preparados y comprometidos "Página/Omisión" del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos "Página/Omisión" del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo.	-	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Atracción y retención del talento/ Diversidad	Interna	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.	Banco Santander S.A. and SCF	-
			403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas.	Grupo	-
			403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo	-
			403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Profesionales preparados y comprometidos.	Grupo	-
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
Atracción y retención del talento/ Diversidad	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI.	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Profesionales preparados y comprometidos. Columna "Página/ Omisión" del GRI 404 "Formación y enseñanza".	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos. Columna "Página/ Omisión" del GRI 404 "Formación y enseñanza".	-	-
		GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas.	Grupo	-
			404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Banco Santander ofrece programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores y que, en ocasiones, les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas.	Grupo	-
			404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	Profesionales preparados y comprometidos. El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
Atracción y retención del talento/ Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG	Interna	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
Atracción y retención del talento/ Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG	Interna	GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Profesionales preparados y comprometidos. Prácticas de negocio responsables. Principales métricas. Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual.	Grupo	-
			405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Profesionales preparados y comprometidos.	Grupo	-
NO-DISCRIMINACIÓN						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos.	-	-
		GRI 406: NO-DISCRMINACIÓN	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Profesionales preparados y comprometidos. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Se ha recibido una sentencia firme por un incidente de discriminación o vulneración de derechos fundamentales, derivado de un procedimiento individual sobre movilidad geográfica, que impone al Banco una indemnización de 150.000 euros. No obstante, a través del canal abierto no se ha recibido ninguna denuncia en estos ámbitos.	Grupo	4
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
No material	No aplica	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	-
		GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No material	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
TRABAJO INFANTIL						
No material	No aplica	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	-
		GRI 408: TRABAJO INFANTIL	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No material	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
No material	No aplica	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	-
		GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No material	Grupo	-
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna "Página" del GRI 410: Prácticas en materias de seguridad	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna "Página" del GRI 410: Prácticas en materias de seguridad	-	-
		GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIAS DE SEGURIDAD	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Banco Santander exige a todos sus proveedores de seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos.	Banco Santander S.A.	-
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna "Página" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna "Página" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	-	-
		GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Banco Santander se asegura, a través de la evaluación realizada en materia de riesgos sociales y ambientales para las operaciones de financiación efectuadas en el marco de los PdE, que no se produzcan violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. En el año 2019, se han evaluado un total de 46 operaciones.	Grupo	7
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna "Página" del GRI 412: Evaluación de derechos humanos.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna "Página" del GRI 412: Evaluación de derechos humanos.	-	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Externa	GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Todas las operaciones de financiación de Banco Santander que se realizan en el marco de los PdE son sometidas a una evaluación en materia de riesgos sociales y ambientales (incluyendo aspectos de DDHH). En el año 2019, se han evaluado un total de 46 operaciones en este ámbito.	Grupo	7
			412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	Información no disponible	Grupo	-
			412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con clausulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	En 2019 se actualizó la política de homologación de terceros. Dicha política incluye un anexo con los "principios de conducta responsable para proveedores". Dichos principios son de obligado cumplimiento para todos los proveedores de Banco Santander e incluyen, entre otros, aspectos de derechos humanos.		8
COMUNIDADES LOCALES						
Inversión en la comunidad	Externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI		-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior, financiación de proyectos sostenibles.		-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior, financiación de proyectos sostenibles.		-
		GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior. Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus 10 principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades.	Grupo	-
			413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales	Información no disponible	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables.	-	-
		GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Prácticas de negocio responsables.	Grupo	2, 6
			414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Prácticas de negocio responsables.	Grupo	2, 6
POLÍTICA PÚBLICA						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables y columna "Página"del GRI 415 : Política Pública	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables y columna "Página"del GRI 415 : Política Pública	-	-
		GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo.	Grupo	-
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables	-	-
		GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Prácticas de negocio responsables. El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos.	Grupo	-
			416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4
MARKETING Y ETIQUETADO						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables	-	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
			417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Prácticas de negocio responsables. El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Además, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial.	Grupo	-
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	• Procedimiento sancionador instado por el Ministerio de Economía y Competitividad en 2015, por la vulneración de la Ley de Mercado de Valores por parte del antiguo Banco Popular, en concreto, por deficiencias metodológicas en el cuestionario de conveniencia y la no realización de las advertencias oportunas tanto en operaciones no convenientes como no evaluadas. Sanción por importe de 1.000.000 euros. • Sanción de 4,5 millones de euros impuesta por Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos, por parte del antiguo Banco Popular. Notificada resolución sancionadora el 5 de noviembre de 2018, y confirmada por resolución de fecha 24 de mayo de 2019. El 29 de julio de 2019 se interpuso recurso contencioso-administrativo. • Sanción de 6,4 millones de euros impuesta por el Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos. Notificada la resolución sancionadora de fecha 29 de marzo de 2019, ha devenido firme. • Procedimiento sancionador instado por el Ministerio de Economía y Competitividad en 2015, por la vulneración de la Ley de Mercado de Valores por parte del antiguo Banco Popular, en concreto, por deficiencias metodológicas en el cuestionario de conveniencia y la no realización de las advertencias oportunas tanto en operaciones no convenientes como no evaluadas. Sanción por importe de 1.000.000 euros. • Expediente sancionador de la Junta de Andalucía (2015) por la introducción de cláusulas supuestamente abusivas en contratos. Sentencia desestimatoria de 20 de diciembre de 2019. La Sentencia es firme. Sanción por importe de EUR 400.000. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en elinforme de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4
			417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas de negocio responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas de negocio responsables	-	-
		GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y perdida de datos del cliente	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios / Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI	-	-
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, Evaluación y retribución, Profesionales comprometidos y preparados, Prácticas de negocio responsables responsables y columna "Página"del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, Evaluación y retribución, Profesionales comprometidos y preparados, Prácticas de negocio responsables responsables y columna "Página"del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico.	-	-
		GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓ-MICO	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	4

Estándar esGRIs - Contenidos del sector financiero

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	G4	Contenido	Página	Alcance	Omisión
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales.	Grupo	-
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales.	Grupo	-
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales.	Grupo	-
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las lineas de negocio	Financiación de proyectos sostenibles. Adicionalmente, para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, el Banco ha continuado con campañas de formación y concienciación a empleados. La última fue un vídeo tutorial donde se explicaba el proceso de adaptación de las políticas sectoriales y donde participaron responsables del Banco en este ámbito	Grupo	-
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Hitos de 2019 y valor para el accionista. Capítulo de gestión y control de riesgos.	Grupo	-
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad	Prácticas de negocio responsables. Soluciones sencillas e innovadoras.	Grupo	-
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Soluciones sencillas e innovadoras. Financiación de proyectos sostenibles.	Grupo	-
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Soluciones sencillas e innovadoras. Financiación de proyectos sostenibles.	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
AUDITORÍAS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	El área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión bienal de la función de sostenibilidad para evaluar, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador como otros procedimientos adicionales de evaluación de riesgos sobre sectores específicos. Adicionalmente, en 2019 se llevó a cabo la primera revisión sobre el gobierno y procedimientos aplicados por la función corporativa de Banca Responsable.	Grupo	-
ACTIVE OWNERSHIP						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Análisis de riesgos ambientales y sociales	Grupo	7
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Análisis de riesgos ambientales y sociales	Grupo	7
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor. El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal en relación a aspectos sociales y ambientales para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto.	Grupo	-
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión y empoderamiento financiero.	Grupo	-
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión y empoderamiento financiero, Financiación de proyectos sostenibles y principales métricas.	Grupo	-
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Prácticas de negocio responsables	Grupo	-
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inclusión y empoderamiento financiero.	Grupo	-

1. No se reporta el indicador por ser información confidencial. 2. Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima. 3. Se informa del total de denuncias recibidas por conflictos de interés y corrupción. 4. Se informa de las reclamaciones de cualquier naturaleza por encima del umbral de 60.000 euros que puedan tener un impacto reputacional significativo para el Grupo y/o que exista una provisión contable porque se puedan materializar en el corto, medio o largo plazo. 5.El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en el apartado principales métricas.. 6. Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados. 7. Se informa únicamente del numero de operaciones de financiación de Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios del Ecuador. 8. Solo se informa cualitativamente. 9. Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en las 10 principales mercados del Grupo, en lugar de los centros.

Informe de Verificación Independiente

A los accionistas de Banco Santander, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del capítulo "Banca responsable" adjunto, que se corresponde con el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Banco Santander, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, Banco Santander) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante, informe de Gestión) de Banco Santander del ejercicio 2019.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Banco Santander, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Banco Santander, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)", del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Banco Santander, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9 267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Banco Santander que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Banco Santander para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Banco Santander y descrito en el apartado "Lo que importa a nuestros grupos de interés" del citado EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

pwc

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el capítulo "Banca responsable", que se corresponde con el EINF de Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)", del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

28 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 01/20/01445

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

Gobierno corporativo



1. Visión general de gobierno corporativo en 2019 **148**

Estructura de nuestro informe de gobierno corporativo 148

1.1 Renovación del consejo 148

1.2 La banca responsable como piedra angular de nuestro gobierno corporativo 150

1.3 Consecución de las prioridades para 2019 151

1.4 Mejora continua del gobierno corporativo 152

1.5 Prioridades para 2020 153

2. Estructura de la propiedad **154**

2.1 Capital social 154

2.2 Autorización para aumentar el capital 154

2.3 Accionistas significativos 155

2.4 Pactos parasociales 156

2.5 Autocartera 156

2.6 Información bursátil 157

3. Accionistas. Comunicación y junta general **159**

3.1 Comunicación con accionistas 159

3.2 Derechos de los accionistas 161

3.3 Dividendos 163

3.4 Junta general de 2019 164

3.5 Junta general extraordinaria de 2019 166

3.6 Próxima junta general de 2020 166

4. Consejo de administración **168**

4.1 Nuestros consejeros 170

4.2 Composición del consejo 175

4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo 182

4.4 Actividades de la comisión ejecutiva en 2019 189

4.5 Actividades de la comisión de auditoría en 2019 190

4.6 Actividades de la comisión de nombramientos en 2019 195

4.7 Actividades de la comisión de retribuciones en 2019 198

4.8 Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2019 201

4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2019 204

4.10 Actividades de la comisión de innovación y tecnología en 2019 207

4.11 Consejo asesor internacional 209

4.12 Operaciones vinculadas y conflictos de interés 210

5. Equipo directivo **212**

6. Retribuciones **214**

6.1 Principios de la política retributiva 214

6.2 Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada: política aplicada en 2019 214

6.3 Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas 217

6.4 Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que se somete al voto vinculante de los accionistas 227

6.5 Trabajos preparatorios y proceso de toma de decisiones con detalle de la intervención de la comisión de retribuciones 234

6.6 Retribución de los miembros de la alta dirección no consejeros 234

6.7 Información con relevancia prudencia 235

7. Estructura del Grupo y gobierno interno **237**

7.1 Centro Corporativo 237

7.2 Gobierno interno de Grupo Santander 237

8. Control interno de la elaboración de la información financiera (SCIIF) **239**

8.1 Entorno de control 239

8.2 Evaluación de riesgos de la información financiera 241

8.3 Actividades de control 242

8.4 Información y comunicación 244

8.5 Supervisión del funcionamiento del sistema 245

8.6 Informe del auditor externo

9. Otra información de gobierno corporativo **249**

9.1 Conciliación con el modelo de informe de gobierno corporativo de la CNMV 249

9.2 Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV 252

9.3 Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo 274

9.4 Conciliación con el modelo de informe de remuneraciones de la CNMV 276

9.5 Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV 277

1. Visión general de gobierno corporativo en 2019

Estructura de nuestro informe de gobierno corporativo

El 12 de junio de 2018, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó nuevos modelos del informe anual de gobierno corporativo y del informe anual sobre remuneraciones exigidos a las sociedades cotizadas en España y, lo que es más importante, permitió a esas sociedades redactar esos informes en formato libre.

Como se hizo el año pasado, el informe de gobierno corporativo de 2019, que se incluye en este capítulo del informe anual, sigue un formato libre. Al igual que en 2018, el uso de este formato permite a este informe de gobierno corporativo de 2019 incluir, en un único documento, contenidos que antes estaban incluidos en, al menos, cinco documentos diferentes.

A continuación se facilita información para comprender cómo está organizado este capítulo y cómo se relaciona con los documentos que publicábamos antes de 2018. Este capítulo e informe:

- Fusiona (1) el contenido del resumen sobre gobierno corporativo que solíamos incluir en el informe anual y (2) el contenido requerido legalmente para el informe de gobierno corporativo propiamente dicho.
- Incluye el contenido que tradicionalmente figuraba en los informes de actividades de las comisiones del consejo de administración (véanse las secciones 4.5, 4.6, 4.7 y 4.8).
- Incluye (1) el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros que se debe preparar y someter a votación consultiva en nuestra junta general ordinaria de accionistas (JGO) (véase la sección 6 'Retribuciones'), y (2) la política de remuneraciones de los consejeros (véase la sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022 que se somete al voto vinculante de los accionistas').
- Las secciones 9.1 'Conciliación con el modelo de informe de gobierno corporativo de la CNMV' y 9.4 'Conciliación con el modelo de informe de remuneraciones de la CNMV' incluyen referencias cruzadas en las que se indica, para cada sección de los informes de gobierno corporativo y de remuneraciones en el formato prescrito por la CNMV, dónde se puede encontrar esa información en este capítulo o en cualquier otro lugar de este informe anual.
- Recoge en la sección 9.3 'Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones de gobierno corporativo' un cuadro con referencias cruzadas indicando dónde se puede encontrar en este informe de gobierno corporativo de 2019 o en otra parte de este informe anual la información que sustenta las respuestas a todas las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.
- Además, este informe de gobierno corporativo de 2019 incluye los informes de actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura y de la comisión de innovación y tecnología (véanse las secciones 4.9 y 4.10).

1.1 Renovación del consejo

Mejora continua de la composición del consejo

A lo largo de 2019, hemos continuado renovando y fortaleciendo el consejo, reflejando nuestro firme compromiso para garantizar una composición equilibrada y diversa. Esta renovación se ha realizado en línea con nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros, revisada por el consejo en febrero de 2019, que sustituyó el objetivo de presencia femenina en el consejo del 30% fijado en enero de 2016 por uno nuevo de alcanzar entre el 40% y el 60% en 2021. Además, en febrero de 2020 hemos reforzado el proceso de elaboración de planes de sucesión de consejeros y revisado de nuevo la citada política, que será sometida a la aprobación del consejo en marzo de 2020.

Los principales cambios introducidos en el consejo en 2019 fueron los siguientes:

- D. Henrique de Castro fue nombrado consejero independiente en la junta general ordinaria de 2019 (JGO de 2019), cubriendo el puesto que dejó vacante el consejero independiente D. Juan Miguel Villar Mir el 1 de enero de 2019.

  D. Henrique de Castro aporta al consejo una sólida experiencia en la industria digital y tecnológica, principalmente desarrollada en el mercado estadounidense, adquirida por el desempeño de cargos de máximo nivel en compañías como Yahoo! Inc. y Google Inc. Para más información ver la sección 4.1 'Nuestros consejeros'.
- Mrs Pamela Walkden fue nombrada consejera independiente el 29 de octubre de 2019, por cooptación, cubriendo el puesto que dejó vacante el consejero independiente D. Carlos Fernández González. La ratificación de su nombramiento ha sido sometida por el consejo de administración a la junta general ordinaria de 2020 (JGO de 2020). Véase la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

  Mrs Pamela Walkden aporta al consejo una mayor diversidad de género y geográfica, así como una amplia experiencia internacional en la industria bancaria y en auditoría, al haber ocupado cargos directivos en Standard

Chartered Bank durante un periodo de casi 30 años. Con su nombramiento, alcanzamos con más de un año de antelación el objetivo de igualdad de género fijado en nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros. Para más información ver la sección 4.1 'Nuestros consejeros'.

- D. Rodrigo Echenique continúa como consejero, pero cesó como vicepresidente del consejo, y en sus funciones ejecutivas, el 1 de mayo de 2019.

Además, se han propuesto los siguientes cambios para 2020:

- D. Luis Isasi ha sido propuesto por el consejo de administración para su nombramiento como nuevo consejero externo en la JGO de 2020 para cubrir el puesto que dejará vacante D. Guillermo de la Dehesa, quien ha comunicado su decisión de dimitir como consejero con efectos al momento en que la citada JGO apruebe la propuesta de nombramiento. Véase la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'. Está previsto que además de consejero del Banco, D. Luis Isasi sea designado presidente no ejecutivo de Santander España.

  D. Luis Isasi tiene una sólida trayectoria en la industria financiera, tanto en banca comercial como de inversión, y del mercado de valores, habiendo ocupado posiciones ejecutivas en JP Morgan en Nueva York y en First National Bank of Chicago en Londres. En 1987 se incorporó a Morgan Stanley, donde ha sido *managing director* de banca de inversión para Europa y presidente y *country head* en España. Aporta al consejo una gran experiencia en una amplia variedad de sectores y mercados internacionales, así como una sólida presencia institucional en España.

- D. Sergio Rial ha sido propuesto por el consejo de administración para su nombramiento como nuevo consejero ejecutivo en la JGO de 2020 para cubrir el puesto que dejará vacante D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca, quien ha comunicado su deseo de no ser propuesto a reelección por la JGO como consejero, como correspondería conforme a lo previsto en los Estatutos sociales, y, consecuentemente, de cesar en su cargo como consejero con efectos al momento en que sea efectivo el nombramiento y la aceptación de D. Sergio Rial. Véase la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020').

  D. Sergio Rial se incorporó al Grupo en 2015 como Presidente del Consejo de Banco Santander (Brasil), S.A. Actualmente es responsable de Sudamérica y consejero delegado (CEO) y vicepresidente de Banco Santander (Brasil), S.A. Aporta al consejo una amplia experiencia en el sector bancario y financiero, en el que ha desempeñado diversos cargos ejecutivos, además de un conocimiento sólido del mercado latinoamericano, especialmente el brasileño. Su experiencia previa en grupos multinacionales en distintas geografías y sectores, como Cargill Inc., Seara Foods o Marfrig Global Foods, refuerza asimismo la diversidad internacional del consejo y proporciona una valiosa visión en temas medioambientales y sociales. En la actualidad es consejero independiente de Delta Airlines Inc.

Renovación del consejo

Cambios	Renuncia al cargo	Asume el cargo
Consejeros independientes	D. Juan Miguel Villar Mir	D. Henrique de Castro
	D. Carlos Fernández	Mrs Pamela Walkden
Consejeros externos / ejecutivos	D. Rodrigo Echenique (como ejecutivo)	D. Rodrigo Echenique (como otro externo)
	D. Guillermo de la Dehesa (otro externo)	D. Luis Isasi (otro externo)
	D. Ignacio Benjumea (otro externo)	D. Sergio Rial (ejecutivo)

Comisiones del consejo

El consejo ha efectuado cambios en la composición de sus comisiones con el propósito de seguir fortaleciendo su funcionamiento y el respaldo que prestan al consejo en sus respectivos ámbitos de actuación, con arreglo a las mejores prácticas internacionales y a nuestra normativa interna.

Los cambios efectuados en 2019 han sido los siguientes:

- Comisión ejecutiva: D. Rodrigo Echenique cesó como miembro el 1 de mayo de 2019, lo que ha supuesto que el porcentaje de consejeros independientes en la comisión haya aumentado al 42,8%.
- Comisión de auditoría: D. Henrique de Castro y Mrs Pamela Walkden fueron nombrados miembros el 21 y 29 de octubre de 2019, respectivamente. Mrs Pamela Walkden cubrió la vacante dejada por D. Carlos Fernández. Por tanto, el número de miembros de la comisión se ha incrementado de cuatro a cinco, siendo todos ellos consejeros independientes.
- Comisión de nombramientos: D. Rodrigo Echenique y D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer fueron nombrados miembros el 1 de mayo de 2019 y el 29 de octubre de 2019, respectivamente. D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer ocupó la vacante dejada por D. Carlos Fernández. El número de miembros de la comisión se ha incrementado de cuatro a cinco.
- Comisión de retribuciones: D. Henrique de Castro fue nombrado miembro el 29 de octubre de 2019. Ocupó la vacante dejada por D. Carlos Fernández.

  Estos nombramientos en las comisiones de nombramientos y de retribuciones permitieron diferenciar aún más la composición de ambas, en línea con las mejores prácticas.
- Comisión de innovación y tecnología: D. Henrique de Castro fue nombrado miembro el 23 de julio de 2019.

1.2 La banca responsable como piedra angular de nuestro gobierno corporativo

La banca responsable ha sido una prioridad fundamental en la agenda de nuestro gobierno corporativo durante 2019 y continuará siéndolo en el futuro.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura tiene un papel clave para garantizar un gobierno responsable y sostenible, y para asegurar que todas nuestras prácticas de negocio son coherentes y consistentes.

En concreto, y en coordinación con nuestros grupos de trabajo (*steerings*) de cultura y de banca inclusiva y sostenible, la comisión ha abordado los dos retos principales que identificó en septiembre de 2018:

- Garantizar que nos adaptamos al nuevo entorno empresarial con una cultura, habilidades, gobierno y prácticas digitales y de negocio que nos permitan cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés y hacer nuestro trabajo de acuerdo con los más altos estándares.
- Contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible que facilite la creación de empleo y el acceso a la financiación, apoyando una economía baja en carbono y fomentando el consumo sostenible.

Los compromisos públicos de banca responsable que anunciamos en julio de 2019, y que están alineados con los dos retos mencionados, constituyen el foco primordial de trabajo de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura. En particular, con respecto al reto de adaptarnos al nuevo entorno empresarial, ya hemos alcanzado nuestro compromiso de contar con una presencia femenina en el consejo de entre el 40% y el 60%. Además, nuestra política de sucesión de cargos directivos, actualizada por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020, considera la diversidad como un aspecto prioritario, lo que nos sitúa en una posición excelente para cumplir el compromiso de alcanzar un 30% de mujeres en posiciones de liderazgo en 2025. Esos compromisos pueden encontrarse en el capítulo 'Banca responsable'.

La convicción de que es fundamental contar con unos valores corporativos sólidos nos lleva a seguir trabajando para fortalecer nuestra cultura Sencillo, Personal y Justo: lo que denominamos *The Santander Way*. Al mismo tiempo, nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas define el avance del Grupo hacia nuestro objetivo de ser un banco responsable.

Con respecto al cambio climático, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrenta la sociedad, nuestra estrategia se basa en dos líneas principales de acción: reducir nuestra propia huella ambiental y apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.

Nuestra actividad está guiada por políticas, principios y marcos que garantizan que nos comportamos de una manera responsable en todo lo que hacemos. Estas políticas se actualizan anualmente. En 2019, el consejo, con el apoyo de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, revisó y actualizó nuestras políticas corporativas de sostenibilidad, teniendo en cuenta las últimas recomendaciones y mejores prácticas a nivel internacional, asegurando su consistencia en todo el Grupo.

Además, en 2020 los avances en el cumplimiento de los compromisos públicos de banca responsable se incorporarán como un elemento de ajuste de la retribución de la alta dirección. Véase la sección 6 'Retribuciones'.

El estado de información no financiera consolidado correspondiente a 2018 fue verificado por un auditor externo y sometido a aprobación de la JGO de 2019, recibiendo un alto nivel de apoyo por parte de nuestros accionistas (véase la sección 3.4 'Junta general de 2019'). Esto demuestra la calidad de la información y la importancia que damos a la relación con todos nuestros grupos de interés y a asegurar que los mensajes de banca responsable, medioambientales, sociales y de gobierno son bien entendidos.

Para más información, véase 'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2019' en la sección 4.9 de este capítulo y el capítulo de 'Banca responsable'.

1.3 Consecución de las prioridades para 2019

El informe anual de 2018 recogía nuestros objetivos y prioridades de gobierno corporativo para 2019. El siguiente cuadro describe cómo se han alcanzado.

Objetivos para 2019	Cómo se han alcanzado
Banca responsable	
La banca responsable será más prioritaria que nunca. La cultura y valores corporativos del Grupo son esenciales para la creación de valor a largo plazo. A estos efectos, nos centraremos en: • Supervisar nuestras prácticas de negocio, para asegurar que son sólidas y responsables, así como el modo en el que trabajamos con nuestros grupos de interés. • El gobierno en la toma de decisiones en materia de sostenibilidad y banca responsable, así como la transparencia y divulgación de nuestra información no financiera (ambiental, social, prevención de la corrupción y el cohecho, ética, etc.) también serán aspectos esenciales para la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.	Tal y como se ha mencionado en la sección 1.2 'La banca responsable como piedra angular de nuestro gobierno corporativo', la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, apoyada por los grupos de trabajo de cultura y banca inclusiva y sostenible, ha desarrollado un papel fundamental en la agenda de banca responsable durante 2019. Estos esfuerzos han sido reconocidos por el índice de sostenibilidad Dow Jones, que ha calificado a Santander como el banco más sostenible del mundo. Nuestro alto estándar de transparencia ha podido ser constatado por nuestros grupos de interés con la publicación, en julio de 2019, de los compromisos adquiridos para adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un desarrollo inclusivo y sostenible que impulse y financie la inversión en las energías verdes. Se han establecido directrices de banca responsable para las filiales para garantizar que la agenda está integrada en todo el Grupo.
Estrategia	
En el complejo entorno actual de los mercados financieros, el éxito del Banco pasa por: • Entender que la innovación y la transformación digital/tecnológica son un catalizador para nuestro modelo de negocio y nuestra estrategia, convirtiendo los retos que plantea la tecnología en oportunidades. • Un estrecho seguimiento de los riesgos emergentes y geopolíticos.	En 2019 se ha revisado la agenda anual del consejo y de las comisiones para garantizar una adecuada planificación y dedicación a la estrategia de negocio. Se ha compartido el resultado con los presidentes de todas las comisiones para que lo implementen adecuadamente. Nuestras principales líneas estratégicas relacionadas con la transformación digital fueron discutidas, junto con otras cuestiones, en el *Board Strategy Day*, y se incluyeron también en los informes mensuales que la presidenta presentó al consejo durante el ejercicio 2019. Además, se han presentado al consejo, para su seguimiento, informes periódicos de riesgos, que abarcan no sólo los idiosincráticos del Grupo, sino los derivados de las tendencias macroeconómicas, incluidos los riesgos emergentes y estratégicos. Durante 2019 la estrategia y digitalización a nivel de Grupo fueron también supervisadas en el consejo.
Interacción con inversores y otros grupos de interés	
Interacción cercana con inversores y otros grupos de interés mediante: • Un diálogo fluido con los distintos grupos de interés, liderado por el consejero coordinador, con reuniones individuales, cumpliendo sus expectativas con transparencia y fiabilidad. Escuchar y dar voz a los inversores aumentará la rentabilidad a largo plazo del Banco. • La implantación de la directiva europea sobre derechos de los accionistas y otras iniciativas legislativas para mejorar y fomentar nuestras relaciones con los grupos de interés.	En febrero de 2020 el consejo aprobó una actualización de la política de comunicación e implicación con nuestros accionistas e inversores. Durante 2019 se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes actividades para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros inversores y otros grupos de interés: • Nuestro consejero coordinador ha mantenido contactos regulares con los inversores, especialmente durante los meses previos a la JGO, lo que ha permitido recabar sus percepciones y conocer sus inquietudes, sobre todo en materia de gobierno corporativo. • Nuestro departamento de Relación con Inversores ha estado en constante contacto con los inversores institucionales y analistas, buscando una interacción directa que ha permitido el diálogo sobre la creación del valor para los accionistas y sobre las mejoras realizadas en gobierno corporativo, en estructuras retributivas, y en materia de sostenibilidad (ver sección 3.1 'Comunicación con accionistas'). Se han seguido de cerca las propuestas de transposición de la directiva europea sobre derechos de los accionistas citada, que está aún pendiente de implantación en España, sin que se hayan identificado por el momento aspectos que vayan a requerir cambios significativos para el Banco.
Diversidad en el consejo	
El compromiso firme e inquebrantable con una mayor diversidad seguirá siendo una prioridad para el consejo y la comisión de nombramientos. La matriz actualizada de competencias y diversidad del consejo permitirá abordar cualquier desequilibro de género y de cualquier otra naturaleza que pudiera producirse en el futuro. Entendemos que la diversidad no es una mera casilla a marcar, sino una estrategia para nuestro éxito.	La plena igualdad de género en el consejo se alcanzó el 29 de octubre de 2019, con el nombramiento de Mrs Pamela Walkden, lo que permitió cumplir con más de un año de antelación el objetivo fijado para 2021. Con el fin de impulsar la diversidad de género, todas las propuestas de nombramientos que se someten a la comisión de nombramientos se acompañan ahora de un análisis de impacto en la diversidad como parte de la evaluación de idoneidad, conforme a la política de selección, análisis de idoneidad y sucesión de consejeros. Esto asegura que la diversidad es considerada prioritaria en nuestros procesos de nombramientos y de sucesión, así como en todas las decisiones al respecto. Las filiales del Grupo supervisaron también la composición de sus respectivos consejos con el objetivo de mejorar la diversidad de género en línea con el objetivo fijado por el Grupo.

Objetivos para 2019	Cómo se han alcanzado
Adecuada renovación del consejo y de las comisiones	
La adecuada renovación del consejo y de las comisiones para que tengan una composición adecuada y diversa, y con un equilibrio en la permanencia en el cargo de sus miembros, seguirá siendo una cuestión prioritaria en los próximos años.	A lo largo del 2019, se ha realizado un importante trabajo para garantizar que la composición y competencias del consejo en su conjunto y de las comisiones sean las apropiadas. Las áreas de experiencia identificadas como prioritarias fueron incorporadas al plan de selección y sucesión del consejo supervisado por la comisión de nombramientos. Nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros proporciona garantías sólidas para una composición apropiada del consejo de administración. Los nombramientos de D. Henrique de Castro y Mrs Pamela Walkden han fortalecido además la diversidad internacional del consejo y de la comisión de auditoría, aportando una sólida experiencia en la industria tecnológica, digital y bancaria, y una significativa trayectoria en auditoría. Los nombramientos de D. Luis Isasi y D. Sergio Rial, que se someterán a nuestra próxima JGO, también reforzará la experiencia en la industria financiera, internacional e institucional en el consejo. La sección 1.1 'Renovación del consejo' describe todos los cambios y mejoras realizados en la composición del consejo y de las comisiones. Además, la duración del mandato de nuestros consejeros continuó siendo un área clave de atención para garantizar un equilibrio apropiado entre la renovación del consejo y su continuidad y estabilidad.
Efectividad de las retribuciones	
El consejo y la comisión de retribuciones seguirán centrándose en diseñar estructuras y planes retributivos para los ejecutivos, de conformidad con nuestra cultura y valores corporativos, orientándolos hacia métricas de desempeño alternativas.	Como todos los años, en 2019, la comisión de retribuciones revisó la efectividad de la compensación y su alineación con la cultura y los valores corporativos, así como con los accionistas, los empleados, la regulación aplicable, el riesgo y las prácticas de mercado. En este escenario, en 2019 se ha aprobado el lanzamiento de nuevos esquemas de incentivos diseñados para respaldar la transformación del Banco y los nuevos modelos de negocio, y para competir por el talento, como el incentivo para la transformación digital aprobado por la JGO de 2019.

1.4 Mejora continua del gobierno corporativo

Seguimos fortaleciendo nuestro marco de gobierno corporativo y potenciando su solidez y efectividad para los próximos años. Esto es clave para convertirnos en un banco más responsable y para superar los múltiples retos a los que nos enfrentamos en el entorno digital actual.

Por ello, además de cumplir las prioridades que fijamos para 2019, hemos continuado trabajando para seguir mejorando nuestro gobierno corporativo:

- **Mayor transparencia.** Como se mencionó en la 'Introducción' de este informe anual y en la introducción de este capítulo de Gobierno corporativo, en 2019 dimos un significativo paso adelante con la mejora de nuestra información pública, incluyendo la relativa al gobierno corporativo. Esto nos ha permitido utilizar el informe anual de 2018 como base para preparar nuestro formulario 20-F de 2018 registrado en la *Securities Exchange Commission* (SEC) en 2019 y nuestro documento de registro de acciones, registrado asimismo en 2019 en la CNMV.
- **Nuevos informes de las comisiones.** En línea con nuestro objetivo de aportar mayor transparencia, este informe de gobierno corporativo incluye, por primera vez, informes de actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura y de la comisión de innovación y tecnología (además de los informes de las comisiones de auditoría, nombramientos, retribuciones y supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento). Véanse las secciones 4.9 y 4.10, respectivamente.
- **Mayor atención a la comunicación con accionistas**. El Banco siempre ha reconocido la importancia de la interacción con accionistas e inversores. Para aumentar la atención a la misma, hemos actualizado nuestra política de comunicación e implicación con accionistas e inversores. Véase la sección 3.1 'Comunicación con accionistas'.
- **Mejoras en los procesos de sucesión**. Los planes de sucesión son un elemento clave de buen gobierno ya que aseguran una transición ordenada del liderazgo y, al mismo tiempo, la continuidad y estabilidad del consejo. Con base en la experiencia adquirida en los procesos de sucesión en puestos clave, hemos reforzado nuestra política de sucesión de cargos directivos en el Grupo, aprobándose su actualización por el consejo el 27 de febrero de 2020, y reforzaremos también nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros, cuya actualización se someterá a la aprobación del consejo el próximo mes de marzo. Para ello, hemos contado con la ayuda de un asesor independiente que ha asegurado el cumplimiento de los más altos estándares.

  El objetivo de los cambios acometidos es asegurar que identificamos posibles candidatos para cada función que cuenten con el talento necesario en cada caso, y establecer la diversidad como prioridad. El proceso conlleva un ciclo de actividad anual, con una metodología y calendario bien definidos, y una distribución clara de responsabilidades, lo que garantiza la adecuada involucración de la dirección. Para cada posición incluida en el proceso, la solidez de la sucesión se establece sobre la base del número de candidatos y el tiempo de preparación que necesitarían, en su caso, para asumir la función, definiéndose planes de desarrollo y formación cuando es necesario. El proceso incluye indicadores específicos de efectividad, que se analizan anualmente, desde una perspectiva basada en el riesgo, y prevé la supervisión última e información periódica al consejo.

En 2019, se establecieron planes de sucesión para 301 cargos del Grupo, frente a 275 en 2018 y 212 en 2017. De las 31 posiciones críticas que quedaron vacantes en 2019, 22 de ellas (el 71%) fueron cubiertas con candidatos identificados en el plan de sucesión del año anterior. El 86% de los cargos cubiertos por el plan de sucesión tienen una sólida sucesión, lo que significa que hemos identificado al menos dos sucesores potencialmente disponibles de inmediato o un sucesor potencialmente disponible de inmediato y dos sucesores potencialmente disponibles en uno o dos años. Véase 'Elección, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.

- **Más información sobre las competencias de nuestros consejeros.** En nuestro informe anual de 2017 dimos el paso de identificar a cada consejero en nuestra matriz de competencias, y en el de 2018 mejoramos aun más la matriz. Como novedad este año, hemos añadido aún más información en la matriz de competencias y diversidad de las comisiones, que proporciona una imagen clara del equilibrio de competencias no sólo a nivel del consejo en su conjunto, sino también en cada comisión. Véase 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2. Además, hemos reforzado la reseña de las habilidades y competencias clave atribuidas a cada consejero en sus perfiles recogidos en la sección 4.1 'Nuestros consejeros'.

1.5 Prioridades para 2020

Las prioridades del consejo para 2020 en materia de gobierno corporativo son las siguientes:

- **La acción Santander**

  En la creación de valor a largo plazo para el accionista el consejo supervisará y apoyará al equipo directivo en la ejecución de nuestra estrategia para que el retorno total para el accionista refleje adecuadamente la solvencia, los resultados, la cultura corporativa y el crecimiento sostenible del Grupo.

- **Solidez de los planes de sucesión**

  Los planes de sucesión seguirán siendo una prioridad clave en 2020 para que garanticen en todo momento la solvencia de los candidatos. Seguiremos siendo proactivos en la identificación de sucesores, realizando los programas de formación que resulten necesarios para asegurar que cualquier sucesión puede abordarse de manera efectiva. Los indicadores de efectividad de nuestro plan de sucesión seguirán ayudándonos a garantizar que nuestros esfuerzos en este ámbito generan los resultados pretendidos y que los riesgos implícitos en la sucesión de consejeros y otros puestos clave son constantemente supervisados. El reporte periódico al consejo garantiza que esté permanentemente informado del proceso, sus riesgos y sus resultados.

- **Diseño de políticas retributivas adaptadas al nuevo entorno empresarial**

  Es fundamental implementar estructuras y planes retributivos para la alta dirección que incluyan indicadores de rendimiento en materia de medio ambiente, sociales y de buen gobierno, que sean sencillos, transparentes y medibles, y que estén alineados con el cumplimiento de nuestros compromisos públicos en materia de banca responsable.

  Garantizar la efectividad de las políticas retributivas y su adaptación a nuestra cultura y valores corporativos, así como a las expectativas de los inversores y otros grupos de interés, es esencial en nuestra estrategia para un crecimiento sostenible.

- **Fomento de la comunicación con accionistas e inversores en el marco de su implicación en el Grupo**

  Profundizar en nuestra interacción y diálogo con los inversores a través de todos los canales y actividades de involucración recogidos en nuestra política de comunicación e implicación con accionistas e inversores, facilitará el ejercicio de sus derechos, la transmisión de información acorde con sus expectativas y la creación de oportunidades para que participen en nuestro gobierno corporativo de manera efectiva y sostenible en el largo plazo. Todo ello, de acuerdo con la legislación de transposición de la directiva europea sobre derechos de los accionistas y su reglamento de ejecución.

  Maximizar la divulgación y calidad de la información económico-financiera que ponemos a disposición del mercado, de forma transparente y eficaz, nos ayudará a seguir contando con la confianza a largo plazo de nuestros inversores y de la sociedad en general.

- **Estrategia para abordar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático**

  Supervisaremos el cumplimiento de nuestros compromisos públicos en materia de cambio climático, integrando los criterios medioambientales en la gobernanza y en la gestión de riesgos del Grupo, reportando los avances logrados en este ámbito de forma transparente.

  La transición hacia una economía verde mediante la financiación de proyectos sostenibles y, en particular, de energías renovables, que impulsen una economía baja en carbono, apoyando el desarrollo de infraestructuras sostenibles e inteligentes, será muy relevante en la agenda del consejo.

- **A la vanguardia de las mejoras prácticas nacionales e internacionales**

  Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua del gobierno corporativo, en 2020 seguiremos prestando atención a las recomendaciones de supervisores y a las orientaciones de organismos nacionales e internacionales, para que el funcionamiento y regulación interna de nuestros órganos de gobierno esté en todo momento alineada con las mejores prácticas.

  En particular, revisaremos las modificaciones que, en su caso, se aprueben del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, cuya primera propuesta está alineada con nuestro marco de gobierno corporativo en cuestiones tales como la comunicación e implicación con accionistas e inversores, la diversidad de los consejeros y el análisis de su idoneidad, la composición de la comisión ejecutiva, la organización del consejo y la sostenibilidad.

2. Estructura de la propiedad

- Base accionarial ampliamente distribuida y bien equilibrada
- Una sola clase de acciones
- Capital autorizado en línea con las mejores prácticas proporcionando la flexibilidad necesaria

2.1 Capital social

Nuestro capital social está representado por acciones ordinarias con un valor nominal de 0,50 euros cada una. Todas las acciones pertenecen a la misma clase y tienen los mismos derechos, incluidos los de voto y dividendo.

No tenemos emitidos bonos o valores convertibles en acciones distintos de las participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) a las que se hace referencia en la siguiente sección 2.2 'Autorización para aumentar el capital'.

A 31 de diciembre de 2019, el Banco tenía un capital social de 8.309.057.291 euros representado por 16.618.114.582 acciones.

En 2019, el capital social solo se modificó una vez mediante la ampliación de capital efectuada el 10 de septiembre de 2019 como resultado de la oferta pública de adquisición de las acciones de Banco Santander México que el Grupo no poseía con anterioridad. En este aumento de capital, aprobado en una junta general extraordinaria (JGE) celebrada el 23 de julio de 2019, fueron emitidas 381.540.640 nuevas acciones representativas del 2,30% del capital social a 31 de diciembre de 2019. Véase la sección 3.5 'Junta general extraordinaria de 2019'.

Tenemos una estructura accionarial ampliamente distribuida y equilibrada. A 31 de diciembre de 2019, el número total de accionistas de Santander era de 3.986.093 y la distribución por categorías de inversores, procedencia geográfica y número de acciones era la siguiente:

Distribución accionarial por categoría de inversor

Categoría de inversor	% del capital social
Consejo[A]	1,08%
Institucional	60,39%
Minorista (*retail*)	38,53%
Total	**100%**

A. Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan. Pueden encontrarse más detalles sobre las acciones propiedad de los consejeros en 'Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial' en la sección 4.2 y en la subsección A.3 de la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV'.

Distribución accionarial por continente

Continente	% del capital social
Europa	75,63%
América	22,97%
Resto del mundo	1,40%
Total	**100%**

Distribución accionarial por número de acciones

Acciones	% del capital social
1-3.000	6,97%
3.001-30.000	18,62%
30.001-400.000	11,44%
Más de 400.000	62,97%
Total	**100%**

2.2 Autorización para aumentar el capital

Conforme a derecho español, la competencia para aumentar el capital social reside en nuestra junta general de accionistas (JGA). Sin embargo, la JGA puede delegar en el consejo de administración la competencia para aprobar o llevar a cabo ampliaciones de capital. Nuestros Estatutos sociales se ajustan plenamente al derecho español y no prevén condiciones especiales para realizar ampliaciones del capital social.

A 31 de diciembre de 2019, el consejo de administración había recibido autorización de la JGA para aprobar o realizar las siguientes ampliaciones de capital:

- **Capital autorizado hasta 2021:** En la JGO de 2018, el consejo fue autorizado para aumentar el capital social en una o varias veces por un importe de hasta 4.034.038.395,50 euros (50% del capital social a 31 de diciembre de 2018 o alrededor de 8.000 millones de acciones representativas de aproximadamente el 48,14% del capital social a 31 de diciembre de 2019). Esta autorización fue otorgada por tres años (es decir, hasta el 23 de marzo de 2021).

  La autorización puede utilizarse para realizar emisiones con desembolso en efectivo, con o sin derechos de suscripción preferente para los accionistas, y para ampliaciones de capital que respalden la emisión de bonos o valores convertibles emitidos en virtud de la autorización conferida al consejo por la JGO de 2019.

  La emisión de acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente en virtud de esta autorización está limitada a 1.613.615.358 euros (20% del capital cuando se celebró la JGO de 2018 o alrededor de 3.227 millones de acciones representativas de aproximadamente el 19,42% del capital social a 31 de diciembre de 2019). Este límite se reduce al 10% del capital social en las ampliaciones de capital para atender la conversión de bonos u otros valores o instrumentos convertibles. Como excepción, estos límites para la emisión de capital con exclusión del derecho de

suscripción preferente no aplican a las ampliaciones de capital para la conversión de PPCC (que solo pueden convertirse en acciones de nueva emisión cuando la ratio de *Core Equity Tier 1* (CET1) cae por debajo de un umbral preestablecido).

Esta autorización no se ha utilizado hasta la fecha excepto en relación con las emisiones de PPCC de 8 de febrero de 2019 y 14 de enero de 2020 que se indican a continuación. El consejo de administración va a proponer a la JGO de 2020 la renovación de esta autorización reduciendo el límite del 20% al 10% del capital social (con el único incremento derivado de las ampliaciones de capital realizadas desde la JGO de 2018) dado que la delegación vigente podría vencer antes de la celebración de la JGO de 2021. Ver la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

- **Ampliaciones de capital aprobadas para la conversión contingente de PPCC:** Hemos emitido PPCC que computan como instrumentos de capital regulatorio *Additional Tier 1* (AT1) y que se convertirían en acciones de nueva emisión si la ratio de CET1 cayera por debajo de un umbral preestablecido. Por lo tanto, cada una de estas emisiones está respaldada por una ampliación de capital aprobada en virtud de la autorización para aumentar el capital otorgada al consejo por la JGA vigente en el momento de la emisión de los PPCC. El siguiente cuadro indica el saldo vivo de PPCC a la fecha de emisión de este informe, con información relativa a los acuerdos de ampliación de capital que las respaldan. La ejecución de estas ampliaciones de capital es, por lo tanto, contingente y se ha delegado al consejo. El consejo tiene la autorización para emitir futuras PPCC y otros valores o instrumentos convertibles en acciones conforme al acuerdo adoptado por la JGO de 2019 que autoriza la emisión de valores o instrumentos convertibles hasta 10.000 millones de euros o el equivalente en otra moneda. Cualquier ampliación de capital derivada de la conversión de estas PPCC u otros instrumentos o valores convertibles en acciones se ejecutará con cargo a la autorización indicada en el apartado 'Capital autorizado hasta 2021' de esta sección o bajo cualquier renovación de dicha autorización.
- **Autorización para *scrip dividend*:** La JGO de 2019 aprobó una ampliación de capital con cargo a reservas para permitir la potencial ejecución de un *scrip dividend* (bajo el programa de 'Santander Dividendo Elección') (SDE) como parte de la remuneración a los accionistas con cargo a los resultados de 2019. Como se indica en la sección 3.3 'Dividendos', el consejo tiene la intención de ejecutar este *scrip dividend* con cargo a los resultados de 2019, pero lo hará bajo la propuesta que se someterá a la JGO de 2020, ya que la autorización actual vence el 12 de abril de 2020 y el *scrip dividend* se ejecutará después de esa fecha. Además, el consejo someterá a la JGO de 2020 la renovación de esta autorización para permitir la posible ejecución de un *scrip dividend* como parte de la remuneración a los accionistas con cargo a los resultados de 2020. Ver las secciones 3.3 'Dividendos' y 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

Emisiones de participaciones preferentes contingentemente convertibles

Fecha de emisión	Nominal	Remuneración discrecional anual	Conversión	Número máximo de acciones en caso de conversión [A]
03/12/2014	1.500 millones de euros	6,25% durante los primeros 5 años	Si, en cualquier momento, la ratio CET1 del Banco es inferior al 5,125%	345.622.119 [B]
09/11/2014	1.500 millones de euros	6,25% durante los primeros 7 años		299.401.197
04/25/2017	750 millones de euros	6,75% durante los primeros 5 años		207.125.103
09/29/2017	1.000 millones de euros	5,25% durante los primeros 6 años		263.852.242
03/19/2018	1.500 millones de euros	4,75% durante los primeros 7 años		416.666.666
02/08/2019	1.200 millones de dólares	7,5% durante los primeros 5 años		388.349.514
01/14/2020	1.500 millones de euros	4,375% durante los primeros 6 años		604.594.921

A. La cifra corresponde al número máximo de acciones que podría ser necesario para atender la conversión de las PPCC, calculado como el cociente (redondeado por defecto) del importe nominal de la emisión de PPCC entre el precio de conversión mínimo determinado para cada PPCC (sujeto a los ajustes anti-dilución y la ratio de conversión resultante).
B. Mediante hechos relevantes de fecha 9 y 15 de enero de 2020, el Banco comunicó su decisión irrevocable de proceder a la amortización anticipada voluntaria de la totalidad de estas PPCC en la próxima fecha de pago de la distribución prevista para el 12 de marzo de 2020.

2.3 Accionistas significativos

A 31 de diciembre de 2019, ningún accionista del Banco tenía individualmente más del 3% de su capital social total (que es el umbral generalmente previsto en la normativa española para la notificación obligatoria de una participación significativa en una sociedad cotizada). Si bien a 31 de diciembre de 2019 algunos custodios aparecían en nuestro registro de accionistas como tenedores de más del 3% de nuestro capital social, entendemos que esas acciones se mantenían en custodia en nombre de otros inversores, ninguno de los cuales supera ese umbral individualmente. Estas entidades depositarias eran State Street Bank and Trust Company (14,06%), The Bank of New York Mellon Corporation (8,12%), Chase Nominees Limited (6,38%), EC Nominees Limited (3,97%) y BNP Paribas (3,40%).

Asimismo, a esa fecha BlackRock Inc. tenía comunicada una participación significativa en derechos de voto en el Banco (5,426%), si bien especificaba que las acciones correspondientes se mantenían por cuenta de varios fondos u otras entidades de inversión y que ninguno de ellos excedía el 3% individualmente.

Durante 2019, BlackRock Inc. informó a la CNMV de los siguientes movimientos en cuanto a sus derechos de voto en el Banco: 6 de febrero, incremento por encima del 5%; 17 de

abril, reducción por debajo del 5%; 9 de mayo, incremento por encima del 5%; y 23 de octubre, reducción por debajo del 5%.

Conviene señalar que puede haber cierto solapamiento entre las participaciones declaradas por los custodios y el gestor de activos antes aludidos.

A 31 de diciembre de 2019, ni en nuestro registro de accionistas ni en el registro de la CNMV figuraba ningún accionista residente en un paraíso fiscal con una participación igual o superior al 1% del capital social (que es el otro umbral aplicable según la normativa española).

Los Estatutos sociales y el Reglamento del consejo prevén un régimen de análisis y aprobación de las operaciones con accionistas de significativos. Ver sección 4.12 'Operaciones vinculadas y conflictos de interés'.

2.4 Pactos parasociales

En febrero de 2006, varias personas vinculadas a la familia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea celebraron un pacto parasocial en virtud del cual crearon un sindicato en relación con sus acciones del Banco. La CNMV fue informada de la firma de este pacto y sus modificaciones posteriores, y esta información puede encontrarse en la página web de la CNMV.

Las principales disposiciones del pacto son las siguientes:

- **Restricciones a la transmisibilidad:** Excepto cuando el adquirente también sea parte del pacto o la Fundación Botín, cualquier transmisión de las acciones del Banco expresamente incluidas en el pacto requiere la autorización previa de la asamblea del sindicato, que puede autorizar o denegar libremente la transmisión proyectada. Esta limitación a la transmisibilidad se aplica a las acciones expresamente sujetas a esta restricción en virtud del pacto, así como a aquellas acciones que sean suscritas o adquiridas por los miembros del sindicato en ejercicio de cualesquiera derechos de suscripción, asignación gratuita, agrupación o división, sustitución, canje o conversión que les hubieran correspondido o les hubieran sido atribuidos o derivados de estas acciones sindicadas.
- **Sindicación del voto:** En virtud del pacto, las partes se comprometen a sindicar y agrupar los derechos de voto vinculados a todas sus acciones del Banco, incluso las no sujetas a las restricciones de transmisibilidad señaladas anteriormente, de tal forma que el ejercicio de dichos derechos y, en general, la actuación de los miembros del sindicato frente al Banco se realizará de forma concertada y con arreglo a las instrucciones e indicaciones y a los criterios y sentido del voto establecidos por el sindicato. Esta sindicación y agrupación de derechos de voto abarca no solo las acciones sujetas a las restricciones de transmisibilidad antes referidas, sino también los derechos de voto vinculados a cualesquiera otras acciones del Banco mantenidas directa o indirectamente por las partes y cualquier otro derecho de voto atribuido a las mismas en virtud de usufructo, prenda o cualquier otro título de naturaleza contractual, mientras mantengan esas acciones o tengan atribuidos esos derechos. A estos efectos, la representación de las acciones sindicadas se atribuye al presidente del sindicato, que será la persona que presida la Fundación Botín (actualmente, D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea). D.ª Ana y D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea son hermanos.

El plazo inicial del pacto finaliza el 1 de enero de 2056, pero será prorrogado automáticamente por periodos de 10 años, salvo en caso de que una de las partes lo comunique con un previo aviso de seis meses antes de la finalización del plazo inicial o del final de uno de los periodos de extensión. El pacto solo puede resolverse de forma anticipada por acuerdo unánime de todos los accionistas sindicados.

A 31 de diciembre de 2019, las partes del pacto de sindicación eran titulares de 93.453.560 acciones del Banco (representativas del 0,56% de su capital a esa fecha), que estaban por lo tanto sujetas a la indicada sindicación del voto. De ese total, 77.220.357 acciones (0,46% de su capital a cierre de 2019), están además sujetas a las indicadas restricciones de transmisibilidad.

La subsección A.7 de la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' muestra la relación de personas que son parte del pacto parasocial y la identificación de los hechos relevantes comunicados a la CNMV en relación con el pacto.

2.5 Autocartera

Nuestra política actual de autocartera fue aprobada por el consejo el 23 de octubre de 2014. La política establece que la operativa sobre acciones propias del Banco tendrá los siguientes objetivos:

- Facilitar en el mercado de las acciones del Banco liquidez u oferta de valores, según proceda, dando a dicho mercado profundidad y minimizando eventuales desequilibrios temporales entre la oferta y la demanda.
- Aprovechar, en beneficio del conjunto de los accionistas, las situaciones de debilidad en el precio de las acciones con respecto a las perspectivas de evolución a medio plazo.

Además, en la política se establece que la operativa sobre acciones propias no responderá a un propósito de intervención en la libre formación de precios. En este sentido, prevé que:

- Las órdenes de compra se formularán a un precio no superior al mayor de los dos siguientes:
  - El precio de la última transacción realizada en el mercado por sujetos independientes; y
  - El precio más alto contenido en una orden de compra del libro de órdenes.
- Las órdenes de venta se formularán a un precio no inferior al menor de los dos siguientes:
  - El precio de la última transacción realizada en el mercado por sujetos independientes; y
  - El precio más bajo contenido en una orden de venta del libro de órdenes.

La política se centra en la operativa discrecional de las acciones propias. Aplica parcialmente a la negociación de acciones propias ligadas a las actividades de los clientes, tales como la cobertura de riesgo de mercado y actividades de intermediación o coberturas para clientes.

Las operaciones de autocartera se llevan a cabo en el departamento de Inversiones y Participaciones, aislado como área separada del resto de actividades del Banco y protegido por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada o relevante.

La negociación de acciones propias fue autorizada por última vez en nuestra JGO de 2019. Esta autorización permite la adquisición de acciones propias siempre que la autocartera mantenida en cualquier momento no exceda el límite legal previsto en la Ley de Sociedades de Capital (actualmente en el 10% del capital social del Banco).

Asimismo, la autorización requiere que las adquisiciones se realicen a un precio no inferior al valor nominal de las acciones y no superior en más del 3% al de la última cotización en el mercado español por operaciones en las que el Banco no actúe por cuenta propia.

El mencionado acuerdo también autorizó la recompra de acciones para su tenencia en cartera previendo expresamente la posibilidad de ejecutar programas de recompra con la finalidad de reducir el número de acciones en circulación, si las condiciones de mercado así lo aconsejan. Los programas de recompra también podrán hacerse de manera combinada con un *scrip dividend*, siempre que se considere apropiado.

El consejo de administración ha propuesto a la JGO de 2020 la renovación de esta autorización. Ver la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

A 31 de diciembre de 2019, el Banco y sus filiales tenían 8.430.425 acciones representativas del 0,051% del capital social a dicha fecha (en comparación con 12.249.652 acciones a 31 de diciembre de 2018, representativas del 0,075% del capital social del Banco).

El siguiente cuadro recoge el promedio mensual de los porcentajes de autocartera durante los años 2019 y 2018.

Promedio mensual de autocartera[A]

% del capital social del Banco al cierre del mes

	2019	2018
Enero	0,07%	0,04%
Febrero	0,02%	0,03%
Marzo	0,01%	0,02%
Abril	0,01%	0,04%
Mayo	0,02%	0,05%
Junio	0,02%	0,07%
Julio	0,02%	0,07%
Agosto	0,03%	0,07%
Septiembre	0,04%	0,07%
Octubre	0,04%	0,07%
Noviembre	0,05%	0,07%
Diciembre	0,05%	0,07%

A. Promedio mensual de la posición diaria de autocartera.

En 2019, la negociación de acciones propias por parte del Banco y sus filiales implicó:

- La compra de 226.681.642 acciones por un valor nominal de 113,3 millones de euros (importe en efectivo de 927,6 millones de euros) a un precio medio de compra de 4,09 euros por acción;
- La venta de 230.500.869 acciones por un valor nominal de 115,3 millones de euros (importe en efectivo de 947,4 millones de euros) a un precio medio de 4,11 euros por acción; y
- Una pérdida neta de impuestos de 6.282.500 euros que se ha reconocido en el patrimonio neto del Grupo en Fondos propios-Reservas.

El siguiente cuadro recoge las variaciones significativas de autocartera habidas durante el ejercicio y comunicadas a la CNMV.

Variaciones significativas de autocartera durante 2019

Fecha de comunicación	Total de acciones directas adquiridas	Total de acciones indirectas adquiridas	% total sobre capital social [A]
07/02/2019	156.794.393	6.103.283	1,00%
06/11/2019	149.243.500	21.297.685	1,03%

A. Porcentaje calculado sobre el capital social vigente en la fecha de notificación.

2.6 Información bursátil

Mercados

Las acciones del Banco cotizan en las Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, bajo el símbolo SAN), en la Bolsa de Nueva York (mediante *American Depositary Shares*, 'ADSs', bajo el símbolo SAN y donde cada ADS representa una acción del Banco), en la Bolsa de Londres (a través de *Crest Depositary Interests*, 'CDIs', bajo el símbolo BNC, donde cada CDI representa una acción del Banco), en la Bolsa Mexicana de Valores (bajo el símbolo SAN) y en la Bolsa de Varsovia (bajo el símbolo SAN).

Evolución de la cotización

Los principales mercados registraron avances en el año. En España, el Ibex 35 subió un 11,8% y, en Europa, el índice DJ Stoxx 50 lo hizo un 23,3%.

El sector bancario europeo, en un entorno de desaceleración económica, se vio influido inicialmente por el cambio de orientación de las políticas monetarias de los principales bancos centrales, principalmente del Banco Central Europeo (BCE), que retrasaba las subidas de tipos de interés más allá de 2020. El optimismo por el posible acuerdo comercial entre China y EE.UU. impulsó las cotizaciones en el final de año.

Así, el principal índice bancario europeo, DJ Stoxx Banks subió un 8,2% mientras que el MSCI World Banks subió un 16,4%. La acción Santander, que cerró el año 2019 en 3,73 euros, bajó un 6,1%, afectada, adicionalmente, por algunas incertidumbres en geografías en las que Santander está presente como Argentina, Chile, Reino Unido y Polonia.

Capitalización bursátil y negociación

A 31 de diciembre de 2019, Santander era el segundo mayor banco de la zona euro por capitalización bursátil (61.986 millones de euros) y ocupaba el vigésimo quinto puesto del mundo. Durante 2019 se negociaron un total de 19.334 millones de acciones Santander, por un valor efectivo de 77.789 millones de euros, la mayor cifra entre los valores que componen el Eurostoxx, con una ratio de liquidez del 118%.

La acción Santander

	2019	2018
Acciones (millones)	16.618,1	16.236,6
Precio (euros)		
Precio de cierre	3,730	3,973
Variación en el precio	-6,1%	-27,5%
Máximo del periodo	4,682	6,093
Fecha del máximo del periodo	17/4/2019	26/1/2018
Mínimo del periodo	3,386	3,800
Fecha del mínimo del periodo	3/9/2019	27/12/2018
Promedio del periodo	3,963	4,844
Capitalización bursátil al final del periodo (millones de euros)	61.986	64.508
Contratación		
Volumen total de acciones negociadas (millones)	19.334	19.040
Volumen promedio diario de acciones negociadas (millones)	75,8	74,7
Total de efectivo negociado (millones de euros)	77.789	95.501
Promedio diario en efectivo negociado (millones de euros)	305,1	374,5

3. Accionistas. Comunicación y junta general

- Una acción, un voto, un dividendo
- Sin blindajes frente a opas en nuestros Estatutos sociales
- Alta participación e interacción con los accionistas en nuestra JGO

3.1 Comunicación con accionistas

Política de comunicación e implicación con accionistas e inversores

El 27 de febrero de 2020, el consejo de administración aprobó una revisión de la política de comunicación e implicación con accionistas e inversores, que muestra nuestro compromiso con la transparencia de la información y con la comunicación e involucración con ellos y con los mercados de capitales en general.

Los objetivos del Banco son garantizar la alineación de sus intereses con los de nuestros accionistas, la creación de valor a largo plazo para la acción y retener la confianza a largo plazo de nuestros inversores y de la sociedad en general. A tal fin:

- Proporcionamos a los accionistas e inversores información acorde con sus expectativas y alineada con los valores y la cultura corporativa del Banco.
- Nos comunicamos e interactuamos con ellos de forma permanente, asegurándonos de que sus opiniones sean consideradas por la dirección del Banco.

La política aplica a la comunicación con los accionistas e inversores, pero también con todos aquellos agentes que les asesoran, recomiendan u orientan, tales como analistas (incluidos analistas financieros, medioambientales, sociales y de gobierno corporativo), asesores de voto y agencias de calificación, pues consideramos que mantener un diálogo fluido con dichos agentes es vital para la comunicación e implicación con accionistas e inversores.

La política establece los siguientes principios para la comunicación e involucración del Banco con accionistas e inversores:

- **Protección de los derechos e intereses legítimos de todos los accionistas**, facilitando el ejercicio de sus derechos, la transmisión de información a su favor y la creación de oportunidades para que participen en el gobierno corporativo y en las actividades del Banco de manera efectiva.
- **Igualdad de trato y no discriminación**, tratando de forma igual a los inversores que se encuentren en la misma situación.
- ***Fair disclosure,*** garantizamos que la información tratada en el contexto de la interacción con los inversores sea divulgada de una manera transparente, veraz y simétrica de acuerdo con la legislación aplicable. Toda información que sea considerada privilegiada o relevante, que sea comunicada o compartida con los inversores habrá sido previamente divulgada, salvo que la normativa aplicable permita otra cosa.
- **Divulgación de la información de forma pertinente.** Facilitamos la información adecuada y oportuna para cubrir las necesidades de nuestros inversores, alineando su difusión y publicación a sus expectativas, asegurándonos de que nuestra información es presentada de forma racional, organizada, y adaptada al accionista y de que es clara, comprensible, concisa y no da lugar a error.
- **Cumplimiento de las disposiciones estatutarias y reglas de gobierno corporativo del Banco**, así como de los principios de cooperación y transparencia con las autoridades reguladoras o supervisoras competentes, considerando en todo momento las directrices establecidas internamente. Prestamos particular atención a las reglas de tratamiento de la información privilegiada o relevante, de acuerdo con la legislación y normativa aplicables y nuestra propia regulación interna contenida en el Código de Conducta en Mercados de Valores, el Código General de Conducta y el Reglamento del consejo.

La política describe además:

- Los **roles y responsabilidades** de los principales órganos de gobierno y funciones internas del Banco que participan en la comunicación e involucración con los accionistas e inversores;
- Los **canales de divulgación de información** y de comunicación con los accionistas e inversores; y
- Las diferente **vías de implicación** del Banco con accionistas e inversores, tal y como se indica a continuación en este apartado.

La política de comunicación e implicación con accionistas e inversores está disponible al público en la página web del Banco.

Implicación con los accionistas en 2019

En aplicación de la política arriba mencionada, se han llevado a cabo las siguientes actividades durante el año:

- **La junta general de accionistas**. La JGO es el evento corporativo anual más importante para nuestros accionistas. Por esa razón, nos esforzamos en fomentar la asistencia y participación informada de nuestros accionistas

con independencia de dónde se encuentren. Véase 'Participación de los accionistas en la junta general' y 'Derecho a recibir información' en la sección 3.2.

La presidenta informa durante la JGO, con suficiente detalle, de las modificaciones más relevantes habidas durante el ejercicio en el gobierno corporativo del Grupo, complementando el informe anual de gobierno corporativo, y atiende a las preguntas que los accionistas puedan plantear durante la celebración de la junta general en relación con los asuntos incluidos en el orden del día.

Los presidentes de las comisiones de auditoría, nombramientos y retribuciones también informan a la junta general sobre las actividades de dichas comisiones, complementando la información sobre las mismas incluida en este capítulo de gobierno corporativo.

Los accionistas tienen derecho a asistir a la JGA tanto físicamente como a distancia. Además, la JGA se retransmite en directo en nuestra página web corporativa. Esto permite a los accionistas que no se encuentren presentes, y a otros inversores y grupos de interés en general, estar completamente informados de las deliberaciones y resultados.

Nuestro récord en quórum y los excepcionales resultados de las votaciones en nuestra JGO de 2019 muestran la importancia que damos a la implicación con nuestros accionistas a través de las JGAs. Véase la sección 3.4 'Junta general de 2019'.

En 2019, también celebramos una JGE con un quórum muy elevado y amplio respaldo a las propuestas sometidas a votación. Véase la sección 3.5 'Junta general extraordinaria de 2019'.

- **Presentaciones de resultados trimestrales.** Todos los trimestres celebramos una presentación de resultados el mismo día de su publicación, que puede seguirse en directo, vía conferencia o transmisión por internet. El correspondiente informe financiero así como el material de la presentación están disponibles al público antes de la apertura de los mercados. Durante la presentación es posible hacer preguntas o enviarlas por correo electrónico a la dirección: investor@gruposantander.com.

  La última presentación de resultados fue el 29 de enero de 2020. Durante 2019, las presentaciones de los resultados del primer, segundo y tercer trimestre tuvieron lugar el 30 de abril, el 23 de julio y el 30 de octubre, respectivamente.

- ***Investor* y *strategy days*.** Asimismo, organizamos *investor y strategy days*. En estos eventos los miembros de la alta dirección exponen a los inversores y otros grupos de interés nuestra estrategia en un contexto más amplio que el que generalmente permiten las presentaciones de resultados. Estos eventos también permiten a los inversores mantener un diálogo directo con la dirección y con algunos de nuestros consejeros, algo que consideramos cada vez más importante y que muestra la solidez de nuestro gobierno. En línea con las recomendaciones de la CNMV, el Banco informa con suficiente antelación de las reuniones con analistas e inversores y facilita la documentación que se utilizará en esas reuniones. Nuestro último *investor day* tuvo lugar el 3 de abril de 2019 en Londres. La información disponible en el *investor day* no es incorporada por medio de referencia a este informe anual ni es considerada parte del mismo.

- **Reuniones y conferencias.** El equipo de Relación con Accionistas e Inversores asiste a reuniones individuales y en grupo con inversores en conferencias organizadas por terceros sobre asuntos generales o financieros.

Sin perjuicio del principio de igualdad de trato y no discriminación antes mencionado, nuestra experiencia es que, en la comunicación con inversores, un único formato no es válido para todos. Por ello, hemos diseñado para nuestros inversores (incluyendo, principalmente, los institucionales, pero también inversores de renta fija, analistas financieros y agencias de calificación), entre otras, las siguientes actividades de interacción para cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas:

- **Implicación del consejero coordinador con inversores clave**. Nuestro consejero coordinador, Mr Bruce Carnegie-Brown, mantiene contacto periódico con inversores en Europa y Norteamérica, especialmente durante los meses previos a la celebración de nuestra JGO, lo que nos permite recabar sus impresiones y así formarnos una opinión sobre las cuestiones que les preocupan, especialmente en relación con nuestro gobierno corporativo. Durante 2019 y en el presente ejercicio 2020, se reunió con 38 inversores representativos del 30% de nuestro capital social en 8 ciudades diferentes. La contribución de nuestro consejero coordinador a la incorporación de las mejores prácticas internacionales en nuestro gobierno corporativo, construyendo relaciones con inversores institucionales y ofreciéndoles una comunicación personalizada, es muy valorada por los demás consejeros en el ejercicio de autoevaluación anual del consejo. Las impresiones recibidas de los inversores son debidamente consideradas por la comisión de nombramientos.

- ***Roadshows* para inversores.** Nuestro departamento de Relación con Accionistas e Inversores está en contacto permanente con nuestros inversores institucionales y analistas, fomentando la comunicación directa con ellos para facilitar un diálogo constructivo sobre la creación de valor para los accionistas, nuestros avances en gobierno corporativo y en estructuras de remuneración, y cuestiones de sostenibilidad.

  Durante 2019 el equipo de Relación con Inversores tuvo 3.507 contactos con 699 inversores institucionales, en 60 ubicaciones distintas, incluyendo 140 *roadshows*, 855 reuniones bilaterales, 316 reuniones de grupo y 25 llamadas telefónicas. El equipo accedió al 41,8% de nuestro capital social, que es más del 70% del capital en manos de inversores institucionales.

  Asimismo, para reforzar la comunicación y transparencia con nuestros accionistas e inversiones, en 2019 se lanzaron más de 800 comunicaciones informándoles sobre la evolución del Grupo, los resultados y la acción Santander.

También ofrecemos otras vías de comunicación especialmente dirigidas a accionistas minoristas, desarrollando una atención presencial con independencia del tamaño de su participación:

- **El equipo de Relación con Accionistas e Inversores,** como muestra de nuestro compromiso también con los accionistas minoristas, durante 2019 mantuvo 1.739 contactos en 97 ubicaciones distintas, incluyendo 322 foros y reuniones en los que se les informó sobre los últimos resultados y la estrategia del Grupo y la evolución de la acción. Nuestro equipo de Relación con Accionistas ha atendido personalmente a 16.428 accionistas que representan el 8,2% del capital social del Banco en diferentes *roadshows*, reuniones bilaterales y de grupo.

  Además, en 2019, atendieron 133.939 consultas recibidas a través de nuestras líneas de atención telefónica para accionistas e inversores, buzones de correo electrónico, WhatsApp y reuniones bilaterales celebradas a través del Canal del Cliente Virtual, alcanzando un 96% de recomendación del servicio de atención obtenido en las correspondientes encuestas de satisfacción.

  Por último, en 2019 se recibieron 40.924 opiniones de accionistas e inversores a través de estudios y encuestas de calidad.

Comunicación con asesores de voto y otros analistas y entidades influyentes

Por último, y como se ha indicado anteriormente, desde hace tiempo somos conscientes del valor que tiene para nuestros inversores propiciar un diálogo abierto y proactivo con asesores de voto, analistas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y otras entidades influyentes. Garantizar que nuestras prioridades y mensajes relacionados con el gobierno corporativo, la banca responsable y la sostenibilidad son entendidos por estos agentes, se traduce en una mejor comunicación con los inversores que recurren a ellos para recabar asesoramiento.

En particular, la relación con los asesores de voto ha ido ganando importancia a medida que éstos han ido fijando los estándares en materia de gobierno corporativo. De esta manera, mediante el diálogo con ellos, aseguramos su conocimiento en profundidad de nuestro gobierno corporativo, estructuras de remuneración y los mercados donde operamos.

En 2019, hemos mantenido una adecuada comunicación e involucración con los asesores de voto, teniendo en cuenta sus opiniones sobre el gobierno corporativo, y les hemos facilitado información y aclaraciones a las consultas planteadas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometieron a la JGO y a la JGE, para que pudieran emitir sus recomendaciones de voto de forma adecuada.

Web corporativa

A finales de 2019, rediseñamos nuestra web corporativa para lograr una comunicación más efectiva con nuestros accionistas y, en general, con todos nuestros grupos de interés a nivel global. El nuevo diseño de la web nos permite ser más transparentes y, al mismo tiempo, mejora la experiencia de los usuarios que acuden a ella para encontrar información precisa y de calidad sobre el Banco.

Nuestra web corporativa incluye la información sobre gobierno corporativo legalmente exigible. En particular, incluye: (i) la regulación interna de Banco Santander (los Estatutos sociales, el Reglamento del consejo, el Reglamento de la JGA, etc); (ii) información sobre el consejo de administración y sus comisiones, así como sobre las trayectorias profesionales de los consejeros; e (iii) información relacionada con la JGA.

La ruta de acceso a la información sobre gobierno corporativo en nuestra página web es: https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo. Esta ruta se incluye a efectos meramente informativos. Los contenidos de nuestra web corporativa no quedan incorporados por referencia a este informe anual ni deben ser considerados parte del mismo a ningún efecto.

3.2 Derechos de los accionistas

Nuestros Estatutos sociales prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. Cada acción de Santander da derecho a un voto.

No existen en el Banco medidas estatutarias de blindaje, ajustándose plenamente al principio de una acción, un voto, un dividendo.

En esta sección, destacamos algunos de los principales derechos de que disfrutan nuestros accionistas.

Nuestros Estatutos no contemplan restricciones al derecho de voto o a la libre transmisibilidad de acciones

No existen restricciones legales o estatutarias al ejercicio de los derechos de voto, excepto las que resulten del incumplimiento de la normativa aplicable, como se indica a continuación.

No hay acciones sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni limitaciones al número de votos que puede emitir un mismo accionista, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No hay restricciones a la libre transmisibilidad de acciones distintas de las legales indicadas en esta sección.

La transmisibilidad de las acciones no está restringida por los Estatutos del Banco, o de ninguna otra forma, excepto por la aplicación de disposiciones legales y regulatorias. Tampoco hay restricciones estatutarias al ejercicio de los derechos de voto (excepto en el caso de que la adquisición se haya realizado infringiendo disposiciones legales y regulatorias).

Además, los Estatutos no recogen ninguna medida de neutralización (según estas se definen en la Ley del Mercado de Valores española) aplicable en caso de oferta pública de adquisición.

Téngase en cuenta también que el pacto parasocial mencionado en la sección 2.4 'Pactos parasociales' contiene restricciones a la transmisibilidad de acciones y al voto para las acciones sujetas al pacto.

Restricciones legales y regulatorias a la adquisición de participaciones significativas

Existen disposiciones legales y regulatorias aplicables por ser la actividad bancaria un sector regulado (la adquisición de participaciones o influencia significativas está sujeta a aprobación o a no objeción regulatoria) y por la condición de sociedad cotizada (obligación de formular una oferta pública

de adquisición de las acciones del Banco para adquirir el control y para otras operaciones similares).

La adquisición de participaciones significativas se encuentra regulada principalmente por:

- El Reglamento (UE) 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al BCE tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito;
- La Ley del Mercado de Valores; y
- La Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito (artículos 16 a 23) y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla aquélla.

La adquisición de una participación significativa del Banco puede requerir además la autorización de otros reguladores nacionales y extranjeros con facultades de supervisión sobre las actividades y la cotización de las acciones del Banco y sus entidades filiales u otras actuaciones en relación con esos reguladores o filiales.

Participación de los accionistas en la junta general

Todos los titulares de acciones inscritas a su nombre con al menos cinco días de antelación a aquel en que haya de celebrarse la JGA pueden participar en ella. Además, el Banco permite a los accionistas ejercer sus derechos de asistencia, delegación y voto mediante sistemas de comunicación a distancia, lo que también favorece su participación.

Otro de los canales de comunicación es el foro electrónico de accionistas. Este foro, disponible en la página web corporativa del Banco con ocasión de la celebración de cada JGA, permite a los accionistas publicar propuestas que pretendan presentarse como complemento del orden del día anunciado en la convocatoria, solicitudes de adhesión a tales propuestas, iniciativas para alcanzar el porcentaje suficiente para ejercer un derecho de minoría previsto en la ley, así como ofertas o peticiones de representación voluntaria.

Complemento de la convocatoria de la junta

Los accionistas que representen al menos el 3% del capital social podrán solicitar que se publique un complemento de la convocatoria de la JGA, con una declaración del nombre de los accionistas que ejerzan tal derecho, el número de acciones de las que son titulares, así como de los asuntos a incluir en el orden del día, acompañados de una justificación o propuesta fundamentada de acuerdos sobre dichos asuntos y, si corresponde, cualquier otra documentación relevante.

Los accionistas que representen al menos el 3% del capital social podrán presentar propuestas fundamentadas de acuerdo sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el orden del día de una JGA convocada.

Estos derechos deben ejercerse mediante una comunicación fehaciente que debe recibirse en el domicilio social de la entidad dentro de los cinco días posteriores a la publicación del anuncio de convocatoria de la JGA.

Derecho a recibir información

Desde la publicación de la convocatoria de la JGA hasta el quinto día, inclusive, previo a la celebración de ésta en primera convocatoria, los accionistas pueden enviar solicitudes por escrito de información o aclaraciones, o hacer preguntas escritas referentes a cuestiones que consideren relevantes sobre los puntos del orden del día de la junta. Además, de la misma manera y dentro del mismo período, los accionistas pueden enviar solicitudes por escrito de aclaraciones referentes a la información que el Banco haya facilitado a la CNMV desde la última JGA o relativas a los informes de auditoría. La información requerida por los accionistas y las respuestas facilitadas por el Banco se publican en su web corporativa.

Este derecho de información puede ser ejercido también durante la propia JGA, si bien cuando resulta imposible satisfacerlo durante la celebración de la misma, o las solicitudes son planteadas por accionistas asistentes a distancia, la información pertinente se proporciona por escrito dentro de los siete días siguientes a la JGA.

Quórum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general

El régimen de mayorías para la válida constitución de la JGA y para la adopción de acuerdos sociales establecidos en nuestros Estatutos sociales y en el Reglamento de la junta general del Banco es el establecido en Derecho español.

Excepto para las materias indicadas más adelante, en primera convocatoria se requiere la concurrencia de accionistas que representen, al menos, el 25% del capital social suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la JGA se celebrará en segunda convocatoria, para la que no existe un requisito de quórum mínimo.

A los efectos de determinar el quórum de constitución de las JGA, se considerarán como accionistas presentes aquellos que voten por correo o por medios electrónicos con carácter previo a la JGA, conforme a lo establecido en el Reglamento de la junta general.

Excepto para las materias indicadas más adelante, los acuerdos sociales quedan adoptados cuando el acuerdo obtenga más votos a favor que en contra del capital presente o representado.

Los quórum y mayorías requeridas para las modificaciones estatutarias, emisión de acciones u obligaciones, modificaciones estructurales y otros acuerdos significativos previstos en la ley son los indicados más abajo para las modificaciones estatutarias. Además, conforme a lo previsto en la legislación aplicable a entidades de crédito, la elevación de la ratio de los componentes de remuneración variable sobre los fijos por encima del 100% (hasta el máximo del 200%) de los consejeros ejecutivos y otros directivos con funciones clave, exige una mayoría reforzada de dos tercios si concurre a la JGA más del 50% del capital social y una mayoría de tres cuartos si no concurre ese quórum.

Nuestros Estatutos no requieren que decisiones que supongan la adquisición, enajenación o aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares deban someterse a la aprobación de la JGA sino en los casos establecidos por ley.

Reglas sobre modificaciones estatutarias

La JGA tiene la facultad de aprobar cualquier modificación de los Estatutos sociales excepto en los casos de traslado del domicilio social dentro del territorio nacional, que puede ser acordado por el consejo de administración.

En caso de modificación de Estatutos, los administradores o, de resultar procedente, los accionistas autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación, que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la JGA que delibere sobre dicha modificación.

Además, en el anuncio de convocatoria de la JGA, deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse y hacer constar el derecho que corresponde a todos los accionistas a examinar, en el domicilio social, el texto íntegro de la modificación propuesta y el informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

Si la JGA se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas que representen, al menos, el 50% del capital social suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la JGA se celebrará en segunda convocatoria, en la que es necesario que concurra, al menos, el 25% del capital social suscrito con derecho de voto.

Cuando concurran accionistas que representen menos del 50% del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos sobre modificaciones estatutarias solo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la JGA. Por el contrario, cuando concurran accionistas que representen el 50% o más del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos requerirán mayoría absoluta para su aprobación.

Cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los accionistas, el acuerdo requerirá el consentimiento de los afectados.

La modificación de los Estatutos sociales está sujeta a la autorización del Mecanismo Único de Supervisión (MUS). Sin embargo, se exceptúan de la necesidad de este proceso de autorización (sin perjuicio de su comunicación al MUS) las siguientes modificaciones: aquéllas que tengan por objeto el cambio de domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento del capital social, la incorporación textual a los Estatutos de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, cambios en la redacción para el cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas y aquellas otras modificaciones que el MUS, en contestación a consulta previa formulada al efecto, haya declarado exentas por su escasa relevancia.

3.3 Dividendos

Remuneración con cargo a los resultados de 2019

En febrero de 2019, el consejo de administración anunció su intención de mantener en el medio plazo un *pay-out ratio* del 40-50% del beneficio ordinario, elevándolo desde el 30-40%; que la proporción de dividendo en efectivo no fuera inferior a la de 2018; y, como se anunció en la JGO de 2018, efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2019:

- **Dividendo a cuenta**. En septiembre de 2019 el consejo de administración aprobó un dividendo a cuenta con cargo a los resultados de 2019 por un importe de 0,10 euros por acción, que fue abonado en efectivo el 1 de noviembre. El importe es igual a la suma de los dividendos a cuenta pagados en 2018 en agosto (0,065 euros por acción) y noviembre (0,035 euros por acción), conforme al cambio de la política de efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2019 en vez de cuatro.
- **Remuneración final**. El consejo de administración ha acordado proponer a la JGO de 2020 que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción mediante (1) el pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción (el 'Dividendo Final en Efectivo') y (2) un *scrip dividend* (bajo la forma del programa 'Santander Dividendo Elección') (el 'Programa SDE') que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción. Véase 'Autorización para *scrip dividend*' en la sección 2.2 y la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

De ser aprobada por los accionistas esta propuesta, el porcentaje del beneficio ordinario atribuido de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*payout*) será del 46,3% (dentro del rango del 40-50% anunciado al principio de 2019) y la proporción de dividendo en efectivo será del 89,6%, asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo en el Programa SDE del 80% (excediendo así la del año pasado, también conforme a lo anunciado al principio del año). Esta propuesta supondrá un incremento del dividendo en efectivo de cerca del 3% anual respecto al pagado con cargo a los resultados de 2018 (0,195 euros por acción con cargo a 2018 frente a 0,20 euros por acción con cargo a 2019), incluso sin tener en cuenta el efectivo pagado bajo esa opción en el Programa SDE.

Remuneración con cargo a los resultados de 2020

En cuanto a la remuneración con cargo a los resultados de 2020, la intención del consejo de administración, en línea con lo acordado en el ejercicio anterior, es: mantener en el medio plazo un pay-out ratio del 40-50% sobre el beneficio ordinario; que la proporción de dividendo en efectivo por acción no sea inferior a la de 2019 y efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2020. Además, el consejo está proponiendo a nuestra JGO de 2020 mantener la flexibilidad de que ha dispuesto en 2019 a la hora de determinar el modo de fijar esa remuneración:

- Proponiendo mantener la posibilidad de hacer uso del Programa SDE (*scrip dividend*), dada su gran aceptación, especialmente entre nuestros accionistas minoristas, y para contar con la flexibilidad necesaria para poder aprovechar las oportunidades de crecimiento rentable en nuestros mercados. Véase la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'. Esta propuesta se podrá combinar con la posibilidad de recomprar acciones para lograr satisfacer al mayor número de accionistas, institucionales y minoristas, siempre con el objetivo de maximizar el beneficio por acción; y
- Proponiendo renovar la autorización aprobada en la JGO de 2019 para adquirir acciones propias con la expresa posibilidad de ejecutar programas de recompra con la finalidad de reducir el número de acciones en circulación, si las condiciones de mercado así lo aconsejan. Dichos programas de recompra se podrán también ejecutar en

conjunción con el *scrip dividend* antes referido, si su utilización se considera adecuada. Véase la sección 2.5 'Autocartera' y la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020'.

Las propuestas expuestas dotarán al consejo de la flexibilidad necesaria para decidir la utilización o no de estos mecanismos.

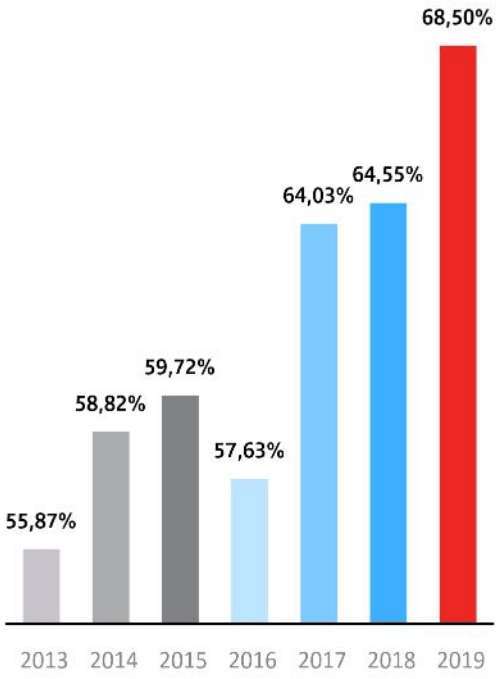
3.4 Junta general de 2019

- Quórum récord del 68,50%
- La gestión social del Banco en 2018 fue aprobada por un porcentaje de votos a favor del 99,75%
- El informe anual sobre remuneraciones de los consejeros del ejercicio 2018 se aprobó con el 94,41% de los votos a favor
- No hubo ningún voto en contra de más del 15,57%

Quórum y asistencia

En la JGO de 2019 el quórum de asistencia ascendió al 68,50%, el mayor alcanzado hasta la fecha.

Quórum en las JGO



El desglose del quórum fue el siguiente:

Desglose de quórum en la JGO de 2019

Presencia física y asistencia remota	0,767%
Voto representado	
Emitido por correo o entrega física	61,104%
A través de medios electrónicos	4,206%
Voto a distancia	
Emitido por correo o entrega física	1,860%
A través de medios electrónicos	0,568%
Total	**68,505%**

Resultados de votaciones y acuerdos

Todos los puntos del orden del día fueron aprobados. El porcentaje medio de votos a favor para las propuestas presentadas por el consejo fue del 94%.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la JGO de 2019 y los resultados de las votaciones:

	VOTOS[A]				
	A favor[B]	En contra[B]	En blanco[C]	Abstenciones[C]	Quórum[D]
1. Cuentas anuales y gestión social					
1A. Cuentas anuales e informes de gestión de 2018	99,82	0,18	0,08	3,59	68,50
1B. Estados consolidados de información no financiera de 2018	99,80	0,20	0,08	3,60	68,50
1C. Gestión social en 2018	99,75	0,25	0,80	5,47	68,50
2. Aplicación de resultados	99,80	0,20	0,08	3,38	68,50
3. Nombramiento, reelección o ratificación de consejeros					
3A. Fijación del número de consejeros	99,72	0,28	0,08	3,75	68,50
3B. Nombramiento de D. Henrique de Castro	99,39	0,61	0,09	3,82	68,50
3C. Reelección de D. Javier Botín-Sanz de Sautuola	97,63	2,36	0,10	3,77	68,50
3D. Reelección de D. Ramiro Mato	99,35	0,65	0,09	3,81	68,50
3E. Reelección de Mr Bruce Carnegie-Brown	84,43	15,57	0,09	7,44	68,50
3F. Reelección de D. José Antonio Álvarez	99,32	0,68	0,09	3,81	68,50
3G. Reelección de D.ª Belén Romana	99,36	0,64	0,10	3,76	68,50
4. Reelección del auditor externo para el ejercicio 2019	99,79	0,21	0,09	3,40	68,50
5. Autorización para adquirir acciones propias	97,85	2,15	0,08	3,44	68,50
6. Aumento de capital. Oferta de adquisición de derechos de acciones gratuitas a un precio garantizado	99,58	0,42	0,08	3,38	68,50
7. Delegación en el consejo de la facultad de aumentar el capital social mediante la emisión de títulos de renta fija, intereses preferentes o instrumentos de deuda de naturaleza similar (incluyendo *warrants*) que sean convertibles	93,08	6,92	0,08	3,43	68,50
8. Delegación en el consejo de la facultad de aumentar el capital social mediante la emisión de títulos de renta fija, intereses preferentes o instrumentos de deuda de naturaleza similar (incluyendo *warrants*) que no sean convertibles	96,87	3,13	0,08	3,44	68,50
9. Política de remuneraciones de los consejeros	95,40	4,60	0,10	3,84	68,50
10. Importe máximo de la retribución anual total de los consejeros en su calidad de tales	96,76	3,24	0,09	3,83	68,50
11. Relación máxima entre los componentes fijos y variables en la remuneración total de los consejeros ejecutivos	98,72	1,27	0,09	3,81	68,50
12. Planes de remuneraciones que conlleva la entrega de acciones u opciones sobre acciones:					
12A. Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales	96,76	2,24	0,10	3,80	68,34
12B. Plan de retribución variable diferida y condicionada	98,43	1,57	0,10	3,80	68,50
12C. Incentivo para la transformación digital	99,25	0,75	0,10	3,79	68,50
12D. Normativa de *buy outs* del Grupo	99,13	0,87	0,11	3,83	68,50
12E. Plan para empleados de Santander UK Group Holdings y de otras sociedades del Grupo en Reino Unido	99,40	0,60	0,10	3,79	68,50
13. Autorización para ejecutar los acuerdos aprobados	99,76	0,24	0,08	3,38	68,50
14. Informe anual de retribuciones de los consejeros	99,41	5,59	0,11	3,43	68,50
15. Acción social de responsabilidad contra los administradores[E]	0,01	99,99	—	3,86	66,07
16 a 29. Cese y remoción de consejeros[F]	0,01	99,99	—	3,86	66,07

A. Cada acción de Banco Santander corresponde a un voto.
B. Porcentaje sobre votos a favor y en contra.
C. Porcentaje sobre capital social presente y representado en la JGO.
D. Porcentaje sobre capital social de Banco Santander en la fecha de la JGO.
E. Asunto no incluido en el orden del día.
F. Los asuntos 16 a 29, no incluidos en el orden del día, fueron sometidos a una votación separada. Cada asunto se refiere a la propuesta de cese y remoción de cada consejero en ejercicio en la JGO.

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados en la junta general ordinaria celebrada en 2019 pueden ser consultados tanto en la página web corporativa del Grupo como en la de la CNMV, al haberse remitido como hecho relevante el 12 de abril de 2019.

Comunicación con accionistas

En línea con la política de comunicación e implicación con accionistas e inversores, durante 2019 Banco Santander siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores en el contexto de la JGO de 2019.

Comunicación con accionistas e inversores en 2019

Líneas de atención telefónica	9.272 consultas atendidas
Buzón de accionistas e inversores	1.059 correos electrónicos atendidos
WhatsApp	12 consultas atendidas

3.5 Junta general extraordinaria de 2019

El 23 de julio de 2019 se celebró una JGE para la aprobación de una ampliación de capital que permitiera la ejecución de la oferta pública lanzada para la adquisición de la totalidad de las acciones de Banco Santander México que no eran propiedad del Grupo (representativas del 24,95% del capital de Santander México en aquel momento).

El consejo de administración fue autorizado por los accionistas para aumentar el capital social mediante la emisión y puesta en circulación de nuevas acciones, suscritas y desembolsadas íntegramente mediante aportaciones no dinerarias consistentes en acciones de Banco Santander México, por un importe máximo de 2.560 millones de euros.

La ampliación de capital se ejecutó en septiembre de 2019 una vez completada la oferta de adquisición antes mencionada. Se emitieron un total de 381.540.640 nuevas acciones, representativas del 2,30% del capital social a 31 de diciembre de 2019.

Quórum y asistencia

El quórum de asistencia a la JGE de 2019 fue del 59,22%.

Resultados de las votaciones y acuerdos

Se aprobaron todos los puntos del orden del día. El porcentaje medio de votos a favor de las propuestas presentadas por el consejo fue del 99,72%.

Los textos completos de los acuerdos adoptados en la JGE de 2019 se pueden consultar en la página web corporativa del Grupo y en la página web de la CNMV, al haberse remitido como hecho relevante el 23 de julio de 2019.

3.6 Próxima junta general de 2020

El consejo de administración ha acordado convocar la JGO de 2020 para el 2 o el 3 de abril, en primera o segunda convocatoria, respectivamente, con las siguientes propuestas de acuerdos.

- **Cuentas anuales y gestión social.** Para aprobar:
  - Las cuentas anuales y los informes de gestión del Banco y del Grupo consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019. Para más información, véase 'Estados financieros consolidados'.
  - El estado de información no financiera consolidado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019 y que forma parte del informe anual. Véase el capítulo 'Banca responsable'.
  - La gestión social durante el ejercicio 2019.
  - La aplicación de resultados del ejercicio 2019. Véase la sección 3.3 'Dividendos'.
- **Nombramiento de consejeros.**
  - Fijar en 15 el número de consejeros, dentro de los limites máximo y mínimo establecidos en los Estatutos.
  - Nombrar a D. Luis Isasi como consejero externo y a D. Sergio Rial como consejero ejecutivo, ratificar el nombramiento de Mrs Pamela Walkden como consejera independiente (véase la sección 1.1 'Renovación del consejo') y reelegir por un periodo de tres años a D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola, D. Rodrigo Echenique, D.ª Esther Giménez-Salinas y D.ª Sol Daurella. Ver la sección 4.1 'Nuestros consejeros'.
- **Auditor externo.** Reelegir a la firma PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. (PwC), como auditor de cuentas externo para el ejercicio 2020. Véase 'Auditor externo' en la sección 4.5.
- **Autorización para adquirir acciones propias, incluyendo expresamente la posibilidad de ejecutar programas de recompra de acciones.** Véase la sección 2.5 'Autocartera' y la sección 3.3 'Dividendos'.
- **Ampliaciones de capital asociadas a la elección del cobro de dividendos en acciones de nueva emisión (*scrip dividend*).** Véase la sección 3.3 'Dividendos'.
- **Delegación para la emisión de acciones.** Delegar en el consejo de administración la facultad de emitir acciones en una o varias veces durante un plazo de tres años. Véase la sección 2.2 'Autorización para aumentar el capital'.
- **Delegación para la emisión de valores no convertibles.** Delegar en el consejo de administración la facultad de emitir valores de renta fija, participaciones preferentes o instrumentos de deuda de análoga naturaleza no convertibles en acciones del Banco.
- **Política de remuneraciones.** Aprobar la política de remuneraciones de los consejeros del Banco para los ejercicios 2020, 2021 y 2022. Véase la sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que se somete al voto vinculante de los accionistas'.
- **Remuneración de los consejeros.** Fijar el importe máximo de la retribución anual a satisfacer al conjunto de los consejeros en su condición de tales. Véase la sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que se somete al voto vinculante de los accionistas'.
- **Remuneración variable.** Aprobar una ratio máxima del 200% entre los componentes variables y fijos de la retribución total de los consejeros ejecutivos y de determinados empleados pertenecientes a categorías profesionales que incidan de manera significativa en el perfil de riesgo del Grupo. Véase la sección 6.4 'Política

de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que se somete al voto vinculante de los accionistas'.

- **Planes de retribución.** Aprobar la aplicación de planes retributivos que implican la entrega de acciones u opciones sobre acciones o que estén referenciados al valor de las acciones. Véase la sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que se somete al voto vinculante de los accionistas'.
- **Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.** Someter a votación consultiva el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. Para más información, véase la sección 6 'Retribuciones'.

Los documentos e información relacionada estarán disponibles para su consulta en la página web corporativa del Banco www.santander.com a partir de la fecha de publicación del anuncio de la convocatoria. Asimismo, el Banco retransmitirá en directo la JGO de 2020, tal como hizo con la de 2019.

Al no existir remuneración por la asistencia a la JGO de 2020, no es necesario establecer una política general al respecto. Sin perjuicio de lo anterior, y como viene siendo tradición desde hace décadas, el Banco entrega a los asistentes a la JGO un regalo conmemorativo de cortesía.

4. Consejo de administración

- **Un consejo comprometido, equilibrado y diverso**
  - De los 15 consejeros, 13 son externos y dos son ejecutivos
  - Mayoría de consejeros independientes
  - Presencia equilibrada de ambos géneros (40%-60%)
- **Gobierno corporativo efectivo**
  - Comisiones especializadas en ámbitos concretos que asesoran al consejo
  - La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura refleja el compromiso del consejo en estos ámbitos
  - Funciones complementarias y equilibrio de poder: presidenta ejecutiva, consejero delegado y consejero coordinador



1. **D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea**

   Presidenta ejecutiva. Consejera ejecutiva

2. **D. José Antonio Álvarez Álvarez**

   Vicepresidente y consejero delegado. Consejero ejecutivo

3. **Mr Bruce Carnegie-Brown**

   Vicepresidente y consejero coordinador (*lead independent director*). Consejero externo (independiente)

4. **Ms Homaira Akbari**

   Consejera externa (independiente)

5. **D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca**

   Consejero externo

6. **D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea**

   Consejero externo

7. **D. Álvaro Cardoso de Souza**

   Consejero externo (independiente)

8. **D.ª Sol Daurella Comadrán**

   Consejera externa (independiente)

9. **D. Henrique de Castro**

   Consejero externo (independiente)

10. **D. Guillermo de la Dehesa Romero**

    Consejero externo

11. **D. Rodrigo Echenique Gordillo**

    Consejero externo

12. **D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer**

    Consejera externa (independiente)

13. **D. Ramiro Mato García-Ansorena**

    Consejero externo (independiente)

14. **D.ª Belén Romana García**

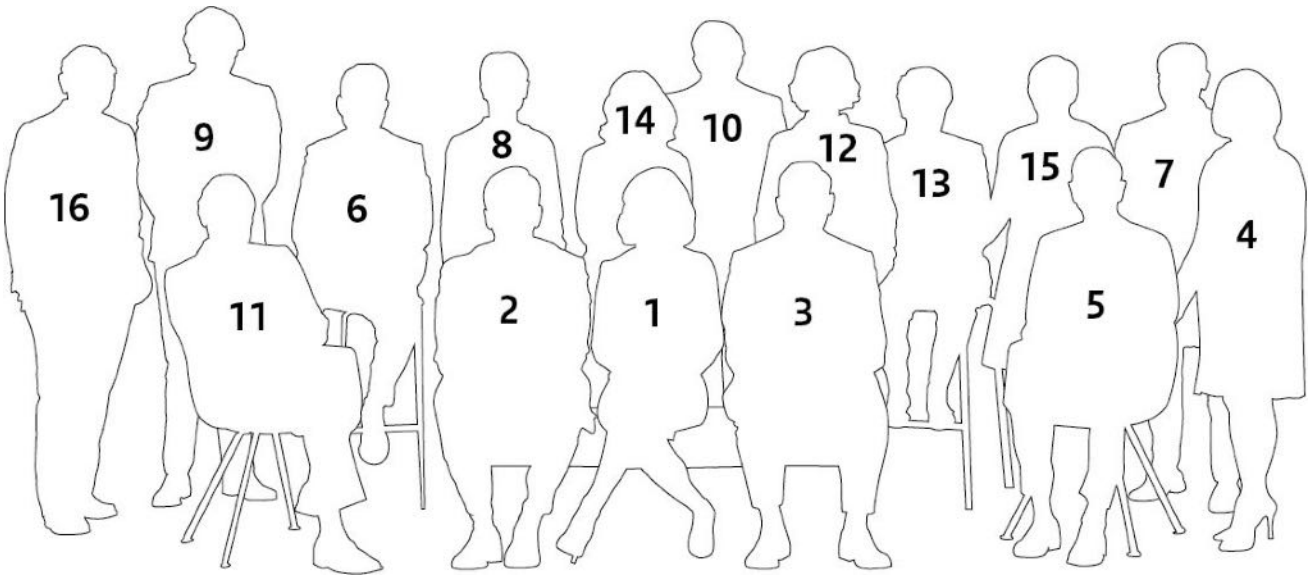
    Consejera externa (independiente)

15. **Mrs Pamela Walkden**

    Consejera externa (independiente)

16. **D. Jaime Pérez Renovales**

    Secretario general y del consejo



4.1 Nuestros consejeros

Esta información se presenta a 31 de diciembre de 2019



D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea

PRESIDENTA EJECUTIVA

Consejera ejecutiva

Se incorporó al consejo en 1989.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1960 en Santander, España.

Educación: Licenciada en Ciencias Económicas por el Bryn Mawr College (Pennsylvania, Estados Unidos).

Experiencia: Se incorporó a Banco Santander, S.A. tras trabajar en JP Morgan (Nueva York, 1980-1988). En 1992 fue nombrada directora general. Entre 1992 y 1998 lideró la expansión de Santander en Latinoamérica. En 2002, fue nombrada presidenta ejecutiva de Banco Español de Crédito, S.A. Entre 2010 y 2014 fue consejera delegada de Santander UK. En 2014 fue nombrada presidenta ejecutiva de Santander.

Otros cargos relevantes: Miembro del consejo de administración de The Coca-Cola Company. Asimismo, es fundadora y presidenta de la Fundación CyD (que apoya la educación superior) y de Empieza por Educar (la filial española de la ONG internacional Teach for All) y miembro del consejo asesor del Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejera no ejecutiva de Santander UK Plc y Santander UK Group Holdings plc, presidenta no ejecutiva de Universia España, Red de Universidades, S.A. y Universia Holding, S.L. y consejera no ejecutiva de Santander Holdings USA, Inc. y Santander Bank, N.A.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva (presidenta), comisión de innovación y tecnología (presidenta) y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Ha desarrollado una extensa carrera ejecutiva internacional en el sector bancario, donde ha ocupado cargos de máxima responsabilidad ejecutiva. También ha liderado la transformación estratégica y cultural de Grupo Santander. Además, ha demostrado un compromiso permanente con el crecimiento sostenible e inclusivo, tal y como se ve reflejado en su actividad filantrópica.



D. José Antonio Álvarez Álvarez

VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO

Consejero ejecutivo

Se incorporó al consejo en 2015.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1960 en León, España.

Educación: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Chicago.

Experiencia: Se incorporó al Banco en 2002 y en 2004 fue nombrado director general responsable de la División Financiera y de Relaciones con Inversores (*Group chief financial officer*). Fue consejero de SAM Investments Holdings Limited, de Santander Consumer Finance, S.A. y de Santander Holdings USA, Inc. También fue miembro de los consejos supervisores de Santander Consumer AG, de Santander Consumer Bank GMBH y de Santander Bank Polska, S.A. Asimismo, fue consejero de Bolsas y Mercados Españoles, S.A.

Otros cargos relevantes: Ninguno.

Cargo en otras sociedades de Grupo Santander: Consejero no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva y comisión de innovación y tecnología.

Habilidades y competencias: Con una destacada trayectoria en el sector bancario, es un líder de alta cualificación y talento. Aporta al consejo una gran experiencia estratégica y de gestión internacional, especialmente en relación con la planificación financiera, la gestión de activos y la financiación al consumo. Tiene una sólida experiencia y una reputación impecable entre grupos de interés clave como reguladores e inversores.



Mr Bruce Carnegie-Brown

VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO COORDINADOR

Consejero externo (independiente)

Se incorporó al consejo en 2015.

Nacionalidad: Británica. Nacido en 1959 en Freetown, Sierra Leona.

Educación: Licenciado en Lengua Inglesa y Literatura por la Universidad de Oxford.

Experiencia: Fue presidente no ejecutivo de Moneysupermarket.com Group plc (2014-2019), consejero externo de Jardine Lloyd Thompson Group plc (2016-2017) y ocupó la presidencia no ejecutiva de AON UK Ltd (2012-2015). Además fue fundador y socio director de la división cotizada de capital riesgo de 3i Group plc. y presidente y consejero delegado de Marsh Europe, S.A. Asimismo, fue consejero coordinador de Close Brothers Group plc (2006-2014) y Catlin Group Ltd (2010-2014). Anteriormente, trabajó en JPMorgan Chase durante dieciocho años y en Bank of America durante cuatro años.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es presidente no ejecutivo de Lloyd's of London y de Cuvva Limited.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejero no ejecutivo de Santander UK, plc y de Santander UK Group Holdings Limited.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de nombramientos (presidente), comisión de retribuciones (presidente) y comisión de innovación y tecnología.

Habilidades y competencias: Cuenta con una amplia trayectoria en el sector bancario (en particular en la banca de inversión) y también una importante trayectoria en el sector de seguros. También posee una importante experiencia internacional en Europa (Reino Unido), Oriente Medio y Asia. Su experiencia como alto ejecutivo aporta al consejo conocimientos en cuestiones relacionadas con las remuneraciones, nombramientos y riesgos. Además, en su calidad de consejero coordinador, ha adquirido una excelente comprensión de las expectativas de los inversores y una gran experiencia en la gestión de la relación con ellos y con la comunidad financiera.



Ms Homaira Akbari

Consejera externa (independiente)

Se incorporó al consejo en 2016.

Nacionalidad: Norteamericana y francesa. Nacida en 1961 en Teherán, Irán.

Educación: Doctora en Física Experimental de Partículas por la Tufts University y MBA por la Carnegie Mellon University.

Experiencia: Fue consejera no ejecutiva en Gemalto, NV y Veolia Environment, S.A., presidenta y consejera delegada de SkyBitz, Inc., directora general de TruePosition Inc., consejera externa de Covisint Corporation y US Pack Logistics LLC y ocupó varios cargos en Microsoft Corporation y en Thales Group.

Otros cargos relevantes: Es consejera delegada de AKnowledge Partners, LLC., presidenta no ejecutiva de Workfusion, Inc y consejera externa de Landstar System, Inc.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejera no ejecutiva en Santander Consumer USA Holdings Inc.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de auditoría, comisión de innovación y tecnología y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una amplia experiencia en sociedades tecnológicas. Su conocimiento de los desafíos de la transformación digital constituyen un gran activo para el consejo. Asimismo, posee una amplia experiencia internacional en geografías muy variadas y conocimientos en materia de gestión y tratamiento de recursos de agua, energía y residuos, lo cual es de particular interés para el Grupo.



D.Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca

Consejero externo

Se incorporó al consejo en 2015.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Madrid, España.

Educación: Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto, ICADE E-3 y Abogado del Estado.

Experiencia: Ha sido director general y secretario general y del consejo de Banco Santander, S.A. y consejero, director general y secretario general y del consejo de Banco Santander de Negocios, S.A. y de Santander Investment, S.A. Asimismo, fue secretario general técnico del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, secretario general del Banco de Crédito Industrial y consejero de Dragados, S.A., Bolsas y Mercados Españoles, S.A. (BME) y la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid.

Otros cargos relevantes: Es vicepresidente del patronato y miembro de la comisión ejecutiva de la Fundación de Estudios Financieros y miembro del patronato y de la comisión ejecutiva de la Fundación Banco Santander.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de retribuciones, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, comisión de innovación y tecnología, y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una importante experiencia financiera, en particular en banca y mercados de capitales. También cuenta con una amplia experiencia en asuntos de gobierno corporativo y regulatorios, al haber sido secretario general y del consejo de varias entidades bancarias y haber ocupado varios cargos en la administración pública. Participa asimismo de forma significativa en varias fundaciones.



D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea

Consejero externo

Se incorporó al consejo en 2004.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1973 en Santander, España.

Educación: Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

Experiencia: Desde 2008, fundador y presidente ejecutivo de JB Capital Markets, S.V., S.A.U. Cofundador y consejero ejecutivo, división de renta variable, de M&B Capital Advisers, S.V., S.A. (2000-2008). Con anterioridad, fue abogado en el Departamento Jurídico Internacional de Banco Santander, S.A. (1998 - 1999).

Otros cargos relevantes: Además de su actividad profesional en el sector financiero, colabora con diversas instituciones sin ánimo de lucro. Desde 2014 es presidente de la Fundación Botín. Es asimismo patrono de la Fundación Princesa de Gerona.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Ninguna.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una sólida experiencia internacional y de gestión, en particular en el sector financiero y bancario. También aporta un profundo conocimiento de Grupo Santander y de sus operaciones y estrategia, adquirido a través de su larga trayectoria como consejero externo del Banco.



D. Álvaro Cardoso de Souza

Consejero externo (independiente)

Se incorporó al consejo en 2018.

Nacionalidad: Portuguesa. Nacido en 1948 en Guarda, Portugal.

Educación: Licenciado en Ciencias Económicas y Administración de Empresas por la Universidad Pontificia Católica de São Paulo, Máster en Administración de Empresas (MBA - *Management Program for Executives*) por la Universidad de Pittsburgh e *Investment Banking Marketing Program* por la Wharton Business School.

Experiencia: Ocupó diversos cargos en el Grupo Citibank, entre ellos el de consejero delegado de Citibank Brasil y distintos cargos de responsabilidad en EE.UU. en relación con los negocios de financiación al consumo, banca privada y Latinoamérica. Fue miembro del consejo de administración de AMBEV, S.A., Gol Linhas Aéreas, S.A. y de Duratex, S.A. Fue presidente de WorldWildlife Group (WWF) Brasil, miembro del consejo de WWF Internacional y presidente y miembro de las comisiones de auditoría y de gestión de activos de FUNBIO (Fundo Brasileiro para a Biodiversidade).

Otros cargos relevantes: Ninguno.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es presidente no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento (presidente) y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Posee una amplia experiencia en banca internacional, especialmente en Brasil. A través de su experiencia ejecutiva, ha adquirido una sólida comprensión de asuntos relacionados con la estrategia y la gestión de riesgos, que resulta fundamental para el desempeño de su función de presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Además, colabora activamente en varias fundaciones y organizaciones no gubernamentales medioambientales, lo que le aporta conocimientos muy útiles en materia de sostenibilidad.



D.ª Sol Daurella Comadrán

Consejera externa (independiente)

Se incorporó al consejo en 2015.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1966 en Barcelona, España.

Educación: Licenciada en Ciencias Empresariales y MBA por ESADE.

Experiencia: Fue miembro de la Junta Directiva del Círculo de Economía y consejera externa independiente de Banco Sabadell, S.A., Ebro Foods, S.A. y Acciona, S.A. Es, además, la cónsul general honoraria de Islandia en Barcelona desde 1992.

Otros cargos relevantes: Es presidenta de Coca Cola European Partners, Plc., presidenta ejecutiva de Olive Partners, S.A. y ocupa diversos cargos en sociedades de Grupo Cobega. Asimismo, es presidenta del patronato de la Fundación de Investigación Oncológica FERO.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de nombramientos, comisión de retribuciones y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo excelentes habilidades en el plano estratégico y de gestión, adquiridas a través de su experiencia ejecutiva internacional en compañías cotizadas y no cotizadas, especialmente en el sector de la distribución. Tiene una amplia experiencia en gobierno corporativo, habiendo presidido varios consejos, y también en auditoría, habiendo sido miembro de varias comisiones de auditoría. Además, su experiencia como patrona de varias fundaciones orientadas a la salud, la educación y asuntos ambientales aporta al consejo conocimientos en materia de negocio responsable y sostenibilidad.



D. Henrique de Castro

Consejero externo (independiente)

Se incorporó al consejo en 2019.

Nacionalidad: Portuguesa. Nacido en 1965 en Lisboa, Portugal.

Educación: Licenciado en Administración de Empresas por el Instituto Superior de Economía y Gestión de Lisboa (Portugal) y MBA por la Universidad de Lausana (Suiza).

Experiencia: Fue consejero independiente de First Data Corporation y director de operaciones de Yahoo. Previamente, fue director del negocio mundial de dispositivos, medios y plataformas de Google, director de ventas y desarrollo de negocios para Europa en Dell Inc. y consultor de McKinsey & Company.

Otros cargos relevantes: Es consejero independiente de Fiserv Inc. y de Target Corporation.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de auditoría, comisión de retribuciones y comisión de innovación y tecnología.

Habilidades y competencias: Dadas las funciones ejecutivas que ha ocupado en las compañías tecnológicas más importantes del mundo, aporta al consejo una valiosa experiencia en cuestiones estratégicas relativas a la industria digital y tecnológica, así como una extraordinaria experiencia internacional en un amplio número de áreas geográficas.



D. Guillermo de la Dehesa Romero

Consejero externo

Se incorporó al consejo en 2002.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1941 en Madrid, España.

Educación: Técnico Comercial y Economista del Estado y jefe de oficina del Banco de España.

Experiencia: Fue secretario de Estado de Economía, secretario general de Comercio, consejero delegado de Banco Pastor, S.A., asesor internacional de Goldman Sachs International, presidente de Aviva Grupo Corporativo, S.L. y presidente no ejecutivo de Santa Lucía Vida y Pensiones, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es vicepresidente no ejecutivo de Amadeus IT Group, S.A., presidente honorario del Centre for Economic Policy Research (CEPR) de Londres, miembro del Group of Thirty de Washington y presidente del consejo rector de IE Business School.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de nombramientos, comisión de retribuciones y comisión de innovación y tecnología.

Habilidades y competencias: Tiene una amplia experiencia en el sector bancario (tanto en cargos de carácter ejecutivo como no ejecutivo). Además, por su experiencia y formación aporta al consejo conocimientos estratégicos sobre el entorno macroeconómico y regulatorio y la gestión empresarial al haber desempeñado funciones de máximo nivel ejecutivo y cargos no ejecutivos.



D. Rodrigo Echenique Gordillo

Consejero externo

Se incorporó al consejo en 1988.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1946 en Madrid, España.

Educación: Licenciado en Derecho y Abogado del Estado.

Experiencia: Entre 1973 y 1976 ocupó varios cargos en la Administración del Estado (Secretario General de Correos y Telecomunicaciones, Consejero Técnico de la Presidencia del Gobierno y otras posiciones en las Delegaciones de Hacienda de Pontevedra y Madrid). Fue consejero delegado de Banco Santander, S.A. entre 1988 y 1994. Desempeñó el cargo de vocal del consejo de administración de diversas sociedades industriales y financieras, como Ebro Azúcares y Alcoholes, S.A. e Industrias Agrícolas, S.A., y fue presidente del consejo asesor de Accenture, S.A. Asimismo, ocupó los cargos de presidente no ejecutivo de NH Hotels Group, S.A., de Vocento, S.A., de Vallehermoso, S.A. y de Merlin Properties, SOCIMI, S.A. Fue también presidente no ejecutivo de Banco Popular Español, S.A.

Otros cargos relevantes: Es consejero externo de Inditex, S.A. y presidente del patronato y de la comisión ejecutiva de la Fundación Banco Santander.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejero no ejecutivo de Universia Holding, S.L., Universia España Red de Universidades, S.A. y Banco Santander Chile, S.A. y consejero no ejecutivo y vicepresidente de Banco Santander International.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de nombramientos.

Habilidades y competencias: Su amplia experiencia en altos cargos ejecutivos en el sector bancario y sus cargos externos en varias entidades industriales, junto con su profundo conocimiento de Grupo Santander, son de gran valor para el consejo. Además, su experiencia previa en la administración pública en España proporciona al consejo una visión estratégica sobre aspectos regulatorios y relaciones con el sector público.



D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer

Consejera externa (independiente)

Se incorporó al consejo en 2012.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1949 en Barcelona, España.

Educación: Doctora en Derecho y Psicóloga por la Universidad de Barcelona.

Experiencia: Fue Rectora de la Universidad Ramon Llull, miembro del comité permanente de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), vocal del Consejo General del Poder Judicial, miembro del comité científico de política criminal del Consejo de Europa, directora general del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya y miembro del consejo asesor de Endesa-Catalunya. Fue consejera de Gawa Capital Partners, S.L.

Otros cargos relevantes: Catedrática emérita de la Universidad Ramon Llull, directora de la Cátedra de Justicia Social y Restaurativa en la Fundación Pere Tarrés, Cátedra extraordinaria de Justicia Restaurativa Nelson Mandela de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, consejera de Aqu (agencia de calidad del sistema universitario catalán), miembro del Comité de Bioética de la Generalitat de Catalunya y miembro del consejo asesor del Tribunal Arbitral de Barcelona.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de nombramientos, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Su relevante experiencia en responsabilidades gubernamentales y docentes de alto rango, en las que se ha forjado una sólida reputación, potencia las capacidades de supervisión del consejo. Además, su trayectoria profesional aporta al consejo conocimientos y experiencia en materia jurídica y en materia de transformación cultural e integración de una cultura ética y responsable. También ha adquirido experiencia bancaria gracias a su cargo como consejera externa de Banco Santander.



D. Ramiro Mato García-Ansorena

Consejero externo (independiente)

Se incorporó al consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Madrid, España.

Educación: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid y *Management Development Programme* por la Harvard Business School.

Experiencia: Ocupó diversos cargos en Banque BNP Paribas, entre ellos, el de presidente de Grupo BNP Paribas en España. Anteriormente, desempeñó distintos puestos de relevancia en Argentaria. Fue miembro de la Asociación Española de Banca (AEB) y de Bolsas y Mercados Españoles, S.A. (BME) y miembro del patronato de la Fundación Española de Banca para Estudios Financieros (FEBEF).

Otros cargos relevantes: Ninguno.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de auditoría, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (presidente).

Habilidades y competencias: Ha desarrollado una amplia carrera en banca y mercados de capitales, donde ha ocupado altos cargos ejecutivos y no ejecutivos. Aporta al consejo gran experiencia en alta dirección, así como en auditoría, riesgos y estrategia, principalmente en relación con el sector financiero. Asimismo, ha participado activamente en diferentes patronatos de fundaciones cuyo objetivo es la promoción de la educación.



D.ª Belén Romana García

Consejera externa (independiente)

Se incorporó al consejo en 2015.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Madrid, España.

Educación: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid y Economista del Estado.

Experiencia: Fue directora general de Política Económica y directora general del Tesoro del Ministerio de Economía del Gobierno de España, así como consejera del Banco de España y de la CNMV. También ocupó el cargo de consejera del Instituto de Crédito Oficial y de otras entidades en representación del Ministerio de Economía español. Fue consejera externa de Banco Español de Crédito, S.A. y presidenta ejecutiva de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB).

Otros cargos relevantes: Es consejera externa de Aviva plc, London y de Aviva Italia Holding SpA, miembro del consejo asesor de GFI España y TribalData así como miembro del consejo asesor de la Fundación Rafael del Pino y copresidenta del consejo de patronos global de The Digital Future Society.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de auditoría (presidenta), comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, comisión de innovación y tecnología y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

Habilidades y competencias: Su carrera profesional como técnico comercial y economista del Estado y su experiencia general ejecutiva y no ejecutiva en el sector financiero (en particular en la comisión de auditoría de sociedades cotizadas) avalan su reconocimiento como experta financiera. Además, el ejercicio de importantes cargos en entidades de crédito y en el marco de los mercados de valores le confieren una visión estratégica de la regulación financiera y las relaciones con las autoridades gubernamentales en España.



Mrs Pamela Walkden

Consejera externa (independiente)

Se incorporó al consejo en 2019.

Nacionalidad: Británica. Nacida en 1960 en Worcester, Inglaterra.

Educación: Licenciada en Ciencias Económicas por la Universidad de Cambridge.

Experiencia: Tiene una extensa carrera en el sector bancario. Ha desempeñado distintos cargos de alta dirección en Standard Chartered Bank, entre ellos, responsable de Recursos Humanos, responsable de Riesgos, tesorera, responsable de Gestión de Activos y Pasivos y Mercados Regionales, responsable de Auditoría Interna, responsable de Relaciones Institucionales y Relaciones con Inversores. Además, fue miembro independiente del Comité de Reforma Normativa de la Autoridad Prudencial del Reino Unido (PRA) y miembro del *Stakeholder Group* de la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

Otros cargos relevantes: Es miembro del comité de bienestar y ética del Royal Veterinary College.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de auditoría.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una amplia experiencia en el ámbito de la industria bancaria y una experiencia significativa en el ámbito internacional y en auditoría, lo que avala su reconocimiento como experta financiera.



D. Jaime Pérez Renovales

Secretario General y del consejo

Se incorporó al Grupo en 2003.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1968 en Valladolid, España.

Educación: Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3) y Abogado del Estado.

Experiencia: Fue director del gabinete del vicepresidente segundo del Gobierno para Asuntos Económicos y Ministro de Economía, subsecretario de la Presidencia del Gobierno, presidente del Boletín Oficial del Estado y de la comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas. Previamente, fue vicesecretario general y del consejo y responsable de la asesoría jurídica de Grupo Santander, secretario general y del consejo de Banco Español de Crédito, S.A. y subdirector de los Servicios jurídicos de la CNMV. Es miembro del jurado de los premios Princesa de Asturias de Ciencias Sociales y presidente del Club Empresarial Icade.

Secretario de todas las comisiones del consejo.

4.2 Composición del consejo

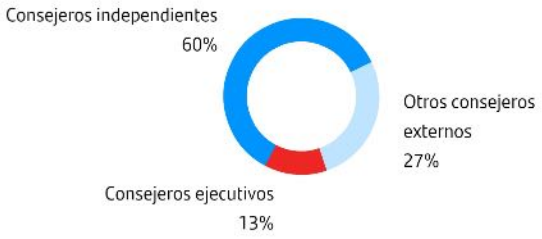
Dimensión

A 31 de diciembre de 2019, el consejo de administración estaba integrado por 15 miembros cuyo perfil y trayectoria figuran en la sección 4.1 'Nuestros consejeros'. Nuestros Estatutos establecen que el consejo estará formado por un mínimo de 12 y un máximo de 17 miembros.

Composición por categoría de consejero

El consejo de administración tiene una composición equilibrada entre consejeros ejecutivos y externos, la mayoría de los cuales son independientes. La categoría de cada uno de los consejeros ha sido verificada por la comisión de nombramientos y sometida al consejo.

Composición actual del consejo



Diversidad

Un consejo diverso es vital para garantizar su efectividad. La combinación de experiencias y habilidades en el consejo proporciona un entorno donde afloran diferentes perspectivas y se mejora la calidad de la toma de decisiones. Buscamos por ello un sólido equilibrio de habilidades técnicas, experiencias y perspectivas en el consejo.

Como se explica con más detalle a continuación, nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros favorece la diversidad en el consejo en lo que se refiere, por ejemplo, a género, geografía, experiencia y conocimientos, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, por motivos como la edad, discapacidad, raza u origen étnico. Esta política se modificó en julio de 2018 para ajustarla a la reciente normativa europea en materia de información no financiera y sobre diversidad y las directrices de la EBA y la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave. En 2019 se incluyó el nuevo objetivo de igualdad de género, consistente en alcanzar entre el 40% y el 60% de presencia de mujeres en el consejo para 2021. El Banco aplica esta política a la hora de seleccionar consejeros para cubrir posibles vacantes o de buscar candidatos para incorporarse al consejo o sustituir a alguno de sus miembros.

La política de selección promueve la diversidad en el consejo de administración desde diferentes puntos de vista:

- **Diversidad de procedencia o formación internacional**: el proceso de selección tiene en cuenta la diversidad cultural o la formación internacional, especialmente en las principales regiones donde el Grupo está presente.
- **Igualdad de género**: tanto la comisión de nombramientos como el consejo de administración son conscientes de la importancia de fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y de la conveniencia de incorporar al consejo mujeres que reúnan los requisitos de capacidad, idoneidad y dedicación efectiva al cargo de consejero, esforzándose deliberadamente en buscar candidatas que tengan el perfil requerido. Nuestra política promueve una selección de consejeros que incluya un número suficiente de mujeres en el consejo para tener una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

  El 26 de febrero de 2019, el consejo reemplazó el objetivo del 30% de presencia del género menos representado establecido en 2016 por la comisión de nombramientos, por el de alcanzar una presencia equilibrada o de igualdad de género, lo que implica una presencia de mujeres en el consejo de administración de entre el 40% y el 60% en el ejercicio 2021. En noviembre de 2019, el consejo ya ha conseguido este objetivo, y al cierre del año las mujeres representan un 40% del consejo.

  La proporción de mujeres en el consejo es muy superior al promedio de las grandes empresas cotizadas en Europa. Según un estudio realizado por la Comisión Europea con datos de octubre de 2018, el porcentaje de consejeras en las grandes empresas cotizadas era, en promedio, del 26,7% para el conjunto de los 28 países de la Unión Europea y del 23,7% para España.

- **Educación y trayectoria profesional**: los criterios aplicados en la selección de los candidatos garantizan su cualificación e idoneidad para la comprensión general de nuestro Grupo, sus negocios, su estructura y las geografías en las que opera, tanto individual como colectivamente, así como su sintonía con la cultura Santander. El proceso de nombramiento vela por que los candidatos tengan habilidades y competencias en servicios bancarios y financieros y en otras áreas identificadas como relevantes en nuestra matriz de competencias y de diversidad del consejo. En este sentido, se toman en cuenta los conocimientos adquiridos en el entorno académico, junto con la experiencia profesional.
- La política no adolece de sesgos implícitos que pudieran implicar discriminación por razón de **edad, raza, discapacidad y/u origen étnico**. En concreto con respecto a la de edad, no hay límite de edad máximo para poder ser consejero ni para ocupar un cargo en el consejo, incluidos los de presidente y consejero delegado.

Para el Banco ha continuado siendo prioritario durante el ejercicio 2019 asegurar una composición diversa del consejo, cubriendo distintos aspectos como la diversidad de género y geográfica, pero asegurando también que no se discrimina por razón de raza, edad o discapacidad. En línea con la anterior, todos los nombramientos de nuevos consejeros propuestos incluyen un análisis del impacto en la diversidad como parte de la evaluación de idoneidad de los candidatos. Hemos hecho extensivo este criterio al resto de filiales del Grupo para garantizar que sus respectivos consejos mantengan el foco en la diversidad y promuevan una presencia equilibrada de género, en línea con el objetivo del Grupo.

El resultado de la aplicación de los criterios de diversidad en el ejercicio 2019 se muestra en la sección 1.1 'Renovación del consejo'. En concreto, la diversidad internacional en el consejo y la necesidad de dotarlo de una composición adecuada y equilibrada en todo momento ha sido una prioridad en 2019, tal y como se indica en la sección 1.3 'Consecución de las prioridades para 2019'.

Nuestro sólido e inquebrantable compromiso con una diversidad cada vez mayor seguirá siendo una prioridad para la comisión de nombramientos en 2020, ya que, tal y como se indica en la sección 1.5 'Prioridades para 2020', la diversidad no es un mero requisito formal, sino una estrategia de éxito.

Matriz de competencias y diversidad del consejo

La composición del consejo proporciona el equilibrio entre conocimiento, capacidades, cualificaciones, diversidad y experiencia que se requiere para ejecutar nuestra estrategia a largo plazo en un entorno de mercado en constante evolución.

Este equilibrio se refleja en la matriz de competencias y de diversidad del consejo que hemos actualizado en 2019 para hacerla más simple, transparente y completa, con más información para nuestros inversores y otros grupos de interés, que nos exigen una mayor visibilidad de ciertas habilidades en el seno del consejo. Además, hemos tenido en cuenta las recomendaciones de la nueva guía de la EBA y la ESMA sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del consejo y los titulares de funciones clave, que entró en vigor en junio de 2018.

La matriz de competencias sigue este año la estructura incluida el año pasado:

- Diferenciamos entre **dos grupos de habilidades o competencias: temáticas** y **horizontales**.
- Introducimos una nueva **sección de diversidad**, que incluye no sólo la de género, sino también la derivada de la procedencia geográfica y la formación en el extranjero, así como una sección que refleja la **permanencia** de cada consejero en el cargo.

Al igual que en el ejercicio anterior, la matriz refleja las competencias y cualidades de cada consejero, lo que muestra nuestro compromiso con la transparencia en esta materia. La sección 4.1 'Nuestros consejeros' incluye un párrafo sobre las habilidades y competencias de cada consejero para identificar más claramente el soporte de esta matriz.

Hemos incluido un cuadro adicional (denominado 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones') que es una clara muestra del equilibrio de competencias, no solo a nivel del consejo en su conjunto, sino de cada comisión del consejo. Esta presentación permite evaluar la efectividad global de las comisiones tomando como referencia la significativa concurrencia en sus miembros de habilidades más directamente relacionadas con las funciones de cada comisión.

Matriz de competencias y diversidad del consejo

		Ejecutivos		Independientes									Otros externos			
		Ana Botín (Presidenta)	José Antonio Álvarez (vicepresidente y consejero delegado[8])	Bruce Carnegie-Brown (vicepresidente y consejero coordinador)	Homaira Akbari	Álvaro Cardoso de Souza	Sol Daurella	Henrique de Castro	Esther Giménez-Salinas	Ramiro Mato	Belén Romana	Pamela Walkden	Ignacio Benjumea	Javier Botín	Guillermo de la Dehesa	Rodrigo Echenique
COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA																
COMPETENCIAS TEMÁTICAS																
Banca (86,7%)		•	•	•		•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Otros servicios financieros (66,7%)		•	•	•	•				•	•	•		•	•	•	
Contabilidad, auditoría y conocimientos financieros (93,%)		•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Minorista (93,3%)		•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Digital y tecnologías de la información (TI) (53,3%)		•	•	•	•			•		•			•		•	
Gestión de riesgos (86,7%)		•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•
Estrategia (93,3%)		•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Negocio responsable y sostenibilidad (86,7%)		•	•	•	•	•	•		•	•	•		•	•	•	•
Recursos humanos, cultura, talento y retribuciones (93,3%)		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Legal y regulatorio (33,3%)									•		•		•		•	•
Gobernanza y control (86,7%)		•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•
Experiencia internacional	Europa continental (86,7%)	•	•	•	•		•	•	•	•	•		•	•	•	•
	EE.UU./Reino Unido (86,7%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•		•
	Latinoamérica (60%)	•	•		•	•		•	•	•				•		•
	Otros (46,7%)			•			•	•		•		•			•	•
COMPETENCIAS HORIZONTALES																
Alta dirección (93,3%)		•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Gobierno, regulación y políticas públicas (33,3%)									•		•		•		•	•
Universidad y educación (53,3%)		•		•	•		•		•	•					•	•
Experiencia significativa como consejero (93,3%)		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•
DIVERSIDAD																
Mujeres (40%)		•			•		•		•		•	•				
Procedencia geográfica / educación internacional	Europa continental (73,3%)	•	•				•	•	•	•	•		•	•	•	•
	EE.UU./Reino Unido (53,3%)	•	•	•	•	•				•	•	•				
	Latinoamérica (6,7%)					•										
	Otros (6,7%)				•											
MANDATO EN EL CONSEJO																
0 a 3 años (26,7%)						•		•		•		•				
4 a 11 años (46,7%)			•	•	•		•		•		•		•			
12 años o más (26,7%)		•												•	•	•

Matriz de competencias y diversidad de las comisiones

		Comisión ejecutiva	Comisión de auditoría	Comisión de nombramientos	Comisión de retribuciones	Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	Comisión de innovación y tecnología	Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura
COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA								
COMPETENCIAS TEMÁTICAS								
Banca		100%	60%	100%	80%	100%	75%	87,5%
Otros servicios financieros		100%	60%	60%	60%	80%	87,5%	75%
Contabilidad, auditoría y conocimientos financieros		100%	100%	80%	100%	80%	100%	87,5%
Minorista		100%	60%	100%	100%	100%	87,5%	50%
Digital y tecnologías de la información (TI)		85,7%	60%	40%	80%	40%	87,5%	87,5%
Gestión de riesgos		100%	80%	80%	80%	80%	87,5%	87,5%
Estrategia		85,7%	80%	80%	80%	60%	87,5%	75%
Negocio responsable y sostenibilidad		100%	60%	100%	80%	100%	87,5%	100%
Recursos humanos, cultura, talento y retribuciones		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Legal y regulatorio		42,9%	20%	60%	40%	60%	37,5%	37,5%
Gobernanza y control		100%	80%	80%	80%	80%	87,5%	87,5%
Experiencia internacional	Europa continental	100%	80%	100%	100%	80%	100%	87,5%
	EE.UU./Reino Unido	71,4%	100%	80%	60%	80%	75%	87,5%
	Latinoamérica	42,9%	60%	40%	20%	60%	50%	62,5%
	Otros	42,9%	60%	80%	80%	20%	37,5%	25%
COMPETENCIAS HORIZONTALES								
Alta dirección		100%	100%	80%	100%	80%	100%	87,5%
Gobierno, regulación y políticas públicas		42,9%	20%	60%	40%	60%	37,5%	37,5%
Universidad y educación		57,1%	40%	100%	60%	40%	50%	62,5%
Experiencia significativa en consejos de administración		100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
DIVERSIDAD								
Mujeres		28,6%	60%	40%	20%	40%	37,5%	62,5%
Procedencia geográfica / educación internacional	Europa continental	85,7%	60%	80%	80%	80%	75%	75%
	EE.UU./Reino Unido	71,4%	80%	20%	20%	60%	62,5%	62,5%
	Latinoamérica	0	0	0	0	20%	0	12,5%
	Otros	0	20%	0	0	0	12,5%	12,5%
MANDATO EN EL CONSEJO								
0 a 3 años		14,3%	60%	0	20%	40%	12,5%	25%
4 a 11 años		57,1%	40%	60%	60%	60%	62,5%	62,5%
12 años o más		28,6%	0	40%	20%	0	25%	12,5%

Consejeros ejecutivos

- D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, presidenta ejecutiva del Grupo.
- D. José Antonio Álvarez Álvarez, vicepresidente y consejero delegado del Grupo.

Se recoge una descripción más detallada de sus roles y funciones en la sección 'Presidenta ejecutiva y consejero delegado del Grupo' dentro de la sección 4.3.

Consejeros independientes

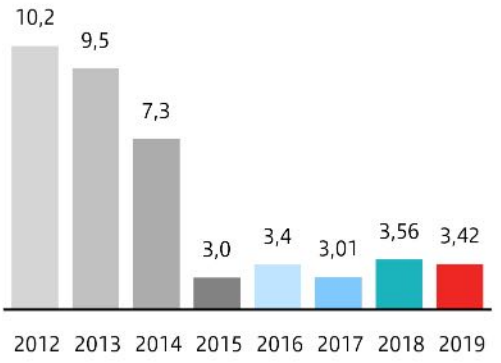
- Mr Bruce Carnegie-Brown (consejero coordinador)
- Ms Homaira Akbari
- D. Álvaro Cardoso de Souza
- D.ª Sol Daurella Comadrán
- D. Henrique de Castro
- D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer
- D. Ramiro Mato García-Ansorena
- D.ª Belén Romana García
- Mrs Pamela Walkden

Con carácter anual, la comisión de nombramientos verifica e informa al consejo sobre la categoría de los consejeros independientes, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes y, en particular, la existencia de cualquier posible relación de negocios significativa que pudiera comprometer su independencia. Este análisis se desarrolla en la sección 4.6 'Actividades de la comisión de nombramientos en 2019'.

Los consejeros externos independientes representan el 60% del consejo, de conformidad con las mejores prácticas de gobierno corporativo y el Reglamento del consejo, que requiere que el órgano de administración esté constituido predominantemente por consejeros externos y que el número de consejeros independientes represente al menos la mitad del total de consejeros.

A cierre de 2019, la duración media del mandato de los consejeros externos independientes era de 3,42 años.

Años en el cargo de los consejeros independientes



Otros consejeros externos

- D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca
- D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
- D. Guillermo de la Dehesa Romero
- D. Rodrigo Echenique Gordillo

Estos consejeros no pueden ser clasificados como independientes por los siguientes motivos:

- El Sr. Botín y el Sr. de la Dehesa por haber sido consejeros durante más de 12 años.
- El Sr. Benjumea, siguiendo un criterio de prudencia, pese a haber transcurrido el plazo legal requerido desde que cesó su vinculación profesional al Banco (distinta de la derivada de su condición de consejero del Banco y de Santander España).
- El Sr. Echenique por haber sido consejero ejecutivo hasta el 1 de mayo de 2019 y consejero durante más de 12 años.

Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial[A]

Consejo de administración		Comisiones								Mandato			Participación accionarial en el Banco[C]				
		Ejecutivo	Independiente	Otros consejeros externos	1. Comisión ejecutiva	2. Comisión de auditoría	3. Comisión de nombramientos	4. Comisión de remuneraciones	5. Comisión de supervisión de riesgos, regulación y	6. Comisión de innovación y tecnología	7. Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	Fecha de primer nombramiento	Fecha de último nombramiento	Fecha de expiración [B]	Directa	Indirecta	Acciones representadas	Total	% del capital social
Presidenta ejecutiva	D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea				P					P		04/02/1989	07/04/2017	Primer semestre de 2020	735.000	24.919.906		25.654.906	0,154%
Vicepresidente y consejero delegado	D. José Antonio Álvarez Álvarez											25/11/2014	12/04/2019	Primer semestre de 2022	1.331.602			1.331.602	0,008%
Vicepresidente	Mr Bruce Carnegie-Brown						P	P				25/11/2014	12/04/2019	Primer semestre de 2022	22.443			22.443	0,000%
Vocales	Ms Homaira Akbari											27/09/2016	23/03/2018	Primer semestre de 2021	30.000	44.000		74.000	0,000%
	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca											30/06/2015	23/03/2018	Primer semestre de 2021	3.576.405			3.576.405	0,022%
	D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea											25/07/2004	12/04/2019	Primer semestre de 2022	5.272.830	18.655.736	122.468.000[D]	146.396.566	0,881%
	D. Álvaro Cardoso de Souza								P			01/04/2018	01/04/2018	Primer semestre de 2021	0	0		0	0,000%
	D.ª Sol Daurella Comadrán											25/11/2014	23/03/2018	Primer semestre de 2021	143.255	456.970		600.225	0,004%
	D. Guillermo de la Dehesa Romero											24/06/2002	23/03/2018	Primer semestre de 2021	173	0		173	0,000%
	D. Henrique de Castro											17/07/2019	17/07/2019	Primer semestre de 2022	2.982			2.982	0,000%
	D. Rodrigo Echenique Gordillo											07/10/1988	07/04/2017	Primer semestre de 2020	1.231.529	14.591		1.246.120	0,007%
	D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer											30/03/2012	07/04/2017	Primer semestre de 2020	6.062	0		6.062	0,000%
	D. Ramiro Mato García-Ansorena										P	28/11/2017	12/04/2019	Primer semestre de 2022	40.325	0		40.325	0,000%
	D.ª Belén Romana García					P						22/12/2015	12/04/2019	Primer semestre de 2022	167	3		170	0,000%
	Mrs Pamela Walkden											29/10/2019	29/10/2019	Primer semestre de 2020	2.500	0	—	2.500	0,000%
	Total														**12.395.273**	**44.091.206**	**122.468.000**	**178.954.479**	**1,07%**
Secretario General y del consejo	D. Jaime Pérez Renovales																		

P Presidente

Nota: El cuadro detalla las asistencias de los consejeros cuando éstos han estado físicamente presentes en las reuniones del consejo o de sus comisiones y no se computa a estos efectos cuando los consejeros ausentes han estado representados.

A. Datos a 31 de diciembre de 2019 salvo cuando se indica otra cosa. Los cambios producidos en la composición de las comisiones durante el ejercicio 2019 son los indicados en la sección 1.1 'Renovación del consejo'.

B. Para obtener una explicación más detallada, véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2. Los periodos indicados no consideran el periodo adicional de vigencia que pueda aplicar conforme al artículo 222 de la Ley de Sociedades de Capital.

C. El Banco tiene una política de tenencia de acciones que pretende reforzar el alineamiento de los consejeros ejecutivos con los intereses a largo plazo de los accionistas. Esta política incluye el compromiso de los consejeros ejecutivos de mantener una inversión individual significativa en acciones del Banco mientras estén desarrollando funciones ejecutivas, equivalente a dos veces el importe neto del salario anual calculado sobre el salario bruto anual y su tipo marginal del impuesto en el momento en el que esta política fue aplicada por primera vez. Para cumplir el nivel de inversión previsto se dispone de un período de 5 años desde su nombramiento como consejero ejecutivo. La ratio que resulta con la participación accionarial a 31 de diciembre de 2019 que se muestra en este cuadro y el valor de acción a la misma fecha de 31 de diciembre de 2019 es de 34,8 veces para el caso de D. Ana Botín y 2,3 veces para el caso de D. José Antonio Álvarez.

D. Incluye acciones propiedad de la Fundación Botín, que D. Javier Botín preside y acciones sindicadas, excepto las correspondientes a D.ª Ana Botín y D. Javier Botín que ya se incluyen en este cuadro como participaciones directas o indirectas. En la subsección A.3 de la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' se adapta esta información al formato CNMV, que añade todas las acciones sindicadas como participación de D. Javier Botín. Ver sección 2.4 'Pactos parasociales'.

Pueden encontrarse más detalles en la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV'.

Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros

Nombramiento de consejeros

Nuestros consejeros son nombrados por períodos de tres años, si bien un tercio de los miembros del consejo es renovado anualmente, siguiéndose el turno determinado por la antigüedad en aquéllos, según la fecha y orden del respectivo nombramiento. Los consejeros cesantes podrán ser reelegidos. Cada nombramiento, reelección y ratificación se presenta para su votación por separado en la JGA.

Procedimientos de nombramiento, reelección, evaluación y cese de consejeros

Nuestra política interna para la selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros establece los criterios relativos a la composición, cuantitativa y cualitativa, del consejo de administración, el proceso de revisión de su composición y el proceso de identificación, selección y nombramiento de nuevos candidatos.

El nombramiento y reelección de consejeros corresponde a la JGA. En caso de producirse la vacante de algún consejero durante el período para el que fue nombrado, el consejo de administración podrá designar provisionalmente, por cooptación, a otro consejero, hasta que la JGA, en su primera reunión posterior, ratifique o revoque el nombramiento.

Las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de consejeros, con independencia de su categoría, que el consejo de administración someta a los accionistas, así como los acuerdos del propio consejo en los casos de cooptación, deben ir precedidas del correspondiente informe y propuesta motivada de la comisión de nombramientos.

La propuesta debe ir acompañada de un informe justificativo del consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto. En el caso de reelección o ratificación, el informe contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo del consejero propuesto durante el último periodo de tiempo en que lo hubiera desempeñado. Cuando el consejo se aparte de la propuesta de la comisión de nombramientos, deberá motivar su decisión, dejando constancia en acta de sus razones.

Los consejeros deben reunir las condiciones que les resultan exigibles de acuerdo con la legislación aplicable a las entidades de crédito y las previstas en nuestros Estatutos, comprometiéndose formalmente en el momento de su toma de posesión a cumplir las obligaciones y deberes previstos en aquéllos y en el Reglamento del consejo.

Nuestros consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno. En la selección de candidatos para el cargo de consejero se atenderá además a su aportación profesional al consejo en su conjunto.

Para una información más detallada, véanse la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' en esta sección 4.2.

En todos los casos, como se ha indicado, el consejo procurará que los consejeros externos o no ejecutivos representen una amplia mayoría sobre los ejecutivos y que al menos la mitad de los consejeros sean independientes.

Los consejeros cesarán en su cargo por el transcurso del plazo de duración por el que fueron nombrados, salvo que sean reelegidos; por decisión de la JGA; o por renuncia (explicando los motivos de esta decisión en una carta que ha de enviarse a los demás miembros del consejo) o puesta del cargo a disposición del consejo de administración.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del consejo de administración y formalizar la correspondiente dimisión si éste, previo informe de la comisión de nombramientos, lo considera conveniente, en los casos que puedan afectar negativamente al funcionamiento del consejo o al crédito y reputación del Banco y, en particular, cuando se hallen incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos. Todo ello sin perjuicio de lo regulado en el Real Decreto 84/2015 por el que se desarrolla la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, acerca de los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de esta.

Los consejeros deberán comunicar al consejo, cuanto antes, aquellas circunstancias que les afecten y que puedan perjudicar al crédito y reputación del Banco y, en particular, las causas penales en las que aparezcan como imputados.

Asimismo, los consejeros externos dominicales habrán de presentar su dimisión cuando el accionista al que representen se desprenda de su participación o la reduzca significativamente.

Por último, la planificación de la sucesión de los principales miembros del consejo es también un elemento clave del buen gobierno del Banco, que asegura que el relevo se produce siempre de forma ordenada garantizando la continuidad y estabilidad del consejo. Los planes de sucesión del consejo siguen siendo un área prioritaria para la comisión de nombramientos y el consejo, contándose con sólidos y adecuados planes que son revisados periódicamente.

Sucesión del consejero delegado

En aplicación de los procedimientos descritos, en septiembre de 2018 el Banco acordó designar como nuevo consejero delegado a D. Andrea Orcel, sujeto a la obtención de las autorizaciones pertinentes de evaluación de idoneidad, a la adopción por la JGA de los acuerdos oportunos en relación con su futura remuneración y a la terminación de la vinculación contractual que le ligaba a su anterior empleador.

Posteriormente, como consecuencia de la modificación de las bases sobre las cuales se había adoptado esa decisión y de que los costes de compensar al Sr. Orcel por sus remuneraciones pasadas excedían los esperados al acordar su nombramiento, en enero de 2019 el consejo de administración acordó dejar sin efecto el nombramiento del Sr. Orcel. Esta decisión fue posible, entre otros motivos, porque el contrato que, conforme a la Ley de Sociedades de Capital, cualquier consejero ejecutivo debe suscribir en relación con los servicios a prestar, no había sido firmado ni aprobado por el consejo, ni incorporado a la correspondiente acta, tal y como resulta exigible. Dicho contrato nunca se aprobó o firmó y el nombramiento no fue sometido a la JGA.

4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo

El consejo es el máximo órgano de decisión, centrándose en la función de supervisión

Salvo en las materias reservadas a la JGA, el consejo de administración es el máximo órgano de decisión del Banco y desempeña sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio.

La política del consejo es delegar la gestión ordinaria del Banco y la ejecución de su estrategia en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, centrándose en el desempeño de su función general de supervisión y en las que tiene atribuidas con carácter indelegable, según lo previsto en la ley, los Estatutos y en el Reglamento del consejo, que resumidamente son las siguientes:

- Políticas y estrategias generales (incluyendo, entre otras, las de capital y liquidez; nuevos productos, actividades y servicios; gobierno corporativo y cultura y valores corporativos internos; control de riesgos; política retributiva; y política de cumplimiento).
- Información financiera y, en general, la facilitada a los accionistas, inversores y el público en general, y los procesos y controles que garantizan la integridad de esta información.
- Políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública y la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas al Banco.
- Plan de auditoría interna y resultados.
- Selección, sucesión y retribución de los consejeros.
- Selección, sucesión y retribución de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave.
- Efectividad del sistema de gobierno corporativo e interno del Grupo.
- Operaciones corporativas e inversiones significativas.
- Convocatoria de la JGA.
- En general, los asuntos relacionados con el gobierno de la entidad, como las operaciones vinculadas.
- Gobierno corporativo y gobierno interno del Banco y del Grupo incluyendo el modelo de gobierno Grupo-filiales, los marcos corporativos y la regulación interna más relevante del Grupo.

Estructura del consejo

El consejo ha implantado una estructura de gobierno corporativo para garantizar que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva. En las siguientes páginas de esta sección se ofrece información adicional sobre esta estructura que se puede dividir en cuatro dimensiones:

- **La presidenta ejecutiva y el consejero delegado del Grupo** que, como se explica más detalladamente en esta sección 4.3, son los máximos ejecutivos responsables de la gestión estratégica y ordinaria del Banco, de cuya supervisión es responsable el consejo, garantizándose al mismo tiempo una separación clara de sus funciones y la complementariedad de sus roles.
- **El consejero coordinador** que, como se expone con más detalle en esta sección 4.3, es responsable de la coordinación efectiva de los consejeros externos, garantizando que sirvan de contrapeso adecuado a los consejeros ejecutivos.
- **Una estructura de las comisiones del consejo** que, como se describe igualmente en esta sección 4.3, apoyan al consejo en tres ámbitos principales:
  - En la gestión del Banco, ejerciendo facultades decisorias, a través de la comisión ejecutiva.
  - En la definición de la estrategia en áreas clave, a través de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura y de la comisión de innovación y tecnología.
  - En sus funciones de supervisión y adopción de decisiones relevantes, a través de las comisiones de auditoría, de nombramientos, de retribuciones y de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.
- **El secretario del consejo** que, como se expone con más detalle en esta sección 4.3, presta apoyo al consejo, a sus comisiones y a nuestra presidenta, y es también el secretario general del Grupo.

Reglamento del consejo

Las reglas que rigen el consejo de administración se recogen en los Estatutos del Banco y en el Reglamento del consejo, ambos disponibles en www.santander.com.

- **Estatutos**. Nuestros Estatutos contienen las reglas básicas de composición y funcionamiento del consejo y los deberes de sus miembros, complementadas y desarrolladas en el Reglamento del consejo. Solo pueden ser modificados por la JGA, según se describe en 'Reglas sobre modificaciones estatutarias' dentro de la sección 3.2.
- **Reglamento del consejo.** El Reglamento del consejo prevé las normas de funcionamiento y la organización interna del consejo de administración y sus comisiones mediante el desarrollo de las disposiciones legales y estatutarias aplicables, estableciendo los principios que deben regir la actuación del consejo y sus comisiones y las normas de actuación que deben respetar sus miembros.

  El consejo modificó su Reglamento el 26 de febrero de 2019 al objeto de, entre otros:
  - Establecer que la comisión de auditoría esté constituida exclusivamente por consejeros independientes y fortalecer sus funciones de supervisión sobre la información no financiera.
  - Ampliar las funciones de la comisión de nombramientos en materia de gobierno corporativo, asumiendo tareas que hasta ahora correspondían a la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

- Establecer explícitamente que el consejero coordinador sea miembro de la comisión de nombramientos.
- Incluir otros cambios menores en la composición y funcionamiento de las comisiones de nombramientos y de retribuciones.

Nuestro reglamento cumple todos los requisitos legales y recoge los principales principios y recomendaciones contenidos en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, publicado por la CNMV en febrero de 2015; los Principios de Gobierno Corporativo para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea de julio de 2015; así como las pautas establecidas por la EBA en sus 'Directrices sobre gobierno interno al amparo de la Directiva 2013/36/UE', en vigor desde el 30 de junio de 2018.

La regulación de la comisión de auditoría sigue además las recomendaciones y buenas prácticas de funcionamiento previstas en la Guía Técnica 3/2017, de la CNMV, sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, de 27 de junio de 2017. Asimismo, la comisión cumple con la regulación aplicable en los Estados Unidos por cotizar nuestras acciones bajo la forma de ADS en la Bolsa de Nueva York y la Rule 10A-3 de la Securities Exchange Act (SEA), introducida por la Ley Sarbanes-Oxley de 2002 (SOX), sobre requerimientos de las comisiones de auditoría.

La regulación de las comisiones de nombramientos y retribuciones también sigue las recomendaciones y buenas prácticas recogidas en la Guía Técnica 1/2019 de la CNMV sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones.

Presidenta ejecutiva y consejero delegado del Grupo

La presidenta ejecutiva es D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea y el consejero delegado es D. José Antonio Álvarez Álvarez.

Las funciones de la presidenta y el consejero delegado del Grupo están claramente separadas, de la siguiente manera:

Funciones de la presidenta ejecutiva y el consejero delegado

Presidenta ejecutiva del Grupo	Consejero delegado
• La presidenta es la superior jerárquica del Banco y la principal representante del Grupo frente a los reguladores, autoridades y otros importantes grupos de interés. • Las personas que dependen directamente de la presidenta son el consejero delegado y aquellos miembros de la alta dirección a cargo de la estrategia del Banco a largo plazo (como el responsable de Desarrollo Corporativo), las funciones corporativas (como Comunicación y Secretaría General) y control (incluyendo Riesgos y Auditoría Interna) y aquellas áreas que no estén directamente relacionadas con el día a día del negocio. • La presidenta es la encargada de dirigir los planes de sucesión de los principales ejecutivos del Banco.	• El consejero delegado tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio. • En consecuencia, las personas que dependen directamente del consejero delegado son los miembros de la alta dirección que dirigen el negocio (los responsables regionales de Europa, Norteamérica y Sudamérica y negocios globales) y aquellas funciones que dan soporte al negocio (Financiera, Control financiero, Tecnología y Operaciones).

Existe una clara separación de funciones entre las de la presidenta, el consejero delegado, el consejo y sus comisiones, con contrapesos adecuados que garantizan el debido equilibrio en la estructura de gobierno corporativo del Banco, como son:

- El consejo y sus comisiones ejercen funciones de supervisión y control de las actuaciones tanto de la presidenta como del consejero delegado.
- El consejo ha delegado a la presidenta ejecutiva y al consejero delegado todas las facultades del consejo excepto aquellas que no pueden ser delegadas conforme a la ley, los Estatutos y el Reglamento del consejo. El consejo ejercita directamente estas facultades en uso de su función general de supervisión.
- El papel del consejero coordinador, que lidera el nombramiento y plan de sucesión de la presidenta ejecutiva del grupo y desempeña un papel clave en nuestro gobierno corporativo, tal y como se detalla más adelante.
- La comisión de auditoría está presidida por una consejera independiente, que es considerada *financial expert*, tal y como se define en la regulación S-K de la SEC.
- La presidenta ejecutiva no puede ejercer simultáneamente el cargo de consejera delegada del Banco.
- Las funciones corporativas de riesgos, cumplimiento y auditoría interna, como unidades independientes, reportan a una comisión o a un miembro del consejo de administración y tienen acceso directo y sin restricciones al consejo cuando lo estiman oportuno.

Consejero coordinador

El papel del consejero coordinador es clave en nuestra estructura de gobierno corporativo, ya que realiza una coordinación adecuada entre los consejeros externos, garantizando que actúan como contrapeso apropiado a los consejeros ejecutivos.

El siguiente cuadro ilustra sus funciones y su aplicación en 2019:

Funciones del consejero coordinador y actividades realizadas en 2019

Funciones	Actividades realizadas durante 2019
Facilitar el debate y el diálogo abierto entre los consejeros independientes, incluyendo la coordinación de reuniones de los consejeros externos e involucrarse con ellos para hacerse eco de sus preocupaciones.	Mantuvo tres reuniones, sin la presencia de consejeros ejecutivos, con consejeros externos en las que éstos pudieron expresar cualquier inquietud o preocupación.Además, estas reuniones representaron una valiosa oportunidad para debatir otros asuntos como las materias incluidas en la formación del consejo, el desempeño de los consejeros ejecutivos o el funcionamiento de las comisiones del consejo.
Dirigir la evaluación periódica de la presidenta del consejo de administración y coordinar su plan de sucesión.	Lideró la evaluación anual de la presidenta a los efectos de la determinación de su retribución variable.
Involucrarse con los accionistas y otros inversores para formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo del Banco.	Véase la sección 3.1 'Comunicación con los accionistas'.
Sustituir a la presidenta en caso de ausencia, con facultades clave como convocar reuniones del consejo en los términos previstos en el Reglamento del consejo.	El consejero coordinador presidió dos reuniones de la comisión ejecutiva debido a tal ausencia.
Solicitar la convocatoria del consejo de administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día.	Aunque tales reuniones no fueron convocadas por el consejero coordinador, estuvo totalmente comprometido con el contenido de las reuniones del consejo.

Estructura de las comisiones del consejo

En la actualidad, el consejo tiene siete comisiones y un consejo asesor internacional.

Para consultar la descripción de la composición, funciones, reglas de funcionamiento y actuaciones de:

- **La comisión ejecutiva, véase sección 4.4.**
- **Las comisiones de auditoría, de nombramientos, de retribuciones, de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, de banca responsable, sostenibilidad y cultura, y de innovación y tecnología, véanse sus informes de las actividades, recogidos en las secciones 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10 respectivamente.**

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">Comisiones voluntarias
(permitidas por los Estatutos)</th><th colspan="2">Comisiones obligatorias
(requeridas por la Ley y los Estatutos)</th></tr>
<tr><th></th><th>Facultades decisorias</th><th>Asesoramiento y propuesta en áreas estratégicas</th><th colspan="2">Supervisión, información, asesoramiento y propuesta en materia de riesgos, información financiera y auditoría, nombramientos y retribuciones</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Comisiones del consejo</td><td rowspan="2">Comisión ejecutiva</td><td>Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura</td><td>Comisión de auditoría</td><td>Comisión de nombramientos</td></tr>
<tr><td>Comisión de innovación y tecnología</td><td>Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento</td><td>Comisión de retribuciones</td></tr>
<tr><td>Consejo asesor externo</td><td></td><td>Consejo asesor internacional (los miembros no son consejeros)</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

Secretario del consejo

El secretario del consejo es D. Jaime Pérez Renovales. Asiste a la presidenta en sus funciones y vigila el cumplimiento de la legalidad formal y material de todas las actuaciones del consejo. Asimismo, vela por que las recomendaciones y los procedimientos de buen gobierno se respeten y revisen regularmente.

El secretario del consejo es el secretario general del Banco y desempeña igualmente la secretaría de todas las comisiones del consejo, sin necesidad de ser consejero para ocupar este cargo.

La comisión de nombramientos debe presentar un informe antes de someter al consejo las propuestas de nombramiento o cese del secretario.

El consejo también cuenta con un vicesecretario, D. Óscar García Maceiras, que también es vicesecretario de todas las comisiones del consejo y asiste al secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia, imposibilidad o indisposición.

Funcionamiento del consejo

En 2019, el consejo de administración se reunió 18 veces, 10 en reuniones ordinarias y ocho en extraordinarias. El Reglamento del consejo fija en nueve el número mínimo de sus reuniones anuales ordinarias, y una periodicidad mínima trimestral.

El consejo celebra sus reuniones de acuerdo con un calendario que se fija anualmente y una agenda orientativa de asuntos a tratar, sin perjuicio de los puntos que se deban incorporar posteriormente a la misma o de las reuniones extraordinarias que sea necesario convocar de acuerdo con las necesidades del negocio. Los consejeros pueden proponer la inclusión de asuntos en el orden del día. Si el calendario anual o la agenda de asuntos a tratar son objeto de modificaciones, los consejeros son debidamente informados de ello.

A su vez, el consejo dispone de un catálogo formal de materias reservadas a su conocimiento y elabora un plan para la distribución de las mismas entre las sesiones ordinarias previstas en el calendario estimativo aprobado por el propio consejo.

A los consejeros se les facilita la documentación relevante para cada reunión del consejo y de las diferentes comisiones de las que formen parte, con cinco días hábiles de antelación a la reunión del consejo y con tres días hábiles de antelación a la reunión de la correspondiente comisión. La información que se facilita a los consejeros, a través de un dispositivo electrónico y por medio seguro, se elabora específicamente para preparar las sesiones. En opinión del consejo, dicha información es completa y se remite con la suficiente antelación.

Además, en el Reglamento del consejo se reconoce expresamente el derecho de los consejeros a informarse sobre cualquier aspecto del Banco y de todas las sociedades filiales, sean nacionales o extranjeras; y el de inspección, que les habilita para examinar los libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales y para inspeccionar sus dependencias e instalaciones. Asimismo, los consejeros tienen derecho a recabar y a obtener, a través del secretario, la información y el asesoramiento necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

El consejo se reunirá siempre que la presidenta así lo decida, a iniciativa propia, o a petición de, al menos, tres consejeros. Con carácter general, la convocatoria de las reuniones del consejo se hace, con una antelación de 15 días, por el secretario del consejo.

Además, el consejero coordinador está facultado para solicitar la convocatoria del consejo do la inclusión de nuevos puntos en el orden del día.

Los consejeros deben asistir personalmente a las reuniones y han de procurar que las inasistencias se limiten a los casos indispensables. En este sentido, la comisión de nombramientos supervisa que la asistencia de los consejeros a las reuniones del consejo y de las comisiones no sea inferior al 75%. Para más información, véase 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en esta sección 4.3. Cuando los consejeros no puedan asistir personalmente a una reunión, pueden delegar su representación, con carácter especial para cada sesión y por escrito, en otro consejero para que les represente en aquélla a todos los efectos. La representación se conferirá con instrucciones y los consejeros externos solo pueden ser representados por otro consejero externo. Un consejero puede ostentar varias delegaciones.

El consejo puede reunirse en varias salas simultáneamente, siempre y cuando se asegure por medios audiovisuales o telefónicos la interactividad e intercomunicación entre ellas en tiempo real y, por tanto, la unidad de acto.

Para que el consejo quede válidamente constituido es necesaria la asistencia, presente o representada, de más de la mitad de sus miembros.

Los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de los consejeros asistentes, presentes o representados. La presidenta tiene voto de calidad para decidir en caso de empate. Los Estatutos y el Reglamento del consejo solo prevén mayorías reforzadas en los asuntos para los cuales la ley así lo prescribe.

El secretario custodia la documentación del consejo de administración, dejando constancia en los libros de actas del contenido de las sesiones. Además, en las actas del consejo y de sus comisiones se incluyen las manifestaciones sobre las que se hubiese solicitado su constancia expresa.

Con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones, el consejo puede contratar, con cargo al Banco, asesores legales, contables, financieros u otros expertos.

Corresponde al consejo promover la comunicación entre las distintas comisiones, en especial, entre la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y la comisión de auditoría, así como entre la primera y la comisión de retribuciones y la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura. En este sentido, algunas comisiones celebran reuniones conjuntas a lo largo del ejercicio y todo consejero puede asistir, con voz pero sin voto, a las reuniones de las comisiones del consejo de las que no sea miembro, a invitación de la presidenta del consejo y del presidente de la respectiva comisión, y previa solicitud a aquella. Además, todos los miembros del consejo que no lo sean también de la comisión ejecutiva pueden asistir al menos dos veces al año a las sesiones de ésta, para lo que serán convocados por la presidenta.

Durante el año, los consejeros que no son miembros de la comisión ejecutiva han asistido a 12 de las 42 reuniones celebradas.

Comparativa del número de reuniones celebradas[A]

	Santander	Promedio en España	Promedio en EE.UU.	Promedio en el Reino Unido
Consejo	18	10,8	7,9	7,6
Comisión ejecutiva	43	8,6	—	—
Comisión de auditoría	13	8,6	8,4	5,3
Comisión de nombramientos	12	6,5	4,7	4,1
Comisión de retribuciones	11	6,5	6,0	5,2
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	14	15	ND	5,8

A. Fuente: Índices Spencer Stuart de consejos de administración 2019 (España, Estados Unidos y Reino Unido).
ND: No disponible.

El siguiente gráfico recoge la distribución aproximada del tiempo dedicado en el ejercicio 2019 a cada función en el consejo.

Tiempo aproximado dedicado en 2019



Funcionamiento de las comisiones

Las comisiones del consejo celebran sus reuniones conforme a un calendario anual, con un mínimo de cuatro sesiones, y un plan de trabajo establecido anualmente. Cada comisión se reúne tantas veces como sea necesario para cumplir sus funciones.

Las comisiones quedan válidamente constituidas con la asistencia, presentes o representados, de más de la mitad de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de los asistentes presentes o representados. En caso de empate, el presidente de la comisión tiene voto de calidad. Los miembros de la comisión pueden delegar su representación en otro miembro aunque los consejeros externos solo pueden delegar en otro consejero externo.

Los miembros de la comisión reciben la documentación necesaria para cada reunión con antelación suficiente a la fecha de celebración de la misma, asegurando con ello la efectividad de la comisión.

La comisión está facultada para requerir la asistencia a sus reuniones de directivos, quienes comparecerán, previa invitación de la presidencia, y en los términos que disponga ésta. Las comisiones de auditoría, nombramientos, retribuciones y de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento pueden contratar, con cargo al Banco, asesores legales, contables, financieros u otros expertos con el fin de ser auxiliadas en el ejercicio de sus funciones.

El cargo de secretario de la comisión corresponde, con voz pero sin voto, al secretario general y del consejo, que es además responsable de Recursos Humanos del Grupo, lo que facilita una relación fluida y eficaz con las diversas unidades del Grupo que deben prestar su colaboración o suministrar información a la comisión.

Cada presidente de la comisión informa del contenido de las reuniones y de las actividades de ésta en todas las reuniones del consejo de administración y además una copia del acta de las mismas y toda la documentación distribuida para las reuniones se ponen a disposición de todos los consejeros.

Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones

La tabla siguiente muestra la ratio de asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones.

Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones en 2019

		Comisiones						
Consejeros	Consejo	Ejecutiva	Auditoría	Nombramientos	Retribuciones	Supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	Innovación y tecnología	Banca responsable, sostenibilidad y cultura
Asistencia en promedio	97%	93%	98%	92%	98%	97%	97%	94%
Asistencia individual								
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O´Shea	18/18	38/42	-	-	-	-	4/4	4/4
D. José Antonio Álvarez Álvarez	18/18	42/42	-	-	-	-	4/4	-
Mr Bruce Carnegie-Brown	17/18	34/42	-	13/13	11/11	-	3/4	-
Ms Homaira Akbari	18/18	-	13/13	-	-	-	4/4	4/4
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	18/18	42/42	-	7/7	11/11	14/14	4/4	4/4
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O´Shea	18/18	-	-	-	-	-	-	-
D. Álvaro Cardoso de Souza	15/18	-	-	-	-	12/14	-	3/4
D.ª Sol Daurella Comadrán	17/18	-	-	13/13	11/11	-	-	3/4
D. Guillermo de la Dehesa Romero	18/18	42/42	-	13/13	11/11	-	4/4	-
D. Henrique de Castro[A]	8/8	-	3/3	-	3/3	-	2/2	-
D. Rodrigo Echenique Gordillo[B]	18/18	10/15	-	6/7	-	-	-	-
D.ª Esther Giménez- Salinas i Colomer[C]	18/18	-	-	3/3	-	14/14	-	4/4
D. Ramiro Mato García-Ansorena	18/18	42/42	13/13	-	-	14/14	-	4/4
D.ª Belén Romana García	18/18	38/42	13/13	-	-	14/14	4/4	4/4
Mrs Pamela Walkden [D]	3/3	-	2/2	-	-	-	-	-

A. Miembro del consejo desde el 17 de julio de 2019; miembro de la comisión de innovación y tecnología desde el 23 de julio de 2019, miembro de la comisión de auditoría desde el 21 de octubre de 2019 y miembro de la comisión de retribuciones desde el 29 de octubre de 2019.
B. Cesó como miembro de la comisión ejecutiva el 1 de mayo de 2019 y es miembro de la comisión de nombramientos desde esa fecha.
C. Miembro de la comisión de nombramientos desde el 29 de octubre de 2019.
D. Miembro del consejo y de la comisión de auditoría desde el 29 de octubre de 2019.

La siguiente tabla recoge el promedio de dedicación de nuestros consejeros al consejo y a las comisiones:

Promedio de dedicación de los consejeros al consejo y las comisiones

	Reuniones por año	Media de horas de cada miembro al total de reuniones[A]	Media de horas del presidente al total de reuniones[A]
Consejo	18	120[B]	240[B]
Comisión ejecutiva	42	210	420
Comisión de auditoría	13	130	260
Comisión de nombramientos	13	52	104
Comisión de retribuciones	11	44	88
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	14	144	288
Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	4	20	40
Comisión de innovación y tecnología	4	16	32

A. Incluye las horas de preparación y asistencia a las reuniones.
B. De las 10 reuniones ordinarias celebradas.

Como promedio, cada uno de nuestros consejeros ha dedicado, aproximadamente, 50 días por año al desempeño de sus funciones como consejero (incluyendo su participación en las diferentes comisiones) y 5 días a cada reunión del consejo, considerando días de 8 horas.

Los consejeros deben informar a la comisión de nombramientos de cualquier actividad profesional o puesto para el que vayan a ser nombrados, para que pueda realizarse una evaluación continua de su capacidad para dedicar el tiempo suficiente al desempeño de sus funciones y pueda comprobarse la ausencia de cualquier potencial conflicto de interés.

Además, el ejercicio de reevaluación de idoneidad realizado anualmente por nuestra comisión de nombramientos (véase la sección 4.6 'Actividades de la comisión de nombramientos en 2019') nos permite mantener actualizada toda la información sobre el tiempo estimado de dedicación de los consejeros a otros cargos y/o actividades profesionales y confirmar su capacidad de ejercer un buen gobierno como consejeros del Grupo.

Todo ello permite también verificar el cumplimiento del número máximo legalmente establecido de consejos de administración de sociedades a los que nuestros consejeros pueden pertenecer al mismo tiempo (no más de un cargo ejecutivo y dos cargos externos, o cuatro externos; considerándose como un solo cargo los ocupados dentro del mismo grupo y sin que se computen los cargos en organizaciones sin ánimo de lucro o que no persigan fines comerciales).

Formación de consejeros y programa de inducción para nuevos consejeros

Dado el compromiso del consejo con la mejora permanente de la efectividad de su funcionamiento, existe un programa de actualización de conocimientos y formación continua de los consejeros que se elabora al inicio del año y cubre diferentes asuntos de interés.

En 2019 se realizaron siete sesiones de formación en las que participaron ponentes internos y externos.

Entre otras materias, se cubrieron temas relacionados con la publicación de la normativa en materia de IFRS 16 (arrendamientos), así como IFRS 17 (contratos de seguro), y el impacto que dicha normativa ha generado en el Grupo; el capital regulatorio y económico, así como la estrategia del Grupo en materia de capital; la explicación sobre la nueva estructura del *reporting* del Banco al mercado; una sesión explicativa sobre la oportunidad de inversión en Ebury con anterioridad a su aprobación; la agenda de banca responsable, con una sesión específica sobre el cambio climático; una actualización en materia de prevención del blanqueo de capitales; la metodología de trabajo Agile; la revisión del *Risk Appetite Statement* (RAS) en 2019 y una sesión informativa sobre las nuevas formas de trabajar.

Asimismo, existen sólidos programas de inducción y desarrollo para nuevos consejeros para que desarrollen su comprensión del negocio del Grupo, incluyendo sus reglas de gobierno, en el que los directivos clave proporcionan información detallada de sus respectivas áreas de responsabilidad, a la vez que se abordan cualesquiera necesidades concretas de desarrollo identificadas, en su caso, en el proceso de evaluación de idoneidad del consejero. En 2019 y a principios de 2020, D. Henrique de Castro y Mrs Pamela Walkden completaron sus programas de inducción, respectivamente. Estos programas fueron diseñados teniendo en cuenta su experiencia y las necesidades específicas de inducción identificadas durante sus procesos de evaluación de idoneidad.

En 2019, como resultado de la evaluación anual del funcionamiento del consejo y sus comisiones, el consejo aprobó, entre otras mejoras, el desarrollo de programas de inducción que incorporen visitas a las principales filiales del Banco y que cubran la formación en el entorno macroeconómico, las actividades de negocio y regulación de los distintos países.

Evaluación del consejo

El consejo realiza una evaluación anual de su funcionamiento y de la efectividad de su trabajo. Al menos una vez cada tres años, el proceso de evaluación es dirigido por un consultor externo, cuya independencia es evaluada por la comisión de nombramientos. La última evaluación externa tuvo lugar en 2017.

Plan de acción tras la evaluación de 2018

En 2018 se realizó la evaluación del consejo internamente y fue positiva en cuanto a resultados y principales conclusiones. El ejercicio se tradujo en un plan de acción para seguir mejorando la efectividad del consejo, que se centró principalmente en la composición y organización del consejo, su dinámica y cultura interna y en el funcionamiento de sus comisiones.

Durante 2019, la ejecución del plan de acción estuvo supervisada por la comisión de nombramientos, y el mismo se completó y aplicó con éxito, mejorando el funcionamiento y la efectividad general del consejo, que fue periódicamente informado del estado de esas actuaciones.

Evaluación en 2019

En 2019, el consejo realizó su evaluación anual internamente. El alcance de la evaluación incluyó el funcionamiento del consejo y de todas sus comisiones, así como el desempeño individual de la presidenta del consejo de administración, el consejero delegado, el consejero coordinador, el secretario y el de cada uno de los consejeros.

El proceso, coordinado por la presidenta y el consejero coordinador, siguió la metodología y estructurada de anteriores evaluaciones, basada en un cuestionario confidencial y anónimo, cumplimentado por todos los consejeros y centrado en los siguientes aspectos:

- En cuanto al consejo en su conjunto: (i) estructura (tamaño y composición; habilidades y competencias), (ii) organización y funcionamiento (planificación de reuniones, calidad de la documentación, áreas de formación, reporte de las comisiones) y (iii) dinámica y cultura interna (incluyendo la implicación formal e informal entre el consejo y los directivos).
- En cuanto a las comisiones del consejo: (i) liderazgo, tamaño y composición, (ii) responsabilidades y (iii) calidad de la documentación y plazos.
- Desempeño individual de la presidenta del consejo, el consejero delegado, el consejero coordinador y el secretario general.
- En relación con el desempeño de cada uno de los consejeros: (i) disposición a intervenir en las reuniones, (ii) aportación y receptividad de otros puntos de vista, (iii) cuestionamiento constructivo de las opiniones de otros consejeros y de la dirección, (iv) aplicación de una visión estratégica en los debates del consejo y las comisiones y (v) aportación de sus propias habilidades y experiencias al consejo.

Los resultados del ejercicio de evaluación de 2019, las conclusiones y las acciones específicas a llevar a cabo fueron discutidas por el consejo y sus comisiones. Se constató la satisfacción general de los consejeros por la mejora de la efectividad del consejo, y en particular, se puso de relieve lo siguiente:

- El adecuado tamaño y nivel de independencia del consejo y sus comisiones, destacando mejoras en la profundidad y variedad de las competencias del consejo tras los últimos nombramientos.
- La calidad y la antelación con la que se recibe la información, así como las mejoras realizadas en la organización y contenido de la agenda, que permite a los consejeros centrarse en cuestiones estratégicas y de negocio claves.
- El rigor y profundidad del programa de inducción a nuevos consejeros.
- El debate abierto y transparente y la capacidad de cuestionar de manera constructiva a la alta dirección durante las reuniones, así como la importancia de la visibilidad del talento emergente para asegurar la continua efectividad de los planes de sucesión.
- El liderazgo y efectividad del funcionamiento de las comisiones en su apoyo al consejo y la necesidad de asegurar que se dedica tiempo suficiente para cubrir los temas previstos.
- El buen desempeño de la presidenta del consejo, el consejero delegado, el consejero coordinador y el secretario general y el alto grado de confianza en sus capacidades para el ejercicio de sus cargos al más alto nivel.

Como resultado de la evaluación, el 27 de febrero de 2020, el consejo, previo informe de la comisión de nombramientos, aprobó un plan de acción con mejoras en las siguientes áreas:

- **Estructura del consejo:** Como parte de la futura renovación del consejo, valorar el reforzar su composición con experiencia en cuestiones financieras, de auditoría y tecnológicas y la cobertura en los mercados de Latinoamérica y México.
- **Organización y funcionamiento del consejo:**
  - Seguir monitorizando el adecuado equilibrio entre los asuntos regulatorios y de negocio, la continua calidad de la documentación que se presenta al consejo y sus comisiones sobre asuntos relevantes y su distribución con la suficiente antelación para facilitar su análisis. Esto ayudará a que el tiempo del consejo se emplee de forma óptima, en un entorno económico y geo-político incierto y con crecientes demandas y retos.
  - Seguir desarrollando programas de formación continua, desarrollo y actualización de conocimientos de los consejeros para garantizar que incluyen asuntos relevantes que permitan una constante actualización de conocimientos y el adecuado desempeño de sus funciones.
- **Dinámica y cultura interna del consejo:** Seguir proporcionando oportunidades dinámicas y ágiles, dentro y fuera de las reuniones del consejo, para desarrollar la interacción con los directivos, incluyendo contactos con los equipos locales durante las visitas a países, con el fin de aumentar la confianza en los planes de sucesión.
- **Comisiones del consejo:**
  - Revisar la composición actual de la comisión ejecutiva para garantizar su efectivo funcionamiento, teniendo especialmente en cuenta la reforma en curso del Código de Buen Gobierno, cuya recomendación de alinear la composición de la comisión ejecutiva con la del consejo podría ser modificada.
  - Optimizar la actuación y funcionamiento de la comisión de innovación y tecnología, teniendo en cuenta las actividades complementarias que desempeña el consejo asesor internacional, y revisar los mecanismos de coordinación de sus respectivos roles.

Otras mejoras en materia de gobierno corporativo

Dada la importancia de asegurar que los cambios en el equipo directivo se realizan de forma fluida, garantizando la

continuidad y estabilidad, en 2019 la comisión de nombramientos efectuó una revisión general del proceso de sucesión de consejeros y de otros cargos directivos clave para identificar áreas de mejora, las cuales fueron incorporadas en la actualización de la política de sucesión de cargos directivos en el Grupo, aprobada por el consejo el 27 de febrero de 2020, y serán asimismo incorporadas en la política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros, cuya actualización será sometida a aprobación del consejo, a propuesta de la citada comisión, en marzo de 2020. La revisión del plan de sucesión supone una mejora del proceso, con una clara metodología y asignación de responsabilidades, así como con controles de su efectividad. También prevé que se facilite información periódica al consejo, con métricas predefinidas basadas en el riesgo y que se analicen con un adecuado nivel de detalle, lo que garantizará la supervisión de la efectividad del proceso y de los riesgos asociados a la sucesión de puestos clave.

4.4 Actividades de la comisión ejecutiva en 2019

Composición

Composición		Categoría
Presidenta	D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Ejecutivo
Vocales	D. José Antonio Álvarez Álvarez	Ejecutivo
	Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente
	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo
	D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo
	D. Ramiro Mato Garcia-Ansorena	Independiente
	D.ª Belén Romana García	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

En 2019, D. Rodrigo Echenique cesó en su cargo de miembro de la comisión.

Funciones

La comisión ejecutiva es un instrumento básico para el gobierno corporativo del Banco y su Grupo. Ejerce por delegación todos los poderes de nuestro consejo, excepto aquellos que no pueden delegarse de conformidad con la ley, los Estatutos o el Reglamento del consejo. Esto permite que el consejo se centre en su función de supervisión general. La supervisión de la comisión ejecutiva se garantiza a través de informes regulares presentados al consejo sobre los principales asuntos tratados por la comisión y poniendo a disposición de todos los consejeros las actas de sus reuniones y toda la documentación de respaldo que se le proporciona.

Funcionamiento de la comisión

El consejo determina el tamaño y la composición cualitativa de la comisión ejecutiva, ajustándose a los criterios de eficiencia y reflejando las pautas para determinar la composición del consejo. La comisión ejecutiva, aunque no reproduce exactamente la composición cualitativa del consejo ya que la presencia de todos los consejeros ejecutivos debe combinarse con un tamaño que permita un desarrollo ágil de sus funciones, está alineada con tener una mayoría de consejeros externos, incluidos tres consejeros independientes. El secretario del consejo también es el secretario de la comisión ejecutiva.

La comisión ejecutiva se reúne tantas veces como sea convocada por su presidenta o vicepresidente en su ausencia. Generalmente se reúne una vez a la semana.

El apartado 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 anterior contiene más detalle sobre las reglas generales aplicables al funcionamiento de las comisiones del consejo.

Principales actividades en 2019

En 2019 la comisión ejecutiva trató múltiples asuntos relacionados con los negocios del Grupo, las principales filiales, los riesgos, las operaciones corporativas y los principales temas que con posterioridad se elevan al consejo de administración en pleno:

- **Resultados**: la comisión fue informada de la evolución de los resultados del Grupo, así como de la repercusión de su presentación entre inversores y analistas.
- **Evolución del negocio**: la comisión tuvo conocimiento continuado y completo de la marcha de las diferentes áreas de negocio del Grupo, a través de los informes de gestión o de informes específicos sobre ciertas materias presentados a la misma. También fue informada de distintos proyectos relacionados con la transformación y el desarrollo de la cultura del Grupo (Sencillo, Personal y Justo).
- **Información presentada por la presidenta del consejo**: la presidenta del consejo de administración, que es asimismo presidenta de la comisión ejecutiva, informó puntualmente de aspectos relevantes relacionados con la gestión del Grupo, así como de cuestiones estratégicas e institucionales.
- **Operaciones corporativas**: la comisión analizó y, en su caso, aprobó operaciones corporativas (inversiones y desinversiones, *joint ventures*, operaciones de capital, etc.).
- **Banco Popular**: la comisión realizó un seguimiento permanente del proceso de integración de Banco Popular y sus riesgos asociados, junto con los controles que los mitigan.
- **Riesgos**: la comisión fue informada periódicamente sobre los riesgos del Grupo y, en el marco del modelo de gobierno de riesgos, tomó decisiones sobre operaciones que por su cuantía o relevancia le fueron sometidas a aprobación.
- **Filiales**: la comisión fue informada de la evolución del negocio de las distintas unidades y, conforme a los procedimientos internos vigentes, autorizó operaciones y nombramientos de consejeros y determinadas posiciones clave en filiales.
- **Capital y liquidez**: la comisión recibió puntual información sobre la evolución de las ratios de capital y sobre las medidas puestas en marcha para optimizar estas ratios y revisó los planes regulatorios.

- **Talento y cultura**: la comisión recibió informes periódicos sobre la implementación de la cultura y valores corporativos en el Grupo, incluyendo los resultados de la Encuesta Anual de Compromiso.
- **Actividades con supervisores y asuntos regulatorios**: la comisión fue informada periódicamente acerca de las iniciativas y actividades de los supervisores y reguladores, así como de los proyectos para cumplir con sus recomendaciones y con las novedades normativas.
- **Modelos de gobierno**: la comisión aprobó la política de gobierno de proveedores de las factorías y participadas.
- **Emisiones por delegación del consejo**: al amparo de la delegación conferida por la JGO 2019, y la posterior sustitución de facultades del consejo de administración en su favor, la comisión acordó emitir participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias de nueva emisión del Banco y la realización de otras emisiones.

En 2019 la comisión ejecutiva celebró 42 sesiones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por parte de cada uno de los miembros de la comisión a preparar y participar en las reuniones celebradas en 2019.

4.5 Actividades de la comisión de auditoría en 2019

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de auditoría, elaborado por la comisión el 24 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidenta	D.ª Belen Romana Garcia	Independiente
Vocales	Ms Homaira Akbari	Independiente
	D. Henrique de Castro	Independiente
	D. Ramiro Mato García-Ansorena	Independiente
	Mrs Pamela Walkden	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

En concreto, D.ª Belén Romana García, presidenta de la comisión, es considerada experta financiera, tal y como se define en la Regulación S-K de la SEC, basándose en su formación y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, y como consecuencia de haber ocupado diversos cargos de responsabilidad en entidades en las que el conocimiento de la gestión contable y de riesgos es esencial.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada miembro de la comisión, ver la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2019 D. Carlos Fernández dejó de ser miembro de la comisión. D. Henrique de Castro y Mrs Pamela Walkden se incorporaron como miembros de la comisión los días 21 y 29 de octubre de 2019, respectivamente.

Auditor externo

Nuestro auditor externo es PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC) con domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana, nº 259 B, con NIF B-79031290, e inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) del Ministerio de Economía con el número S0242.

El socio principal es D. Alejandro Esnal. En su calidad de responsable de auditoría en el sector bancario, participa activamente en comités y grupos de trabajo del sector y colabora de manera proactiva con el departamento de regulación financiera, en asuntos tales como la reestructuración del sector o el fortalecimiento de las prácticas bancarias.

Informe sobre la independencia del auditor externo

La comisión de auditoría ha verificado favorablemente la independencia del auditor externo, en su sesión de 24 de febrero de 2020 y antes de que se emitiese el informe de auditoría de cuentas de 2019, en los términos previstos en la sección 4.f) del artículo 529 quaterdecies de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 17.4.c) (iii) del Reglamento del consejo, concluyendo que, a juicio de la comisión, no existen razones objetivas que permitan cuestionar su independencia.

Para valorar la independencia del auditor externo, la comisión ha considerado la información que se incluye en el apartado 'Funciones y actividades en 2019' de esta sección, acerca de la retribución del auditor por servicios de auditoría y de cualquier otro tipo, así como la confirmación escrita del propio auditor externo relativa a su independencia frente al Banco, de acuerdo con la normativa española y europea aplicable, las reglas de la SEC y las reglas de la *Public Company Accounting Oversight Board* (PCAOB).

Propuesta de reelección del auditor externo para 2020

Como se indica en la sección 3.6 'Próxima junta general de 2020', el consejo de administración, siguiendo la propuesta de la comisión de auditoría, ha sometido a la JGO de 2020 la reelección de PwC como auditor externo para el ejercicio 2020. En el caso de que PwC sea reelegido y el Sr. Esnal continúe como socio principal para la auditoría de las cuentas, este sería su último ejercicio como socio principal, de acuerdo con lo establecido en la Ley española de Auditoría.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades realizadas por la comisión de auditoría durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Cuentas anuales y otra información financiera y no financiera	
• **Revisión de las cuentas anuales y otra información financiera y no financiera**	• Revisó las cuentas anuales y el informe de gestión, individuales y consolidados, correspondientes al ejercicio 2019, e informó al consejo, con carácter previo a su aprobación por este, asegurándose del cumplimiento de los requisitos normativos y la correcta aplicación de los principios de contabilidad aceptados y de que el auditor externo emitiera el correspondiente informe respecto a la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera del Grupo (SCIIF). • Revisó favorablemente los estados financieros trimestrales a 31 de diciembre de 2018, 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2019, respectivamente, con carácter previo a su aprobación por el consejo y a su comunicación a los mercados y a los organismos de supervisión. • Informó favorablemente otra información financiera, como el informe anual de gobierno corporativo; el documento de registro de acciones presentado en la CNMV; el informe en formato 20-F con la información financiera de 2018, registrado en la SEC; el informe financiero semestral de 2018 registrado en CNMV, y en formato 6-K registrado en la SEC; y los estados financieros intermedios consolidados de Grupo Santander específicos para Brasil. • Analizó el fondo de comercio atribuido a Santander UK y la determinación de un deterioro contable como resultado. Para ello, revisó el cambio en las perspectivas para Santander UK como resultado de un entorno regulatorio desafiante, incluidos los diversos impactos negativos de la Ley de Reforma Bancaria (*ring-fencing*), la presión competitiva en el país y el impacto que la incertidumbre relacionada con el Brexit ha tenido en el crecimiento económico del Reino Unido. • Revisó la información no financiera y de diversidad que el Banco debe divulgar de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
• **Informar al consejo sobre las políticas fiscales aplicadas**	• Fue informada por la dirección de Asesoría Fiscal de Grupo Santander de las políticas fiscales aplicadas, en cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Tributarias y trasladó esta información al consejo de administración.
Relación con el auditor externo	
• **Recabar regularmente información sobre el plan de auditoría y su ejecución**	• Obtuvo del auditor externo su confirmación de que tuvo pleno acceso a toda la información para el desarrollo de su actividad. • Analizó determinadas mejoras en la presentación de la información financiera, derivadas de la normativa contable y las mejores prácticas internacionales. • Analizó información detallada sobre la planificación, progreso y ejecución del plan de auditoría y su implantación. • Analizó los informes de auditoría de las cuentas anuales con carácter previo a su presentación al consejo de administración por parte del auditor externo.
• **Relación con el auditor externo**	• El auditor externo estuvo presente en 12 de las 13 reuniones de la comisión celebradas en 2019, lo que ha permitido a la comisión servir de canal de comunicación entre aquel y el consejo. • La comisión se reunió en dos ocasiones con el auditor externo sin la presencia de directivos del Banco involucrados en el trabajo de auditoría.
• **Evaluación de la actuación del auditor externo**	• Realizó una evaluación final de la actuación del auditor externo y de cómo este ha contribuido a la integridad de la información financiera considerando, entre otras cuestiones, su trabajo y la opinión de las diferentes unidades y divisiones. En esta evaluación, la comisión fue informada y también analizó los resultados de las inspecciones realizadas a PwC por el supervisor.

<table>
<tr><th>Funciones</th><th>Actuaciones desarrolladas</th></tr>
<tr><td colspan="2">Independencia</td></tr>
<tr><td>• Retribución a PwC por servicios de auditoría y otros</td><td>• Supervisó la retribución de PwC; los honorarios correspondientes a los servicios de auditoría y otros servicios distintos de la auditoría prestados al Grupo fueron los siguientes:
Millones de euros
<table>
<tr><th></th><th>2019</th><th>2018</th><th>2017</th></tr>
<tr><td>Auditoría</td><td>98,2</td><td>92,1</td><td>88,1</td></tr>
<tr><td>Servicios relacionados con la auditoría</td><td>7,4</td><td>6,8</td><td>6,7</td></tr>
<tr><td>Servicios de asesoría fiscal</td><td>0,7</td><td>0,9</td><td>1,3</td></tr>
<tr><td>Otros servicios</td><td>2,3</td><td>3,4</td><td>3,1</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>108,6</td><td>103,2</td><td>99,2</td></tr>
</table>
El epígrafe 'Auditoría' incluye principalmente los honorarios de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Banco Santander, S.A., en su caso, de las sociedades que forman parte del Grupo, la auditoría integrada preparada a efectos del registro del informe anual en el formato 20-F ante la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos para aquellas entidades que estén obligadas a ello; la auditoría de control interno (SOx) para aquellas entidades del Grupo obligadas a ello,de dichas entidades; la auditoría de los estados financieros consolidados a 30 de junio y los informes regulatorios requeridos del auditor correspondientes a distintas geografías del Grupo.
Los principales conceptos incluidos en los honorarios del epígrafe 'Servicios relacionados con la auditoría' corresponden a la emisión de comfort letters u otras revisiones requeridas por diferentes normativas en relación con titulizaciones y otras materias.
El importe de los honorarios correspondientes a trabajos distintos de los de auditoría y el porcentaje que representa sobre los honorarios totales facturados al Banco y/o su Grupo son los siguientes:
<table>
<tr><th></th><th>Sociedad</th><th>Sociedades de Grupo Santander</th><th>Total</th></tr>
<tr><td>Importe por servicios distintos de los de auditoría (miles de euros)</td><td>199</td><td>2.824</td><td>3.023</td></tr>
<tr><td>Importe por servicios distintos de los de auditoría como porcentaje del trabajo de auditoría</td><td>0,2%</td><td>2,6%</td><td>2,8%</td></tr>
</table>
En 2019, el Grupo contrató servicios a otras firmas de auditoría distintas de PwC por un importe de 227,6 millones de euros (173,9 y 115,6 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).</td></tr>
<tr><td>• Servicios no relacionados con la auditoría. Evaluar posibles amenazas a la independencia y las medidas de salvaguarda</td><td>• Revisó los servicios prestados por PwC y verificó su independencia. A estos efectos:
• Verificó que todos los servicios prestados por el auditor del Grupo, tanto los de auditoría y los servicios relacionados con la auditoría, como los fiscales y el resto de servicios detallados en la sección anterior, cumplían los requisitos de independencia recogidos en la normativa aplicable.
• Comprobó la relación entre los honorarios percibidos por el auditor durante el ejercicio por servicios distintos de la auditoría y relacionados con la misma sobre el importe total de honorarios percibidos por el auditor por todos los servicios prestados al Grupo, situándose dicha ratio en el ejercicio 2019 en el 2,8%.
• De acuerdo con la información disponible sobre las principales entidades cotizadas en España, los honorarios que, por término medio, se liquidaron a los auditores durante el ejercicio 2019 por servicios distintos de la auditoría y relacionados con la misma representan el 12% de la totalidad de los mismos.
• Verificó el porcentaje que representaron los honorarios satisfechos por todos los servicios prestados al Grupo sobre los honorarios totales generados por la firma de auditoría en 2019. Esta ratio es inferior al 0,3% de los ingresos totales de PwC en el mundo.
• Revisó las operaciones bancarias realizadas con sociedades vinculadas a PwC, concluyendo que no se habían formalizado operaciones que comprometieran su independencia.</td></tr>
<tr><td>• Informe de independencia del auditor externo</td><td>• Después de analizar la información detallada en los apartados anteriores, la comisión emitió el 'Informe sobre la independencia del auditor externo' del que se informó al comienzo de esta sección 4.5.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Reelección del auditor externo</td></tr>
<tr><td>• Reelección del auditor externo</td><td>• Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la JGO de 2020, la reelección de PwC como auditor externo del Banco y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2020.</td></tr>
</table>

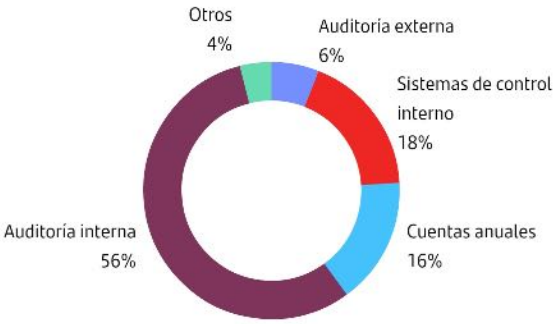
Funciones	Actuaciones desarrolladas
Función de auditoría interna	
• **Evaluación del desempeño de la función de auditoría interna**	• Supervisó la función de auditoría interna, velando por su independencia y eficacia a lo largo del ejercicio 2019. • Fue informada de los avances en el plan de auditoría interna, permitiendo a la comisión tener un control exhaustivo sobre las recomendaciones y calificaciones de Auditoría Interna referidas a las diferentes unidades y divisiones corporativas. Los *chief audit executive* de las principales unidades y divisiones corporativas del Banco han informado al menos una vez a la comisión durante 2019 y la intención es mantener esta sistemática durante 2020. • Representantes de la división de Auditoría Interna asistieron a 12 de las 13 reuniones celebradas por la comisión de auditoría en 2019; una de ellas mantenida únicamente con el *chief audit executive* (CAE) y sin la presencia de otros directivos ni del auditor externo. • Propuso el presupuesto de Auditoría Interna para 2020, velando por que la función cuente con los recursos materiales y humanos necesarios para el desempeño de sus funciones. • Revisó el plan anual de auditoría para 2020, basado en una exhaustiva evaluación del riesgo proponiéndolo al consejo, para su aprobación. • Fue informada con regularidad de las actividades de auditoría interna realizadas en 2019 destacando una mejora en la distribución general de las calificaciones de auditoría, en parte debido al enfoque continuo en la creación de un espacio de control más fuerte. Todos los informes de auditoría emitidos estaban sujetos a un escrutinio adicional por parte de la comisión y en función de ellos, las áreas comerciales relevantes fueron requeridas para presentar a la comisión sus planes de acción. • Revisó la aplicación de las medidas recogidas en el plan estratégico de auditoría interna para el periodo 2019-2022. • Evaluó la adecuación y efectividad de la función de auditoría interna en el desarrollo de su misión, así como el desempeño del CAE en 2019, comunicando sus conclusiones a la comisión de retribuciones y al consejo para la determinación de su retribución variable.
Sistemas de control interno	
• **Seguimiento de la eficacia de los sistemas de control interno**	• Fue informada del proceso de evaluación y certificación del modelo de control interno (MCI) del Grupo correspondiente al ejercicio 2018 y analizó su efectividad, de conformidad con la normativa aplicable por la CNMV - Sistema de Control Interno sobre la información financiera (SCIIF) y por la SEC - Sarbanes-Oxley Act (SOX). El principal objetivo durante el año en este campo fue la reducción del número de riesgos asociados al control de riesgos. A este fin, se pusieron en marcha planes específicos para solucionarlos presentando las actualizaciones a la comisión. • Revisó la efectividad de los controles internos del Banco sobre la elaboración de la información financiera registrada en Estados Unidos en el formato 20-F correspondiente al ejercicio 2018, con arreglo a la Ley Sarbanes-Oxley, concluyendo que, en su opinión, el Grupo mantenía, en todos los aspectos significativos, un control interno efectivo sobre dicha información financiera.
• **Canal de denuncias**	• Fue informada por la función de cumplimiento y conducta acerca de la actividad habida en el canal de denuncia ('Canal Abierto') que existen en el Grupo a estos efectos, especialmente de aquellas cuestiones relacionadas con prácticas financieras y contables y el proceso de generación de información financiera, auditoría y controles internos, constatando que en 2019 no hubo reclamaciones sobre estas materias realizadas a través de estos canales.
• **Coordinación con Riesgos**	• Desarrolló diferentes actividades para garantizar que el plan de auditoría interna esté adecuadamente coordinado con la supervisión de los riesgos relevantes del Grupo y mantuvo reuniones conjuntas con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento con el fin de compartir información sobre el riesgo de modelo, tecnologías de la información y el riesgo de obsolescencia, denuncia de irregularidades, política sobre externalización de servicios a terceros, implementación de las Directrices de la EBA y otros asuntos.
• **Otras actividades**	• La comisión fue informada puntualmente sobre los avances en torno a la estrategia digital del Grupo y las políticas del Banco en relación con terceros proveedores de servicios.
Operaciones vinculadas y corporativas	
• **Creación de entidades de propósito especial o domiciliadas en países considerados paraísos fiscales**	• Estableció los criterios para la aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tienen la consideración de paraísos fiscales, en línea con el compromiso del Banco de limitar y controlar los riesgos reputacionales, fiscales y legales derivados de inversiones en las citadas entidades. • La comisión fue informada por el responsable de Asesoría Fiscal sobre las actividades de las entidades off-shore que el Grupo tiene de acuerdo con la normativa española vigente. Véase la nota 3c) de las 'Memoria consolidada (notas a las cuentas)'.
• **Aprobación de operaciones vinculadas**	• Verificó que las operaciones con partes vinculadas realizadas por el Banco no cumplían las condiciones previstas en la ley y el Reglamento del consejo para precisar la autorización de los órganos de gobierno. Ningún miembro del consejo de administración, directa o indirectamente, ha realizado con el Banco transacciones relevantes o en condiciones no habituales de mercado. La comisión examinó la información relativa a operaciones vinculadas que consta en las cuentas anuales. Véase la sección 4.12 'Operaciones vinculadas y conflictos de interés'. • Revisó y, con su informe favorable, presentó al consejo para su aprobación la actualización de la política de admisión, autorización y seguimiento de las operaciones de financiación a favor de consejeros y miembros de la alta dirección del Banco.
• **Operaciones que impliquen una modificación estructural o corporativa**	• Examinó las operaciones de modificación estructural o corporativa proyectadas por el Grupo durante 2019 con carácter previo a informar al consejo, analizando sus condiciones económicas, el impacto contable y en auditoría interna.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Información a la junta general y documentación social	
• **Información a los accionistas**	• En la JGO celebrada en 2019, D.ª Belén Romana, en su calidad de presidenta de la comisión, informó a los accionistas sobre las materias y actividades propias de la competencia de la comisión.
• **Documentación corporativa de 2019**	• Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades para 2020 identificadas una vez completado el proceso de evaluación del consejo y sus comisiones.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019 la comisión celebró 13 sesiones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019.



Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos marcados para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2019 ha formado parte de la evaluación del funcionamiento del consejo, que este año se ha realizado internamente. El resultado de la misma y las acciones propuestas en relación con la comisión de auditoría fueron analizadas por ésta.

En 2019, la comisión abordó los retos que se propuso para el ejercicio y que fueron identificados en el informe de actividades de 2018, especialmente la coordinación con las diferentes unidades y divisiones. Se han llevado a cabo diferentes actividades para facilitar una supervisión efectiva, acordar asuntos clave y compartir las expectativas del Grupo con las principales geografías del Grupo con la participación, durante 2019, de la presidenta de la comisión de auditoría del Grupo en algunas reuniones de la comisión de auditoría de las diferentes unidades.

La segunda convención de presidentes de las comisiones de auditoría del Grupo se celebró en mayo de 2019, con un enfoque especial en las siguientes áreas clave: auditoría interna y el concepto de *hub*; control contable y financiero y enfoque en el ámbito de control interno; T&O con especial atención a la ciberseguridad y la obsolescencia; auditor externo; la importancia del ámbito de control interno y la evaluación de riesgos; y el enfoque de los supervisores en capital, modelos y asuntos de gobierno.

Además, la comisión ha fortalecido sus competencias financieras y de auditoría y ha aumentado su tamaño pasando de cuatro a cinco miembros. Ha habido una formación adecuada de los consejeros sobre temas financieros y de auditoría, incluidos, entre otros, IRFS 16 y IRFS 17.

Como resultado de esta evaluación se valoró positivamente la composición de la comisión y el alto grado de dedicación de sus miembros, así como el liderazgo de la presidenta. También se consideró adecuada la frecuencia de las reuniones para el correcto funcionamiento y el desempeño de sus funciones de apoyo y asesoramiento al consejo. Se facilitó documentación suficiente y precisa sobre los distintos asuntos tratados, cuya correcta exposición ha fortalecido la calidad de los debates entre sus miembros y ha contribuido a la solidez del proceso de toma de decisiones.

Prioridades para 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para el ejercicio 2020:

- La sustitución de la presidenta de la comisión después de haber transcurrido cuatro años desde su nombramiento (de acuerdo con la LSC y el Reglamento del consejo) y la efectividad continua de la comisión.
- Continuar trabajando en la coordinación con las principales unidades y divisiones desarrollando mecanismos para compartir información de manera periódica. Planificar la agenda de la comisión para asegurarse de que los temas locales clave y los problemas de auditoría interna estén adecuadamente cubiertos.
- Continuar desarrollando una visión transversal de ciertos temas clave mediante 'libros blancos', con el fin de garantizar la supervisión y el seguimiento de forma adecuada de las unidades y divisiones del Grupo teniendo en cuenta las recomendaciones de Auditoría Interna.
- Continuar fortaleciendo el ámbito de control interno, la evaluación de riesgos, la transformación digital y la relación con terceros proveedores.

4.6 Actividades de la comisión de nombramientos en 2019

Este apartado constituye el informe de actividades de la comisión de nombramientos, elaborado por la comisión el 24 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidente	Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente
Vocales	D.ª Sol Daurella Comadrán	Independiente
	D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo
	D. Rodrigo Echenique Gordillo	Otro externo
	D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada uno de los miembros de la comisión, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2019, D. Carlos Fernández y D. Ignacio Benjumea han dejado de ser miembros de la comisión y se han incorporado como nuevos miembros D. Rodrigo Echenique y D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer el 1 de mayo y el 29 de octubre, respectivamente.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades realizadas por la comisión de nombramientos durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Nombramiento y cese de consejeros y miembros de la comisiones	
• **Política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión del consejo y sus comisiones**	• Actualizó la política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros para incluir en el consejo el nuevo objetivo de igualdad de género (presencia de mujeres entre el 40% y el 60%). • Se aseguró de que los procedimientos de selección de consejeros garantizan la idoneidad individual y colectiva del consejo, fomentando la diversidad de género, experiencia y conocimientos y analizó las competencias y aptitudes necesarias para el cargo y evaluó el tiempo y dedicación precisos para el adecuado desempeño. • Continuó ejerciendo un papel de liderazgo en el proceso de nombramiento de consejeros y de los miembros de las comisiones y de la alta dirección, así como en la planificación de su sucesión. • Evaluó la composición de las comisiones del consejo para garantizar el adecuado equilibrio de conocimientos y experiencia para el mejor desarrollo de sus funciones. • Continuó supervisando las competencias y habilidades generales del consejo de administración para cubrir los mercados estratégicos donde el Grupo está presente y la experiencia y conocimientos en materias tales como tecnología, estrategia digital, banca, finanzas o regulación. • Ha llevado a cabo una supervisión continua de los nombramientos de puestos clave y una revisión periódica de los planes de sucesión desde una perspectiva estratégica. • Ha velado por que en cualquier propuesta de nombramiento la selección del conjunto de candidatos, el proceso de entrevista asociado y el nombramiento tengan activamente en cuenta la diversidad.
• **Nombramiento, reelección, ratificación y cese de consejeros y miembros de la comisión**	• Ha analizado la composición global y las competencias del consejo y de sus comisiones para garantizar que sean apropiadas y ha identificado, utilizando la matriz de competencias, los perfiles de conocimientos y experiencia necesarios para realizar los procesos de selección. • Ha analizado los candidatos presentados, así como sus credenciales, y ha evaluado sus habilidades e idoneidad para el puesto. • Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la junta general de accionistas, el nombramiento de D. Henrique de Castro y el nombramiento por cooptación de Mrs Pamela Walkden como nuevos consejeros independientes, y la reelección como consejeros de D. Javier Botín, D. Ramiro Mato, Mr. Bruce Carnegie-Brown, D. José Antonio Álvarez y D.ª Belén Romana. • Tomó nota de la renuncia de D. Carlos Fernández como consejero, antes de que expirara su mandato. • En cuanto al nombramiento de D. Andrea Orcel como consejero delegado del Grupo, en una reunión conjunta de las comisiones de nombramientos y retribuciones, se propuso al consejo no continuar con el nombramiento por las razones comunicadas en el correspondiente hecho relevante y otros comunicados publicados. • Propuso al consejo cambios en la composición de las comisiones con el fin de reforzar aún más su desempeño y apoyo al consejo en sus respectivos ámbitos, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y con lo establecido en el Reglamento del consejo (ver sección 1.1 'Comisiones del Consejo'). • Propuso al consejo el nombramiento de Ms Nadia Schadlow como nuevo miembro del consejo asesor internacional y, una vez concluido el año de su mandato y de acuerdo con los Estatutos, la reelección del resto de sus miembros (ver sección 4.11, 'Consejo asesor internacional').

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Plan de sucesión	
• **Plan de sucesión de consejeros ejecutivos y altos directivos**	• Analizó y propuso al consejo la actualización y mejora de la política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros para su aprobación el 27 de febrero de 2020. • Continuó el proceso de revisión y supervisión de talento y los planes de sucesión de consejeros ejecutivos, altos directivos y posiciones clave en el Grupo, para asegurar que se disponga de personal suficientemente cualificado que permita ejecutar, sin interrupción, los planes estratégicos del Grupo, salvaguardar la continuidad del negocio y evitar que funciones relevantes queden sin estar cubiertas.
Verificación de la categoría de los consejeros	
• **Verificación anual de la categoría de los consejeros**	• Verificó la categoría de cada uno de los consejeros (como ejecutivo, independiente u otros externos) y presentó su propuesta al consejo de administración al objeto de su confirmación o revisión en el informe anual de gobierno corporativo yen la JGO. Véase la sección 4.2. 'Composición del consejo'. • Al evaluar la independencia de los consejeros, la comisión de nombramientos verificó la inexistencia de relaciones de negocio relevantes entre el Grupo y las sociedades en las que aquéllos son o han sido accionistas significativos o administradores y, en particular, en relación con la financiación concedida por el Grupo a tales sociedades. En todos los casos, la comisión concluyó que las relaciones existentes no son significativas, entre otras razones, porque: (i) en caso de tratarse de operaciones de financiación (a) no generan una situación de dependencia económica en las sociedades involucradas dada la posibilidad de sustituir esa financiación por otras fuentes, ya sean bancarias o de otro tipo; y (b) están alineadas con la cuota de mercado de Grupo Santander en el mercado correspondiente; y (ii) no han alcanzado ciertos umbrales comparables de materialidad utilizados en otras jurisdicciones como referencia (por ejemplo, NYSE, Nasdaq o Ley Bancaria de Canadá).
Evolución periódica	
• **Evaluación anual de la idoneidad de los consejeros y titulares de funciones clave**	• Evaluó la idoneidad de los miembros del consejo, de la alta dirección, de los responsables de las funciones de control interno y de las personas con puestos clave del Grupo, y verificó que todos ellos cuentan con honorabilidad comercial y profesional, reúnen los conocimientos y la experiencia adecuados para desempeñar sus funciones y que tienen capacidad efectiva de tomar decisiones de forma independiente y autónoma en beneficio del Grupo. Igualmente, la comisión concluyó que los miembros del consejo están en disposición de ejercer un buen gobierno en el Banco, evaluando, a estos efectos, su asistencia a las reuniones del consejo y de las comisiones de las que son miembros. A tal efecto, ha verificado una asistencia media de aproximadamente el 95,75%, sin que ninguno de ellos presente un nivel de asistencia al consejo y a las comisiones de las que son actualmente miembros por debajo del umbral mínimo del 75%, por lo que no ha resultado necesaria ninguna actuación al respecto por parte de la comisión. • Durante 2019, ningún consejero del Banco ha informado a la comisión, ni, hasta donde alcanza su conocimiento, ésta ha conocido, ninguna circunstancia o situación que pudiera perjudicar al crédito y reputación del Grupo que tuviera que ser objeto de análisis por la comisión.
• **Posibles conflictos de interés y otras actividades profesionales de los consejeros**	• Examinó la información facilitada por los consejeros acerca de otras actividades profesionales o cargos para los que hubieran sido propuestos y concluyó que dichas obligaciones no interferían en la dedicación exigida como consejeros del Banco y no les situaban en un potencial conflicto de interés que pudiera afectar al desempeño de su cargo.
• **Proceso de autoevaluación del consejo**	• En coordinación con la presidenta del consejo, el ejercicio de autoevaluación del consejo en 2019 se realizó de forma interna, sin el apoyo de un asesor externo. La autoevaluación incluyó al consejo y a todas sus comisiones, así como a la presidenta, el consejero delegado, el consejero coordinador, el secretario y cada uno de los consejeros. Véase 'Autoevaluación del consejo' en la sección 4.3. • Actualizó y sometió al consejo, para su aprobación, la matriz de competencias y diversidad del consejo. Véase 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' en la sección 4.2).
Alta dirección	

• **Evaluación de la idoneidad de altos directivos y otros puestos clave**	• La comisión informó favorablemente, entre otros, los siguientes nombramientos, acordados por el consejo de administración:
	  • D. Javier San Félix como nuevo responsable de la división global centrada en servicios de pago denominada Santander Global Payments Service.
	  • D.ª Marjolein van Hellemond-Gerdingh como nueva responsable de Cumplimiento y conducta (CCO) de cumplimiento, en sustitución de D.ª Mónica López-Monís, nombrada responsable de relaciones con supervisores y regulatorias.
	  • D. José Luis de Mora como nuevo responsable de Santander Consumer Finance, en sustitución de D.ª Magda Salarich.
	• Además, la comisión informó favorablemente sobre el nombramiento de consejeros y altos directivos de las principales filiales del Grupo.

• **Simplificación y modificación de la estructura de gestión. Simplificación de la estructura organizacional**	• La comisión emitió una opinión favorable sobre la creación de tres nuevos roles para la gestión de las tres áreas geográficas en las que el Banco opera, con el fin de mejorar la colaboración y la toma de decisiones en la ejecución de la estrategia global del Grupo:
	  • Europa, liderada por Mr Gerry Byrne como responsable de Europa, y reportando a él los responsables por país de España, Portugal, Reino Unido, Polonia y Consumer Finance.
	  • América del Sur, liderada por D. Sergio Rial como responsable de América del Sur, reportando a él los responsables por país de Chile, Argentina, Uruguay y Región Andina.
	  • América del Norte, liderada por D. Héctor Grisi, respondiendo ante él el responsable de EE.UU.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Gobierno interno	
• **Supervisión del gobierno interno, incluido el gobierno de filiales de Grupo Santander**	• Evaluó la idoneidad de determinados nombramientos o reelecciones en las filiales del Grupo sujetas al procedimiento de nombramientos e idoneidad de Grupo Santander y supervisó que el consejo de administración de las filiales tuviera una adecuada composición. Recibió explicaciones periódicas de los nuevos desarrollos regulatorios en materia de gobierno, las tendencias de gobierno emergentes y las mejores prácticas de gobierno, y sus implicaciones para el Grupo. • Revisó y sometió a la aprobación del consejo la modificación del Reglamento del consejo de administración, de acuerdo con la Guía Técnica 1/2019 de la CNMV sobre las comisiones de nombramientos y de retribuciones de 20 de febrero de 2019. • Revisó el enfoque propuesto para la remuneración de los consejeros del Grupo que pertenezcan a consejos de filiales con carácter no ejecutivo. • Verificó el seguimiento por parte de las filiales de las directrices del modelo de gobierno Grupo-Filiales en relación con la estructura del consejo y las comisiones , y sus funciones de acuerdo con las mejores prácticas. • Propuso y aprobó el nombramiento de consejeros de las filiales para garantizar que las personas que representen al Banco sean adecuadas y plenamente conscientes de sus funciones y responsabilidades.
Información a la junta general y documentación social	
• **Información a los accionistas**	• En la JGO celebrada en 2019, Mr Bruce Carnegie-Brown, en su calidad de presidente de la comisión, informó a los accionistas sobre las materias y actividades propias de lacompetencia de la comisión. • Recibió un resumen de los aspectos más destacados y resultados de la JGO de 2019. • Revisó el trabajo realizado conjuntamente por el consejero coordinador y el equipo de Relación con Accionistas e Inversores, así como la opinión de los inversores y accionistas sobre los acuerdos en materia de gobierno corporativo del Grupo.
• **Documentación corporativa de 2019**	• Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades para 2020 identificadas una vez completado el proceso de evaluación del consejo y sus comisiones. • Revisó el informe anual de gobierno corporativo.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019, la comisión de nombramientos celebró 13 sesiones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019.



Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos marcados para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2019, ha formado parte de la evaluación del funcionamiento del consejo, que este año se ha realizado internamente. La comisión consideró las conclusiones y las acciones sugeridas derivadas de la revisión.

En 2019, la comisión abordó los retos que se propuso para el ejercicio y que fueron identificados en el informe de actividades de 2018.

Se han llevado a cabo diferentes actividades en la transformación cultural del Banco. La comisión recibió información sobre los Programas de Desarrollo de Talento y las iniciativas de Recursos Humanos orientadas a la formación y adaptación de la plantilla de Banco Santander a las necesidades futuras.

Desde el punto de vista de la diversidad, hemos alcanzado la plena igualdad de género en el Consejo (presencia de mujeres del 40% al 60%) y se ha nombrado a D. Henrique de Castro y a Mrs Pamela Walkden como nuevos consejeros independientes que aportan una mayor diversidad al Consejo, en línea con las mejores prácticas.

Con el fin de mejorar continuamente la eficacia del consejo y de las comisiones, la comisión ha desempeñado un papel activo en la revisión y discusión del ejercicio de evaluación de la eficacia del consejo y de las comisiones, así como en el posterior seguimiento de su plan de implantación. La comisión ha continuado impulsando la mejora del gobierno corporativo en todo el Grupo, con especial foco en el eficaz funcionamiento del consejo y en la adecuada supervisión y control de las operaciones de sus filiales.

La comisión ha continuado con la revisión periódica del plan de sucesión de los miembros del consejo y de la alta dirección en relación con la estrategia actual y futura y los potenciales retos a los que se enfrenta el negocio.

En el proceso de autoevaluación se valoró positivamente la efectividad de la comisión, incluyendo el liderazgo del presidente. Se ha facilitado documentación suficiente y precisa sobre los temas tratados, que ha reforzado la calidad

de los debates entre los miembros y la buena toma de decisiones.

Prioridades para 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2020:

- **Gobierno corporativo y gobierno de las filiales**: impulsar la mejora continua del gobierno corporativo en todo el Grupo, con especial atención en el eficaz funcionamiento del consejo de administración y la adecuada supervisión y control de las operaciones de sus filiales. Hacer seguimiento de las novedades de gobierno (tendencias, regulación y mejores prácticas) y las implicaciones para el Grupo, y revisar de forma continua las habilidades y la experiencia requeridas a los consejeros.

  El Comité seguirá recibiendo *feedback* de los inversores y analistas proporcionados al presidente, al director de Relación con inversores y al director de Gobierno interno.

- **Planificación de sucesión**: atención continua en la gestión de la sucesión y en la revisión periódica de los planes, teniendo en cuenta la estrategia actual y futura y los potenciales retos a los que el negocio puede enfrentarse a la hora de identificar las necesidades futuras de liderazgo y el desarrollo de la sucesión interna.

- **Diversidad**: el Banco seguirá trabajando en el equilibrio entre hombres y mujeres y en una diversidad más amplia. Atención en la supervisión de las filiales a este respecto.

4.7 Actividades de la comisión de retribuciones en 2019

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de retribuciones elaborado por la comisión el 24 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidente	Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente
Vocales	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo
	D.ª Sol Daurella Comadrán	Independiente
	D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo
	D. Henrique de Castro	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada miembro de la comisión, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2019, D. Carlos Fernández ha dejado de ser miembro de la comisión y D. Henrique de Castro se incorporó como nuevo miembro el 29 de octubre de 2019.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades de la comisión de retribuciones durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Retribuciones de los consejeros	
• **Retribución individual de los consejeros en su condición de tales**	• Analizó la retribución individual de los consejeros en su condición de tales teniendo en cuenta los cargos desempeñados, su pertenencia y asistencia a las distintas comisiones y, en su caso, otras circunstancias objetivas valoradas por el consejo. • Presentó al consejo la propuesta de mantener sin cambios los componentes de la retribución.
• **Retribución fija individual de los consejeros ejecutivos**	• Propuso al consejo mantener el sueldo bruto anual de los consejeros ejecutivos en 2020, al igual que en el ejercicio anterior.
• **Retribución variable individual de los consejeros ejecutivos**	• Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la JGO de 2019, la aprobación de un límite máximo de retribución variable de hasta el 200% del componente fijo para los consejeros ejecutivos y determinados empleados del Grupo pertenecientes a categorías cuyas actividades profesionales (excluyendo funciones de control) tengan un impacto significativo en el perfil de riesgo del Grupo (el denominado 'colectivo identificado' o '*Material Risk Takers*'). • Propuso para su aprobación por el consejo y dentro del marco establecido en la política de remuneraciones de los consejeros, la retribución variable anual para el año 2018 pagadera de inmediato y los importes diferidos, parte de los cuales tienen carácter máximo y están condicionados al cumplimiento de los objetivos a largo plazo de los consejeros ejecutivos. La propuesta se hizo con base en el nivel individual de consecución de los objetivos de desempeño anual y las ponderaciones previamente establecidas por el consejo. • Como parte de la política de remuneraciones de los consejeros, propuso los indicadores y objetivos de desempeño anual para calcular la retribución variable anual del ejercicio 2020, así como las escalas de consecución de los objetivos de desempeño anuales y plurianuales y las ponderaciones para su aprobación por el consejo.
• **Retribuciones de los consejeros y acuerdos de compensación de ejecutivos**	• En cuanto al nombramiento de D. Andrea Orcel como consejero delegado del Grupo, en una reunión conjunta de las comisiones de nombramientos y retribuciones, se propuso al consejo no continuar con el nombramiento por las razones comunicadas en el correspondiente hecho relevante y otros comunicados publicados.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
• **Planes sobre acciones**	• Propuso al consejo para su posterior remisión a la JGO de 2019 los planes de retribución que implican la entrega de acciones u opciones sobre acciones (plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales, plan de retribución variable diferida y condicionada, aplicación de la normativa sobre *buy-out* del Grupo, plan para los empleados de Santander UK Group Holdings plc. y otras sociedades del Grupo en Reino Unido y, por primera vez, un incentivo para la transformación digital, que proporciona una herramienta al Grupo para atraer y retener el talento necesario para la consecución de importantes hitos que están alineados con la hoja de ruta digital del Grupo).
• **Propuesta al consejo de administración de la Política de Remuneraciones de los consejeros**	• Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la JGO de 2019, la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros para 2019, 2020 y 2021 y la comisión formuló el preceptivo Informe sobre la política de remuneraciones.
• **Propuesta al consejo de administración del Informe Anual sobre las Remuneraciones de los consejeros**	• Formuló y propuso al consejo, para la posterior votación consultiva en la JGO de 2019, el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. • Prestó su apoyo al consejo en la supervisión del cumplimiento de la política de remuneraciones de los consejeros. • La comisión fue informada por el consejero coordinador acerca de los contactos con los accionistas principales y los representantes de los asesores de voto en relación con la retribución de los consejeros ejecutivos. • Celebró una sesión conjunta con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento para verificar que los sistemas de retribución tienen en cuenta el riesgo, la solvencia y la liquidez y que no ofrecen incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por el Banco, de forma que promuevan y sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos.
Retribución de miembros de la alta dirección no consejeros	
• **Política retributiva de los miembros de la alta dirección**	• Propuso al consejo para su aprobación la retribución anual, fija y variable, de los miembros de la alta dirección. • Propuso al consejo para su aprobación la retribución anual variable correspondiente al año 2018 pagadera de forma inmediata y diferida de los principales segmentos directivos, de acuerdo con el grado de consecución de los objetivos cuantitativos y cualitativos previamente definidos, así como la retribución individual de los miembros de la alta dirección, basándose en su nivel de consecución de los objetivos de desempeño anual y en sus ponderaciones previamente establecidas por el consejo. • Propuso al consejo para su aprobación los indicadores de desempeño anuales que se aplicarían en el cálculo de la retribución variable anual del año 2020, con la colaboración del comité de recursos humanos; las escalas de consecución de los objetivos de desempeño anuales y plurianuales y sus ponderaciones.
Retribución de otros directivos cuyas actividades pueden tener un impacto significativo en la asunción de riesgos por parte del Grupo	
• **Retribución de aquellos directivos que, no perteneciendo a la alta dirección, formen parte del denominado 'colectivo identificado'**	• Revisó los porcentajes de la retribución fija y variable de las funciones de control para asegurar su alineamiento con la regulación vigente. • Estableció los elementos clave de las retribuciones del colectivo identificado. • Revisó y actualizó la composición del colectivo identificado con el fin de identificar a las personas dentro del Grupo que encajen dentro de los parámetros establecidos para ser incluido en dicho grupo. • Elevó al consejo, para su posterior sometimiento a la JGO de 2019, la aprobación de un límite máximo de retribución variable de hasta el 200% del componente fijo para determinados empleados del Grupo pertenecientes a categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan un impacto significativo en el perfil de riesgo del Banco o del Grupo.
• **Ayudar al consejo en la supervisión del cumplimiento de las políticas de remuneraciones**	• Revisó los programas de retribución de los consejeros procurando que se ajusten a criterios de moderación y adecuación con los resultados, cultura y perfil de riesgo del Grupo y que no se ofrezcan incentivos para asumir riesgos que excedan del nivel tolerado por el Banco, de forma que promuevan y sean compatibles con una gestión adecuada y efectiva de los riesgos. • Informó al consejo del contenido del informe emitido por un consultor externo sobre la evaluación de la política de retribuciones, según lo dispuesto en la Ley 10/2014, que establece que la política retributiva de las entidades de crédito será objeto, al menos una vez al año, de una evaluación interna central e independiente para verificar que se cumplen las pautas y los procedimientos de retribución adoptados por el consejo de administración en su función de supervisión. • Prestó ayuda al consejo en la supervisión del cumplimiento de la política de remuneraciones de los consejeros y otros miembros del colectivo identificado, así como de las restantes políticas retributivas del Grupo. • Verificó la independencia de los consultores externos que asistieron a la comisión en el desarrollo de sus funciones.
Brecha salarial	
	• Analizó la información sobre la brecha salarial en el Grupo, comparándola tanto con los datos del ejercicio anterior como con los objetivos fijados, prestando especial atención a los conceptos de brecha salarial de género (comparación del salario medio entre hombres y mujeres) y brecha salarial (comparación de la retribución por el mismo puesto, nivel y/o área – "la misma retribución por el mismo trabajo "), e identificó áreas de mejora al respecto.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Gobierno interno	
• **Gobierno**	• Revisó el plan de acción destinado a mejorar su eficacia, elaborado sobre la base de los resultados de la evaluación del consejo durante 2018. • Informó al consejo sobre las propuestas de modificación de su reglamento derivadas de las mejores prácticas internacionales y de la Guía Técnica 1/2019 de la CNMV, sobre las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones. • Revisó la definición, impacto y cronograma previsto del acuerdo de la Unión Europea de revisión de las reglas de retribución de ejecutivos (capítulo de compensaciones de la Directiva de exigencias de capital "CRD V", por la que se actualiza "CRD IV").
Información a la junta general y documentación social	
• **Información a los accionistas**	• En la JGO celebrada en 2019, Mr Bruce Carnegie-Brown, en su calidad de presidente de la comisión, informó a los accionistas sobre las materias y actividades propias de la competencia de la comisión durante 2018.
• **Documentación corporativa de 2019**	• Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo por la comisión en el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades para 2020 identificadas una vez completado el proceso de evaluación del consejo y sus comisiones.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019, la comisión de retribuciones celebró 11 reuniones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019.



Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos marcados para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2019 ha formado parte de la evaluación del funcionamiento del consejo, que este año se ha realizado internamente. El resultado de la misma y las acciones propuestas en relación con la comisión de retribuciones fueron analizadas por ésta.

El proceso de autoevaluación valora positivamente su eficacia global, así como el liderazgo del presidente. Se ha facilitado documentación suficiente y precisa sobre los temas tratados, que ha reforzado la calidad de los debates entre los miembros y la buena toma de decisiones. En particular, la comisión destacó la creciente complejidad asociada a las prácticas de remuneración y reiteró la necesidad de que la comisión siguiera dedicando el tiempo adecuado a estas materias.

En 2019, la comisión ha abordado los retos planteados para el ejercicio e identificados en el informe de actividades de 2018.

Se han llevado a cabo diferentes actividades para facilitar la coordinación intragrupo, la diferencia de retribución entre hombres y mujeres y la eficacia de las compensaciones.

Con el fin de cumplir con el modelo de gobierno del Grupo-Filiales, la comisión ha realizado una revisión de las prácticas retributivas a nivel de Grupo para evaluar su adecuación a las prácticas locales y a las entidades comparables, así como a los estándares utilizados por el Grupo en relación con la retribución percibida por los consejeros externos de las filiales del Grupo.

La comisión revisó todas las propuestas de ajustes de la retribución fuera de ciclo para los miembros de la alta dirección.

La comisión ha continuado realizando el seguimiento del análisis de la información salarial de género e identificando aspectos de mejora.

La comisión revisó algunos esquemas de compensación que respaldaban la atracción y retención de talento clave para contribuir a la digitalización y al nivel de consecución de las métricas de incentivos a largo plazo para el periodo 2016 - 2018.

Asimismo, la comisión revisó las políticas y prácticas de compensación a nivel de grupo y evaluó su eficacia de acuerdo con el artículo 19 del Reglamento del consejo.

Informe sobre la política de remuneraciones de los consejeros

Con arreglo a lo exigido por el artículo 529 novodecies de la Ley de Sociedades de Capital en su apartado 2, la comisión de retribuciones elabora este informe en relación con la propuesta de la política de remuneraciones para 2020, 2021 y 2022 que el consejo de administración tiene previsto someter a la próxima JGO como punto separado en el orden del día y que forma parte integrante de este informe. Véase sección 6.4 'Política de remuneraciones a los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022 que se somete al voto vinculante de los accionistas'.

Considerando el análisis realizado en el contexto de la elaboración del informe anual de remuneración de consejeros de 2019 y la tarea de supervisión continua en relación con la política de remuneraciones, la comisión de remuneraciones considera que la política de remuneraciones para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que está previsto que se

someta al voto de los accionistas y está incluida en la sección 6.4 siguiente, es conforme con los principios de la política de remuneración del Banco y con el sistema de remuneraciones previsto estatutariamente.

La citada política considera como novedad nuestros compromisos públicos fundamentales de banca responsable como un ajuste cualitativo del beneficio en los planes retributivos de la alta dirección.

Prioridades para 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2020:

- La coordinación con las comisiones de retribuciones de las filiales del Grupo es un ámbito de actuación continua. Seguimiento de la implantación y aplicación de las políticas corporativas en materia de remuneraciones, con el fin de asegurar un enfoque consistente al respecto.
- Progresiva reducción de la brecha salarial de género en el Grupo.
- Enfoque continuo en la configuración de esquemas de compensación congruentes con la cultura del Banco y la meritocracia y el resto de valores corporativos.
- Revisar las políticas retributivas del Banco para asegurar que están alineadas con las mejores prácticas internacionales , que incluyan métricas medioambientales y sociales y de carácter no financiero, y que permiten la atracción y retención del talento.

4.8 Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2019

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento elaborado por la comisión el 17 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidente	D. Álvaro Cardoso de Souza	Independiente
Vocales	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo
	D.ª Esther Giménez Salinas i Colomer	Independiente
	D. Ramiro Mato García-Ansorena	Independiente
	D.ª Belén Romana García	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada miembro de la comisión, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Riesgos	
• **Apoyar al consejo en la (i) definición de las políticas de riesgos del Grupo; (ii) la determinación del apetito, la estrategia y cultura de riesgos; y (iii) su alineación con los valores corporativos del Grupo**	• La comisión llevó a cabo una supervisión general de los riesgos del Grupo, así como análisis específicos por unidades y tipos de riesgos, y evaluó diferentes propuestas, asuntos y proyectos relativos a su gestión y control. • Presentó al consejo para su aprobación el apetito de riesgo, incluyendo propuestas de nuevas métricas, y revisó con periodicidad trimestral el cumplimento de sus límites. • Fue informada de los asuntos relativos a la adecuada gestión y control de los riesgos en el Grupo y, en concreto, del ejercicio de *Risk identification and assessment* (RIA) y de *Risk and control self-assessment* (RCSA), dos de las principales herramientas para el control de riesgos. • Supervisó los riesgos derivados de la obsolescencia tecnológica y los relacionados con la ciberseguridad, que incluyen filtración de datos, detección de incidentes y vulnerabilidades, gestión de la falta y actualización de software y control de accesos, entre otros. Asimismo se informó a la comisión sobre el estado de situación de los principales desarrollos y proyectos tecnológicos. La supervisión de estas materias se llevó a cabo en coordinación con la comisión de innovación y tecnología, con la que esta comisión celebró una sesión conjunta. • Supervisó los distintos riesgos asociados a las principales operaciones corporativas analizadas por el Banco y las diferentes medidas propuestas para afrontarlos. En particular, supervisó los riesgos asociados a la inversión estratégica en Ebury, una de las mayores plataformas de pagos y divisas de Reino Unido para pequeñas y medianas empresas. • El *Group chief financial officer* (CFO) del Grupo presentó a la comisión el plan de viabilidad corporativo (*recovery plan*) de 2019, evaluando la resiliencia del Grupo en escenarios de estrés severo. El plan fue sometido al consejo de administración para su aprobación. Además fue presentada a la comisión la situación del plan de resolución de 2019 y la propuesta para 2020. • Supervisó la alineación de la estrategia de riesgos con el plan financiero estratégico a 3 años, P-22 (de 2020 a 2022), que cubre, en términos cualitativos y para todo el Grupo, las prioridades y los proyectos para los próximos tres años y, en términos cuantitativos, un plan financiero para ese período.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
• **Gestión y control de riesgos**	• Recibió actualizaciones periódicas sobre el grado de detalle de los principales riesgos gestionados y sobre la adecuación de los controles de mitigación. • Analizó los riesgos y oportunidades asociados a los riesgos emergentes y cómo estos afectan a las diferentes geografías y áreas de riesgo y, en particular, los sectores relacionados con el cambio climático. Se proporcionó un informe a la comisión sobre el sector de las industrias extractivas, incluidas las industrias del petróleo y el gas, la minería y el acero, así como sobre las políticas y exposiciones existentes. • La comisión ha realizado un continuo seguimiento al proceso de integración de Banco Popular (completado en plazo sin problemas significativos) y, en particular, a la minimización de riesgos tales como los tecnológicos, de reputación, operativos y de ejecución. • Durante el año 2019 se analizaron en particular los 'préstamos dudosos' y los 'activos dudosos' y se presentó a la comisión un informe específico sobre financiación apalancada para su revisión y discusión. • Apoyó y asistió al consejo en la realización de los test de estrés del Banco. En particular, evaluó los escenarios e hipótesis que se utilizan en tales pruebas, analizando los resultados y las medidas propuestas por la función de Riesgos como consecuencia de los mismos. • Recibió y analizó las actualizaciones periódicas de riesgo de mercado y estructural del Banco, y revisó el riesgo de contrapartida. • Los riesgos no financieros, incluido el riesgo legal, siguieron siendo un área clave de seguimiento. Se realizó un análisis profundo sobre el riesgo de proveedores que permitió a los miembros de la comisión una mejor comprensión de las posibles contingencias. • Realizó un *deep-dive* en el sector extractivo de la industria, que abarca los subsectores de petróleo y gas, minería y acero.
• **Supervisar la función de Riesgos**	• Veló por la independencia y eficacia de la función de Riesgos, asegurándose de que se le proporcionaban recursos materiales y humanos. • Evaluó la función de Riesgos y el desempeño de su responsable (CRO) y transmitió su evaluación a la comisión de retribuciones y al consejo para la determinación de su retribución variable.
• **Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales**	• Celebró una sesión conjunta con la comisión de retribuciones para verificar que los sistemas de retribución tienen en cuenta el riesgo, la solvencia y la liquidez y que no ofrecen incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por el Banco, de forma que promuevan y sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos. • Analizó, con la comisión de retribuciones, los factores empleados para determinar el ajuste al riesgo *ex ante* de la retribución variable total asignada a las unidades, teniendo en cuenta cómo se concretaron en la práctica los riesgos previamente valorados. • Revisó el '*bonus pool*' de 2019 y el resultado del ejercicio anual de identificación de los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en el perfil de riesgo del Grupo.
Capital y liquidez	
• **Asistir al consejo en la aprobación de la estrategia de capital y liquidez y supervisar su aplicación**	• Revisó el informe anual de autoevaluación de capital (ICAAP) preparado por el departamento financiero y revisado por la función de Riesgos, de acuerdo con las mejores prácticas del sector y las pautas establecidas por el supervisor, tras lo cual se sometió al consejo para su aprobación. Además, realizó una planificación de capital según los escenarios empleados para un horizonte temporal de tres años. • Informó favorablemente el informe con relevancia prudencial (Pilar III), que fue sometido al consejo y aprobado por éste. El documento describe distintos aspectos de la gestión de capital y de riesgos del Grupo; ofrece una visión sobre la función y gestión del capital; la base de capital y los requerimientos de recursos propios; las políticas de gestión de los diferentes riesgos asumidos por el Banco, desde el punto de vista de consumo de capital; la composición de la cartera del Grupo y su calidad crediticia, medidos en términos de capital; y el despliegue de modelos internos avanzados. • Evaluó el plan de liquidez (ILAAP), desarrollado en el contexto del modelo de negocio del Grupo que se sometió al consejo para su aprobación. • Supervisó de modo continuo los niveles y la gestión de capital. Además, supervisó el proyecto "Herramientas de capital" para mejorar de manera integral su administración, asegurando que la asignación de capital sea apropiada para todos los riesgos asumidos.
Cumplimiento y conducta	
• **Supervisar la función de Cumplimiento y conducta**	• Supervisó la culminación del programa anual de cumplimiento, que ahora es más completo y es uno de los procesos clave de la función de Cumplimiento y Conducta. El programa de cumplimiento es supervisado por el consejo y la dirección de las filiales, y validado por la función de Cumplimiento y Conducta del Grupo. • Evaluó la función de Cumplimiento y Conducta (incluido el análisis de la dotación de personal de la función para garantizar que tenga los recursos materiales y humanos necesarios para el desempeño de sus funciones) y el desempeño del *Group chief compliance officer* (CCO) y la transmitió a la comisión de retribuciones y el consejo para establecer su remuneración variable. • Informó el nombramiento de la nueva CCO antes de su aprobación final por parte del consejo. • Se comprobó que el centro corporativo tiene los componentes necesarios para garantizar el control y la supervisión continua del modelo de cumplimiento y conducta, estableciendo sistemas sólidos de gobierno e informes sistemáticos e interacción con las unidades locales de acuerdo con el modelo de gobierno Grupo-subsidiarias. • Se proporcionaron informes mensuales sobre la función de cumplimiento a la comisión como parte del informe mensual de riesgos y cumplimiento. En particular, se informó sobre cuestiones regulatorias, de gobierno de productos y protección del consumidor, riesgo reputacional, eventos internos y externos, notificaciones e inspecciones de supervisores, autocartera, etc.

Funciones	Actuaciones desarrolladas

• **Cumplimiento Regulatorio**	• Supervisó el cumplimiento de los requerimientos regulatorios relativos a:
	  • El Reglamento general de protección de datos (GDPR) y la consolidación del marco de control.
	  • La finalización y mejora del marco de control de MiFID para cada unidad local en colaboración con otras unidades.
	  • La actualización de la *Dodd Frank* Título VII.
	  • El programa de cumplimiento de la *Rule Volcker* se ha adaptado a las recientes modificaciones introducidas en la norma y la supervisión de esta regulación ha continuado durante 2019.

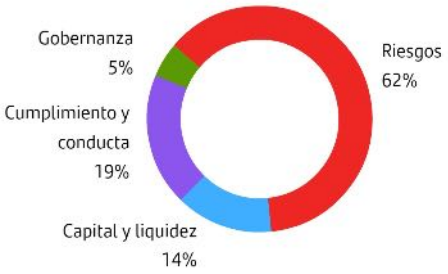
• ***Financial Crime Compliance (FCC)***	• Supervisó el cumplimiento por parte del Grupo de los requerimientos regulatorios relativos al *Financial Crime Compliance* (FCC) y, entre otros:
	  • Proporcionó actualización anual de los temas clave y los riesgos más relevantes en el Grupo.
	  • Comunicó y atendió las recomendaciones y observaciones derivadas del Informe anual del experto independiente referente a Banco Santander, S.A., de conformidad con la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014 (prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo).
	• En enero de 2019 se nombró un nuevo responsable global de FCC y se realizó una reestructuración de su equipo para conseguir una mayor especialización en las materias de su cometido.
	• Durante el 2019, el Grupo ha prestado especial atención a la optimización de los sistemas, emisión de políticas y guías de implementación y un nuevo módulo de formación de Prevención del Blanqueo de Capitales.

• **Gobierno del producto y protección del consumidor**	• Recibió información actualizada de la situación de las reclamaciones de los clientes en el primer semestre de 2019, abarcando 28 países, 36 unidades de negocio y 9 sucursales de SCIB, y sobre los planes de acción implantados para mitigar las deficiencias y los perjuicios a clientes identificados. • En una sesión conjunta con la comisión de retribuciones, recibió información sobre el progreso logrado en los planes de acción locales relativos a la retribución de la fuerza de ventas interna del Grupo y una sinopsis de una primera evaluación de la fuerza de ventas externa con respecto al potencial impacto en el riesgo de conducta. • Recibió información sobre la gestión del riesgo y algunas de las conclusiones extraídas de las actividades realizadas por la unidad de Gobierno del producto y protección al consumidor.
• **Supervisión del canal de denuncias ('Canal Abierto')**	• Promovió y supervisó el uso del modelo Canal Abierto (una forma específica de gestionar los canales de denuncia de irregularidades en el Grupo). A través de Canal Abierto, los empleados pueden denunciar, de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima, violaciones al Código General de Conducta y comportamientos no alineados con los corporativos o contrarios a los valores de Simple, Personal y Justo. El Canal Abierto tiene como objetivo contribuir a la transformación cultural del Grupo al aumentar la conciencia sobre la importancia de hablar claro (*Speaking Up*) para que se cree un ambiente de trabajo donde los empleados puedan hablar directamente y ser realmente escuchados. • Revisó e informó las medidas tomadas en los diferentes países como resultado del uso de canales de denuncia.
Gobernanza	
• **Gobierno corporativo y Gobierno interno**	• Prestó apoyo a la comisión de nombramientos en su función de asistir al consejo en relación con el gobierno corporativo y la política de gobierno interno del Banco y del Grupo. • Revisó la modificación de las reglas de funcionamiento de la comisión de control de riesgos y del comité ejecutivo de riesgos para mejorar las prácticas de la comisión y simplificar el proceso de toma de decisiones. • En relación con la gestión y el gobierno de datos, el comité revisó las dos prioridades clave, es decir, extender el modelo de gobierno de datos más allá de la agregación de datos de riesgo y la estructura de informes de riesgos, y simplificar ese gobierno. • Recibió informes trimestrales sobre los asuntos discutidos en la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura por el presidente de esta comisión. • En una reunión conjunta con la comisión de auditoría, revisó el estado del plan de auditoría interna y de las principales recomendaciones del Banco, y examinó los trabajos de auditoría interna en la división corporativa de Riesgos.
Supervisores	
• **Relación con los supervisores**	• La supervisión continua de la interacción con reguladores ha asegurado la involucración continua de la comisión en las principales áreas de interés regulatorio. • En su interacción con los reguladores, la comisión fue informada del proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP). • La comisión fue informada de las actualizaciones de las nuevas tasas interbancarias (IBORs) basadas en tasas alternativas sin riesgo, que están siendo desarrolladas por los supervisores de las principales jurisdicciones.
Información a la junta general y documentación social	
• **Documentación corporativa de 2019**	• Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades para 2020 identificadas una vez completado el proceso de evaluación del consejo y sus comisiones.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019, la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento celebró 14 reuniones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019[A].



A. Todos los temas regulatorios y de relación con supervisores, tratados en 2019 están incluidos en todas las funciones descritas en el gráfico.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los retos propuestos para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2019 ha formado parte de la evaluación del funcionamiento del consejo, que este año se ha realizado internamente. La comisión hizo un seguimiento de todas las acciones y mejoras organizativas que se lanzaron como resultado de la evaluación realizada en 2018 y, en particular:

- La supervisión continua de los **principales riesgos** y del posible impacto de su materialización, y el análisis continuo del entorno macroeconómico y los indicadores de alerta temprana.
- Asegurar la **coordinación adecuada con otras comisiones del consejo**. La comisión ha examinado conjuntamente con la comisión de retribuciones si la política de incentivos prevista en el esquema de remuneración tiene en cuenta los riesgos. Además, en una sesión conjunta con la comisión de auditoría, la comisión revisó el estado del plan de auditoría interna y los trabajos de auditoría interna en la división corporativa de Riesgos.
- Supervisión de **proyectos de transformación** (regulatorios y no regulatorios), incluyendo el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP) y en relación con los nuevos IBORs basadas en una tasa alternativa libre de riesgo.

El proceso de autoevaluación valora positivamente el alto grado de dedicación de sus miembros, así como el liderazgo del presidente. Asimismo, se consideró que la frecuencia y la duración de sus reuniones eran adecuadas para su correcto funcionamiento, si bien la comisión señaló la creciente lista de temas que ha de abordar y la consiguiente necesidad de lograr una adecuada asignación de tiempo a los más relevantes. Se ha facilitado documentación suficiente y precisa sobre los temas tratados, que ha reforzado la calidad de los debates entre los miembros y la buena toma de decisiones.

Prioridades 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2020:

- La supervisión de los principales riesgos del Grupo, de los indicadores de alerta temprana y de sus posibles consecuencias y acciones de mitigación para garantizar que los perfiles de riesgo se mantienen dentro de los límites y apetito de riesgo aprobado por el consejo.
- El seguimiento estrecho de los riesgos emergentes / no tradicionales para permitirnos anticipar cambios estratégicos clave en el entorno empresarial.
- La coordinación continua con el resto de comisiones del consejo, incluyendo, entre otras, la comisión de banca responsable sostenibilidad y cultura, la comisión de retribuciones, la comisión de innovación y tecnología y, en particular, la comisión de auditoría, para garantizar que todas ellas tienen identificadas y comparten la información sobre las áreas de interés mutuo.
- El seguimiento de la efectividad del funcionamiento de la comisión para asegurar que ésta desempeña sus competencias de la manera más efectiva posible.

4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2019

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura elaborado por la comisión el 3 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidente	D. Ramiro Mato García-Ansorena	Independiente
Vocales	D.ª Ana Botín Sanz de Sautuola y O´Shea	Ejecutivo
	Ms Homaira Akbari	Independiente
	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo
	D. Álvaro Cardoso de Souza	Independiente
	D.ª Sol Daurella Comadrán	Independiente
	D.ª Esther Giménez Salinas i Colomer	Independiente
	D.ª Belén Romana García	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada uno de los miembros de la comisión, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Acciones desarrolladas
Estrategia de banca responsable	
• **Iniciativas y retos de banca responsable**	• Se informó a la comisión de las diferentes iniciativas para afrontar los retos del nuevo entorno bancario y un crecimiento inclusivo y sostenible. • Consideró las acciones prioritarias clave con respecto a empleados, clientes, accionistas y la sociedad. • Revisó las nuevas métricas y objetivos, la evolución de las prioridades, la agenda y los compromisos propuestos en relación con la banca responsable y el grado de difusión pública de dicha información. • Apoyó al consejo para garantizar que los objetivos, métricas y compromisos de banca responsable estuvieran interiorizados en todo el Grupo y se midieran de forma efectiva. • Se informó a la comisión sobre los avances realizados en los planes de implementación de las prioridades de banca responsable aprobadas para 2019. Asimismo, se informó de las prioridades definidas en coordinación con los países para el período 2020-2022. • Con carácter general, la comisión se ha coordinado con otras comisiones del consejo, en las cuestiones relativas a la cultura corporativa y valores, las prácticas de banca responsable y la sostenibilidad, con el fin de asegurar la existencia de procesos de control adecuados y efectivos, así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, de acuerdo con los principios de banca responsable aprobados por el consejo.
• **Gobernanza**	• Se informó a la comisión de la creación de una nueva función de gestión de riesgos sociales y medioambientales en el ámbito de Riesgos, con el fin de asegurar que existen procesos de control adecuados y eficaces y que se identifican y gestionan adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y la banca responsable. • La función de riesgo reputacional informó a la comisión sobre su supervisión de los potenciales impactos reputacionales derivados de cuestiones ambientales y sociales. • La comisión ha recibido periódicamente información actualizada por parte de las distintas unidades y de las diferentes iniciativas para impulsar la agenda de banca responsable, reforzando la comunicación continua y compartiendo las mejores prácticas e inquietudes. • Recibió informes trimestrales y actualizaciones periódicas, incluyendo las relacionadas con el clima, que habían sido tratados en la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y fueron presentados por el presidente de esta comisión, para asegurar una visión global de los riesgos y oportunidades clave en materia de banca responsable.
• **Compromiso con los objetivos de sostenibilidad**	• Aprobó compromisos públicos relacionados con los objetivos de sostenibilidad de adaptarse al nuevo entorno empresarial y apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible, incluyendo los objetivos de cambio climático para 2021-2025.
• **Políticas y regulación internas**	• La comisión ha revisado las políticas ambientales y sociales: energía, minero-metalúrgico y metalurgia, financiación de sectores sensibles, soft commodities y defensa, actualizando los criterios para la financiación de las actividades relacionadas con el carbón, para su aprobación por el consejo. • Analizó el alcance y la suficiencia de las políticas de sectores sensibles para valorar la necesidad de incluir alguna determinada materia o alguna nueva política. • Abordó la revisión de la política de derechos humanos, la política de sostenibilidad y la política de cultura corporativa.
Cultura y valores corporativos	
• **Cultura corporativa**	• Revisó, en coordinación con la comisión de retribuciones, la alineación de los programas retributivos con la cultura y los valores corporativos. • Revisó, en coordinación con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, la alineación del apetito de riesgo con la cultura y los valores corporativos, y evaluó los riesgos no financieros. • Apoyó, en general, al consejo en la integración de la cultura y los valores corporativos en todo el Grupo, realizando un seguimiento de su grado de adhesión. • Informó al consejo sobre el proyecto de simplificación global, el nombramiento de un responsable en cada área geográfica y se definieron las métricas relevantes.
• **Sencillo Personal y Justo con empleados**	• Analizó las opiniones de los empleados reflejadas en la Encuesta Global de Compromiso lanzada en septiembre de 2019, así como los planes y programas de 2020 relativos al capital humano y la cultura. • Se informó a la comisión de las principales prioridades e iniciativas incluidas en la estrategia de diversidad e inclusión del Grupo, con especial atención a la propuesta de estándares mínimos globales sobre la maternidad y la paternidad y otros beneficios identificados con el fin de implementar la política global de familia.
• **Sencillo Personal y Justo con clientes**	• Se informó a la comisión de los diez principios de protección al consumidor del Grupo para impulsar la cultura Sencillo, Personal y Justo entre los clientes y la metodología utilizada para medirlo, así como los criterios establecidos para el tratamiento de los clientes vulnerables.

Funciones	Acciones desarrolladas
Sostenibilidad	
• **Cambio climático y medio ambiente**	• Se informó a la comisión de la estrategia coordinada de cambio climático del Grupo, en línea con nuestros compromisos públicos, y ésta proporcionó sus consideraciones y validó el plan y las acciones a acometer. • Abordó los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, y analizó la nueva regulación en relación con el cambio climático, como la consulta de la Autoridad Bancaria Europea sobre la integración de los principios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, incluyendo el cambio climático, en las políticas de crédito, o los planes del Banco Central Europeo de incluir el cambio climático en los test de stress en los próximos dos años, así como los impactos que se derivarán de ello. • Se informó a la comisión del grupo de trabajo sobre los requisitos de información financiera relacionada con el clima establecidos por el Consejo de Estabilidad Financiera, presentado previamente en el steering de banca inclusiva y sostenible, dentro de la estrategia global sobre clima para el Grupo que contribuye a los objetivos de desarrollo sostenible y al Acuerdo sobre el Clima de París. • Revisó y analizó los riesgos actuales y emergentes en los sectores de extracción (petróleo y gas y minería y acero). La comisión recibió información actualizada de las últimas tendencias, de nuestra exposición a dichos riesgos, políticas y acciones realizadas.
• **Inclusión financiera**	• La comisión ha considerado las iniciativas de empoderamiento e inclusión financiera desarrolladas por el Grupo, los objetivos y el plan de acción para alcanzarlos, así como las métricas diseñadas para medir su evolución. El objetivo es seguir promoviendo en Latinoamérica la obtención de beneficios cumpliendo un propósito, empoderando a personas vulnerables en mercados maduros y conseguir un mejor perfil externo aprovechando las fortalezas del Grupo.
• **Apoyo a la educación superior**	• Se informó a la comisión de la contribución actual y futura de Santander Universidades a la estrategia de banca responsable del Grupo. Santander Universidades es una de las áreas clave de la estrategia junto con la inclusión financiera y sostenible.
• **Huella ambiental de Santander**	• Revisó y discutió el impacto ambiental directo de la actividad de Grupo Santander y el estado de implantación del nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad del Grupo para reducir nuestra huella ambiental interna y las nuevas iniciativas propuestas. • Presentó las alternativas del Grupo para convertirse en una organización neutra en carbono compensando las emisiones atmosféricas generadas por su propia actividad e informó favorablemente el objetivo de neutralidad de emisiones en 2020.
• **Financiación sostenible**	• Fue informada del marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles de Santander, de sus motivos y principales características. • Fue informada de los planes de las funciones de Wealth Management & Insurance en materia de responsabilidad ambiental, social y gobernanza, así como en banca responsable.
Relaciones con grupos de interés	
• **Índices y *ratings***	• Analizó los reconocimientos, ránkings e índices globales y locales en materia de sostenibilidad. • Supervisó y realizó el seguimiento de la reputación corporativa y del compromiso con los grupos de interés, facilitando la medición de las iniciativas implantadas. • Revisó las métricas clave propuestas para medir los avances en el ámbito de la banca responsable, incluyendo objetivos a medio plazo, y un conjunto más amplio de métricas para cada uno de los grupos de interés, y objetivos relacionados con el índice de sostenibilidad del Dow Jones y el rating de Sustainalytics.
• **Accionistas e Inversores**	• La comisión se ha coordinado con la comisión de nombramientos, en su labor de supervisión y evaluación de la estrategia de comunicación y contactos con accionistas e inversores, incluidos los pequeños y medianos accionistas, y de los procesos de comunicación e interacción con el resto de grupos de interés.
• **Asociación con iniciativas internacionales**	• La comisión fue informada de que Santander, junto con otros 27 bancos y la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI), sometió a consulta pública los Principios de Banca Responsable en la Mesa Redonda Mundial de UNEP FI en París. La agenda de banca responsable incorporará todos los requisitos de dichos principios, incluyendo la fijación de métricas, objetivos adecuados y transparencia en la publicación de los avances. • La comisión fue informada del Compromiso Colectivo sobre el Clima firmado por varios bancos fundadores de los Principios de banca responsable de UNEP FI, incluyendo Santander. • La comisión fue informada del evento Cop25 celebrado en Madrid y de la participación e implicación de Santander en su promoción.
Información para la junta general de accionistas y documentación corporativa	
• **Documentación corporativa de 2019**	• Revisó el estado de información no financiera del Grupo, incluyendo el informe de experto independiente, que se compone de los capítulos de "Modelo de negocio y estrategia" y "Banca responsable" incluidos en el informe anual de 2019. El referido capítulo de Banca responsable sustituye al tradicional informe de sostenibilidad que el Grupo solía elaborar y publicar en ejercicios anteriores. • Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades identificadas para 2020 una vez completado el ejercicio de evaluación del consejo y sus comisiones.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019, la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura celebró 4 reuniones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019.



Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos marcados para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante el ejercicio 2019 ha formado parte de la evaluación de la efectividad del consejo realizada internamente este año.

La comisión ha abordado con éxito los retos y prioridades fijadas para 2019, habiéndose realizado diferentes actividades para facilitar una mayor coordinación en todo el Grupo y establecido directrices para las filiales, con el fin de asegurar que la agenda de banca responsable y la cultura corporativa se integran en todo el Grupo. Durante el ejercicio 2019, la comisión ha llevado a cabo iniciativas en materia de inclusión financiera y social, así como de productos responsables y sostenibles.

El ejercicio de autoevaluación ha valorado positivamente la comisión y la efectividad de su funcionamiento, pese al poco tiempo transcurrido aun desde su constitución. Asimismo, se consideró que la frecuencia y la duración de sus reuniones son, en general, adecuadas para su correcto funcionamiento y para el desempeño de sus funciones de apoyo, información, propuesta y asesoramiento al consejo. No obstante, la comisión reconoció la necesidad de considerar, en su caso, una mayor frecuencia de las reuniones y una mayor coordinación en el Grupo a la vista de los asuntos que puedan surgir. Se ha facilitado documentación suficiente y precisa sobre los temas tratados, lo que ha facilitado la calidad de los debates entre sus miembros y una sólida toma de decisiones.

Prioridades para 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2020:

- Supervisión continua de la integración de la agenda de banca responsable en todo el Grupo e impulsar iniciativas en las distintas unidades para alcanzar los objetivos.
- Realizar el seguimiento de la comunicación y el marketing de los logros obtenidos en el Grupo para consolidar la reputación del Banco como uno de los más responsables del mundo.
- Continuar apoyando al consejo en la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático y en la consecución del objetivo de ser una organización neutra en carbono en 2020, incorporando el cambio climático en la estrategia y gobierno corporativo del Grupo.
- Continuar supervisando las iniciativas, objetivos y métricas propuestas para alcanzar los compromisos de banca inclusiva y sostenible.

4.10 Actividades de la comisión de innovación y tecnología en 2019

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de innovación y tecnología preparado por la comisión el 10 de febrero de 2020 y aprobado por el consejo de administración el 27 de febrero de 2020.

Composición

Composición		Categoría
Presidenta	D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Ejecutivo
Vocales	Ms Homaira Akbari	Independiente
	D. José Antonio Álvarez Álvarez	Ejecutivo
	D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo
	Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente
	D. Henrique de Castro	Independiente
	D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo
	D.ª Belén Romana García	Independiente
Secretario	D. Jaime Pérez Renovales	

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en relación con los cometidos de la comisión.

Para más información sobre las competencias, conocimientos y experiencia de cada uno de los miembros de la comisión, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Funciones y actividades en 2019

Esta sección contiene un resumen de las actividades de la comisión de innovación y tecnología durante el ejercicio 2019, agrupándolas para su exposición en torno a las funciones de la misma.

Funciones	Acciones desarrolladas
Innovación	
	• Revisó la implementación del plan estratégico de tecnología y la agenda de innovación del Grupo, identificando los principales desafíos y capacidades del Grupo en innovación. • Identificó oportunidades para acelerar la innovación en todo el Grupo y aumentar la probabilidad de éxito de nuevos modelos de negocios, tecnologías, sistemas y plataformas, señalando prioridades, entre otras, el estrechar la colaboración entre los bancos locales y la división Santander Digital. • También identificó otras iniciativas a desarrollar y lanzar a nivel de Grupo, en particular, programas de coaching, un mayor acceso a nuevas empresas, laboratorios, la creación un entorno de prueba (*sandbox*) y el establecimiento de comités locales digitales y de innovación a imagen del comité corporativo. • Diseñó las etapas clave en el marco de innovación del Grupo, aprovechando un enfoque comúnmente utilizado por las empresas de capital riesgo.
Ciberseguridad	
	• Reforzó los mecanismos para enfrentar el entorno de amenazas crecientes y revisó los controles de seguridad y la seguridad automatizada. • Analizó los incidentes de perfil alto que implican la pérdida de datos que afectan a otras empresas relevantes. • Supervisó el nivel de amenaza de ciberseguridad del Grupo e hizo seguimiento del plan global de transformación cibernética establecido para 2019. • Compartió con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento información relativa a los riesgos de ciberseguridad (prestando especial atención a la infraestructura y plataformas de nube públicas), la estrategia de tecnologías de la información del Grupo, la futura plataforma de banca minorista del Grupo y la situación y estrategia de los sistemas de cumplimiento en materia de delitos financieros. Asimismo, colaboró con la referida comisión en la supervisión de riesgos tecnológicos y ciberseguridad. • Revisó la implementación del plan de ciberseguridad dentro del Grupo y los principales riesgos y controles de mitigación. • Analizó los sistemas que actualmente respaldan los procesos básicos de cumplimiento en materia de delitos financieros para cumplir con la nueva regulación y alinearlos con la estrategia de negocio de Santander, teniendo en cuenta las mejores prácticas y estándares y las nuevas expectativas regulatorias. • Recibió información actualizada acerca de la concienciación de los empleados en asuntos de ciberseguridad e identificó áreas clave para considerar en planes futuros.
Digital	
	• Recibió una actualización sobre la estrategia de activos digitales de Banco Santander, compromisos para 2020 y los planes para su ejecución. • Comprobó los esfuerzos de colaboración entre países y unidades de negocios con respecto a las iniciativas digitales, supervisando su ejecución. • Supervisó métricas relativas a la evolución de Santander Digital y la transformación digital asociada. Dichas métricas incluían el retorno de las inversiones, la evolución del coste unitario por producto / servicio / almacenamiento de datos, el tiempo de comercialización y la captación de clientes. • Revisó las principales estrategias digitales para transformar el negocio existente y acelerar el crecimiento de nuevos negocios.
Tecnología y operaciones	
	• Revisó el plan global de estrategia tecnológica e informó al consejo sobre los planes y actividades relacionados con la tecnología y la innovación. • La comisión informó las principales prioridades estratégicas del Grupo relacionadas con la tecnología, con un enfoque especial en la ejecución de la hoja de ruta de la nube como parte de la estrategia de nube aprobada en 2018, la estrategia de arquitectura minorista de TI como parte de la estrategia de tecnología del Grupo y la descripción del proceso de pasar de la estrategia a la ejecución a través de un nuevo modelo operativo y una arquitectura común. • Se aseguró de que la estrategia de tecnología y operaciones estuviera adecuadamente enfocada hacia los temas relevantes y prioridades del Grupo. • La comisión fue informada sobre los debates mantenidos por el consejo asesor internacional sobre cuestiones tecnológicas y de innovación.
Gestión de datos	
	• Recibió información actualizada sobre la unidad de datos recién creada, como resultado de la integración de los equipos de Gestión e Inteligencia de datos, con el objetivo de aumentar el valor para el negocio. • Evaluó la adecuación de los recursos de la función de datos y las posibles nuevas regulaciones, sin que se identificaran debilidades materiales a nivel del Grupo. • Revisó la política de datos e inteligencia artificial ('*machine learning*') y su posible impacto.
Información a la junta general y documentación social	
	• Elaboró el informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2019, que incluye un apartado dedicado a las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio, un análisis y evaluación del cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, y las prioridades para 2020 identificadas una vez completado el proceso de evaluación del consejo y sus comisiones.

Tiempo dedicado a cada tarea

En 2019, la comisión de innovación y tecnología celebró cuatro reuniones. En la sección 4.3 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' se ofrece información sobre la asistencia de los miembros de la comisión a esas reuniones y sobre el tiempo medio estimado dedicado por ellos a preparar y participar en las mismas.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2019.



Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los retos propuestos para 2019

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2019 ha formado parte de la evaluación de la efectividad del consejo, que este año se ha realizado internamente. El ejercicio de evaluación ha valorado positivamente el liderazgo de la comisión y la documentación sobre los temas tratados, lo que ha reforzado la calidad de los debates entre sus miembros y una sólida toma de decisiones, reconociéndose que la mejora continua en este aspecto debería proseguir.

Prioridades para 2020

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2020:

- La composición y el tamaño de la comisión continuarán siendo un área de atención, en el marco de la revisión general de la composición de todas las comisiones del consejo, en el marco del proceso de selección y sucesión de consejeros.
- Seguimiento de la ejecución del modelo de transformación de tecnología y operaciones, y de la ciberseguridad.
- La estrategia digital seguirá siendo una prioridad y la comisión supervisará y asesorará sobre las iniciativas, objetivos, compromisos, indicadores y métricas propuestas en proyectos transversales para el Grupo.
- Apoyar al consejo en el desarrollo de la estrategia de innovación del Grupo, así como a las tendencias resultantes de los nuevos modelos de negocio, tecnologías y productos, en coordinación con el consejo asesor internacional.
- Supervisar la efectividad de la gestión de datos, el correcto funcionamiento de la nueva unidad de datos y la adecuación de sus recursos.

4.11 Consejo asesor internacional

Composición

Todos sus miembros son externos y no forman parte del consejo de administración del Banco.

Composición		Cargo
Presidente	Mr Larry Summers	Exsecretario del Tesoro de EE.UU. y presidente emérito de Harvard University.
Vocales	Ms Sheila C. Bair	Expresidente de la Federal Deposit Insurance Corporation y exrectora del Washington College
	Mr Mike Rhodin	Consejero de TomTom, HzO y Syncsort. Exdirector general de IBM
	Ms Marjorie Scardino	Exconsejera delegada de Pearson y consejera de Twitter
	Mr Francisco D'Souza	Consejero delegado de Cognizant y consejero de General Electric
	Mr James Whitehurst	Presidente y consejero delegado de Red Hat
	Mr George Kurtz	Consejero delegado y cofundador de CrowdStrike
	Ms Blythe Masters	Exconsejera delegada de Digital Asset Holdings
	Ms Nadia Schadlow	Exasesora adjunta de Seguridad Nacional de Estrategia y asistente del Presidente de los Estados Unidos
Secretario	D Jaime Pérez Renovales	

Funciones

El consejo asesor internacional del Banco se constituyó formalmente en 2016 con el fin de desempeñar un papel fundamental en el asesoramiento estratégico sobre cuestiones y asuntos relacionados con los retos y oportunidades para el futuro del negocio del Grupo. En concreto, el consejo asesor internacional fue concebido para prestar especial atención en materia de innovación, transformación digital, ciberseguridad y nuevas tecnologías, mercados de capitales, gobierno corporativo, marca y reputación y en regulación y cumplimiento.

Todos sus miembros son destacados y respetados líderes internacionales, con una gran experiencia en abordar retos y oportunidades estratégicas, con especial énfasis en innovación, transformación digital y en el mercado estadounidense.

Reuniones

El consejo asesor internacional se reúne al menos dos veces al año. En 2019, se reunió en primavera y en otoño.

Racional

El consejo asesor internacional permite al Grupo beneficiarse y recibir de forma estructurada y recurrente la visión de líderes internacionales, que, debido a sus otros compromisos profesionales, no tienen la disponibilidad para prestar ese apoyo como miembros del consejo.

4.12 Operaciones vinculadas y conflictos de interés

Operaciones vinculadas

Consejeros, alta dirección y accionistas significativos

Este subapartado contiene el informe sobre operaciones vinculadas al que se refiere la recomendación 6 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas españolas.

De conformidad con el Reglamento del consejo corresponde al consejo de administración conocer las operaciones que el Banco o sociedades de su Grupo realicen con consejeros, con accionistas titulares, de forma individual o concertada con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el consejo de administración del Banco o de otras sociedades del Grupo o con personas a ellos vinculadas.

La realización de dichas operaciones requerirá la autorización del consejo, previo informe favorable de la comisión de auditoría, salvo en los supuestos en que su aprobación corresponda por ley a la JGA. Excepcionalmente, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, las operaciones vinculadas podrán autorizarse por la comisión ejecutiva, con posterior ratificación del consejo.

Las operaciones indicadas se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado.

La autorización del consejo no será precisa, sin embargo, cuando se refiera a operaciones que cumplan simultáneamente las tres condiciones siguientes:

- Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén básicamente estandarizadas y se apliquen habitualmente a los clientes que contraten el tipo de producto o servicio de que se trate;
- Que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate o, cuando las operaciones se refieran a bienes o servicios en los que no existen tarifas establecidas, en condiciones habituales de mercado, semejantes a las aplicadas en relaciones comerciales mantenidas con clientes de similares características; y
- Que su cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales del Banco.

Durante 2019, tras las debidas comprobaciones, ningún miembro del consejo de administración, ninguna persona representada por un consejero, ni ninguna sociedad donde sean consejeros, miembros de la alta dirección o accionistas significativos dichas personas, ni personas con las que tengan acción concertada o que actúen a través de personas interpuestas en las mismas, ha realizado con el Banco transacciones significativas o en condiciones no habituales de mercado.

La comisión de auditoría ha verificado que las operaciones con partes vinculadas realizadas durante el ejercicio cumplían las condiciones antes referidas para no requerir autorización de los órganos de gobierno, tal y como se indica en el informe de la comisión de auditoría que se contiene en la sección 4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2019'.

El Banco cuenta además con una política para la admisión, autorización y seguimiento de operaciones de préstamo, crédito, avales y garantías otorgadas a consejeros y miembros de la alta dirección que contiene el procedimiento establecido para las operaciones de riesgo de las que ellos o sus partes vinculadas sean beneficiarios.

En dicha política se establecen también reglas generales sobre endeudamiento máximo, tipos de interés y demás condiciones aplicables a dichas operaciones, en términos similares a las propias del resto de los empleados.

De acuerdo con la citada política y con la normativa aplicable a las entidades de crédito, los préstamos, créditos o garantías otorgados a los miembros del consejo y de la alta dirección del Banco deben ser autorizados por el consejo y, posteriormente, por el BCE, con dos excepciones:

- Operaciones amparadas en un convenio o acuerdo colectivo concertado por el Banco y que sean similares a las condiciones de las operaciones concedidas a cualquier empleado del Banco.
- Operaciones que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa y de manera habitual a un elevado número de clientes, siempre que el importe concedido al beneficiario o a sus partes vinculadas no supere la cantidad de 200.000 euros.

A 31 de diciembre de 2019, los riesgos directos del Grupo con los consejeros y directivos del Banco en concepto de préstamos y créditos y de avales prestados dentro del giro o tráfico ordinario, constan en la nota 5.f de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo. Las condiciones de estas operaciones son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie.

Operaciones intragrupo

Por lo que se refiere a las operaciones intragrupo, operan las mismas reglas, órganos y procedimientos de aprobación que para las transacciones con clientes, existiendo mecanismos para controlar que se aplican precios y condiciones de mercado.

Los saldos de las operaciones con otras entidades del Grupo (dependientes, asociadas y multigrupo), así como con consejeros, alta dirección y sus partes vinculadas se recogen en la nota 53 ('Partes vinculadas') de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo y en la nota 47 ('Partes vinculadas') de las cuentas anuales individuales.

Conflictos de interés

El Banco tiene aprobadas normas y procedimientos que establecen los criterios para la prevención de los conflictos de interés que puedan producirse a raíz de las diversas actividades y funciones desarrolladas por el Banco, o bien entre los intereses del mismo y los de sus consejeros y altos directivos.

El Banco tiene una política interna sobre conflictos de interés que proporciona a los empleados, consejeros y entidades del

Grupo los criterios para prevenir y gestionar cualquier conflicto de interés que pueda surgir como resultado de sus actividades.

Consejeros y alta dirección

Los consejeros deben adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con el Banco.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones, como abstenerse de utilizar el nombre del Banco o invocar su condición de consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas, hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial del Banco, con fines privados, aprovecharse de las oportunidades de negocio del Banco, obtener ventajas o remuneraciones de terceros asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía o desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con el Banco o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses del Banco.

En cualquier caso, los consejeros deben comunicar al consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés del Banco, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales.

Ningún consejero ha comunicado durante 2019 ninguna situación que le sitúe en un conflicto de interés con el Grupo. Sin perjuicio de ello, en 2019, hubo 49 ocasiones en las que los consejeros se abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del consejo de administración o de sus comisiones. El desglose de los 49 casos es el siguiente: en 28 ocasiones la abstención se produjo en propuestas de nombramiento, reelección o renuncia de consejeros, así como de su designación como miembros de comisiones del consejo o como consejeros en sociedades de Grupo Santander; en 13 ocasiones la cuestión tratada estaba relacionada con aspectos retributivos o de concesión de préstamos o créditos; y en 8 ocasiones la abstención se produjo en la verificación anual de la categoría y de la idoneidad de los consejeros.

Además, la mencionada política de conflictos de interés y el Código de Conducta en los Mercados de Valores al que tanto los consejeros como la alta dirección del Banco se encuentran adheridos establece mecanismos para detectar y resolver posibles conflictos de interés. Esas personas han de presentar una declaración a la función de Cumplimiento del Banco detallando las vinculaciones que tienen. Esta declaración es actualizada periódicamente. En cualquier caso, deberán poner en conocimiento de la función de Cumplimiento cualquier situación en la que, por sus vinculaciones o por cualquier otro motivo o circunstancia, pudiera plantearse un conflicto de interés y se abstendrán de decidir o, en su caso, de emitir su voto, en las situaciones en que existan, advirtiendo de ello a quienes vayan a tomar la correspondiente decisión.

Las situaciones de conflicto de interés se resolverán por el máximo responsable del área afectada. Si afecta a varias, la resolución correrá a cargo del superior jerárquico de todas ellas o, de no ser aplicable ninguna de las reglas anteriores, por quien decida la función de Cumplimiento. En supuestos de duda sobre la competencia, se consultará a la función de Cumplimiento.

Los mecanismos de control y los órganos designados para resolver este tipo de situaciones están descritos en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, que puede ser consultado en la página web corporativa del Grupo. Según este código, y en relación con las acciones y valores del Grupo, ni los consejeros ni los altos directivos y sus partes vinculadas pueden: (i) realizar operaciones en sentido contrario dentro de los 30 días siguientes a cada adquisición o venta de valores del Grupo; o (ii) realizar operaciones con valores del Grupo desde un mes antes de que se anuncien los resultados trimestrales, semestrales o anuales y hasta que se publiquen.

Sociedades del Grupo

El Banco es la única sociedad de Grupo Santander que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

No obstante lo anterior, en los conflictos de interés que pudieran surgir en el caso de que una filial tenga intereses contrapuestos a los del Banco, éste, como sociedad matriz, deberá tener en cuenta los intereses de todas sus filiales y de qué modo dichos intereses contribuyen a los intereses a largo plazo de las filiales y del Grupo en su conjunto. Del mismo modo, las entidades del Grupo deberán tener en cuenta los intereses del Grupo en su conjunto y, en consecuencia, examinar también cómo las decisiones adoptadas a nivel filial pueden afectar al Grupo.

El Banco, como sociedad matriz del Grupo Santander, estructura el gobierno del Grupo a través de un sistema normativo que garantiza la existencia de normas de gobierno y un sistema de control adecuado, tal y como se describe en la sección 7 'Estructura del Grupo y gobierno interno'.

5. Equipo directivo

A continuación, se muestran los perfiles del equipo de alta dirección a 31 de diciembre de 2019 (sin incluir a los consejeros ejecutivos, que se muestran en la sección 4.1 'Nuestros consejeros').

D. Rami Aboukhair	*COUNTRY HEAD* – SANTANDER ESPAÑA	Nació en 1967. Se incorporó al Grupo en 2008 como consejero de Santander Insurance y responsable de Productos y Marketing. También fue director general de Productos, Marketing y Clientes en Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto) y director general y responsable de Banca Minorista en Santander UK. En 2015 se le nombró *country head* de Santander España y, en 2017, fue consejero delegado de Banco Popular Español, S.A. hasta su fusión con Banco Santander, S.A. Actualmente es *senior executive vice president* y *country head* de Santander España.
Ms Lindsey Argalas	RESPONSABLE DE SANTANDER DIGITAL	Nació en 1974. Se unió al Grupo en 2017 como directora general y responsable de Santander digital. Fue directora de The Boston Consulting Group (BCG) (1998-2008). También fue *senior vice president* y jefa del gabinete del consejero delegado de Intuit, Inc. (2008-2017).
D. Juan Manuel Cendoya	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN, MARKETING CORPORATIVO Y ESTUDIOS DEL GRUPO	Nació en 1967. Se incorporó al Banco en julio de 2001 como director general y responsable de la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios. En 2016 se le nombró vicepresidente del consejo de administración de Santander España y responsable de Relaciones Institucionales y con los medios de dicha unidad, además de sus funciones como responsable de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios a nivel de Grupo. También forma parte del consejo de administración de Universia España Red de Universidades, S.A. Anteriormente fue el responsable del departamento Legal y Fiscal de Bankinter, S.A. Es Abogado del Estado. Actualmente es consejero externo de Arena Media Communications Network, S.L.
D. José Doncel	RESPONSABLE DE INTERVENCIÓN GENERAL Y CONTROL DE GESTIÓN DEL GRUPO	Nació en 1961. Entró en el Grupo en 1989 como responsable de Contabilidad. También fue responsable de Contabilidad y Gestión Financiera en Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto) (1994-2013). En 2013 se le nombró director general y responsable de la división de Auditoría Interna. En 2014, se le nombró responsable de la división de Intervención General y Control de Gestión del Grupo. Actualmente es el *chief accounting officer* del Grupo.
Mr Keiran Foad	*CHIEF RISK OFFICER* DEL GRUPO	Nació en 1968. Se incorporó al Grupo en 2012 como deputy *chief risk officer* de Santander UK. También ocupó varios puestos de liderazgo en riesgos y a nivel corporativo en Barclays Bank plc (1985-2011) y fue *chief risk officer* en Northern Rock plc. En 2016 se le nombró director general y *deputy chief risk officer* del Banco hasta su nombramiento en 2018 como *chief risk officer* del Grupo.
D. José Antonio García Cantera	*CHIEF FINANCIAL OFFICER* DEL GRUPO	Nació en 1966. Se incorporó al Grupo en 2003 como director general de Banca Mayorista Global de Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto). En 2006 fue nombrado consejero delegado de Banesto. Anteriormente, formó parte de la comisión ejecutiva de Citigroup EMEA y del consejo de Citigroup Capital Markets Int. Ltd. y Citigroup Capital Markets UK. En 2012 se le nombró director general de Banca Mayorista Global. Actualmente es el *chief financial officer* del Grupo.
D. Juan Guitard	*CHIEF AUDIT EXECUTIVE* DEL GRUPO	Nació en 1960. Se incorporó al Grupo en 1997 como responsable de Recursos Humanos de Santander Investment, S.A. También fue responsable de Asesoría Jurídica y secretario del consejo de Santander Investment, S.A. y de Banco Santander de Negocios, S.A. En 2013 lideró la división de Riesgos del Banco. En noviembre de 2014 se le nombró responsable de la división de Auditoría Interna. Actualmente es el *chief audit executive* del Grupo. Juan Guitard es Abogado del Estado.
D. José María Linares	RESPONSABLE GLOBAL DE CORPORATE & INVESTMENT BANKING	Nació en 1971. Fue analista de renta variable en Morgan Stanley & Co. en Nueva York (1993-1994). Fue *senior vice president* y analista senior de renta variable de compañías de telecomunicaciones latinoamericanas en Oppenheimer & Co. en Nueva York (1994-1997). También ha ocupado el puesto de director y analista senior de renta variable de TMT en América Latina en Société Générale, en Nueva York y São Paulo (1997-1999). En 1999 se incorporó a J.P. Morgan, y en 2011 le nombraron managing *director* y responsable de Banca Corporativa global en J.P. Morgan Chase & Co. (2011-2017). En 2017 se le nombró director general del Grupo y responsable global de Corporate & Investment Banking.

D.ª Mónica López-Monís	RESPONSABLE DE RELACIONES CON SUPERVISORES Y REGULADORES	Nació en 1969. Se incorporó al Grupo en 2009 como secretaria general y secretaria del consejo de Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto). Anteriormente, fue secretaria general de Aldeasa, S.A. También fue secretaria general de Bankinter, S.A. y consejera independiente en Abertis Infraestructuras, S.A. En 2015 fue nombrada directora general de Santander y *chief compliance officer* del Grupo. Desde septiembre de 2019 es la responsable de Relaciones con Supervisores y Reguladores del Grupo. Es Abogada del Estado.
D. Javier Maldonado	RESPONSABLE DE COSTES DEL GRUPO	Nació en 1962. Se incorporó al Grupo en 1995 como responsable de la división Legal Internacional de Banco Santander de Negocios, S.A. Ha ocupado varios puestos en Santander UK. En 2014, se le nombró director general de Santander y responsable de Coordinación y Control de Proyectos Regulatorios. Actualmente es *senior executive vice president* y responsable de Costes del Grupo.
Mr Dirk Marzluf	RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES DEL GRUPO	Nació en 1970. Se incorporó al Grupo en 2018 como *senior executive vice president* y responsable de Tecnología de la Información y Operaciones del Grupo. Antes había ocupado varios puestos en Grupo AXA, donde fue *chief information officer* desde 2013 y lideró la transformación tecnológica y de seguridad informática del grupo asegurador, además de ser corresponsable de su estrategia digital. Entre otros, ha ocupado puestos a nivel global en Accenture, Daimler Chrysler y Winterthur Group.
D. Víctor Matarranz	RESPONSABLE GLOBAL DE *WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE*	Nació en 1976. Se incorporó al Grupo en 2012 como responsable de Estrategia e Innovación en Santander UK. En 2014 fue nombrado director general y responsable de Presidencia y Estrategia del Grupo. Anteriormente, ocupó varios puestos en McKinsey & Company, donde llegó a convertirse en socio. Actualmente es *senior executive vice president* y Responsable global de la división de Wealth Management & Insurance.
D. José Luis de Mora	RESPONSABLE DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO CORPORATIVO Y DE FINANCIACIÓN AL CONSUMO (SANTANDER CONSUMER FINANCE)	Nació en 1966. Se incorporó al Grupo en 2003. Desde ese año ha sido responsable de Desarrollo del Plan Estratégico y de las adquisiciones del Grupo. En 2015 fue nombrado *senior executive vice president* y responsable de Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo del Grupo. Desde el 15 de febrero de 2019, la función de Estrategia ha quedado integrada con la función de Desarrollo Corporativo. Desde el 1 de enero de 2020, también es responsable de Santander Consumer Finance.
D. José María Nus	ASESOR DE PRESIDENCIA DEL GRUPO EN MATERIA DE RIESGOS	Nació en 1950. Se incorporó al Grupo en 1996 como consejero ejecutivo y *chief risk officer* de Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto). En 2010 fue nombrado consejero ejecutivo y *chief risk officer* de Santander UK. También fue *chief risk officer* del Grupo hasta junio de 2018. Anteriormente, fue director general en Argentaria, S.A. y Bankinter, S.A. Actualmente es *senior exective vice president* y asesor de presidencia del Grupo.
D. Jaime Pérez Renovales	RESPONSABLE DE LA SECRETARÍA GENERAL Y DE RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO	Ver su perfil en la sección 4.1 'Nuestros consejeros'.
D. Javier San Félix García	RESPONSABLE DE SANTANDER GLOBAL PAYMENTS	Nació en 1967. Se unió al Grupo en 2004 como responsable de Planificación Estratégica en la división de Santander Consumer Finance. En 2005 fue nombrado consejero y vicepresidente ejecutivo de Santander Consumer Finance en España y en 2006 fue nombrado *chief operating officer* en la división de Consumer Finance. De 2012 a 2013 fue consejero delegado de Banco Español de Crédito, S.A. (Banesto). En 2013 fue nombrado director general de Banco Santander, S.A. y responsable de la división de Banca Comercial y desde 2016 a 2018 fue director general y responsable de Banca Comercial y Retail en Reino Unido. Actualmente es responsable de Santander Global Payments.
Ms Jennifer Scardino	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN GLOBAL. RESPONSABLE ADJUNTA DE COMUNICACIÓN, MARKETING CORPORATIVO Y ESTUDIOS DEL GRUPO	Nació en 1967. Se unió al Grupo en 2011 como responsable de Comunicación Corporativa, Políticas Públicas y Responsabilidad Social Corporativa de Santander UK. También ocupó varios puestos en la SEC (1993-2000). Fue directora general de Citigroup (2000-2011). En 2016 se la nombró directora general, responsable de Comunicación Global y responsable adjunta de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Grupo.
Ms Marjolein van Hellemondt-Gerdingh	*CHIEF COMPLIANCE OFFICER* DEL GRUPO	Nació en 1964. Se unió al Grupo en 2019 como directora general y *chief compliance officer* del Grupo. Previamente fue *chief compliance officer* de varias entidades bancarias y financieras como NN Group, Zurich Insurance Company y De Lage Landen International B.V.

6. Retribuciones

Las secciones 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.7, 9.4 y 9.5 siguientes constituyen el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros que se debe preparar y someter a votación de la junta general de accionistas con carácter consultivo.

Asimismo, la sección 6.4 constituye la política de remuneraciones de los consejeros para 2020, 2021 y 2022 que está previsto que se someta al voto de la junta general de accionistas.

El presente informe anual sobre retribuciones de los consejeros y la política de remuneraciones de los consejeros para 2020, 2021 y 2022 han sido aprobados por el consejo de administración del Banco, en su sesión de fecha 27 de febrero de 2020. Ninguno de los consejeros votó en contra ni se abstuvo en relación con la aprobación de los mismos.

El texto de la política de remuneraciones de los consejeros vigente a la fecha de este informe está disponible en nuestra página web corporativa.

6.1 Principios de la política retributiva

Retribución de los consejeros en su condición de tales

La retribución individual de los consejeros, ejecutivos o no, por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada se determina por el consejo de administración, dentro del importe fijado por la junta, en función de los cargos desempeñados por los consejeros en el propio órgano colegiado y de la pertenencia y asistencia a las distintas comisiones, así como, en su caso, de otras circunstancias objetivas que pueda tener en cuenta el consejo.

Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones ejecutivas

Entre los principios de la política retributiva del Banco aplicables a la retribución de los consejeros por el desempeño de funciones ejecutivas destacan los siguientes:

1. Las retribuciones han de estar alineadas con los intereses de los accionistas, centradas en la creación de valor a largo plazo y ser compatibles con una gestión de riesgos rigurosa y con la estrategia, valores e intereses a largo plazo de la compañía.
2. La retribución fija debe representar una parte considerable de la retribución total.
3. La retribución variable ha de recompensar el desempeño en el logro de los objetivos del individuo y en el marco de una gestión prudente de los riesgos.
4. El paquete retributivo global y su estructura han de ser competitivos y facilitar la atracción y retención de talento.
5. Se deben evitar los conflictos de interés y la discriminación en las decisiones sobre retribuciones.

La comisión de retribuciones y el consejo solicitaron la asistencia de Willis Towers Watson con los siguientes propósitos:

- Contrastar los datos relevantes con los correspondientes a los mercados y entidades comparables, dada la dimensión, características y actividades del Grupo.
- Analizar y confirmar el cumplimiento de ciertas ratios cuantitativas relevantes para evaluar el cumplimiento de objetivos.
- Estimar el valor razonable de la retribución variable vinculada a los objetivos a largo plazo.

6.2 Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada: política aplicada en 2019

A. Composición y límites

De conformidad con los estatutos de Banco Santander la retribución de los consejeros por su condición de tales consiste en la actualidad en una cantidad fija anual determinada por la junta general. Tal cantidad permanecerá vigente en tanto la junta no acuerde su modificación, si bien el consejo puede reducir su importe en los años en que así lo estime justificado. La retribución establecida por la junta para el ejercicio 2019 fue de 6 millones de euros, con dos componentes: (a) una asignación anual y (b) dietas de asistencia.

Además, el Banco tiene contratado un seguro de responsabilidad civil para sus consejeros en las condiciones habituales y proporcionadas a las circunstancias de la propia sociedad. Asimismo, los consejeros podrán tener derecho a ser retribuidos mediante la entrega de acciones o mediante la entrega de derechos de opción sobre las mismas, o mediante retribución referenciada al valor de las acciones, siempre y cuando la aplicación de alguno de estos sistemas de retribución sea acordada previamente por la junta general de accionistas.

Los consejeros también tienen derecho a percibir otras retribuciones que, previa propuesta de la comisión de retribuciones y por acuerdo del consejo de administración, se consideren procedentes por el desempeño de otras funciones en el Banco, sean de consejero ejecutivo o de otro tipo, distintas de las de supervisión y decisión colegiada que desarrollan como meros miembros del consejo.

Ninguno de los consejeros no ejecutivos tiene derecho a percibir ningún beneficio con ocasión de su cese en el cargo.

B. Asignación anual

Los importes percibidos individualmente por los consejeros durante los dos últimos ejercicios en función de los cargos desempeñados en el consejo y por su pertenencia a las distintas comisiones del mismo han sido los siguientes:

Importe en euros por consejero	2019	2018
Miembros del consejo de administración	90.000	90.000
Miembros de la comisión ejecutiva	170.000	170.000
Miembros de la comisión de auditoría	40.000	40.000
Miembros de la comisión de nombramientos	25.000	25.000
Miembros de la comisión de retribuciones	25.000	25.000
Miembros de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	40.000	40.000
Miembros de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	15.000	15.000
Presidente de la comisión de auditoría	70.000	70.000
Presidente de la comisión de nombramientos	50.000	50.000
Presidente de la comisión de retribuciones	50.000	50.000
Presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	70.000	70.000
Presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	50.000	50.000
Consejero coordinador	110.000	110.000
Vicepresidentes no ejecutivos	30.000	30.000

A. Mr Bruce Carnegie-Brown, atendiendo a los cargos desempeñados en el consejo y sus comisiones, en particular como presidente de las comisiones de nombramientos y retribuciones y como consejero coordinador, y al tiempo y dedicación exigidos para desempeñar adecuadamente tales cargos, tiene asignada una retribución anual total mínima de 700.000 euros desde 2015, incluyendo la asignación anual por los conceptos que le corresponden de los anteriormente indicados y las dietas de asistencia.

C. Dietas de asistencia

Por acuerdo del consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, la cuantía de las dietas por la asistencia a las reuniones del consejo y a sus comisiones (excluida la comisión ejecutiva, respecto a la que no se establecen dietas) durante los últimos dos años ha sido la siguiente:

Dietas de asistencia por reunión para cada consejero en euros	2019	2018
Consejo de administración	2.600	2.600
Comisión de auditoría y comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	1.700	1.700
Demás comisiones (excluida la comisión ejecutiva)	1.500	1.500

D. Detalle de atenciones estaturias

El importe total devengado en concepto de atenciones estatutarias y dietas ha ascendido a 4,9 millones de euros en 2019 (4,6 millones en 2018), que es un 19% inferior al máximo acordado por la junta general de accionistas. El importe individual devengado por cada consejero por estos conceptos es el siguiente:

			Importe en euros									
			2019									2018
			Asignación anual									
Consejeros	Ejecutivo	Externo	Consejo [H]	CE	CA	CN	CR	CSRRC	CBRSC	Total	Dietas del consejo y comisiones	Total asignación estatutaria y dietas	
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea			90.000	170.000	—	—	—	—	15.000	275.000	58.800	333.800	307.000
D. José Antonio Álvarez Álvarez			90.000	170.000	—	—	—	—	—	260.000	52.800	312.800	294.000
Mr Bruce Carnegie-Brown		I	392.700	170.000	—	25.000	25.000	—	—	612.700	87.300	700.000	732.000
D. Rodrigo Echenique Gordillo [A]		N	90.000	56.667	—	16.667	—	—	—	163.334	55.800	219.134	293.000
D. Guillermo de la Dehesa Romero		N	90.000	170.000	—	25.000	25.000	—	—	310.000	88.800	398.800	441.000
Ms Homaira Akbari		I	90.000	—	40.000	—	—	—	15.000	145.000	80.900	225.900	199.000
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca		N	90.000	170.000	—	—	25.000	40.000	15.000	340.000	92.700	432.700	432.000
D. Francisco Javier Botín-Sanz deSautuola y O'Shea [B]		N	90.000	—	—	—	—	—	—	90.000	46.800	136.800	121.000
D.ª Sol Daurella Comadrán		I	90.000	—	—	25.000	25.000	—	15.000	155.000	84.700	239.700	215.000
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer		I	90.000	—	—	4.368	—	40.000	15.000	149.368	79.400	228.768	196.000
D.ª Belén Romana García		I	160.000	170.000	40.000	—	—	40.000	15.000	425.000	99.600	524.600	414.000
D. Ramiro Mato García-Ansorena		I	140.000	170.000	40.000	—	—	40.000	15.000	405.000	95.300	500.300	450.000
D. Álvaro Cardoso de Souza [C]		I	160.000	—	—	—	—	40.000	15.000	215.000	60.500	275.500	148.000
D. Henrique de Castro [D]		I	41.129	—	7.849	—	4.368	—	—	53.346	33.400	86.746	—
Mrs Pamela Ann Walkden [E]		I	15.726	—	6.989	—	—	—	—	22.715	11.200	33.915	—
D. Carlos Fernández González [F]		I	74.274	—	33.011	20.632	20.632	—	—	148.549	64.700	213.249	266.000
D. Juan Miguel Villar Mir [G]		I	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	108.000
Total			**1.793.829**	**1.246.667**	**167.849**	**116.667**	**125.000**	**200.000**	**120.000**	**3.770.012**	**1.092.700**	**4.862.712**	**4.616.000**

A. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019.
B. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.
C. Consejero desde el 1 de abril de 2018
D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.
E. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.
F. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.
G. Cesó como consejero el 1 de enero de 2019
H. Incluye la retribución por presidencia de las comisiones y otros cargos

P: Dominical I: Independiente N: Otro Externo (ni dominical ni independiente)
CE: Comisión ejecutiva CA: Comisión de auditoría CN: Comisión de nombramientos CR: Comisión de retribuciones CSRRC: Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. CBRSC: Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura.

6.3 Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas

La política aplicada a la retribución de los consejeros en 2019 por el desempeño de funciones ejecutivas fue aprobada por el consejo de administración y sometida al voto vinculante de accionistas de 12 de abril de 2019, donde contó con un porcentaje de votos a favor de 91,64%. El siguiente cuadro resume la política de remuneraciones y su implantación.

Componente	Tipo de componente	Política	Implantación en 2019
Salario anual bruto	Fijo	• Pagado en metálico mensualmente	• Ana Botin: 3.176 miles de euros. • José Antonio Álvarez: 2.541 miles de euros. • Rodrigo Echenique: 600 miles de euros. Cesó en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Este importe recoge su salario anual bruto hasta la fecha en que cesó como consejero ejecutivo.
Retribución Variable	Variable	• Marco de referencia individual. • Calculada según un conjunto de métricas cuantitativas anuales y una evaluación cualitativa teniendo en cuenta el desempeño individual. • El 50% de cada pago se realiza en acciones, sujetas a retención durante un año. El número de acciones se determina en el momento de la concesión. • 40% pagado en 2020; 60% diferida en 5 años. • 24% se pagará en partes iguales en 2021 y 2022. • 36% se pagará en partes iguales en 2023, 2024 y 2025 sujeto al cumplimiento de un conjunto de objetivos a largo plazo (2019-2021).	• Ver sección 6.3 B ii) para más detalles sobre las métricas anuales y la evaluación. • Ver sección 6.3 B iv) para más detalles sobre los objetivos a largo plazo. • Ver sección 6.3 B iii) para más detalles sobre las retribuciones variables individuales.
Sistema de pensiones	Fijo	• Aportación anual del 22% del salario base. • El contrato del Sr. Echenique no contemplaba prestación alguna para jubilación, sin perjuicio de los derechos por pensiones que le correspondían antes de su designación como consejero ejecutivo.	• Sin cambios desde 2018.
	Variable	• Aportación anual del 22% del 30% del promedio de la retribución variable de los últimos tres años.	• Ver sección 6.3.C para más detalles sobre aportaciones anuales y pensiones acumuladas.
Otras retribuciones	Fijo	• Incluyen seguro de vida, accidentes, de salud y otras retribuciones en especie. • Incluyen un complemento de retribución fija adicional en metálico (que no tiene la consideración de sueldo fijo ni de base para la aportación de pensiones) como consecuencia de la eliminación de las prestaciones complementarias de fallecimiento e invalidez.	• Sin cambios desde 2018 para Ana Botín y José Antonio Álvarez
		• Pacto de no competencia.	• Con motivo de su cese como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019 Rodrigo Echenique ha percibido un importe de 1.800 miles de euros, como compensación por su compromiso de no competencia con el Grupo durante un periodo de dos años.
Tenencia obligatorio de acciones	N/A	• 200% del importe neto de impuestos del salario bruto básico anual. • Cinco años a partir de 2016 para demostrar la participación.	• Sin cambios desde 2018.

A. Salario anual bruto

El consejo decidió mantener el mismo salario bruto anual de 2018 en 2019 para D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez.

Respecto de las aportaciones fijas anuales a pensiones, se mantiene para 2019 la aportación del 22% del salario bruto anual acordada en 2018.

El salario bruto anual y la aportación fija anual a las pensiones de los consejeros ejecutivos correspondiente a los ejercicios 2018 y 2019 son los siguientes :

Miles de euros	2019 Salario Anual Bruto	2019 Aportación fija anual a pensiones	2019 Total	2018 Salario Anual Bruto	2018 Aportación fija anual a pensiones	2018 Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	3.176	699	3.875	3.176	699	3.875
D. José Antonio Álvarez Álvarez	2.541	559	3.100	2.541	559	3.100
D. Rodrigo Echenique Gordillo[A]	600	—	600	1.800	—	1.800
Total	**6.317**	**1.258**	**7.575**	**7.517**	**1.258**	**8.775**

A. Cesa en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019. El cuadro recoge su salario anual bruto hasta la fecha en que cesó como consejero ejecutivo.

B. Retribución variable

i) Política general para 2019

El consejo ha aprobado la retribución variable de los consejeros ejecutivos a propuesta de la comisión de retribuciones, de acuerdo con la política aprobada:

- Los componentes variables[1] de la retribución total de los consejeros ejecutivos por el ejercicio 2019 están por debajo del 200% de los componentes fijos, tal y como se estableció por acuerdo de la junta de 12 de abril de 2019.
- El consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, aprobó a inicios de 2020 el importe final del incentivo correspondiente a 2019, sobre la base del bonus pool fijado, considerando los siguientes elementos:
  - Un conjunto de objetivos cuantitativos referidos al Grupo.
  - Una evaluación cualitativa que no puede modificar el resultado cuantitativo en más de 25 puntos porcentuales al alza o a la baja.
  - En su caso, un ajuste excepcional que deberá estar debidamente soportado.
  - La cifra final asignada se ajusta en función de la retribución variable individual de referencia del consejero ejecutivo, según el modelo vigente y teniendo en cuenta (i) sus objetivos individuales, que en términos generales coinciden con los del Grupo, cubriendo métricas financieras, de gestión del riesgo, de satisfacción de clientes, y de tipo social, como estar entre los 10 mejores lugares para trabajar en las principales geografías del Grupo, u objetivos de empoderamiento financiero a personas no bancarizadas o en situación de vulnerabilidad financiera, así como (ii) el modo en que se han alcanzado, para lo que se tiene en cuenta su gestión del personal y la medida en la que se han seguido los comportamientos corporativos.



A. En su caso, un ajuste excepcional debidamente soportado

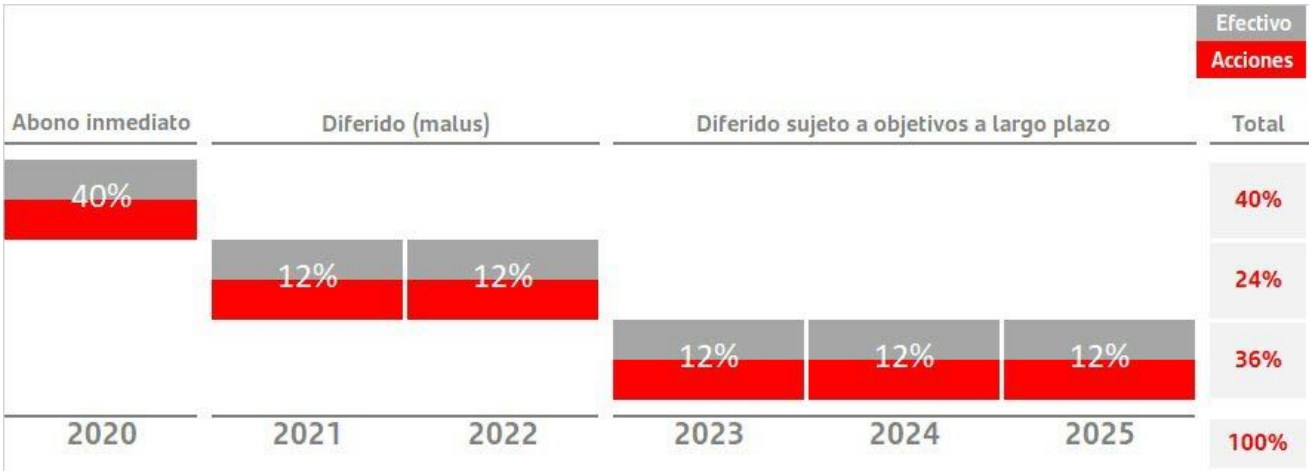
Los objetivos cuantitativos y los elementos de la valoración cualitativa se describen más abajo.

- La retribución variable aprobada se abona un 50% en metálico y un 50% en acciones[2]. Un 40% se abona en 2020 tras la determinación de la retribución variable, y el 60% restante se cobrará de forma diferida en partes iguales, y sujeto a objetivos a largo plazo, del siguiente modo:
  - El importe diferido de los dos primeros ejercicios, el 24% del total, a cobrar en su caso en 2021 y 2022, estará sujeto a que no concurran las cláusulas malus que se describen más adelante.
  - El importe diferido durante los tres siguientes ejercicios (36% del total) a cobrar, en su caso, en 2023, 2024 y 2025, estará sujeto, además de a que no concurran las cláusulas malus, a que se cumplan los objetivos plurianuales descritos más adelante. Estos objetivos únicamente podrán reducir los importes y el número de acciones diferidas, que podrá ser inferior pero no superior.
  - Con ocasión de cada entrega del importe diferido en efectivo, se podrá abonar al beneficiario el importe correspondiente al ajuste con la inflación hasta la fecha de abono correspondiente.
  - Todos los pagos en acciones están sujetos a un periodo de retención de un año tras su entrega.
  - Se prohiben expresamente las coberturas del valor de las acciones de Santander recibidas en los periodos de retención y diferimiento. Asimismo, se prohíbe la venta de las acciones otorgadas hasta pasado un año desde su recepción.

1 Como se indica en el cuadro al inicio de esta sección 6.3, en el caso de los dos consejeros ejecutivos con aportaciones a sistemas de previsión, estas incluyen tanto componentes fijos como componentes variables, formando estos parte de la retribución variable total.

2 En la medida en que la retribución variable conlleva la entrega de acciones del Banco, el consejo de administración sometió a la junta general ordinaria de 2019, que la aprobó, la aplicación del cuarto ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales, a través del cual se instrumenta la retribución variable descrita de los consejeros ejecutivos

El esquema de abono del incentivo se ilustra a continuación:



Todos los abonos diferidos, sujetos o no a objetivos a largo plazo, están sujetos a su posible reducción por malus. Igualmente, los importes ya abonados del incentivo estarán sujetos a su posible recuperación (clawback) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previstos en la política de malus y clawback del Grupo.

ii) Objetivos cuantitativos y valoración cualitativa para 2019

La retribución variable para los consejeros ejecutivos en 2019 ha tenido en cuenta las métricas cuantitativas y los factores cualitativos aprobados por el consejo a principios de 2019 a propuesta de la comisión de retribuciones[3]. Los resultados cuantitativos y cualitativos considerados por el consejo a propuesta de la comisión, que a su vez ha tenido en cuenta los trabajos realizados por el comité de recursos humanos[4], son los siguientes:

[3] Antes de la aprobación de la retribución variable de los consejeros ejecutivos y del resto de la alta dirección, la comisión de retribuciones revisa la información que suministran las funciones de riesgos, cumplimiento, auditoría y control financiero sobre incidentes significativos en la gestión de los negocios del Grupo con el fin de concluir si han de tener impacto en la retribución de aquellos.

[4] Dicho comité ha contado con la participación de miembros de la alta dirección que son a su vez responsables de distintas funciones del Grupo, incluyendo riesgos, auditoría interna, cumplimiento, secretaría general y recursos humanos, gestión financiera e intervención general y control de gestión. Su función en este comité ha consistido en el análisis de la información cuantitativa, la evaluación cualititativa y la aplicación o no de ajustes excepcionales. Este análisis incluyó diferentes aspectos relacionados con el riesgo, la solvencia, la liquidez, la calidad y la recurrencia de los resultados, y otros aspectos de cumplimiento y control .

Categoría y (ponderación)	Objetivos cuantitativos			Evaluación cualitativa		Puntuación total ponderada[B]
	Objetivos	Evaluación	Evaluación ponderada[A]	Componente	Evaluación	
Clientes (20%)	Net Promoter Score (NPS) / Índice de Satisfacción de Clientes (ISC)[C]	105,2%	10,5%	Cumplimiento efectivo de los objetivos de las reglas sobre conducta de riesgo con los clientes.	+3% Fortalecimiento de la gestión del riesgo de conducta, incluyendo los procesos de governance internos	23,6%
	Número de clientes vinculados [D]	101,3%	10,1%			
Riesgos (10%)	Ratio de morosidad	108,0%	5,4%	Gestión adecuada del apetito de riesgo y de los excesos registrados	+1,3% Ningún incumplimiento notable del apetito por el riesgo. Mejora de los controles fundamentales.	12,0%
	Ratio de coste del crédito (NIIF 9)	106,2%	5,3%			
Capital (20%)	Capital ratio (CET1)	147,5%	29,5%	Gestión eficiente del capital.	+3,6% - Plan de capital sobrecumplido, con mayor crecimiento sostenido que ha permitido hacer frente a mayores requerimientos regulatorios	33,1%
Rentabilidad (50%)	Beneficio neto ordinario atribuido (ONP)[E]	97,6%	19,5%	Sostenibilidad y solidez de los resultados. Gestión eficiente de los costes y consecución de objetivos de eficiencia.	+3,1%	52,5%
	RoTE (Return on Tangible Equity): retorno sobre capital tangible	96,0%	28,8%	Idoneidad del crecimiento del negocio sobre el ejercicio anterior, teniendo en cuenta el entorno de mercado y competidores.	+1,1%	
Ajuste excepcional		Elementos (no exhaustivos) en consideración: entorno macroeconómico, entorno de control general, cumplimiento de regulaciones internas y externas, gestión prudente y eficiente de la liquidez y la solvencia.		A pesar de que conforme a los resultados del negocio el cálculo del bonus resultaba en un 121,26%, la dirección ha propuesto, con el respaldo de la comisión de retribuciones y la aprobación del consejo de administración, reducir discrecionalmente la remuneración variable de 2019, con el fin de alinearla de la mejor manera posible con un entorno complejo y las consecuencias que el mismo ha tenido sobre el beneficio estatutario y la rentabilidad para los accionistas. Como resultado, la remuneración variable total para la presidenta y el consejero delegado se ha reducido en un 12%.		(-14,5%)
TOTAL						**106,7%**

A. La evaluación ponderada es el resultado de multiplicar la evaluación de cada objetivo por su ponderación según la categoría. Los objetivos de cada categoría tienen la misma ponderación salvo por lo indicado en la nota E a continuación.
B. Resultado de sumar o restar a la evaluación ponderada de objetivos la cualitativa
C. El *Net Promoter Score* (NPS) / Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) mide la probabilidad de que un cliente recomiende a Santander. Este objetivo se ha evaluado en base al número de los mercados principales del Grupo en que el NPS de Santander se sitúa entre los 3 primeros bancos del mercado. En 2019 se ha excedido el objetivo de esta métrica, al situarse el NPS entre los 3 primeros bancos en 8 de los 9 mercados principales del Grupo
D. El número de clientes vinculados al cierre de 2019 ha sido 21.556 mil , superando la cifra presupuestada en 267 mil .
E. A estos efectos, el BNO es el beneficio neto ordinario atribuido, ajustado al alza o a la baja por aquellas operaciones que a juicio del consejo suponen un impacto ajeno al desempeño de los directivos evaluados, a cuyo efecto se valoran las plusvalías extraordinarias, operaciones corporativas, saneamientos especiales o ajustes contables o legales que, en su caso, se produzcan en el ejercicio.
La ponderación específica del BNO en la puntuación total es el 20% y la del ROTE es el 30%.

Las retribuciones variables individuales aprobadas por el consejo se especifican en la siguiente sección.

iii) Determinación de la retribución variable individual de los consejeros ejecutivos en 2019

El consejo ha aprobado la retribución variable de los consejeros ejecutivos a propuesta de la comisión de retribuciones, que ha tenido en cuenta la política referida en los párrafos anteriores y el resultado de los objetivos cuantitativos y las valoraciones cualitativas descritas en la sección anterior.

Asimismo, se ha constatado que no se ha producido ninguna de las siguientes circunstancias:

- El BNO[5] del Grupo en 2019 no ha sido inferior en más de un 50% al del ejercicio 2018. De haberse producido, el incentivo no hubiese sido superior al 50% del incentivo de referencia.
- El BNO del Grupo no ha sido negativo. De haberse producido, el incentivo hubiese sido cero.

El consejo de administración acordó mantener en 2019 la misma retribución variable de referencia que en 2018 para Dª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez. Las aportaciones variables anuales a pensiones tampoco se han modificado en 2019, de modo que ascienden al 22% del 30% del promedio de las últimas tres retribuciones variables.

Como resultado del proceso descrito, a propuesta de la dirección, respaldada por la comisión de retribuciones y aprobada por el consejo de administración, se ha acordado una reducción de la remuneración variable para la presidenta y el consejero delegado en un 12% respecto de la retribución variable asignada en 2018, según se refleja en el siguiente cuadro, que incluye la retribución variable de abono inmediato e importes diferidos no sujetos a objetivos a largo plazo, y en el siguiente a este, que incluye la retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo:

Retribución variable de abono inmediato y diferida (no sujeta a objetivos a largo plazo)

	2019			2018		
Miles de euros	En metálico	En acciones (B)	Total	En metálico	En acciones	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	2.084	2.084	4.168	2.368	2.368	4.736
D. José Antonio Álvarez Álvarez	1.393	1.393	2.786	1.582	1.582	3.164
D. Rodrigo Echenique Gordillo	640	640	1.280	1.256	1.256	2.512
Total	**4.117**	**4.117**	**8.234**	**5.206**	**5.206**	**10.412**

A. Cesa en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019. El cuadro recoge su retribución variable de abono inmediato y su retribución variable diferida no sujeta a objetivos a largo plazo, hasta la fecha en que cesó como consejero ejecutivo .
B. Los números de acciones del cuadro se corresponden con un total de 1.122 mil acciones de Banco Santander (1.211 mil en 2018).

La parte diferida de la retribución variable cuya percepción sólo se producirá en 2023, 2024 y 2025 si se cumplen los objetivos plurianuales a largo plazo (ver la sección 6.3 B iv), y siempre que el beneficiario permanezca en el Grupo, en los términos acordados por la Junta de Accionistas, y que no concurran las circunstancias malus, es la que se muestra en el cuadro de debajo[6]:

Retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo

	2019			2018		
Miles de euros	En metálico	En acciones (B)	Total	En metálico	En acciones	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	821	821	1.642	932	932	1.864
D. José Antonio Álvarez Álvarez	548	548	1.096	623	623	1.246
D. Rodrigo Echenique Gordillo	252	252	504	495	495	990
Total	**1.621**	**1.621**	**3.242**	**2.050**	**2.050**	**4.100**

A. Cesa en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019. El cuadro recoge su retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo hasta la fecha en que cesó como consejero ejecutivo .
B. La retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo total de los consejeros ejecutivos se corresponde con un total de 442 mil acciones de Banco Santander (477 mil en 2018)

El valor razonable se determinó en la fecha de concesión basado en el informe de valoración de un experto independiente, Willis Towers Watson. En función del diseño del plan para 2019 y de los niveles de consecución de planes similares en entidades comparables, el experto concluye que el rango razonable para estimar el coeficiente de logro inicial está en torno a un 60% - 80%. Por lo tanto se ha considerado que el valor razonable es el 70% del máximo.

El número total máximo de acciones a entregar correspondientes al plan (1.753 mil acciones sin el ajuste derivado del valor razonable) se encuentra dentro del límite máximo de 3.134 mil acciones autorizado por la junta general del 12 de abril de 2019 para los consejeros ejecutivos, el cual

[5] A estos efectos, el BNO es el beneficio neto ordinario atribuido, ajustado al alza o a la baja por aquellas operaciones que a juicio del consejo suponen un impacto ajeno al desempeño de los directivos evaluados, a cuyo efecto se valoran las plusvalías extraordinarias, operaciones corporativas, saneamientos especiales o ajustes contables o legales que, en su caso, se produzcan en el ejercicio

[6] Corresponde al valor razonable del importe máximo a percibir en un total de 3 años, sujeto a la permanencia -con las excepciones previstas-, y a la no concurrencia de cláusulas malus y el cumplimiento de los objetivos definidos. El valor razonable se ha estimado a la fecha de concesión del plan teniendo en cuenta distintos escenarios posibles de comportamiento de las diferentes variables establecidas en el plan durante los periodos de medición.

ha sido calculado sobre la base de la media ponderada por volumen diario de cotizaciones medias ponderadas de la acción de Santander en las 15 sesiones bursátiles anteriores al viernes, excluido, previo al día 28 de enero de 2020 (fecha en la que por el consejo se acordó el bonus para los consejeros ejecutivos por el ejercicio 2019), que ha resultado ser de 3,670 euros por acción.

iv) Objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes diferidos a cobrar en 2023, 2024 y 2025

Los objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes diferidos a cobrar en 2023, 2024 y 2025 son los siguientes:

	Ratios	Ponderación	Objetivos y escalas de cumplimiento (coeficientes)
A	Crecimento del beneficio por acción (BpA) en 2021 vs. 2018	33%	Si el BpA crece ≥ 15%, el coeficiente es 1 Si el BpA crece ≥10% pero < 15%, el coeficiente es 0 – 1[C] Si el BpA crece < 10%, el coeficiente es 0
B	Rentabilidad total relativa para accionistas (RTA)[A] en 2019- 2021 respecto de un grupo de entidades comparables	33%	Si el ranking de Santander es superior al percentil 66, el coeficiente es 1 Si el ranking de Santander está entre los percentiles 33 y 66, el coeficiente es 0 – 1[D] Si el ranking de Santander está por debajo del percentil 33, el coeficiente es 0
C	Ratio objetivo Tier 1 *fully loaded* de fondos propios comunes (CET1)[B] para 2021	33%	Si CET1 es ≥ 12%, el coeficiente es 1 Si CET1 es ≥ 11,50% pero < 12%, el coeficiente es 0 – 1[E] Si CET1 es < 11,50%, el coeficiente es 0

A. A estos efectos, RTA significa la diferencia (expresada como relación porcentual) entre el valor final de una inversión en acciones ordinarias de Banco Santander y el valor inicial de esa misma inversión, teniendo en cuenta que para el cálculo de dicho valor final se considerarán los dividendos u otros conceptos similares (tales como el programa Santander Dividendo Elección) percibidos por el accionista por dicha inversión durante el correspondiente periodo de tiempo como si se hubieran invertido en más acciones del mismo tipo en la primera fecha en que el dividendo o concepto similar sea pagadero a los accionistas y la cotización media ponderada de dicha fecha.
Para el cálculo del RTA se tendrá en cuenta la media ponderada por volumen diario de las cotizaciones medias ponderadas correspondientes de las quince sesiones bursátiles anteriores al 1 de enero de 2019 (sin incluir esa fecha) (para el cálculo del valor inicial) y de las quince sesiones bursátiles anteriores al 1 de enero de 2022 (sin incluir esa fecha) (para el cálculo del valor final).
El grupo de referencia estará formado por las siguientes 9 entidades: BBVA, BNP Paribas, Citi, Credit Agricole, HSBC, ING, Itaú, Scotia Bank y Unicredit.
B. Para la verificación del cumplimiento de este objetivo, no se tendrán en cuenta posibles incrementos de CET1 derivados de ampliaciones de capital (salvo los que instrumenten el programa Santander Dividendo Elección). Además, el ratio CET1 a 31 de diciembre de 2021 podrá ajustarse para eliminar los efectos que en él pudieran tener los cambios regulatorios que afecten su cálculo hasta esa fecha.
C. Incremento lineal del Coeficiente BpA en función del porcentaje concreto de crecimiento del BpA de 2021 respecto del BpA de 2018 dentro de esta linea de la escala.
D. Incremento proporcional del Coeficiente RTA en función del número de posiciones que se ascienda en el ranking dentro de esta línea de la escala.
E. Incremento lineal del Coeficiente CET1 en función del CET1 de 2021 dentro de esta linea de la escala.

Para determinar el importe anual de la parte diferida vinculada a objetivos que, en su caso, corresponda a cada consejero ejecutivo en los ejercicios 2023, 2024 y 2025 (siendo cada uno de esos pagos una 'anualidad final'), y sin perjuicio de los ajustes que puedan resultar de la aplicación de las cláusulas malus, se aplicará la siguiente fórmula:

Anualidad final = Imp. x (1/3 x A + 1/3 x B + 1/3 x C)

donde:

- 'Imp.' se corresponde con un tercio del importe de la retribución variable que haya quedado diferida vinculada al desempeño (esto es, 'Imp'. será un 12% de la retribución variable total fijada a principios de 2020).
- 'A' es el Coeficiente BpA que resulte conforme a la escala del cuadro anterior en función del crecimiento de BpA en 2021 respecto de 2018.
- 'B' es el Coeficiente RTA que resulte conforme a la escala del cuadro anterior en función del comportamiento del RTA del Banco en el periodo 2019-2021 respecto del grupo de referencia.
- 'C' es el Coeficiente CET1 que resulte del cumplimiento del objetivo de CET1 para 2021 descrito en el cuadro anterior.

v) Malus and clawback

El devengo de los importes diferidos (vinculados o no a objetivos plurianuales) está condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo[7], a que no concurra durante el período anterior a cada una de las entregas ninguna de las circunstancias que dan lugar a la aplicación de malus según lo recogido en la política de retribución del Grupo en su capítulo relativo a malus y clawback.

[7] Cuando la extinción de la relación con Banco Santander u otra entidad de Grupo Santander tenga lugar por causa de jubilación, jubilación anticipada o prejubilación del beneficiario, por causa de despido declarado judicialmente como improcedente, desistimiento unilateral por justa causa por parte del empleado (teniendo esta condición, en todo caso, las previstas en el artículo 10.3 del Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección, para los sujetos a este régimen), invalidez permanente o fallecimiento, o como consecuencia de que una entidad, distinta de Banco Santander, que sea empleador deje de pertenecer a Grupo Santander, así como en los casos de excedencia forzosa, el derecho a la entrega de las acciones y los importes en efectivo diferidos así como, en su caso, los importes derivados del ajuste por inflación de los importes diferidos en efectivo, mantendrá su vigencia en las mismas condiciones que si no hubiese ocurrido ninguna de las circunstancias señaladas. En caso de fallecimiento, dicho derecho pasará a los causahabientes del beneficiario. No se producirá ningún cambio en los derechos del beneficiario en los supuestos de baja temporal justificada por incapacidad temporal, suspensión del contrato de trabajo por maternidad o paternidad y excedencia para atender al cuidado de hijos o de un familiar. En el caso de que el beneficiario pase a otra empresa de Grupo Santander (incluso mediante asignación internacional y/o expatriación), no se producirá ningún cambio en los derechos del mismo. Cuando la extinción de la relación tenga lugar por mutuo acuerdo o por obtener el beneficiario una excedencia distinta de las indicadas en los apartados anteriores, se aplicará lo pactado en el acuerdo de extinción o de excedencia. Ninguna de las circunstancias anteriores dará derecho a percibir el importe diferido de forma anticipada. Cuando el beneficiario o sus causahabientes conserven el derecho a percibir la retribución diferida en acciones y en efectivo así como, en su caso, los importes derivados del ajuste por inflación de los importes en efectivo diferidos, ésta se entregará en los plazos y condiciones establecidos en el reglamento del plan.

Igualmente, los importes ya abonados de la retribución variable estarán sujetos a su posible recuperación (clawback) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previstos en dicha política, todo ello en los términos y condiciones que allí se prevén.

La retribución variable correspondiente a 2019 está sujeta a clawback hasta el comienzo de 2026.

La aplicación de las cláusulas de malus y clawback se activa en supuestos en los que concurra un deficiente desempeño financiero de la entidad en su conjunto o de una división o área concreta de esta o de las exposiciones generadas por el personal, debiendo considerarse, al menos, los siguientes factores:

Categoría	Factores
Riesgos	Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo.
Capital	El incremento sufrido por la entidad o por una unidad de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones
Regulación y código internos	Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al personal responsable de los mismos. Asimismo, el incumplimiento de los códigos de conducta internos de la entidad.
Conducta	Las conductas irregulares, ya sean individuales o colectivas. Se considerarán especialmente los efectos negativos derivados de Conducta la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de las personas u órganos que tomaron esas decisiones

La aplicación de malus o clawback a los consejeros ejecutivos será decidida por el consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, hasta que en 2026 haya finalizado el plazo de retención correspondiente al último pago en acciones según el plan. En consecuencia, el consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, y en función del grado de cumplimiento de las condiciones indicadas para la cláusula malus, determinará el importe concreto a satisfacer del incentivo diferido y, en su caso, determinará el importe que pudiera ser objeto de recuperación.

C. Principales características de los sistemas de previsión

Los consejeros ejecutivos, salvo D. Rodrigo Echenique, participan en el sistema de previsión en régimen de aportación definida constituido en 2012 y que cubre las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento.

En caso de prejubilación y hasta la fecha de jubilación, los consejeros ejecutivos, salvo D. Rodrigo Echenique, tienen derecho a recibir una asignación anual por importe equivalente a la suma de su retribución fija y el 30% de la media de sus tres últimas retribuciones variables (máximo), en el caso de D.ª Ana Botín, y a su retribución fija como director general en el caso de D. José Antonio Álvarez.

En 2012, los contratos de los consejeros ejecutivos (y de otros miembros de la alta dirección del Banco) con compromisos de pensiones de prestación definida se modificaron para transformar estos compromisos en un sistema de aportación definida. El nuevo sistema otorga a los consejeros ejecutivos el derecho a recibir prestaciones al jubilarse, independientemente de si están en activo o no en el Banco en ese momento, basándose en las aportaciones al sistema, y sustituye su derecho anterior a percibir un complemento a la pensión en caso de jubilación

El saldo inicial que correspondió a cada uno de los consejeros ejecutivos en el nuevo sistema de previsión de aportación definida fue el correspondiente al valor de mercado de los activos en que estaban materializadas las provisiones correspondientes a las respectivas obligaciones devengadas en la fecha de transformación de los antiguos compromisos por pensiones en el nuevo sistema de previsión.

El Banco realiza anualmente desde 2013 aportaciones al sistema de previsión en beneficio de los consejeros ejecutivos y altos directivos, en proporción a sus respectivas bases pensionables, hasta que aquellos abandonen el Grupo, o hasta su jubilación en el Grupo, fallecimiento o invalidez (incluyendo, en su caso, durante la prejubilación). La base pensionable a efectos de las aportaciones anuales para los consejeros ejecutivos que participan en el sistema de previsión es la suma de su retribución fija más el 30% de la media de sus tres últimas retribuciones variables (o, en caso de prejubilación de D. José Antonio Álvarez, su retribución fija como director general). Las aportaciones serán del 22% de las bases pensionables en todos los casos.

El contrato de D. Rodrigo Echenique Gordillo no prevé obligación alguna a cargo de Banco Santander en materia de previsión, sin perjuicio de los derechos por pensiones que correspondían al Sr. Echenique antes de su designación como consejero ejecutivo.

En aplicación de lo previsto en la normativa de retribuciones, las aportaciones realizadas que se calculan sobre retribuciones variables se someten al régimen de los beneficios discrecionales de pensión. Bajo este régimen, estas aportaciones están sujetas a cláusulas malus y clawback según la política vigente en cada momento y durante el mismo periodo en el que se difiera la retribución variable. Asimismo, deberán invertirse en acciones del Banco durante un periodo de cinco años a contar desde que se produzca el cese del consejero ejecutivo en el Grupo, sea o no como consecuencia de la jubilación. Transcurrido ese plazo, el importe invertido en acciones volverá a invertirse junto con el resto del saldo acumulado del consejero ejecutivo, o se le abonará a él o a sus beneficiarios si se hubiese producido alguna contingencia cubierta por el sistema de previsión.

El sistema de previsión señalado está externalizado con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A. y los derechos económicos de los consejeros antes indicados bajo el mismo les corresponden con independencia de que estén o no en activo en el Banco en el momento de su jubilación, fallecimiento o invalidez. Los contratos de los consejeros ejecutivos no prevén ninguna obligación de indemnización para el caso de cese adicional a lo que disponga, en su caso, la ley y, en caso de prejubilación, a la asignación anual antes referida.

Conforme a lo previsto en la política de retribuciones de consejeros que se aprobó en la junta general de accionistas del 23 de marzo de 2018, el sistema prevé aportaciones del 22% de las respectivas bases pensionables.

Las dotaciones registradas en 2019 en concepto de pensiones por jubilación han ascendido a 2.003 miles de euros (2.284 miles de euros de dotaciones en el ejercicio 2018), conforme al siguiente desglose:

Miles de euros	2019	2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.145	1.234
D. José Antonio Álvarez Álvarez	858	1.050
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—
Total	**2.003**	**2.284**

A continuación se indica el saldo a 31 de diciembre de 2019 y 2018 correspondiente a cada uno de los consejeros ejecutivos en el sistema de previsión:

Miles de euros	2019	2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	48.104	46.093
D. José Antonio Álvarez Álvarez	17.404	16.630
D. Rodrigo Echenique Gordillo	13.268	13.614
Total	**78.776**	**76.337**

A. D. Rodrigo Echenique no ha participado en el sistema de previsión en régimen de aportación definida descrito en los párrafos anteriores. No obstante, al haber sido consejero ejecutivo hasta el 30 de abril de 2019 y a efectos informativos se incluyen este año en el cuadro los derechos que le correspondían con anterioridad a su designación como tal. Los pagos que se le realizaron durante 2019 correspondientes a su participación en este plan ascendieron a 0,9 millones de euros (0,9 millones de euros en 2018).

D. Otras retribuciones

Adicionalmente, el Grupo tiene contratados seguros de vida, salud y otras contingencias a favor de los consejeros ejecutivos del Banco. El concepto de otras retribuciones también comprende el complemento aprobado para D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez en sustitución de las prestaciones complementarias del sistema de previsión eliminado en 2018, así como el coste de su aseguramiento hasta la fecha de jubilación, en caso de fallecimiento o invalidez. Asimismo, los consejeros ejecutivos están cubiertos por el seguro de responsabilidad civil con el que cuenta el Banco.

D. Rodrigo Echenique ha recibido un importe de 1.800 miles de euros con motivo de su cese como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019, como compensación por su compromiso de no competencia con el Grupo durante un periodo de dos años.

La nota 5 de la cuentas anuales consolidadas del Grupo contiene información más detallada sobre el resto de beneficios percibidos por los consejeros ejecutivos.

E. Tenencia de acciones

El consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, aprobó en 2016 una política de tenencia de acciones destinada a reforzar el alineamiento de los consejeros ejecutivos con los intereses a largo plazo de los accionistas.

Según esta política, cada consejero ejecutivo en activo a 1 de enero de 2016 tendría cinco años para acreditar que en su patrimonio individual posee una inversión en acciones del Banco equivalente a dos veces el importe neto de impuestos de su salario bruto anual a esa misma fecha.

La política de tenencia de acciones refleja también el compromiso de los consejeros ejecutivos de mantener una inversión individual significativa en acciones del Banco mientras estén desarrollando funciones en activo en el Grupo.

F. Retribuciones a los miembros del consejo derivadas de la representación del Banco

Por acuerdo de la comisión ejecutiva, todas las retribuciones percibidas por los consejeros del Banco que le representen en los consejos de administración de compañías en las que participa el Banco y que correspondan a nombramientos acordados a partir del 18 de marzo de 2002 quedan en beneficio del Grupo. Los consejeros ejecutivos del Banco no percibieron retribuciones derivadas de este tipo de representaciones en 2019 y 2018.

Por otro lado, D. Alvaro Cardoso de Souza, en su condición de Presidente no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A. ha recibido en 2019 una retribución de 1.752 miles de reales brasileños (397 miles de euros), y D. Rodrigo Echenique, en su condición de Presidente del consejo de la unidad de negocio Santander España, con carácter no ejecutivo, ha recibido una retribución de 666 miles de euros por el periodo del 1 de mayo de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

G. Retribución individual y por todos los conceptos de los consejeros en 2019

A continuación se desglosan de forma individualizada, por consejero del Banco, las retribuciones salariales a corto plazo (o de abono inmediato) y las diferidas no sujetas a objetivos a largo plazo correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018. La nota 5 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo recoge información sobre las acciones entregadas en 2019 en virtud de los sistemas de retribución diferida de ejercicios anteriores cuyas condiciones para la entrega se han cumplido durante los correspondientes ejercicios.

	Miles de euros									
	2019									2018
	Atenciones estatutarias		Retribución salarial de los consejeros ejecutivos							
Consejeros	Asignación anual del consejo y de las comisiones	Dietas del consejo y comisiones	Fijo	Variable - abono inmediato (50% en acciones)	Variable - pago diferido (50% en acciones)	Total	Aportación a pensiones	Otras retribuciones	Total	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	275	59	3.176	2.605	1.563	7.344	1.145	1.131	9.954	10.483
D. José Antonio Álvarez Álvarez	260	53	2.541	1.741	1.044	5.326	858	1.773	8.270	8.645
Mr Bruce Carnegie-Brown	613	87	—	—	—	—	—	—	700	732
D. Rodrigo Echenique Gordillo[A]	163	56	600	800	480	1.880	—	2.775	4.874	4.830
D. Guillermo de la Dehesa Romero	310	89	—	—	—	—	—	—	399	441
Ms Homaira Akbari	145	81	—	—	—	—	—	—	226	199
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	340	93	—	—	—	—	—	91	524	513
D. Francisco Javier Botín-Sanz deSautuola y O'Shea[B]	90	47	—	—	—	—	—	—	137	121
D.ª Sol Daurella Comadrán	155	85	—	—	—	—	—	—	240	215
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	149	79	—	—	—	—	—	—	228	196
D.ª Belén Romana García	425	100	—	—	—	—	—	—	525	414
D. Ramiro Mato García Ansorena	405	95	—	—	—	—	—	—	500	450
D. Alvaro Cardoso de Souza[C]	215	61	—	—	—	—	—	—	276	148
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro[D]	53	33	—	—	—	—	—	—	86	—
Mrs Pamela Ann Walkden[E]	23	11	—	—	—	—	—	—	34	—
D. Carlos Fernández González[F]	149	65	—	—	—	—	—	—	214	266
D. Juan Miguel Villar Mir[G]	—	—	—	—	—	—	—	—	—	108
Total 2019	**3.770**	**1.094**	**6.317**	**5.146**	**3.087**	**14.550**	**2.003**	**5.770**	**27.187**	**—**
Total 2018	**3.744**	**872**	**7.517**	**6.508**	**3.904**	**17.929**	**2.284**	**2.932**	**—**	**27.761**

A. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019.
B. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.
C. Consejero desde el 23 de marzo de 2018
D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.
E. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.
F. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.
G. Cesó como consejero el 1 de enero de 2019
H. Incluye retribución por presidencia de las comisiones y otros cargos

Además, en el siguiente cuadro se indica el detalle individualizado de las retribuciones salariales de los consejeros ejecutivos vinculadas a objetivos plurianuales, cuya percepción solo se producirá si se dan las condiciones de permanencia en el grupo, no concurrencia de las cláusulas malus y el cumplimiento de los objetivos plurianuales definidos (o, en su caso, de los umbrales mínimos de estos, con la consiguiente reducción del importe acordado a final de ejercicio).

	Miles de euros	
	2019[A]	2018[A]
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.641	1.864
D. José Antonio Álvarez Álvarez	1.097	1.246
D. Rodrigo Echenique Gordillo[B]	504	990
Total	**3.242**	**4.100**

A. Corresponde al valor razonable del importe máximo a percibir en un total de 3 años: 2023, 2024 y 2025, que se ha estimado a la fecha de concesión del plan teniendo en cuenta distintos escenarios posibles de comportamiento de las diferentes variables establecidas en el plan durante los períodos de medición.
B. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019.

H. Relación de componentes variables de la retribución respecto de los fijos en 2019

La junta general del 12 de abril de 2019 aprobó una ratio máxima entre los componentes variables y los componentes fijos de la retribución de los consejeros ejecutivos del 200%.

El cuadro siguiente recoge el porcentaje que han supuesto los componentes variables de la retribución total respecto de los fijos en 2019 para cada consejero ejecutivo. Como resultado de la reducción del 12% en la remuneración variable de Ana Botín y José Antonio Álvarez respecto de 2018 detallada en el epígrafe B.iii anterior, esta ratio se ha reducido respecto de 2018 en un 15% en el caso de Ana Botín, y en un 9% en el caso de José Antonio Álvarez:

Consejeros ejecutivos	Componentes variables / componentes fijos (%)
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	130%
D. José Antonio Álvarez Álvarez	90%
D. Rodrigo Echenique Gordillo	112%

A estos efectos:

- Los componentes variables de la retribución recogen todos los conceptos de esta naturaleza, incluyendo la parte de las aportaciones a sistemas de previsión que se calculen sobre la retribución variable del consejero correspondiente.
- Los componentes fijos de la retribución incluyen el resto de conceptos retributivos que percibe cada consejero por el desempeño de funciones ejecutivas, incluyendo las aportaciones a sistemas de previsión calculadas sobre la retribución fija y otras prestaciones, así como la totalidad de atenciones estatutarias que el consejero correspondiente percibe en su condición de tal.

I. Resumen de retribuciones de consejeros ejecutivos y beneficio ordinario atribuido

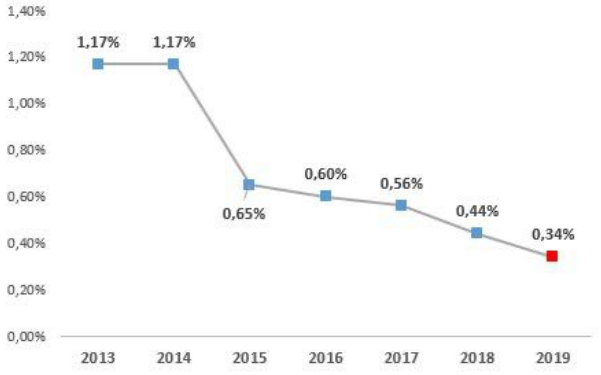
En el siguiente cuadro se muestra la evolución de la retribución (incluyendo las retribuciones a corto plazo, retribuciones variables diferidas y/o retribuciones variables diferidas vinculadas a objetivos plurianuales) de los consejeros con funciones ejecutivas respecto del beneficio ordinario atribuido.

Retribución de los consejeros ejecutivos como % del beneficio ordinario atribuido



También se muestra a continuación la retribución variable de los consejeros ejecutivos como porcentaje de los dividendos abonados en efectivo.

Retribución variable de los consejeros ejecutivos como % de los dividendos en efectivo



J. Resumen de la vinculación entre el riesgo, el desempeño y la retribución

La política de remuneraciones de Banco Santander y su implantación en 2019 fomentan una gestión del riesgo segura y efectiva a la vez que apoyan los objetivos del negocio. Los elementos principales de la política de remuneraciones para los consejeros ejecutivos que contribuyen a la alineación del riesgo, el desempeño y la retribución en 2019 fueron los siguientes:

Palabras clave	Elemento de alineación respecto al riesgo, el desempeño y la retribución
Equilibrio de las métricas	El equilibrio de las métricas cuantitativas y de la valoración cualitativa, incluidos clientes, riesgo, solvencia y rentabilidad relacionada con el riesgo, utilizados para determinar la retribución variable de los consejeros ejecutivos.
Umbrales financieros	El ajuste de la retribución variable si ciertos umbrales financieros no se alcanzan, lo que podría limitar dicha retribución al 50% del monto del ejercicio anterior o que no se llegara a otorgar.
Objetivos a largo plazo	Los objetivos a largo plazo vinculados con las últimas tres partes de la retribución variable diferida. Estos objetivos están directamente relacionados con la rentabilidad para el accionista respecto al grupo de referencia, el beneficio por acción, y con el mantenimiento de una base de capital sólida.
Desempeño individual	Queda a criterio del consejo evaluar el desempeño individual de los consejeros ejecutivos a la hora de otorgarles su retribución variable individual.
Límite de la retribución variable	200% de la retribución fija.
Participación de las funciones de control	El trabajo realizado por el comité de recursos humanos, con la ayuda de miembros de la alta dirección a cargo de las funciones de control en relación con el análisis cuantitativo y cualitativo.
Malus y clawback	Posibilidad de aplicación de cláusulas malus a retribuciones diferidas no consolidadas y clawback a retribuciones consolidadas o pagadas, en las condiciones y situaciones establecidas en la política de retribuciones del Grupo.
Pago en acciones	Al menos el 50% de la retribución variable se paga en acciones sujetas a un periodo de retención.

6.4 Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2020, 2021 y 2022 que se somete al voto vinculante de los accionistas

Principios de la política de remuneraciones

A.Retribución de los consejeros en su condición de tales

El sistema de retribuciones de los consejeros está regulado en el artículo 58 de los Estatutos sociales de Banco Santander y en el artículo 33 del Reglamento del consejo. Para 2020, 2021 y 2022 no se plantean cambios en los principios o en la composición de las retribuciones a los consejeros en cuanto al desempeño de sus tareas de supervisión y toma de decisiones colectivas, respecto a los establecidos en 2019. Aparecen descritos en las secciones 6.1 y 6.2.

B. Retribuciones de los consejeros ejecutivos

Por el desempeño de funciones ejecutivas, los consejeros ejecutivos tendrán derecho a percibir las retribuciones (incluyendo, en su caso, sueldos, retribución variable, eventuales indemnizaciones por cese anticipado en dichas funciones y cantidades a abonar por el Banco en concepto de primas de seguro o de aportaciones a sistemas de ahorro) que, previa propuesta de la comisión de retribuciones y por acuerdo del consejo de administración, se consideren procedentes, sujetas a los límites que resulten de la legislación aplicable. Para 2020, 2021 y 2022 no se plantean cambios en los principios de la política retributiva ni en la composición de las retribuciones aplicables a los consejeros ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas, respecto a los establecidos en 2019. Aparecen descritos en las secciones 6.1 y 6.3.

Banco Santander realiza anualmente una revisión comparativa de la retribución total de los consejeros ejecutivos y altos directivos. El grupo de comparación en 2020 está formado por BBVA, BNP Paribas, Citi, Credit Agricole, HSBC, ING, Itaú, Scotiabank y Unicredit.

Retribución de los consejeros para 2020

A. Retribución de los consejeros en su condición de tales

En 2020, los consejeros, por su condición de tales, seguirán percibiendo una retribución por el desempeño de funciones colectivas de supervisión y toma de decisiones, por un importe conjunto de hasta 6 millones de euros, de acuerdo con lo autorizado por la junta general ordinaria de 2019 (y que se someterá nuevamente a la aprobación de la junta general ordinaria de 2020), con dos componentes:

- Asignación anual; y
- Dietas de asistencia.

El importe concreto a satisfacer por los conceptos anteriores a cada uno de los consejeros y su forma de pago será acordado por el consejo de administración en los términos indicados en la sección 6.2 anterior, teniendo en cuenta las circunstancias objetivas que en cada caso concurran.

Adicionalmente, como se ha indicado en la descripción del sistema de retribución de los consejeros, el Banco abonará en 2020 la prima correspondiente del seguro de responsabilidad civil para sus consejeros, contratado en condiciones usuales de mercado y proporcionadas a las circunstancias de la propia sociedad.

B. Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones ejecutivas

i) Componentes fijos de la retribución

A) Salario anual bruto

A propuesta de la comisión de retribuciones, el consejo decidió que D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez mantendrían en 2020 el mismo salario bruto anual de 2019.

En todo caso, el salario anual bruto podrá ser incrementado como consecuencia de ajustes al mix de componentes fijos, en función de los criterios aprobados en cada momento por la comisión de retribuciones, siempre que dicha modificación no suponga un aumento de coste para el Banco.

B) Otros componentes fijos de la retribución

- Sistemas de previsión: planes de aportación definida, descritos a continuación en la sección 'Prejubilación y sistemas de previsión[8] .
- Complemento a la retribución fija: Dña. Ana Botín percibirá el complemento a la retribución fija establecido en 2018 con ocasión de la eliminación de las prestaciones complementarias por fallecimiento e invalidez por importe anual de 525 mil euros en 2020, y D. José Antonio Álvarez de 710 mil euros.
- Prestaciones sociales: los consejeros ejecutivos percibirán también determinadas prestaciones sociales tales como primas de seguros de vida, seguros médicos y, en su caso, la imputación de rendimientos por préstamos concedidos en condiciones de empleado, de acuerdo con la política habitual establecida por el Banco para la alta dirección y en las mismas condiciones que el resto de empleados. Se incluye información adicional a este respecto en la sección 'Prejubilación y sistemas de previsión' más adelante.

ii) Componentes variables de la retribución

La política de retribución variable de los consejeros ejecutivos para el ejercicio 2020, que ha sido aprobada por el consejo a propuesta de la comisión de retribuciones, se basa en los principios de la política retributiva descritos en la sección 6.3 anterior.

La retribución variable de los consejeros ejecutivos consiste en un único incentivo[9], sujeto al logro de objetivos a corto y largo plazo, que se estructura del siguiente modo:

- El importe final de la retribución variable se determinará a inicios del ejercicio siguiente (2021) sobre la base del importe de referencia y en función del cumplimiento de los objetivos anuales que se describen en la sección B) a continuación.
- Se abonará un 40% de la retribución variable resultante inmediatamente tras la determinación de la retribución variable final y el 60% restante se cobrará de forma diferida en partes iguales en cinco años, y sujeta a objetivos a largo plazo, del siguiente modo:
  - El importe diferido de los dos primeros ejercicios, el 24% del total, a cobrar en los dos años siguientes, 2022 y 2023, estará sujeto a que no concurran las cláusulas malus descritas en la sección 6.3 B vi) anterior.
  - El importe diferido de los tres siguientes ejercicios (36% del total), a cobrar en 2024, 2025 y 2026, estará sujeto, además de a que no concurran las cláusulas malus, a que se cumplan los objetivos a largo plazo descritos en la sección D) más adelante (retribución variable sujeta a objetivos a largo plazo).

Del mismo modo, los importes ya abonados de la retribución variable estarán sujetas a su posible recuperación (clawback) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previsto en la política de malus y clawback del Grupo, referida en la sección 6.3 B vi) anterior.

Excepcionalmente, en el caso de contratación de un nuevo consejero con funciones ejecutivas en Banco Santander, la retribución variable podrá incluir bonus garantizados y/o buy outs.

Los componentes variables de la retribución total de los consejeros ejecutivos por el ejercicio 2020 deberán respetar el límite del 200% de los componentes fijos que se somete a la junta general ordinaria de accionistas de 2020. No obstante, la legislación europea sobre retribuciones permite la exclusión de ciertos componentes variables de carácter excepcional.

A) Retribución variable de referencia

La retribución variable de 2020 de los consejeros ejecutivos se determinará a partir de una referencia estándar correspondiente al cumplimiento al 100% de los objetivos establecidos. El consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones y en atención a criterios de mercado y contribución interna, podrá revisar la retribución variable de referencia.

B) Fijación de la retribución variable final por los resultados del ejercicio

Partiendo de la referencia estándar descrita, la retribución variable de 2020 de los consejeros ejecutivos se determinará teniendo en cuenta los siguientes factores clave:

- Un conjunto de métricas cuantitativas a corto plazo medidas frente a los objetivos anuales.
- Una evaluación cualitativa que no podrá modificar el resultado cuantitativo en más de un 25% al alza o a la baja.
- Un ajuste excepcional que deberá estar debidamente soportado y que puede contemplar modificaciones derivadas de deficiencias de control y/o riesgos, resultados negativos de las evaluaciones de supervisores o eventos significativos no previstos.

[8] Como se indica en la sección siguiente, las aportaciones de los consejeros ejecutivos a sistemas de previsión incluyen tanto componentes fijos como componentes variables

[9] Como se indica en la sección siguiente, las aportaciones de los consejeros ejecutivo a sistemas de previsión incluyen tanto componentes fijos como componentes variables formando estos parte de la retribución variable total

Las métricas cuantitativas detalladas, los elementos de evaluación cualitativa y las ponderaciones son los que se indican en el siguiente cuadro:

Categoría y ponderación		Métricas cuantitativas	Valoración cualitativa
Clientes (20%)		NPS/ISC[A] Número de clientes vinculados	Cumplimiento efectivo de los objetivos de las reglas sobre conducta de riesgo con los clientes
Accionistas (80%)	Riesgos (10%)	Ratio de morosidad	Gestión adecuada del apetito de riesgo y de los excesos registrados
		Ratio de coste del crédito (NIIF 9)	Gestión adecuada del riesgo operacional
	Capital (20%)	Capital ratio (CET1)[B]	Gestión eficiente de la solvencia
	Rentabilidad (50%)	Beneficio neto ordinario (BNO)[C] (20%)	Idoneidad del crecimiento del negocio sobre el ejercicio anterior teniendo en cuenta el entorno de mercado y a la competencia
		RoTE (Return on tangible equity)B: retorno sobre el capital tangible (30%)	Sostenibilidad y solidez de los resultados
			Progreso en los 11 compromisos públicos de banca responsable recogidos en la sección Hitos de 2019 del informe de banca responsable
			Gestión eficiente de los costes y consecución de objetivos de eficiencia

A. Net promoter score / índice de satisfacción de clientes.
B. A estos efectos, estas métricas se ajustarán al alza o a la baja para reflejar los ajustes al beneficio neto ordinario (BNO) que pudieran producirse conforme a lo indicado en la nota C.
C. A estos efectos, el BNO es el beneficio neto ordinario atribuido, ajustado al alza o a la baja por aquellas operaciones que a juicio del consejo suponen un impacto ajeno al desempeño de los directivos evaluados, a cuyo efecto se valoran las plusvalías extraordinarias, operaciones corporativas, saneamientos especiales o ajustes contables o legales que, en su caso, se produzcan en el ejercicio.

Finalmente, como condiciones adicionales para la determinación de la retribución variable, se comprobará si se ha producido alguna de las siguientes circunstancias:

- Si el BNO del Grupo de 2020 resultase inferior en más de un 50% al del ejercicio 2019, la retribución variable, en ningún caso sería superior al 50% de la retribución variable de referencia para 2020.
- Si el BNO del Grupo resultase negativo, la retribución variable, sería cero.

Adicionalmente, el consejo tendrá en cuenta en el momento de la determinación de la retribución variable individual si existen restricciones a la política de dividendos por parte de las autoridades supervisoras.

C) Forma de pago de la retribución variable

La retribución variable se abona un 50% en metálico y un 50% en acciones, parte en 2021 y parte diferida en cinco años y sujeta a ratios a largo plazo, como sigue:

a) Un 40% de la retribución variable se abonará en 2021, neta de impuestos, mitad en metálico y mitad en acciones.

b) Un 60% se abonará, en su caso, en cinco partes iguales en 2022, 2023, 2024, 2025 y 2026, neto de impuestos, mitad en metálico y mitad en acciones, sujeto a las condiciones previstas en la sección E) a continuación.

Los tres últimos pagos estarán, además, vinculados a los objetivos a largo plazo descritos a continuación en la sección D).

La parte en acciones no se podrá vender hasta pasado un año desde su entrega.

D) Retribución variable diferida vinculada a objetivos a largo plazo

Como se ha indicado anteriormente, los importes diferidos en 2024, 2025 y 2026 estarán vinculados, además de a las condiciones descritas en la sección E), al cumplimiento de objetivos a largo plazo del Grupo para el periodo 2020-2022 Los objetivos a largo plazo son los siguientes:

a. Cumplimiento del objetivo de crecimiento del beneficio consolidado por acción (**BpA**) de Banco Santander en 2022 frente a 2019. El coeficiente del "BpA" correspondiente a este objetivo se obtendrá de la siguiente tabla:

Crecimiento del BpA en 2022 (% vs. 2019)	'Coeficiente BpA'
≥ 15%	1,5
≥ 10% pero < 15%	1 – 1,5[A]
≥ 5% pero < 10%	0 – 1[A]
<5%	0

A. Incremento lineal del coeficiente BpA en función del porcentaje concreto de crecimiento del BpA de 2022 respecto del BpA de 2019 dentro de esta línea de la escala. El cumplimiento del objetivo, ya sea total o parcial, requiere además que durante 2020 y 2021, el crecimiento del BPA sea superior a cero.

b. Comportamiento relativo del retorno total del accionista ('**RTA**') del Banco en el periodo 2020-2022 en relación con los RTAs ponderados de un grupo de referencia de 9 entidades de crédito, asignándose el Coeficiente RTA que proceda en función de la posición del RTA del Banco dentro del grupo de referencia.

Posición del RTA de Santander	'Coeficiente RTA'
Superar el percentil 66	1
Entre los percentiles 33 y 66 (ambos inclusive)	0 – 1[A]
Inferior al percentil 33	0

A. Incremento proporcional del Coeficiente RTA en función del número de posiciones que se ascienda en el ranking dentro de esta línea de la escala

El RTA[10] mide el retorno de la inversión para el accionista como suma de la variación de la cotización de la acción más los dividendos y otros conceptos similares (incluido el programa Santander Dividendo Elección) que pueda percibir el accionista durante el periodo considerado.

El grupo de referencia estará formado por las siguientes entidades: BBVA, BNP Paribas, Citi, Credit Agricole, HSBC, ING, Itaú, Scotiabank y Unicredit.

c. Cumplimiento del objetivo de ratio de solvencia de nivel 1 ordinario (common equity tier 1 o **CET1**) consolidado de Grupo Santander fully loaded fijado para el ejercicio 2022. La 'ratio CET1' correspondiente a este objetivo se obtendrá de la siguiente tabla:

CET1 en 2022	Ratio CET1
≥ 12%	1
≥ 11% pero < 12%	0 - 1[A]
< 11%	0

A. Incremento lineal de la ratio CET1 en función del CET1 de 2022 dentro de esta línea de la escala.

Para la verificación del cumplimiento de este objetivo, no se tendrán en cuenta posibles incrementos de CET1 derivados de ampliaciones de capital (salvo los relativos al programa Santander Dividendo Elección). Además, el ratio CET1 a 31 de diciembre de 2022 podrá ajustarse para eliminar los efectos que pudieran tener sobre el mismo los cambios regulatorios que pudieran producirse respecto de su cálculo hasta esa fecha.

Para determinar el importe anual de la retribución variable diferida vinculada al desempeño que, en su caso, corresponda a cada consejero ejecutivo en los ejercicios 2024, 2025 y 2026 (siendo cada uno de esos pagos una 'Anualidad Final'), y sin perjuicio de los ajustes que puedan resultar de la aplicación de la política de malus que se describe en la sección 6.3 B vi) siguiente, se aplicará la siguiente fórmula:

Anualidad final = Imp. x (1/3 x A + 1/3 x B + 1/3 x C)

donde:

- 'Imp.' se corresponde con un tercio del importe de la retribución variable que haya quedado diferida y vinculada a desempeño (esto es, Imp. será un 12% de la retribución variable total que se fije a principios de 2021).
- 'A' es el Coeficiente BpA que resulte conforme a la escala de la sección (a) anterior en función del crecimiento de BpA en 2022 respecto de 2019.
- 'B' es el Coeficiente RTA que resulte conforme a la escala de la sección (b) anterior en función del comportamiento relativo del RTA en el periodo 2020-2022 respecto del grupo de referencia.
- 'C' es el Coeficiente CET 1 que resulte del cumplimiento del objetivo de CET1 para 2022 descrito en el apartado (c) anterior.
- Supuesto en todo caso que si (1/3 x A + 1/3 x B + 1/3 x C) arrojase una cifra superior a 1, se aplicará 1 como multiplicador.

La estimación del importe máximo a entregar en acciones a los consejeros ejecutivos del Banco asciende a 11,5 millones de euros.

E) Otras condiciones de la retribución variable

El devengo de los importes diferidos, incluyendo los importes vinculados a objetivos a largo plazo, estará también condicionado a la permanencia del beneficiario en el Grupo y a que no concurran, en términos análogos a los indicados para el ejercicio 2020, las circunstancias que dan lugar a la aplicación de las cláusulas malus según lo recogido en la política de retribución del Grupo en su capítulo relativo a malus y *clawback*. Igualmente, los importes ya abonados del incentivo estarán sujetos a su posible recuperación (*clawback*) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previstos en dicha política, todo ello en los términos y condiciones que allí se prevén.

Se prohibirán expresamente las coberturas del valor de las acciones de Santander recibidas en los periodos de retención y diferimiento.

Podrá compensarse el efecto de la inflación sobre los importes diferidos en metálico.

Asimismo, se prohibirá la venta de las acciones otorgadas hasta pasado, al menos, un año desde su recepción.

La comisión de retribuciones podrá proponer al consejo ajustes sobre la retribución variable bajo circunstancias excepcionales debidas a factores internos o externos, tales como exigencias normativas o requerimientos o recomendaciones de organismos reguladores o supervisores. Estos ajustes se detallarán en el informe de la comisión de retribuciones correspondiente y en el informe anual de retribuciones de los consejeros que cada año se someten a la votación consultiva de la junta general.

iii) Tenencia de acciones

No se prevén cambios en la política de tenencia de acciones respecto a lo descrito para 2019 y que aparece en la sección 6.3 E).

[10] Se entenderá por RTA la diferencia (expresada como relación porcentual) entre el valor final de una inversión en acciones ordinarias de Banco Santander y el valor inicial de esa misma inversión, teniendo en cuenta que para el cálculo de dicho valor final se considerarán los dividendos u otros conceptos similares (tales como el programa Santander Dividendo Elección) percibidos por el accionista por dicha inversión durante el correspondiente periodo de tiempo como si se hubieran invertido en más acciones del mismo tipo en la primera fecha en que el dividendo o concepto similar sea pagadero a los accionistas y a la cotización media ponderada de dicha fecha. Para el cálculo del RTA se tendrá en cuenta la media ponderada por volumen diario de las cotizaciones medias ponderadas correspondientes las quince sesiones bursátiles anteriores al 1 de enero de 2020 (sin incluir esa fecha) (para el cálculo del valor inicial) y de las quince sesiones bursátiles anteriores al 1 de enero de 2023 (sin incluir esa fecha) (para el cálculo del valor final).

Retribución de consejeros para 2021 y 2022

A. Retribución de los consejeros en su condición de tales

No se prevén cambios para 2021 y 2022 en la retribución de los consejeros por su condición de tales respecto de lo descrito para 2020, sin perjuicio de que la junta general ordinaria de 2021 o 2022 pudiera aprobar un importe superior al de seis millones de euros vigente, o de que el consejo pudiera fijar, dentro de ese límite, una distribución distinta de ese importe entre los consejeros.

B. Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones ejecutivas

La retribución de los consejeros ejecutivos se ajustará a principios similares a los que se aplican en 2020, con las diferencias que se detallan a continuación.

i) Componentes fijos de la retribución

A) Salario anual bruto

La retribución fija bruta anual podrá ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la comisión de retribuciones, siendo el incremento máximo para los ejercicios 2021 y 2022 para cada consejero ejecutivo de un 5% respecto del salario bruto anual del ejercicio anterior. Asimismo, el salario anual bruto podrá ser incrementado como consecuencia de ajustes al mix de componentes fijos, siempre que dicha modificación no suponga un aumento de coste para el Banco.

El incremento indicado podrá ser superior al 5% para uno o varios consejeros cuando, en aplicación de las normas o requerimientos recomendaciones supervisoras que resulten de aplicación, y a propuesta de la comisión de retribuciones, proceda ajustar su mix retributivo y, en particular, su retribución variable a la vista de las funciones que desempeñe.

Dichos incrementos no podrán determinar un aumento de la retribución total de los indicados consejeros por este motivo.

De producirse esta circunstancia, se detallará en el informe de la comisión de retribuciones correspondiente y en el informe anual de remuneraciones de los consejeros que cada año se somete a la votación consultiva de la junta general.

B) Otros componentes de la retribución fija

No se prevén modificaciones respecto a lo indicado para 2020.

ii) Componentes variables de la retribución

La política de retribución variable de los consejeros ejecutivos para los ejercicios 2021 y 2022 se basará en principios similares a los del ejercicio 2020 y tendrá el mismo esquema de un incentivo único antes descrito, con el funcionamiento y las limitaciones también señaladas.

A) Fijación de la retribución variable

La retribución variable de 2021 y 2022 de los consejeros ejecutivos se determinará a partir de la retribución variable de referencia aprobada para cada ejercicio y teniendo en cuenta:

- Un conjunto de métricas cuantitativas a corto plazo medidas frente a los objetivos anuales. Estas métricas estarán alineadas con el plan estratégico del Grupo e incluirán, al menos, objetivos de rentabilidad para los accionistas y objetivos de riesgos, solvencia y clientes. Las métricas podrán medirse a nivel de Grupo y, en su caso, de división si un consejero ejecutivo tuviese encomendada la dirección de una división de negocio concreta. Los resultados de cada métrica se podrán comparar tanto con el presupuesto establecido para el ejercicio como con el crecimiento respecto al año anterior.
- Una evaluación cualitativa que no podrá modificar el resultado cuantitativo en más de un 25% al alza o a la baja. La evaluación cualitativa se hará sobre las mismas categorías que los objetivos cuantitativos, incluyendo rentabilidad para el accionista, gestión de riesgos y de solvencia y clientes.
- Un potencial ajuste excepcional que debe estar debidamente soportado y que puede contemplar modificaciones derivadas de deficiencias de control y/o riesgos, resultados negativos de las evaluaciones de supervisores o eventos significativos no previstos.

Las métricas cuantitativas, la evaluación cualitativa y el potencial ajuste excepcional asegurarán que se contemplen los objetivos principales desde la perspectiva de los distintos grupos de interés, teniendo en consideración la importancia de la gestión de riesgos y solvencia.

Por último, para la determinación del incentivo se comprobará si se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Si los objetivos cuantitativos vinculados al beneficio no alcanzan un determinado umbral de cumplimiento, el incentivo no podrá ser superior a un 50% del incentivo de referencia para el ejercicio correspondiente.
- Si los resultados de las métricas vinculadas al beneficio son negativos, el incentivo será cero.
- El consejo tendrá en cuenta en el momento de la determinación de la retribución variable individual si existen restricciones a la política de dividendos por parte de las autoridades supervisoras.

B) Forma de pago de la retribución variable

No se prevén cambios en la forma de pago respecto de lo descrito para 2020.

C) Retribución variable diferida vinculada a objetivos a largo plazo

Las tres últimas anualidades del diferido de cada retribución variable estarán sujetas, además de a las condiciones descritas en la sección E anterior, al cumplimiento de objetivos a largo plazo del Grupo que comprendan, al menos, un periodo de 3 años y cuyo cumplimiento únicamente podrá confirmar o reducir los importes y el número de acciones diferidas.

Los objetivos a largo plazo incluirán, al menos, objetivos de creación de valor y rentabilidad para los accionistas y de solvencia en un periodo plurianual de, como mínimo, 3 años. Los objetivos estarán alineados con el plan estratégico del Grupo e incluirán sus principales prioridades desde la perspectiva de sus grupos de interés.

Estos objetivos podrán medirse a nivel de Grupo y de país o negocio, cuando proceda, y su comportamiento podrá

compararse de forma relativa respecto a un grupo de referencia.

La parte en acciones de la retribución no se podrá vender hasta pasado, como mínimo, un año desde su entrega.

D) Otras condiciones de la retribución variable

No se prevén cambios en las cláusulas de permanencia, malus y clawback respecto de lo descrito en la sección E) de la política de remuneración de 2020.

Tampoco se prevén cambios respecto de lo descrito en la misma sección relativo a las cláusulas sobre cobertura de las acciones o sobre el pago de la inflación sobre los importes diferidos en metálico.

iii) Tenencia de acciones

La política de tenencia de acciones aprobada en 2016 se aplicará también en los ejercicios 2021 y 2022, salvo que la comisión de retribuciones, por la concurrencia de circunstancias excepcionales, como exigencias normativas o requerimientos o recomendaciones de organismos reguladores o supervisores, proponga al consejo su modificación. Esa eventual modificación se detallaría en el informe de la comisión de retribuciones correspondiente y en el informe anual sobre retribuciones de los consejeros que cada año se someten a la votación consultiva de la junta general.

Términos y condiciones de los contratos de los consejeros ejecutivos

Los términos de la prestación de servicios por parte de cada uno de los consejeros ejecutivos están regulados en los contratos suscritos por cada uno de ellos con el Banco, aprobado por el consejo de administración.

Los términos y condiciones esenciales de los contratos de los consejeros ejecutivos son, además de los relativos a las retribuciones antes mencionados, los que se indican a continuación:

A. Exclusividad y no concurrencia

Los consejeros ejecutivos no podrán celebrar contratos de prestación de servicios con otras empresas o entidades, salvo con la expresa autorización del consejo de administración. En todo caso se establece una obligación de no concurrencia en relación con empresas y actividades de análoga naturaleza a las del Banco y su Grupo consolidado.

Igualmente, los contratos de los consejeros ejecutivos prevén determinadas prohibiciones de competencia y de captación de clientes, empleados y proveedores que son exigibles durante dos años tras el cese en sus funciones ejecutivas por razones distintas de la jubilación o del incumplimiento por parte del Banco. La retribución a abonar por el Banco por esta prohibición de competencia es, en los casos de Dª. Ana Botín-Sanz y de D. José Antonio Álvarez, del 80% de la retribución fija correspondiente, pagadera en un 40% con ocasión de la terminación del contrato y en un 60% al finalizar el plazo de dos años.

B. Código General de Conducta

Se recoge la obligación de observar estrictamente las previsiones del Código General de Conducta y del código de conducta en los mercados de valores del Grupo, en especial respecto a sus normas de confidencialidad, ética profesional y conflicto de intereses.

C. Extinción

Los contratos son de duración indefinida y no prevén ninguna obligación de indemnización para el caso de cese aparte de lo que disponga, en su caso, la ley.

En caso de terminación de su contrato por el Banco, D.ª Ana Botín deberá permanecer a disposición del Banco durante un periodo de cuatro meses para asegurar una adecuada transición, percibiendo durante ese plazo su salario bruto anual.

D. Prejubilación y sistemas de previsión

Los contratos de los siguientes consejeros ejecutivos les reconocen el derecho a prejubilarse en los términos que a continuación se indican cuando no hayan alcanzado aún la edad de jubilación:

- D.ª Ana Botín tendrá derecho a prejubilarse en caso de cese por motivos distintos del incumplimiento de sus obligaciones. En tal caso, tendrá derecho a una asignación anual equivalente a la suma de su retribución fija y el 30% de la media de sus últimas retribuciones variables, con un máximo de tres. Dicha asignación se reducirá en hasta un 8% en caso de cese voluntario antes de los 60 años. Dicha asignación estará sometida a las condiciones *malus* y *clawback* en vigor durante el plazo de cinco años.
- D. José Antonio Álvarez Álvarez tendrá derecho a prejubilarse en caso de cese por motivos distintos de su libre voluntad o del incumplimiento de sus deberes laborales. En tal caso, tendrá derecho a una asignación anual equivalente a la retribución fija que le corresponda como directivo. Dicha asignación estará sometida a las condiciones *malus* y *clawback* en vigor durante el plazo de cinco años.

Los consejeros ejecutivos participan en el sistema de previsión en régimen de aportación definida constituido en 2012 y que cubre las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento. El Banco realiza anualmente aportaciones al sistema de previsión en beneficio de los consejeros ejecutivos correspondientes. Las aportaciones anuales se calculan en proporción a las respectivas bases pensionables de los consejeros ejecutivos que participan en el sistema de previsión, y continuarán realizándose hasta que aquellos abandonen el Grupo, o hasta su jubilación en el Grupo, fallecimiento o invalidez (incluyendo, en su caso, durante la prejubilación). La base pensionable a efectos de las aportaciones anuales para los consejeros ejecutivos que participan en el sistema de previsión es la suma de su retribución fija más el 30% de la media de sus tres últimas retribuciones variables (o, en caso de prejubilación de D. José Antonio Álvarez, su retribución fija como director general). Las aportaciones serán del 22% de las bases pensionables en todos los casos.

El importe de la pensión correspondiente a las aportaciones referenciadas al componente variable se invertirá en acciones Santander durante 5 años en la fecha de jubilación o, de ser anterior, en la fecha de cese, cobrándose en metálico transcurrido dicho plazo, o de ser posterior, en la fecha de jubilación. Además, se aplicarán las cláusulas malus y clawback que correspondan a las aportaciones vinculadas con

la retribución variable por el mismo plazo que el bonus o incentivo del que dependen dichas aportaciones.

El sistema de previsión señalado está externalizado con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A. y los derechos económicos de los consejeros antes indicados bajo el mismo les corresponden con independencia de que estén o no en activo en el Banco en el momento de su jubilación, fallecimiento o invalidez. Los contratos de esos consejeros no prevén ninguna obligación de indemnización para el caso de cese aparte de lo que disponga, en su caso, la ley y, en caso de prejubilación a la asignación anual antes referida.

E. Seguros y otras retribuciones y prestaciones en especie

D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez recibirán el complemento a su retribución fija aprobado como resultado de la eliminación de las prestaciones complementarias de fallecimiento e invalidez en 2018. Este complemento se abonará en la misma cantidad en 2020, 2021 y 2022, y seguirá abonándose hasta la fecha ordinaria de jubilación (incluso si el consejero continúa entonces en activo).

El Grupo tiene contratados seguros de vida y salud para los consejeros.

Las primas para 2020 correspondientes a estos seguros incluyen el seguro de vida estándar y la cobertura del seguro de vida correspondiente al complemento a la retribución fija mencionado anteriormente. Para los ejercicios 2021 y 2022 dichas primas podrán variar en caso de producirse algún cambio en la retribución fija de los consejeros o en sus circunstancias actuariales.

Asimismo, los consejeros ejecutivos están cubiertos por el seguro de responsabilidad civil con el que cuenta el Banco.

Finalmente, los consejeros ejecutivos podrán percibir otros salarios en especie (como, por ejemplo, préstamos en condiciones de empleado) de acuerdo con la política general establecida por el Banco y con el tratamiento fiscal correspondiente.

F. Confidencialidad y devolución de documentos

Se establece un riguroso deber de confidencialidad durante la vigencia de la relación y también tras su cese, tras el que deberán devolverse al Banco los documentos y objetos relacionados con su actividad que se encuentren en poder del consejero ejecutivo.

G. Otras condiciones

Los plazos de preaviso que contienen los contratos con los consejeros ejecutivos son los siguientes:

	Por decisión del Banco (meses)	Por decisión del consejero (meses)
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	—	4
D. José Antonio Álvarez Álvarez	—	—

No se contemplan cláusulas de pago como sustitución del plazo de preaviso.

Nombramiento de nuevos consejeros ejecutivos

Los componentes retributivos y la estructura básica de los contratos descritos en esta política de remuneraciones serán de aplicación a cualquier nuevo consejero al que Banco Santander atribuya funciones ejecutivas, sin perjuicio de la posibilidad de modificar los términos concretos de los contratos de modo que, conjuntamente considerados, contengan condiciones análogas a las descritas anteriormente.

En particular, la retribución total del consejero por el desempeño de funciones ejecutivas no podrá ser superior a la retribución más alta que perciban los actuales consejeros ejecutivos del Banco de conformidad con la política de retribuciones aprobada por la junta. El mismo régimen será de aplicación cuando un consejero asuma nuevas funciones que hasta entonces no le correspondían o pase a ser ejecutivo.

En el caso de que se asuman funciones ejecutivas respecto de una división o país específico, el consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, podrá adaptar las métricas utilizadas para la fijación y devengo del incentivo para que estas tengan en cuenta no solo al Grupo sino también a la división o al país correspondiente.

En lo que respecta a la retribución del consejero en su condición de tal, ésta se integrará dentro del importe máximo distribuible fijado por la junta general y a repartir por el consejo de administración conforme se ha descrito anteriormente.

Adicionalmente, si el nuevo consejero procediera de una entidad ajena a Grupo Santander, éste podría ser beneficiario de un *buy out* que compense la pérdida de retribuciones variables que habría percibido de su entidad de origen de no haber aceptado la oferta de contratación del Grupo y/o podría recibir una bonificación por contratación como incentivo para que se una al Banco Santander.

Este tipo de compensación podrá ser abonada total o parcialmente en acciones, sujeta a los límites de entrega que en cada momento haya aprobado la junta general. En este sentido, está previsto someter a la aprobación de la próxima junta general la autorización para entregar un determinado número máximo de acciones en el marco de las eventuales contrataciones de consejeros ejecutivos o de otros empleados a las que resulte aplicable la normativa sobre *buy outs*.

Asimismo, se podrán abonar bonificaciones por contratación una sola vez a los nuevos consejeros ejecutivos, en metálico o en acciones y, en ningún caso superarán la suma de la retribución variable máxima que se asignó a todos los consejeros ejecutivos en el año anterior.

6.5 Trabajos preparatorios y proceso de toma de decisiones con detalle de la intervención de la comisión de retribuciones

En la sección 4.7 'Actividades de la comisión de retribuciones en 2019', que constituye el informe de la comisión de retribuciones, se especifica lo siguiente:

- Las tareas relativas a la retribución de los consejeros son responsabilidad de la comisión de retribuciones, según los Estatutos y el Reglamento del consejo del Banco.
- La composición de la comisión de retribuciones a la fecha de aprobación del informe.
- El número de sesiones mantenidas por la comisión de retribuciones en 2019, incluidas las conjuntas con la comisión de supervisión de riesgos, cumplimiento y regulación.
- La fecha de la reunión en la que se aprobó el informe.
- El informe anual sobre retribuciones de consejeros de 2018 fue aprobado por el consejo de administración y sometido al voto consultivo de la junta general de accionistas celebrada el 12 de abril de 2019, donde contó con un porcentaje de votos a favor del 91,07%. El desglose de los votos fue el siguiente:

	Número	% sobre el total [A]
Votos recogidos	10.740.924.312	96,57%

	Número	% sobre el total [A]
Votos en contra	598.890.812	5,38%
Votos a favor	10.130.003.843	91,07%
Abstenciones	381.915.614	3,43%

A. Porcentaje sobre el total de votos válidos y abstenciones.

6.6 Retribución de los miembros de la alta dirección no consejeros

En la reunión del 27 de enero de 2020, la comisión acordó proponer al consejo de administración la aprobación de la retribución variable correspondiente al ejercicio 2019 de los miembros de la alta dirección no consejeros. La propuesta de la comisión fue aprobada por el consejo en su reunión del 28 de enero de 2020.

La determinación de estas retribuciones variables se ha basado en la aplicación de la política retributiva general del Banco, así como de las especificidades que corresponden al colectivo de la alta dirección. En general, sus bolsas de retribución variable se han determinado a partir del mismo método aplicado para el cálculo de las métricas cuantitativas y la valoración cualitativa relativa a la retribución de los consejeros ejecutivos descrito en la sección 6.3 B ii).

Los contratos de ciertos miembros de la alta dirección se modificaron en 2018 con el mismo objetivo e introduciéndose los mismos cambios indicados en las secciones 6.3 C y D en relación con D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez, es decir, un sistema de aportaciones del 22% de las respectivas bases pensionables, la eliminación de las prestaciones complementarias, el incremento del capital asegurado del seguro de vida, y el abono de un complemento a la retribución fija en metálico, que figura en 'otras retribuciones'.

El cuadro que figura a continuación recoge los importes correspondientes a la retribución a corto plazo (o de abono inmediato) y diferida (excluyendo la condicionada a objetivos plurianuales) de los miembros que conforman la alta dirección a 31 de diciembre de 2019 y 2018, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente:

		Miles de euros					
		Retribuciones salariales a corto plazo y diferidas					
Ejercicio	Número de personas	Fijo	Retribución variable de abono inmediato (50% en acciones)[A]	Retribución variable diferida (50% en acciones)[B]	Aportaciones a pensiones	Otras retribuciones[C]	Total
2019	18	22.904	15.337	6.673	6.282	7.491	58.687
2018	18	22.475	16.748	7.582	6.193	7.263	60.261

A. El importe de abono inmediato en acciones del ejercicio 2019 es de 2.091 mil acciones (1.936 mil acciones Santander en 2018).
B. El importe de abono de acciones diferidas del ejercicio 2019 es de 910 mil acciones (877 mil acciones Santander en 2018).
C. Recoge otros conceptos de retribución tales como primas por seguros de vida, seguros médicos y ayudas de localización.

Por otra parte, el cuadro que figura a continuación indica el desglose de las retribuciones salariales vinculadas a objetivos plurianuales de los miembros que conforman la alta dirección a 31 de diciembre de 2019 y 2018, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente. Estas retribuciones sólo se percibirán en caso de cumplirse las condiciones de permanencia, no concurrir las cláusulas malus y cumplirse los objetivos a largo plazo, en los correspondientes plazos de diferimiento.

Miles de euros

Ejercicio	Número de personas	Retribución variable diferida sujeta a objetivos a largo plazo[A] (50% en acciones)[B]
2019	18	7.007
2018	18	7.962

A. Corresponde en 2019 al valor razonable de las anualidades máximas correspondientes a 2023, 2024 y 2025 del cuarto ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales. Corresponde en 2018 a la estimación del valor razonable de las anualidades máximas correspondientes a 2022, 2023 y 2024 del tercer ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales. El valor razonable del plan ha sido determinado, en la fecha de concesión, en base al informe de valoración de un experto independiente, Willis Towers Watson. En función del diseño del plan para 2019 y de los niveles de consecución de planes similares en entidades comparables, el experto concluye que la horquilla razonable para estimar el coeficiente de logro inicial está en torno a un 60% - 80%. Por tanto se ha considerado que el valor razonable es el 70% del máximo.

B. El número de acciones correspondientes a la retribución variable diferida sujeta a objetivos a largo plazo indicada en el cuadro es de 955 mil acciones de Santander en 2019 (921 mil acciones Santander en 2018).

Los objetivos a largo plazo son los mismos que para los consejeros ejecutivos. Aparecen descritos en la sección 6.3 B iv).

Aquellos directores generales que durante el ejercicio 2019 han cesado en sus funciones, no formando parte de la alta dirección al cierre del ejercicio, consolidaron durante el año retribuciones salariales y otras derivadas de su cese por importe total de 6.789 miles de euros (1.861 miles de euros, para aquellos que cesaron en 2018). Adicionalmente, tendrán derecho a retribuciones variables diferidas sujetas a objetivos a largo plazo por un importe total de 922 miles de euros (no se generó este derecho para ningún empleado de la alta dirección que cesó en 2018).

Asimismo, en la junta general de 12 de abril de 2019 se aprobó el Incentivo para la Transformación Digital de 2019, que es un sistema de retribución variable que incluye la entrega de acciones y opciones sobre acciones Santander vinculado al logro de ciertos hitos relevantes de la hoja de ruta digital del Grupo.

Dentro de este plan, que está dirigido a un grupo de hasta 250 empleados cuya actividad se considera esencial para el crecimiento y la transformación digital del Grupo Santander, están incluidos tres miembros de la alta dirección, a los que les corresponde un importe conjunto de 2.100 miles de euros[11], que serán entregados por tercios, en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la fecha de concesión (2023, 2024 y 2025).

Para mayor información sobre el Incentivo para la Transformación Digital, consulte la nota 47 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2019.

En 2019 la relación entre los componentes variables de la retribución respecto de los fijos ha sido del 98% para el conjunto de la alta dirección, habiéndose respetado el límite máximo del 200% fijado por la junta.

Para mayor información, consulte la nota 5 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondiente al ejercicio 2019.

6.7 Información con relevancia prudencial

El consejo de administración es el encargado de aprobar, a propuesta de la comisión de retribuciones, los elementos esenciales de la retribución de aquellos directivos o empleados que, no perteneciendo a la alta dirección, asuman riesgos, ejerzan funciones de control (i.e., auditoría interna, gestión de riesgos y cumplimiento) o reciban una retribución global que los incluya en el mismo nivel de retribución que el de los altos directivos y los empleados que asumen riesgos, cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo del Grupo (conformando todos ellos, junto con la alta dirección y el consejo del Banco, el llamado 'Colectivo Identificado' o Material Risk Takers).

Cada año, la comisión de retribuciones revisa y, en su caso, actualiza el perímetro de dicho colectivo con la finalidad de identificar las personas de la organización que cumplen los parámetros señalados anteriormente. El capítulo de políticas de retribuciones del Informe con Relevancia Prudencial[12] de Banco Santander, S. A. correspondiente a 2019 detalla los criterios seguidos para la identificación del colectivo así como la normativa que ha servido de referencia para tal definición. A cierre de 2019, teniendo en cuenta estos criterios, el citado colectivo estaba compuesto por 1.359 directivos de todo el Grupo (incluidos los consejeros ejecutivos y miembros de la alta dirección no consejeros) (1.384 en 2018), lo que suponía un 0,69% de la plantilla (0,68% en 2018).

Son aplicables a los miembro del Colectivo Identificado distintos de los consejeros ejecutivos los mismos principios retributivos que para estos últimos (descritos en las secciones 6.1 y 6.3), a excepción de:

- Los porcentajes y plazos de diferimiento que correspondan en función de su categoría.
- La posibilidad de que en 2019 ciertas categorías de directivos no tengan incentivo diferido vinculado a los objetivos a largo plazo, sino solo a cláusulas malus y clawback.
- Al igual que se hizo en ejercicios anteriores, la parte de la retribución variable que se abona o difiere en acciones a los directivos del Grupo de Brasil, Chile, México, Polonia y Santander Consumer USA puede entregarse en acciones o

[11] Dicho importe se instrumenta en 286.104 acciones y 1.495.726 opciones sobre acciones Santander, teniendo en cuenta a estos efectos el valor razonable de las opciones en el momento de su concesión (0,702 euros).

[12] El Informe con Relevancia Prudencial 2019 está publicado en nuestra página web corporativa.

instrumentos equivalentes de las correspondientes filiales cotizadas.

En el ejercicio 2020, el consejo de administración mantendrá flexibilidad para acordar el abono total o parcial en acciones o instrumentos equivalentes de Banco Santander , S.A. y/o de la filial correspondiente en la proporción que en cada caso estime conveniente (sujeto, en todo caso, al número máximo de acciones Santander que la junta acuerde entregar y a las eventuales restricciones regulatorias que puedan ser de aplicación en cada jurisdicción).

El importe agregado de la retribución 2019 del Colectivo Identificado, los importes diferidos en efectivo y en instrumentos y la relación entre los componentes variables de la retribución respecto de los fijos se encuentran detallados en el capítulo de Políticas de retribuciones del citado Informe con Relevancia Prudencial del ejercicio 2019.

7. Estructura del Grupo y gobierno interno

Grupo Santander está estructurado mediante un modelo de filiales legalmente independientes cuya entidad matriz es Banco Santander, S.A. El domicilio social está en la ciudad de Santander (Cantabria, España) y el Centro Corporativo en Boadilla del Monte (Madrid, España).

El Grupo ha establecido un modelo de gobierno Grupo-Filiales y prácticas de buen gobierno para sus principales filiales. Las referencias a las filiales que se realizan en este apartado comprenden las más significativas.

Las principales características del modelo de gobierno son las siguientes:

- Los órganos de administración de cada filial tienen la responsabilidad de realizar una gestión rigurosa y prudente de la respectiva entidad, de asegurar su solidez económica y de velar por los intereses de sus accionistas y otras partes interesadas.
- Las filiales son gestionadas según criterios locales y por equipos locales que aportan un gran conocimiento y experiencia en la relación con sus clientes y mercados, al tiempo que se benefician de las sinergias y ventajas de pertenecer a Grupo Santander.
- Las filiales están sujetas a la regulación y supervisión de sus autoridades locales, sin perjuicio de la supervisión global que ejerce el BCE sobre el Grupo.
- Los depósitos de los clientes están asegurados por los fondos o sistemas de garantía de los países donde esté ubicada la filial respectiva, de acuerdo con la normativa que les es aplicable.

Las filiales se financian de manera autónoma en términos de capital y liquidez. Las posiciones de capital y liquidez del Grupo se coordinan por los comités corporativos. Las exposiciones intragrupo son limitadas y transparentes y cualquier operación de esta naturaleza siempre se realiza en condiciones de mercado. Además, el Grupo cuenta con filiales cotizadas en algunos países, reteniendo siempre una participación de control.

La autonomía de las filiales limita el riesgo de contagio entre las diferentes entidades del Grupo, lo que reduce el riesgo sistémico. Cada una de ellas cuenta con su propio plan de viabilidad.

7.1 Centro corporativo

El modelo de gobierno de filiales de Banco Santander se complementa con un centro corporativo que aúna unidades de soporte y control que realizan funciones para el Grupo en materia de estrategia, riesgos, auditoría, tecnología, recursos humanos, asesoría jurídica, comunicación y marketing, entre otras. El centro corporativo aporta valor al Grupo:

- Haciendo más sólido su gobierno, a través de marcos, modelos, políticas y procedimientos corporativos que permiten desarrollar una estrategia corporativa y una supervisión efectiva sobre todo el Grupo.
- Haciendo más eficientes las unidades del Grupo, aprovechando las sinergias en gestión de costes, las economías de escala y una marca única.
- Compartiendo las mejores prácticas comerciales, con especial atención a la conectividad global, poniendo en marcha iniciativas comerciales globales e impulsando la digitalización con soluciones aplicables en todo el Grupo.

7.2 Gobierno interno de Grupo Santander

Santander se ha dotado de un marco de gobierno interno que se configura como un modelo de gobierno y establece los principios que rigen la relación entre el Grupo y sus filiales, y la interacción que debe existir entre ellos en tres niveles:

- En los órganos de administración de las filiales, donde el Grupo facilita unas pautas y procesos sobre la estructura, composición, constitución y funcionamiento de los consejos y de sus comisiones (auditoría, nombramientos, retribuciones y riesgos) alineadas con los estándares y prácticas de buen gobierno internacionales, así como otras relativas al nombramiento, retribución y planificación de sucesión de los miembros de los órganos de administración, respetando siempre la normativa y criterios de supervisión locales.
- En la relación entre los *regional* y *country heads* y el consejero delegado del Grupo, y entre los responsables locales y globales de las funciones clave de control: el *chief risk officer* (CRO), el *chief compliance officer* (CCO), el *chief audit executive* (CAE), el *chief financial officer* (CFO), el *chief accounting officer* (CAO), las funciones de soporte clave (Tecnología y Operaciones, Secretaría General, Legal, Recursos Humanos, Marketing, Comunicación y Estrategia) y las funciones de negocio (SCIB, *Wealth Management* y Digital e Innovación).

El modelo de gobierno fija, entre otras cuestiones, las pautas y reglas a seguir en el nombramiento, la fijación de objetivos, la evaluación, la fijación de la retribución variable y la planificación de la sucesión de los responsables de las funciones mencionadas. También explica el modo en que debe producirse la interacción entre las funciones del Grupo y de las entidades filiales.

Asimismo, Santander cuenta con unos marcos temáticos (marcos corporativos) en aquellas materias que se han considerado relevantes por su incidencia en el perfil de riesgos del Grupo, que incluyen diferentes áreas en materia de riesgos, capital, liquidez, cumplimiento, tecnología,

auditoría, contabilidad, finanzas, estrategia, recursos humanos, ciberseguridad y comunicación y marca. Estos marcos recogen:

- El modo de ejercer la supervisión y control del Grupo sobre las filiales.
- La participación del Grupo en ciertas decisiones relevantes de las filiales, así como la de éstas en el proceso de toma de decisiones en el Grupo.

El referido modelo de gobierno y los marcos corporativos conforman el sistema de gobierno interno, aprobados por el consejo de administración de Banco Santander, S.A. para su adhesión posterior por los órganos de gobierno de las filiales, teniendo en cuenta los requisitos locales que a éstas les resultan aplicables. Asimismo, tanto el modelo como los marcos se mantienen constantemente actualizados mediante su revisión anual por el consejo de administración del Banco y su adaptación recurrente a las modificaciones legislativas y las mejores prácticas internacionales.

Las funciones recogidas en el modelo de gobierno elaboran, a partir de los marcos corporativos, otros documentos normativos de referencia que se facilitan a las filiales del Grupo como herramienta de desarrollo de dichos marcos, promoviendo su efectiva implantación e integración a nivel local, siempre de forma consistente con la legislación y las expectativas de los supervisores locales. Este enfoque permite una aplicación coherente en todo el Grupo.

La oficina de Gobierno Interno del Grupo y las secretarías generales de las filiales son las responsables de promover la integración efectiva del modelo de gobierno y los marcos corporativos, lo que se evalúa anualmente por parte del Grupo a través de la elaboración de informes que se elevan a los órganos de gobierno pertinentes.

En 2019 se ha aprobado una nueva política para el gobierno de las filiales y participadas no adheridas al modelo de gobierno. Esta política completa y refuerza el sistema de gobierno y control que se ha aplicado a estas sociedades hasta la fecha.

8. Control interno de la elaboración de la información financiera (SCIIF)

A continuación se describen las principales características de los sistemas internos de control y gestión de riesgos establecidos en Grupo Santander en relación con el proceso de emisión de información financiera, abordando los siguientes aspectos:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos de la información financiera.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión del funcionamiento del sistema.
- Informe del auditor externo.

8.1 Entorno de control

Gobierno y órganos responsables

El consejo de administración formula la información financiera que Banco Santander debe publicar periódicamente por su condición de empresa cotizada, y es el responsable de supervisar y garantizar la integridad de los sistemas internos de información y control, así como de los sistemas contables y de información financiera. Lo anterior incluye el control operativo y financiero así como el cumplimiento de la legislación aplicable.

La comisión de auditoría asiste al consejo en su supervisión del proceso de elaboración de la información financiera y los sistemas de control interno. Véase la sección 4.5.

Además, la comisión de auditoría trata con el auditor externo toda debilidad significativa en el sistema de control interno que se detecte en el transcurso de la auditoría, y garantiza que aquel redacte un informe sobre dicho sistema de control interno de la información financiera (SCIIF).

La existencia de un SCIIF adecuado, impulsado y coordinado por el área de control de riesgos no financieros, implica a toda la estructura organizativa de control, mediante un esquema de responsabilidades asignadas de forma individual. Además, las unidades de Intervención General y Control de Gestión en cada uno de los países en los que opera el Grupo (encabezadas cada una por un responsable o *controller*) tienen un papel relevante en el cumplimiento de la norma. En la sección siguiente se incluye más información sobre estas funciones.

Responsabilidades, Código General de Conducta, canal de denuncias y formación

Funciones de responsabilidad

El Grupo, a través de la función de organización corporativa de los países y negocios define, implanta y mantiene las estructuras organizativas, el catálogo de puestos y la dimensión de las unidades. En este sentido, el área corporativa de organización es la responsable de la definición y documentación del modelo corporativo de gestión de estructuras y plantillas en el Grupo, que sirve de manual a través del Grupo.

Las áreas de negocio/apoyo canalizan a través de las citadas unidades de organización cualquier iniciativa relacionada con su estructura. Estas unidades son las encargadas de analizar o revisar y, en su caso, incorporar las oportunas modificaciones estructurales en las herramientas tecnológicas corporativas. Igualmente, las unidades de organización son las encargadas de identificar y definir las principales funciones bajo la responsabilidad de cada unidad estructural.

A partir de esta asignación, cada una de las áreas de negocio/apoyo, basándose en el conocimiento y entendimiento de sus actividades y procesos y los riesgos potenciales en los que incurren, identifica y documenta dentro del modelo de control interno (MCI), para su ámbito de actuación, las tareas y controles necesarios.

De esta manera, cada unidad detecta los riesgos potenciales asociados a esos procesos, que necesariamente han de quedar cubiertos por el MCI. Esta detección está basada en el conocimiento y entendimiento que la dirección tiene del negocio y de los procesos asociados.

Además, tiene que definir los responsables de los diferentes controles, tareas y funciones de los procesos documentados, de tal manera que cada miembro de la división tiene que tener claramente asignadas sus responsabilidades.

Con este esquema se trata de garantizar, entre otros aspectos, que la estructura organizativa habilita un modelo sólido de SCIIF.

El Grupo tiene claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad en el proceso de elaboración de la información financiera. Asimismo, se realiza una planificación exhaustiva mediante el establecimiento de un calendario, la asignación de tareas y la realización de revisiones por cada uno de los responsables. Para ello, el Grupo cuenta con unidades de intervención general y control de gestión en cada uno de los países en los que opera, encabezadas por un responsable (*controller*), que tiene, entre sus funciones, las siguientes:

- Integrar en la gestión las políticas corporativas definidas por el Grupo y adaptarlas a las necesidades locales.
- Asegurar la existencia de estructuras organizativas adecuadas para el desarrollo de las tareas asignadas, así como de un esquema apropiado de relaciones jerárquico-funcionales.
- Poner en marcha los procesos críticos (modelos de control), basándose para ello en las herramientas tecnológicas corporativas.
- Implantar los sistemas contables y de información de gestión corporativos, así como adaptarlos a las necesidades especificas de cada entidad.

Con el fin de preservar su independencia, el *controller* depende jerárquicamente del máximo responsable de la entidad o país en el que ejerce sus responsabilidades (*country head*) y funcionalmente de la dirección de la división de Intervención General y Control de Gestión del Grupo.

Adicionalmente, para impulsar la existencia de documentación adecuada del MCI el área corporativa de control de riesgos no financieros tiene entre sus cometidos el de establecer y difundir la metodología que rige el proceso de documentación, evaluación y certificación del modelo de control interno, que da cobertura al SCIIF entre otras exigencias regulatorias y normativas. Además, impulsa el mantenimiento actualizado de la documentación para adaptarla a los cambios organizativos y normativos y, junto a la división de Intervención General y Control de Gestión, y en su caso, los representantes de las divisiones y/o sociedades implicadas, presenta a la comisión de auditoría las conclusiones del proceso de evaluación del MCI. Asimismo, existen funciones homólogas en cada unidad que reportan al área corporativa de control de riesgos no financieros.

Código General de Conducta

El Código General de Conducta del Grupo, aprobado por el consejo de administración del Banco, establece las pautas y normas de conducta y los principios éticos que deberán regir las acciones de todos los empleados de Grupo Santander y, por tanto, constituye el elemento central de la función de Cumplimiento del Grupo. También establece las reglas de conducta a seguir en relación con las obligaciones contables y la información financiera. El Código puede consultarse en la página web corporativa (www.santander.com).

El citado código es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de Banco Santander, S.A. y de su Grupo, quienes lo suscriben en el momento de su incorporación al Grupo, sin perjuicio de que determinadas personas se encuentren sujetas también al Código de Conducta en los Mercados de Valores, o a otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

El Grupo ofrece a todos sus empleados cursos de *e-learning* (aprendizaje en línea) sobre el mencionado Código General de Conducta. Además, la función de cumplimiento está a disposición de los empleados para toda consulta relativa a su aplicación.

El Código General de Conducta define las funciones de los órganos de gobierno y de las unidades y áreas del Grupo que, junto con la función de cumplimiento, tienen competencias en la aplicación del mismo.

La función de Recursos Humanos es la competente para imponer sanciones disciplinarias por incumplimiento del Código General de Conducta y para proponer acciones correctoras, que pueden dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan derivarse. La función es asistida para este fin por un comité del que forman parte representantes de varias áreas del Grupo.

Canal de denuncias

Banco Santander tiene un canal de denuncias denominado 'Canal Abierto', a través del cual los empleados pueden denunciar, de forma confidencial y anónima, los actos presuntamente ilegales o incumplimientos del Código General de Conducta así como aquellos comportamientos que no estén alineados con los comportamientos corporativos de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.

Además, a través de este canal de denuncias, los empleados pueden denunciar, de forma confidencial y anónima, irregularidades en asuntos de contabilidad o auditoría, según la Ley Sarbanes-Oxley. En el caso de que se reciba una comunicación de esta naturaleza, la función de Cumplimiento informará a la comisión de auditoría para la adopción de las medidas pertinentes.

Para preservar la confidencialidad de las comunicaciones con carácter previo a su examen por la comisión de auditoría, el procedimiento no exige que las mismas incluyan datos personales o de contacto del remitente. Además, únicamente determinadas personas de la función de Cumplimiento revisan el contenido de la comunicación al objeto de determinar si guarda relación con cuestiones de contabilidad o auditoría, y, en su caso, someterla a la comisión de auditoría.

Formación

El personal del Grupo involucrado en los procesos relacionados con la preparación y revisión de la información financiera participa en programas de formación y actualización periódica, que tienen por objeto facilitar a dichas personas los conocimientos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.

Estos planes de formación y actualización son promovidos, en la mayoría de los casos, por la propia división de Intervención General y Control de Gestión, siendo diseñados y tutelados conjuntamente con la unidad corporativa de conocimiento y desarrollo de carrera, que forma parte de la función de recursos humanos y que es responsable de impartir y coordinar la formación en el Grupo.

Dichas acciones formativas se imparten en jornadas presenciales y mediante la modalidad *e-learning*, siendo todas ellas controladas y supervisadas por la mencionada unidad corporativa con el fin de garantizar su debida recepción así como la adecuada asimilación de los conceptos.

La formación y los programas periódicos de actualización impartidos en 2019 se han centrado, en los siguientes temas directa o indirectamente relacionados con el proceso de información financiera, tales como análisis y gestión de riesgos, contabilidad y análisis de estados financieros, el negocio, banca y entorno financiero, gestión financiera, costes

y elaboración de presupuestos, habilidades numéricas, cálculos y estadísticas, y auditoría de cuentas anuales.

En los programas de formación mencionados han participado 45.061 empleados de diferentes entidades y países en los que está presente el Grupo, que han supuesto más de un millón de horas lectivas impartidas en el centro corporativo de España o a distancia (*e-learning*). Además, cada país establece su propio plan de formación basándose en el desarrollado por la matriz.

8.2 Evaluación de riesgos de la información financiera

El MCI de Grupo Santander se define como el proceso realizado por el consejo de administración, la alta dirección y el resto de personal del Grupo para proporcionar seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

El MCI del Grupo se ajusta a los estándares internacionales más exigentes y cumple con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission* (COSO) en su último marco publicado en 2013, que cubre los objetivos de control sobre efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

La documentación del MCI está implantada en las principales sociedades del Grupo utilizando una metodología común y homogénea, lo que asegura la inclusión de controles relevantes en el MCI y la cobertura de todos los riesgos significativos para la información financiera.

El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta todas sus clases. Su alcance es mayor que la totalidad de los riesgos relacionados de forma directa con la elaboración de la información financiera del Grupo.

La identificación de los riesgos potenciales que necesariamente deben ser cubiertos por el MCI se realiza a partir del conocimiento y entendimiento que la dirección tiene del negocio y de sus procesos operativos, teniendo en cuenta tanto criterios de importancia relativa como criterios cualitativos asociados a la tipología, complejidad o a la propia estructura del negocio.

Además, el Banco se asegura de la existencia de controles para cubrir los potenciales riesgos de error o fraude en la emisión de la información financiera, como los que puedan afectar a: i) la existencia de los activos, pasivos y operaciones a la fecha correspondiente; ii) que los activos sean bienes o derechos del Grupo y los pasivos, obligaciones del mismo; iii) el registro debido y oportuno y la valoración adecuada de los activos, pasivos y operaciones; y iv) la correcta aplicación de los principios y normas contables, así como de los desgloses adecuados.

Por otra parte, entre las principales características del MCI del Grupo destacan las siguientes:

- Es un modelo corporativo que involucra a toda la estructura organizativa del Grupo mediante un esquema directo de responsabilidades asignadas de forma individual.
- La gestión de la documentación del MCI está descentralizada en las propias unidades del Grupo mientras que la coordinación y seguimiento recae sobre el área de Control de Riesgos no Financieros, la cual facilita criterios y directrices generales para homogeneizar y estandarizar la documentación de los procedimientos, las pruebas de evaluación de controles, los criterios de clasificación de las potenciales deficiencias y las adaptaciones normativas.
- Es un modelo amplio con un alcance global en el que se han documentado no solo las actividades vinculadas a la generación de la información financiera consolidada, principal objetivo del mismo, sino también otros procedimientos desarrollados en las áreas de soporte de cada entidad que, sin tener repercusión directa en la contabilidad, sí pueden ocasionar posibles pérdidas o contingencias en caso de incidencias, errores, incumplimientos de normativa y/o fraudes.
- Es dinámico y evoluciona de forma continua con la finalidad de reflejar en cada momento la realidad del negocio del Grupo, los riesgos que le afectan y los controles que los mitigan.
- Proporciona una documentación completa de los procesos incluidos en su ámbito e incorpora descripciones detalladas de las operaciones, los criterios de evaluación y las revisiones aplicadas al MCI.

Toda la documentación del MCI de las sociedades del Grupo se recoge en una aplicación informática corporativa a la que acceden los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno del Grupo.

El Grupo tiene un proceso específico para identificar las compañías que tendrían que incluirse en su perímetro de consolidación. Este proceso se supervisa desde la división de Intervención General y Control de Gestión y desde la de Secretaría General y Recursos Humanos.

Este procedimiento permite la identificación no sólo de aquellas entidades sobre las que el Grupo tiene el control a través de los derechos de voto que otorga la participación directa o indirecta en el capital de las mismas, sino también de aquellas otras entidades sobre las que el control se ejerce por otros medios, tales como fondos de inversión, titulizaciones y otras entidades estructuradas. En este procedimiento se analiza si el Grupo tiene el control sobre la entidad, si tiene derecho a los rendimientos variables de la misma o está expuesto a los mismos, y si tiene capacidad para influir en el importe de tales rendimientos variables. Si tras este análisis se concluye que el Grupo tiene el control, la entidad se incorpora al perímetro y se consolida por el método de integración global. En caso contrario, se analiza si existe influencia significativa o control conjunto. De ser así la entidad también se incorpora al perímetro de consolidación y se valora por el método de la participación.

Finalmente, corresponde a la comisión de auditoría la supervisión del proceso de información financiera regulada del Banco y su Grupo y de los sistemas internos de control.

En la supervisión de la citada información financiera se presta atención, entre otros aspectos, a su integridad, al cumplimiento de los requisitos normativos y normas contables, y a la delimitación adecuada del perímetro de consolidación. Por su parte, los sistemas de control interno y gestión de riesgos se revisan periódicamente para asegurar la adecuada identificación, gestión y comunicación.

8.3 Actividades de control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

La comisión de auditoría y el consejo de administración supervisan el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa al Banco y al Grupo, que incluye la información no financiera relacionada, así como su integridad, y revisan el cumplimiento de los requisitos normativos, la delimitación adecuada del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, vigilando que esta información se encuentre permanentemente actualizada en la página web del Banco.

El proceso de generación, revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF se encuentran documentados en una herramienta corporativa que integra el modelo de control dentro de la gestión de riesgos, incluyendo la descripción de las actividades, los riesgos, las tareas y los controles asociados a todas las operaciones que pueden tener un efecto significativo sobre los estados financieros. Esta documentación incluye tanto la operativa bancaria recurrente como operaciones puntuales (compraventa de participaciones, operaciones con inmovilizado, etc.) o aquellos aspectos que conllevan juicios y estimaciones, para asegurar el registro, valoración, presentación y desglose correctos de la información financiera. La información contenida en esta herramienta se actualiza en la medida en que se producen cambios en la forma de realizar, revisar o autorizar los procedimientos asociados a la generación de la información financiera.

Corresponde a la comisión de auditoría informar al consejo, con carácter previo a la adopción por este de las correspondientes decisiones, acerca de la información financiera que el Grupo debe hacer pública periódicamente, velando por que se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales y goce de la misma fiabilidad que estas.

Los aspectos más significativos tenidos en cuenta en el proceso de cierre contable y de revisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, son los siguientes:

- Las pérdidas por deterioro de determinados activos.
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otras obligaciones;
- La vida útil del inmovilizado material e inmaterial.
- La valoración de los fondos de comercio de consolidación.
- El cálculo de las provisiones y la consideración de pasivos contingentes.
- El valor razonable de determinados activos y pasivos no cotizados.
- La recuperabilidad de los activos fiscales.
- El valor razonable de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en combinaciones de negocios.

Para su validación, el CAO del Grupo presenta a la comisión de auditoría, al menos trimestralmente, la información financiera del Grupo, aportando explicaciones de los principales criterios utilizados para la realización de estimaciones, valoraciones y juicios relevantes.

La información que se facilita a los consejeros con anterioridad a las reuniones, incluida la relativa a los juicios, estimaciones y proyecciones relevantes de la información financiera, se elabora específicamente para preparar estas sesiones.

Para verificar que el MCI funciona de forma correcta y comprobar la efectividad de las funciones, tareas y controles definidos, el Grupo establece un proceso de valoración y certificación que empieza con una evaluación de las actividades de control por parte del personal responsable de las mismas. Según las conclusiones obtenidas, el siguiente paso sería certificar las tareas y funciones relativas a la generación de información financiera de forma que, tras analizar tales certificaciones, el CEO, el CFO y el CAO puedan certificar la efectividad del MCI.

Existe también un comité denominado comité corporativo de contabilidad y de información de gestión financiera que es responsable del gobierno y la supervisión de los asuntos relacionados con la contabilidad, la gestión financiera y el control, así como de asegurar que el Banco haga una divulgación financiera apropiada y adecuada de estos asuntos de acuerdo con las leyes y reglamentos, asegurando que dicha divulgación sea justa, exacta y no engañosa.

El ejercicio, de periodicidad anual, identifica y evalúa la criticidad de los riesgos y la efectividad de los controles identificados en el Grupo.

El área de Control de Riesgos no Financieros confecciona un informe en el que se recogen las conclusiones obtenidas en el proceso de certificación llevado a cabo por las unidades teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Detalle de las certificaciones realizadas a todos los niveles.
- Certificaciones adicionales que se haya considerado necesario realizar.
- Certificaciones específicas de todos los servicios externalizados relevantes.
- Las pruebas sobre el diseño y/o funcionamiento del MCI efectuadas por los propios responsables y/o terceros independientes.

Este informe recoge, asimismo, las principales deficiencias que se hayan identificado durante todo este proceso de certificación por cualquiera de las partes implicadas, indicando si han quedado convenientemente resueltas o, en caso contrario, los planes puestos en marcha para su adecuada resolución.

Las conclusiones de dichos procesos de evaluación son presentadas a la comisión de auditoría por el área de control de riesgos no financieros, junto a la división de Intervención General y Control de Gestión y, en su caso, los representantes de las divisiones y/o sociedades en cuestión, previa presentación en el comité de control de riesgos.

Finalmente, basándose en este informe, el CAO, el CFO y el CEO del Grupo certifican la efectividad del MCI en cuanto a la prevención o detección de errores que pudieran tener un impacto significativo en la información financiera consolidada.

Desde 2018, el Grupo ha trabajado en fortalecer la identificación y documentación de los controles más relevantes para el cumplimiento del control interno de la información financiera (controles de supervisión específicos), así como para reforzar los mecanismos existentes para promover una cultura preventiva de identificación y gestión de riesgos de forma más precisa.

Finalmente, durante 2019, el Grupo ha definido dentro de su esquema de gobierno una nueva reunión denominada 'Reunión de Seguimiento de Control Interno' donde los principales interesados en el MCI del Grupo supervisan el progreso de las principales deficiencias de control interno y la estrategia y evolución del MCI.

Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información

La División de Tecnología y Operaciones elabora las políticas corporativas en materia de sistemas de información del Grupo que relacionados, directa o indirectamente con los estados financieros, garantizan en todo momento, mediante un esquema de control interno específico, la correcta elaboración y publicación de la información financiera.

Son particularmente relevantes a efectos de control interno las políticas relativas a los aspectos que se detallan a continuación:

- Políticas y procedimientos internos, actualizados y difundidos, relacionados con la seguridad de los sistemas y los accesos a las aplicaciones y sistemas informáticos, basadas en roles y de acuerdo con las funciones y habilitaciones asignadas a cada unidad/puesto de forma que se asegure una adecuada segregación de funciones.
- La metodología del Grupo garantiza que el desarrollo de nuevas aplicaciones y la modificación o mantenimiento de las existentes pase por un circuito de definición, desarrollo y pruebas que asegure el tratamiento fiable de la información financiera.
  - De esta forma, una vez finalizado el desarrollo de las aplicaciones a partir de la definición normalizada de requisitos (documentación detallada de los procesos a implantar), se hacen pruebas exhaustivas sobre las mismas por parte de un laboratorio de desarrollo especializado en esta materia.
  - Posteriormente, en un entorno de pre-producción (entorno informático que simula situaciones reales) y previo a su implantación definitiva, se lleva a cabo un ciclo completo de pruebas del software, que incluye la realización de pruebas técnicas y funcionales, pruebas de rendimiento, pruebas de aceptación por parte del usuario y pruebas de los pilotos y prototipos que se definan por parte de las entidades, antes de poner las aplicaciones a disposición de los usuarios finales de las mismas.
- Sobre la base de una metodología corporativa, el Grupo garantiza la existencia de planes de continuidad que aseguren el desarrollo de las funciones clave en caso de desastres o sucesos susceptibles de suspender o interrumpir la actividad. A este fin, existen sistemas de respaldo con un alto grado de automatización que garantizan la continuidad de los sistemas críticos con la mínima intervención humana, gracias a sistemas redundantes, sistemas de alta disponibilidad y líneas de comunicación también redundantes.

Políticas y procedimientos de control interno para actividades subcontratadas a terceros y servicios de valoración encomendados a expertos independientes

El Grupo ha establecido un marco de acción y ha implantado políticas y procedimientos específicos para garantizar la adecuada cobertura de los riesgos asociados a la subcontratación de actividades a terceros.

Dicho marco responde a los requerimientos de la EBA en materia de subcontratación y gestión de riesgos de terceros, y es de obligado cumplimiento en todas sus sociedades.

Los procesos más relevantes incluyen:

- La realización de tareas relacionadas con el inicio, grabación, procesamiento, liquidación, reporte y contabilización de operaciones o valoración de activos.
- La prestación de soporte informático en sus diferentes ámbitos: desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de infraestructuras, gestión de incidencias, seguridad de sistemas o procesamiento de información.
- La prestación de otros servicios de soporte relevantes no relacionados directamente con la generación de la información financiera: gestión de proveedores, inmuebles, recursos humanos, etc.

Los principales procedimientos de control que se observan para asegurar una adecuada cobertura de los riesgos inherentes en dichos procesos son:

- Las relaciones entre entidades del Grupo están documentadas en contratos en los que se determina de forma exhaustiva el tipo y nivel del servicio que se presta.
- Todas las entidades prestadoras de servicios del Grupo tienen documentados y validan los principales procesos y controles relacionados con los servicios que prestan.
- Los proveedores externos tienen documentados y validan los controles que realizan con la finalidad de asegurar que los riesgos relevantes asociados a los servicios subcontratados se mantienen dentro de niveles aceptables. Esto permite identificar y poner en marcha planes de mitigación del riesgo inherente para que el riesgo residual esté dentro del apetito de riesgo de la entidad.

El Grupo evalúa sus estimaciones internamente según las pautas del modelo de control citado. En caso de que se considere oportuno solicitar la colaboración de un tercero en determinadas materias concretas, cuenta con procedimientos para verificar primero su competencia e independencia y valida sus métodos y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas.

Además, el Grupo ha puesto en marcha controles para asegurar la integridad y la calidad de la información para proveedores externos que prestan servicios relevantes con potencial impacto en las cuentas anuales. Estos controles se detallan en los acuerdos de nivel de servicios reflejados en los respectivos contratos con terceros.

8.4 Información y comunicación

Función encargada de las políticas contables

La división de Intervención General y Control de Gestión cuenta con un área denominada políticas contables, cuyo responsable, que depende directamente del director de la división, tiene asignadas las siguientes responsabilidades en exclusiva:

- Definir el tratamiento contable de las operaciones que constituyen la actividad del Banco, de acuerdo con su naturaleza económica y con la normativa que regula el sistema financiero.
- Definir y mantener actualizadas las políticas contables del Grupo y resolver las dudas y conflictos derivados de su interpretación.
- Mejorar y homogeneizar las prácticas contables del Grupo.
- Ayudar y asesorar a los responsables de los nuevos desarrollos informáticos sobre los requisitos contables y los modos de presentar la información para su uso interno y difusión externa, así como para mantener esos sistemas en sus aspectos de definición contable.

El marco corporativo de contabilidad e información financiera y de gestión establece los principios, directrices y pautas de actuación en materia de elaboración de la contabilidad y de la información financiera y de gestión que deberán ser de aplicación a todas las entidades del Grupo Santander como un elemento fundamental para su buen gobierno. La estructura del Grupo hace necesario establecer dichos principios, directrices y pautas homogéneos para su aplicación, así como para que cada una de las entidades del Grupo disponga de métodos de consolidación efectivos y apliquen políticas contables homogéneas. Los principios descritos en ese marco se plasman y desarrollan de forma adecuada en las políticas contables del Grupo.

Las políticas contables deben entenderse como un complemento de las normas financiero-contable aplicables en cada jurisdicción, siendo sus objetivos finales que (i) los estados e información financiera que se pongan a disposición de los órganos de administración, así como de los supervisores o de otros terceros, faciliten información fiel y fiable para la toma de decisiones relacionadas con el Grupo, y que (ii) se facilite el cumplimiento puntual por todas las entidades del Grupo de las obligaciones legales y de los diversos requerimientos establecidos en la normativa. Las políticas contables son objeto de revisión siempre que se modifica la normativa de referencia y, al menos, una vez al año.

Adicionalmente, con periodicidad mensual, el área de políticas contables publica internamente un boletín que contiene las novedades en materia contable en el que se recogen tanto la nueva normativa publicada así como las interpretaciones más relevantes. Estos documentos se encuentran almacenados en la biblioteca de normativa contable (NIC-KEY), accesible para todas las unidades del Grupo.

La división de Intervención General y Control de Gestión tiene establecidos procedimientos para asegurarse de que dispone de toda la información necesaria para actualizar el plan de cuentas, tanto por la emisión de nuevos productos como por cambios regulatorios y contables que obliguen a realizar adaptaciones en el plan de cuentas y en las políticas y principios contables.

Las entidades del Grupo, a través de sus responsables de operaciones o de contabilidad, mantienen una comunicación fluida y continua con el área de regulación financiera y procesos contables, así como con el resto de áreas de la división de Intervención General y Control de Gestión.

Mecanismos para la elaboración de la información financiera

Las aplicaciones informáticas del Grupo se agrupan en un modelo de gestión que, siguiendo una estructura del sistema de información adecuado para una entidad bancaria, se divide en varias capas que suministran diferentes tipos de servicios, incluyendo los siguientes:

- Sistemas de información general: proporcionan información para los responsables de las áreas o unidades.
- Sistemas de gestión: permiten obtener información para el seguimiento y control de la actividad.
- Sistemas operacionales: aplicaciones que cubren el ciclo de vida completo de los productos, contratos y clientes.
- Sistemas estructurales: soportan los datos comunes utilizados por todas las aplicaciones y servicios. Dentro de estos sistemas se encuentran todos los relacionados con los datos contables y económicos.

Todos estos sistemas se diseñan y desarrollan de acuerdo con la siguiente arquitectura informática:

- Arquitectura general de las aplicaciones, que define los principios y patrones de diseño de todos los sistemas.
- Arquitectura técnica, que incluye los mecanismos utilizados en el modelo para la externalización del diseño, encapsulación de herramientas y automatización de tareas.

Uno de los objetivos fundamentales de este modelo es dotar a los sistemas informáticos del Grupo de la infraestructura necesaria de programas informáticos para gestionar todas las operaciones realizadas y su posterior registro contable, proporcionando también los medios necesarios para el acceso y consulta de los diferentes datos de soporte.

Las aplicaciones no generan asientos contables directamente; se basan en un modelo centrado en la propia operación y en un modelo adicional de plantillas contables donde figuran los asientos y movimientos a realizar con dicha operación. Estos asientos y movimientos son diseñados, autorizados y mantenidos por la división de Intervención General y Control de Gestión.

Las aplicaciones ejecutan todas las operaciones que se realizan en el día a través de los distintos canales (oficinas, internet, banca telefónica, banca electrónica, etc.) almacenándolas en un diario general de operaciones.

Este diario elabora los asientos y movimientos contables de la operación con base en la información contenida en la plantilla contable, volcándolos directamente a la aplicación de infraestructura contable.

En esta aplicación se realiza el resto de procesos necesarios para generar la información financiera, entre los que se encuentran los siguientes: recoger y cuadrar los movimientos recibidos; consolidar y conciliar con los saldos de las aplicaciones; garantizar la integridad de los datos entre las aplicaciones y contabilidad; cumplir con el modelo estructural de asignaciones contables, gestionar y almacenar datos contables auxiliares y realizar anotaciones contables para su almacenamiento en el propio sistema contable.

Existen algunas aplicaciones que no utilizan el procedimiento descrito, sino que poseen auxiliares contables propios que vuelcan los datos a contabilidad general directamente mediante movimientos en cuentas contables, por lo que la definición de los asientos reside en las propias aplicaciones.

Como medida de control, estas aplicaciones, antes de imputar los movimientos en contabilidad general, vuelcan la información contable en un sistema de verificación donde se realizan diversos controles y validaciones.

A partir de esta infraestructura contable y de los sistemas estructurales señalados anteriormente, se generan los procesos necesarios para la confección, comunicación y almacenamiento de toda la información financiera exigida a una entidad financiera a efectos regulatorios e internos, siempre bajo la tutela, supervisión y control de intervención general y control de gestión.

En lo relativo al proceso de consolidación, con la finalidad de minimizar los riesgos operativos y optimizar la calidad de la información, el Grupo ha desarrollado dos herramientas informáticas que se utilizan en el proceso de consolidación de los estados financieros.

La primera canaliza el flujo de información entre las unidades y la división de Intervención General y Control de Gestión, y la segunda lleva a cabo el proceso de consolidación propiamente dicho sobre la base de la información proporcionada por la primera.

Con periodicidad mensual, todas las entidades que consolidan dentro del Grupo reportan sus estados financieros de acuerdo al plan de cuentas del Grupo.

El plan de cuentas del Grupo, incluido en la aplicación de consolidación, contiene, en gran medida, el desglose necesario para cumplir con los requisitos de información exigidos por las autoridades españolas y extranjeras.

El proceso de consolidación incluye un módulo que homogeneiza los criterios contables aplicables para que las divisiones realicen los ajustes contables necesarios de forma que sus estados financieros sean coherentes con los criterios contables empleados por el Grupo.

El siguiente paso, que está automatizado y es estándar, consiste en convertir los estados financieros de las entidades que no operan en euros a la divisa funcional del Grupo.

Los estados financieros de las entidades dentro del ámbito de consolidación se agregan posteriormente.

En el proceso de consolidación se identifican las partidas intragrupo para asegurar su correcta eliminación. Además, con el fin de asegurar la calidad e integridad de la información, la aplicación de consolidación está asimismo parametrizada para realizar los ajustes de eliminación de inversión-fondos propios y de las operaciones intragrupo, que se generan automáticamente conforme a los ajustes y validaciones del sistema.

Finalmente, la aplicación de consolidación incluye también otro módulo (módulo de anexos) que posibilita a todas las unidades incorporar la información contable o extracontable que no se detalla en el mencionado plan de auditoría y que el Grupo considere oportuna para cumplir los requisitos de información que le son de aplicación.

Todo este proceso se encuentra altamente automatizado, incorporando controles que permiten detectar posibles incidencias en el proceso de consolidación. Adicionalmente, la división de Intervención General y Control de Gestión efectúa controles adicionales de supervisión y análisis.

8.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

Actividades de supervisión y resultados del SCIIF en 2019

El consejo de administración ha aprobado un marco corporativo de auditoría interna de Grupo Santander, que define la función global de auditoría interna y la forma en la que ésta ha de desarrollarse.

De acuerdo con el mismo, auditoría interna es una función permanente e independiente de cualquier otra función o unidad. Su misión es garantizar de forma independiente al consejo de administración y a la alta dirección la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de los riesgos (actuales o emergentes) y de gobierno, contribuyendo así a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación. La función de auditoría interna reporta a la comisión de auditoría y, periódicamente, al menos dos veces al año, al consejo de administración, teniendo además, como unidad independiente, acceso directo al consejo cuando lo estime conveniente.

Auditoría interna evalúa:

- La eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas citados.
- El cumplimiento de la normativa aplicable y los requerimientos de los supervisores.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- La integridad patrimonial.

Auditoría interna es la tercera línea de defensa, independiente de las otras dos. Su ámbito de actuación comprende:

- Todas las entidades que forman parte del Grupo sobre las que se mantenga un control efectivo.
- Los patrimonios separados (por ejemplo, fondos de inversión) gestionados por las entidades citadas en la sección anterior.
- Toda entidad (o, en su caso, patrimonio separado) no incluida en los puntos anteriores, respecto a la que exista un acuerdo para el desarrollo de la función de auditoría interna por parte del Grupo.

Este ámbito subjetivo incluye, en todo caso, las actividades, negocios y procesos desarrollados (ya sea de forma directa o

mediante externalizaciones), la organización existente y, en su caso, las redes comerciales. Adicionalmente, y también en desarrollo de su misión, auditoría interna podrá realizar auditorías en aquellas otras entidades participadas no incluidas en los puntos anteriores cuando el Grupo se haya reservado este derecho como accionista, así como sobre las actividades externalizadas según los acuerdos establecidos en cada caso.

La comisión de auditoría supervisa la función de auditoría interna del Grupo. Véase la sección 4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2019'.

A cierre de 2019, auditoría interna contaba con 1.268 empleados, todos con dedicación plena a este servicio. De éstos, 268 corresponden al Centro Corporativo y 1.000 a las unidades locales situadas en las principales geografías en las que el Grupo está presente, todos con dedicación exclusiva.

Auditoría interna prepara todos los años un plan de auditorías basado en un ejercicio propio de evaluación de los riesgos existentes en el Grupo. La ejecución del plan corresponde exclusivamente a auditoría interna. De las revisiones realizadas puede derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implantación.

La comisión de auditoría, en su sesión de 24 de febrero de 2020, revisó el plan de auditoría para 2020, del que se informó al consejo en su sesión de 27 de febrero de 2020, quedando aprobado, a su vez, por el consejo.

Los informes de auditoría interna han tenido como objetivos principales:

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las secciones 302, 404, 406, 407 y 806 de la Ley Sarbanes-Oxley.
- Comprobar el gobierno corporativo en relación con la información relativa al sistema de control interno de la información financiera.
- Revisar las funciones realizadas por los departamentos de control interno y por otros departamentos, áreas o divisiones involucrados en aras del cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley.
- Comprobar que la documentación justificativa relacionada con la Ley Sarbanes-Oxley está actualizada.
- Verificar la efectividad de una muestra de controles basada en una metodología de evaluación de los riesgos de auditoría interna.
- Evaluar la exactitud de las certificaciones realizadas por las diferentes unidades, sobre todo la coherencia de las mismas respecto a las observaciones y recomendaciones, en su caso, formuladas por auditoría interna, los auditores externos de las cuentas anuales o diferentes supervisores.
- Verificar la implementación de las recomendaciones realizadas en la ejecución del plan de auditoría.

En 2019, la comisión de auditoría y el consejo de administración fueron informados de los trabajos realizados por la división de Auditoría Interna, conforme a su plan anual, y de otros asuntos relacionados con esta función. Véase la sección 4.5.

Detección y gestión de debilidades

Es deber de la comisión de auditoría el supervisar el proceso de información financiera y los sistemas de control interno. La comisión de auditoría se ocupa de toda deficiencia en el control que pudiera afectar a la fiabilidad y la precisión de las cuentas anuales. Con este fin, puede acudir a las diversas áreas del Grupo que participan en el proceso para conseguir la información necesaria y las aclaraciones pertinentes. La comisión también evalúa el impacto potencial de todo error detectado en la información financiera.

Asimismo, a la comisión de auditoría, dentro de su tarea de supervisión del proceso de información financiera y los sistemas de control interno, le corresponde discutir con el auditor externo las debilidades significativas que, en su caso, se detecten en el desarrollo de la auditoría.

Como parte de sus tareas de supervisión, la comisión de auditoría valora los resultados del trabajo de la división de Auditoría Interna, y puede tomar las medidas que sean necesarias para corregir las eventuales deficiencias identificadas en la información financiera.

En 2019, la comisión de auditoría fue informada de la evaluación y certificación del MCI correspondiente al ejercicio 2018. Véase la sección 4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2019'.

8.6 Informe del auditor externo

El auditor externo ha emitido un informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del SCIIF y de la descripción del SCIIF expuesta en esta sección 8 del informe anual de gobierno corporativo.

Dicho informe se incluye en las páginas siguientes.

pwc

Informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)

Al Consejo de Administración de Banco Santander, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y la descripción que sobre el mismo se incluye en el Informe adjunto que forma parte de la sección correspondiente de la sección de Gobierno Corporativo del Informe de gestión que acompaña a las cuentas anuales consolidadas de Banco Santander, S.A. (en adelante la Sociedad Dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo o Grupo Santander) al 31 de diciembre de 2019.

Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe "Internal Control-Integrated Framework", en su último marco publicado en 2013.

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos del Grupo que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

Limitaciones inherentes

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

Responsabilidad de los Administradores

Los Administradores de la Sociedad Dominante son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del Grupo, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma International de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, el Grupo Santander, mantenía al 31 de diciembre de 2019, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno en relación con la información financiera contenida en las cuentas anuales consolidadas del Grupo al 31 de diciembre de 2019 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe "Internal Control - Integrated Framework", en su último marco publicado en 2013.

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta al 31 de diciembre de 2019, ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular nº 5/2013 de fecha 12 de junio de 2013 de la CNMV, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de fecha 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de 12 de junio de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa. No obstante, hemos auditado en encargo separado, de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, las cuentas anuales consolidadas del Grupo Santander formuladas por los administradores de la Sociedad Dominante de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo, y nuestro informe de fecha 28 de febrero de 2020 expresa una opinión favorable sobre dichas cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Alejandro Esnal Elorrieta

28 de febrero de 2020



9. Otra información de gobierno corporativo

Según se indica en la introducción de este capítulo 'Estructura de nuestro informe de gobierno corporativo', desde el 12 de junio de 2018 (Circular 2/2018), la CNMV permite que los informes anuales de gobierno corporativo y de remuneración de consejeros, que son preceptivos para las sociedades españolas cotizadas, se elaboren en formato libre. Como el año pasado, hemos optado por elaborar los informes correspondientes al ejercicio 2019 en formato libre.

La CNMV exige a los emisores que opten por un formato libre que presenten cierta información en el formato establecido por la CNMV para que esta información pueda agregarse a efectos estadísticos. Tal información se incluye (i) en materia de gobierno corporativo, en la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV', que también da cumplimiento al apartado 'Cumple con las recomendaciones en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas o Explique'; y (ii) en materia de remuneración, en la sección 9.5 'Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV'.

Asimismo, como algunos accionistas u otras partes interesadas pueden estar familiarizados con los formatos normalizados de la CNMV de los informes de gobierno corporativo y de remuneración de consejeros, la sección 9.1 'Conciliación con el modelo de informe de gobierno corporativo de la CNMV' y la sección 9.4 'Conciliación con el modelo de informe de remuneraciones de la CNMV' contienen, para cada apartado de dichos formatos normalizados, respectivamente, una referencia cruzada a la ubicación de tal información en este informe de gobierno corporativo de 2019 elaborado en formato libre o en otra parte de este informe anual.

Además, en el apartado de "cumple o explique" hemos proporcionado tradicionalmente información respecto a todas las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas españolas, para así acreditar claramente aquellas que cumplimos, y describir los casos limitados en que cumplimos parcialmente o no cumplimos. Por ello, hemos incluido en la sección 9.3 'Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo' un cuadro con referencias cruzadas indicando dónde se puede encontrar a información que sustenta cada respuesta en este informe de gobierno corporativo de 2019 o en otra parte de este informe anual.

9.1 Conciliación con el modelo de informe de gobierno corporativo de la CNMV

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
A. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD		
A.1	Sí	Ver sección 2.1.
A.2	Sí	Ver sección 2.3 en el que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia.
A.3	Sí	Ver 'Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial' en sección 4.2 y sección 6.
A.4	No	Ver sección 2.3 en el que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.5	No	Ver sección 2.3 en el que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.6	No	Ver sección 2.3 en el que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.7	Sí	Ver sección 2.4.
A.8	Sí	No aplicable.
A.9	Sí	Ver sección 2.5.
A.10	No	Ver sección 2.5.
A.11	Sí	Ver sección 2.1 e información estadística.
A.12	No	Ver sección 3.2.
A.13	No	Ver sección 3.2.
A.14	Sí	Ver sección 2.6.

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
B. JUNTA GENERAL		
B.1	No	Ver 'Quórum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2.
B.2	No	Ver 'Quórum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2.
B.3	No	Ver 'Reglas para las modificaciones estatutarias' en la sección 3.2.
B.4	Sí	Ver secciones 3.4 y 3.5 en relación con el ejercicio 2019.
B.5	Sí	Ver secciones 3.4 y 3.5.
B.6	Sí	Ver 'Participación de los accionistas en JGA' en la sección 3.2.
B.7	No	Ver 'Quórum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2.
B.8	No	Ver 'Web corporativa' en la sección 3.1.
C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD		
C.1 Consejo de administración		
C.1.1	Sí	Ver 'Dimensión' en la sección 4.2.
C.1.2	Sí	Ver 'Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial' en la sección 4.2.
C.1.3	Sí	Ver sección 2.4, 4.1 y 'Consejeros ejecutivos, consejeros externos independientes, otros consejeros externos' y 'Composición por categoría de consejero' en la sección 4.2.
C.1.4	Sí	Ver sección 1.4 y 'Diversidad' en la sección 4.2.
C.1.5	No	Ver 'Diversidad' en la sección 4.2 y sección 4.6 y en cuanto a diversidad en posiciones directivas, el capítulo de 'Banca responsable'.
C.1.6	No	Ver 'Diversidad' en la sección 4.2 y sección 4.6.
C.1.7	No	Ver sección 1.4 y 'Diversidad' en la sección 4.2.
C.1.8	No	No aplicable.
C.1.9	No	Ver 'Presidenta ejecutiva y consejero delegado del Grupo' en la sección 4.3 y 'Comisión ejecutiva' en la sección 4.4.
C.1.10	No	Ver sección 4.1.
C.1.11	Sí	Ver sección 4.1.
C.1.12	Sí	Ver 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.
C.1.13	Sí	Ver sección 6 y, adicionalmente, nota 5 c) de las cuentas anuales consolidadas.
C.1.14	Sí	Ver secciones 5 y 6.
C.1.15	Sí	Ver 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3.
C.1.16	No	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
C.1.17	No	Ver 'Evaluación del consejo' en la sección 4.3 y sección 4.6.
C.1.18	No	Ver 'Evaluación del consejo' en la sección 4.3.
C.1.19	No	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
C.1.20	No	Ver 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3.
C.1.21	Sí	No aplicable.
C.1.22	No	Ver 'Diversidad' en la sección 4.2.
C.1.23	Sí	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
C.1.24	No	Ver 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3.
C.1.25	Sí	Ver 'Consejero coordinador' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 y secciones 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10.
C.1.26	Sí	Ver 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.
C.1.27	Sí	Ver información estadística.
C.1.28	No	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
C.1.29	Sí	Ver 'Secretario del consejo' en la sección 4.3.
C.1.30	No	Ver sección 3.1, 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5 y la sección 9.6.
C.1.31	Sí	Ver 'Auditor externo' en la sección 4.5.
C.1.32	Sí	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
C.1.33	Sí	No aplicable.

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
C.1.34	Sí	Ver información estadística.
C.1.35	Sí	Ver 'Funcionamiento del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3.
C.1.36	No	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
C.1.37	No	No aplicable.
C.1.38	No	No aplicable.
C.1.39	Sí	Ver secciones 6.4 y 6.7.
C.2 Comisiones del consejo de administración		
C.2.1	Sí	Ver 'Estructura de las comisiones del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 y las secciones 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10.
C.2.2	Sí	Ver información estadística.
C.2.3	No	Ver 'Estructura de las comisiones del consejo' en la sección 4.3 y las secciones 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10.
D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO		
D.1	No	Ver 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12.
D.2	Sí	No aplicable.
D.3	Sí	Ver 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12.
D.4	Sí	Ver información estadística.
D.5	Sí	Ver 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12.
D.6	No	Ver 'Conflictos de interés' en la sección 4.12.
D.7	Sí	No aplicable.
E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS		
E.1	No	Ver capítulo 'Gestión y control de riesgos' del informe anual, en concreto la sección 2 'Modelo de gestión y control de riesgos', y las secciones 'Nuestra cultura corporativa: Santander Way' y 'Contribución fiscal' del capítulo de 'Banca responsable'.
E.2	No	Ver nota 54 de las cuentas anuales consolidadas, en particular la sección Gobierno de riesgos, y secciones 'Nuestra cultura corporativa: Santander Way' y 'Contribución fiscal' del capítulo de 'Banca responsable'.
E.3	No	Ver capítulo 'Gestión y control de riesgos' del informe anual y en concreto la sección 2.2 'Factores de riesgo' y el capítulo de 'Banca responsable' y adicionalmente, en lo relativo a nuestras necesidades de capital, ver también 'Capital económico' en la sección 3.5 del capítulo 'Informe económico y financiero'.
E.4	No	Ver capítulo 'Gestión y control de riesgos' del informe anual, en concreto la sección 2.4 ''Procesos y herramientas de gestión' y las secciones 'Nuestra cultura corporativa: Santander Way' y 'Contribución fiscal' del capítulo de 'Banca responsable'.
E.5	No	Ver capítulo 'Gestión y control de riesgos' del informe anual, en concreto las secciones 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de dicho capítulo para cada riesgo. Adicionalmente, ver Nota 25e.i de las cuentas anuales consolidadas.
E.6	No	Ver capítulo 'Gestión y control de riesgos' del informe anual, en concreto la sección 2 'Modelo de gestión y control de riesgos' y las secciones 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de dicho capítulo para cada riesgo.
F. SCIIF		
F.1	No	Ver sección 8.1.
F.2	No	Ver sección 8.2.
F.3	No	Ver sección 8.3.
F.4	No	Ver sección 8.4.
F.5	No	Ver sección 8.5.
F.6	No	No aplicable.
F7	No	Ver sección 8.6.
G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO		
G	Sí	Ver 'Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo' en la sección 9.2 y la sección 9.3.
H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS		
H	No	Ver apartados de 'Contribución Fiscal' y 'Principales iniciativas internacionales que respaldamos' del capítulo 'Banca responsable'

9.2 Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2019.

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Feche de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
10/09/2019	8.309.057.291	16.618.114.582	16.618.114.582

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí ☐ **No** ☑

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		
Nombre de denominación social del accionista	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto
BlackRock Inc.	0	5,08%	0	0,346%	5,43%

Detalles de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
BlackRock Inc.	Filiales de BlackRock Inc.	5,08%	0,346%	5,43%

A.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% de derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
Nombre o denominación social del consejero	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	0,00	0,15	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00
D. José Antonio Álvarez Álvarez	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
Mr Bruce Carnegie-Brown	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ms Homaira Akbari	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	0,03	0,53	0,00	0,00	0,56	0,00	0,00
D. Álvaro Cardoso de Souza	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D.ª Sol Daurella Comadrán	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D. Henrique de Castro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D. Guillermo de la Dehesa Romero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D. Rodrigo Echenique Gordillo	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D. Ramiro Mato García Ansorena	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D.ª Belén Romana García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mrs Pamela Walkden	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	0,75%

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que le afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí ☑ **No** ☐

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (directamente y a través de Agropecuaria El Castaño, S.L.U.) D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Puente San Miguel, S.L.U. D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea CRONJE, S.L.U. Nueva Azil, S.L. D.ª Carmen Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea D.ª Paloma Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Bright Sky 2012, S.L.	0,56%	Limitaciones a la transmisión, y sindicación de los derechos de voto, según lo indicado en la sección 2.4 'Pactos parasociales' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual. Las comunicaciones a la CNMV relativas a este pacto de accionistas pueden encontrarse en los hechos relevantes números 64179, 171949, 177432, 194069, 211556, 218392, 233703, 226968 y 285567 registrados en la CNMV los días 17 de febrero de 2006, 3 de agosto de 2012, 19 de noviembre de 2012, 17 de octubre de 2013, 3 de octubre de 2014, 6 de febrero de 2015, 29 de mayo de 2015, 29 de julio de 2015 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente.	01/01/2056

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí ☑ **No** ☐

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (directamente y a través de Agropecuaria El Castaño, S.L.U.) D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, Puente San Miguel, S.L.U. D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, CRONJE, S.L.U. Nueva Azil, S.L. D.ª Carmen Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea D.ª Paloma Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Bright Sky 2012, S.L.	0,56%	Limitaciones a la transmisión, y sindicación de los derechos de voto, según lo indicado en la sección 2.4 'Pactos parasociales' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual. Las comunicaciones a la CNMV relativas a este pacto de accionistas pueden encontrarse en los hechos relevantes números 64179, 171949, 177432, 194069, 211556, 218392, 233703, 226968 y 285567 registrados en la CNMV los días 17 de febrero de 2006, 3 de agosto de 2012, 19 de noviembre de 2012, 17 de octubre de 2013, 3 de octubre de 2014, 6 de febrero de 2015, 29 de mayo de 2015, 29 de julio de 2015 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente.	01/01/2056

A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

Sí ☐ **No** ☑

A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
0	8.430.425	0,05%

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
Pereda Gestión, S.A.	6.500.000
Banco Santander Río, S.A.	849.652
Banco Santander México, S.A.	1.080.773
Total:	**8.430.425**

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	93,77%

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

Sí ☑ **No** ☐

B. JUNTA GENERAL

B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Fecha junta general	Datos de asistencia				
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
07/04/2017	0,90%	47,48%	0,37%	15,27%	64,02%
De los que Capital Flotante	0,26%	47,48%	0,37%	15,27%	63,38%

Fecha junta general	Datos de asistencia				
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
23/03/2018	0,82%	47,61%	0,38%	15,74%	64,55%
De los que Capital Flotante	0,18%	47,61%	0,38%	15,74%	63,91%

Fecha junta general	Datos de asistencia				
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
12/04/2019	0,76%	65,30%	0,57%	1,86%	68,49%
De los que Capital Flotante	0,63%	64,30%	0,57%	1,86%	67,36%

Fecha junta general	Datos de asistencia				
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
23/07/2019	0,65%	41,82%	0,30%	16,45%	59,22%
De los que Capital Flotante	0,58%	41,82%	0,30%	16,45%	58,15%

B.5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que no haya sido aprobado por los accionistas.

Sí ☐ No ☑

B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí ☐ No ☑

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

C.1 Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales:

Número máximo de consejeros	**17**
Número mínimo de consejeros	**12**
Número de consejeros fijado por la Junta	**15**

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	N/A	Ejecutiva	Presidenta ejecutiva	04/02/1989	07/04/2017	Votación en la junta general
D. José Antonio Álvarez Álvarez	N/A	Ejecutivo	Consejero delegado	25/11/2014	12/04/2019	Votación en la junta general
Mr Bruce Carnegie-Brown	N/A	Externo independiente	Consejero coordinador	25/11/2014	12/04/2019	Votación en la junta general
Ms Homaira Akbari	N/A	Externo independiente	Consejero	27/09/2016	23/03/2018	Votación en la junta general
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	N/A	Otro externo	Consejero	30/06/2015	23/03/2018	Votación en la junta general
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	N/A	Otro externo	Consejero	25/07/2004	12/04/2019	Votación en la junta general
D. Álvaro Cardoso de Souza	N/A	Externo independiente	Consejero	01/04/2018	01/04/2018	Votación en la junta general
D.ª Sol Daurella Comadrán	N/A	Externo independiente	Consejero	25/11/2014	23/03/2018	Votación en la junta general
D. Guillermo de la Dehesa Romero	N/A	Otro externo	Consejero	24/06/2002	23/03/2018	Votación en la junta general
Mr Henrique de Castro	N/A	Externo independiente	Consejero	17/07/2019	17/07/2019	Votación en la junta general
D. Rodrigo Echenique Gordillo	N/A	Otro externo	Consejero	07/10/1988	07/04/2017	Votación en la junta general
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	N/A	Externo independiente	Consejero	30/03/2012	07/04/2017	Votación en la junta general
D. Ramiro Mato García Ansorena	N/A	Externo independiente	Consejero	28/11/2017	12/04/2019	Votación en la junta general
D.ª Belén Romana García	N/A	Externo independiente	Consejero	22/12/2015	12/04/2019	Votación en la junta general
Mrs Pamela Walkden	N/A	Externo independiente	Consejero	29/10/2019	29/10/2019	Cooptación

Número total de consejeros	15

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha de último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
D. Juan Miguel Villar Mir	Externo independiente	27/03/2015	01/01/2019	N/A	NO
D. Carlos Fernández González	Externo independiente	23/03/2018	28/10/2019	Comisión de auditoría, comisión de nombramientos, comisión de retribuciones	SI

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

Consejeros ejecutivos

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Presidenta ejecutiva	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Consejero delegado	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33%

Consejeros externos dominicales

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
N/A	N/A	N/A

Número total de consejeros externos dominicales	0
% sobre el total del consejo	0%

Consejeros externos independientes

Nombre o denominación del consejero	Perfil
Mr Bruce Carnegie-Brown	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
Ms Homaira Akbari	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. Álvaro Cardoso de Souza	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D.ª Sol Daurella Comadrán	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
Mr Henrique de Castro	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D.ª Belén Romana Garcia	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
Mrs Pamela Walkden	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.

Número total de consejeros externos independientes	9
% total del consejo	60%

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
D.ª Sol Daurella	Financiación	Con ocasión de la verificación anual de la independencia de los consejeros de esta condición, la comisión de nombramientos analizó las relaciones de negocio entre Grupo Santander y las sociedades en las que aquéllos son o han sido accionistas significativos, administradores o directivos. La comisión concluyó que la financiación concedida en el último ejercicio por Grupo Santander a las sociedades en las que D.ª Sol Daurella es o ha sido accionista significativa o administradora en 2019 no tenía la condición de significativa, entre otras razones, porque (i) no genera una situación de dependencia económica en las sociedades involucradas en vista de la sustituibilidad de esta financiación por otras fuentes, ya sean bancarias o de otro tipo; (ii) está alineada con la cuota de mercado de Grupo Santander dentro del mercado correspondiente; y (iii) no ha alcanzado ciertos umbrales de materialidad utilizados en otras jurisdicciones utilizadas como referencia (por ejemplo, Bolsa de Nueva York, Nasdaq o Ley Bancaria de Canadá).
D. Henrique de Castro	Negocios	Con ocasión de la verificación anual de la independencia de los consejeros de esta condición, la comisión de nombramientos analizó las relaciones de negocio entre Grupo Santander y las sociedades en las que aquéllos son o han sido accionistas significativos, administradores o directivos. La comisión concluyó que las relaciones de negocio mantenidas en el último ejercicio entre Grupo Santander y las sociedades en las que D. Henrique de Castro es o ha sido administrador en 2019, no tenían la condición de significativa, entre otras razones, porque no alcanzan ciertos umbrales de materialidad utilizados en otras jurisdicciones utilizadas como referencia (por ejemplo, Bolsa de Nueva York y Nasdaq).

D.ª Belén Romana	Negocios	Con ocasión de la verificación anual de la independencia de los consejeros de esta condición, la comisión de nombramientos analizó las relaciones de negocio entre Grupo Santander y las sociedades en las que aquéllos son o han sido accionistas significativos, administradores o directivos. La comisión concluyó que las relaciones de negocio mantenidas en el último ejercicio entre Grupo Santander y las sociedades en las que D.ª Belén Romana es o ha sido administradora en 2019, no tenían la condición de significativa, entre otras razones, porque no alcanzan ciertos umbrales de materialidad utilizados en otras jurisdicciones utilizadas como referencia (por ejemplo, Bolsa de Nueva York y Nasdaq).

Otros consejeros externos

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallaran los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 duodecies, apartado 3, LSC y, siguiendo un criterio de prudencia, pese a haber transcurrido el plazo legal requerido desde que cesó su vinculación profesional al Banco (distinta de la derivada de su condición de consejero del Banco y de Santander España).	Banco Santander, S.A.	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 duodecies, apartado 3, LSC y haber permanecido en el cargo de consejero más de 12 años.	Banco Santander, S.A.	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 duodecies, apartado 3, LSC y haber permanecido en el cargo de consejero más de 12 años.	Banco Santander, S.A.	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 duodecies, apartado 3, LSC y por haber permanecido en el cargo de consejero más de 12 años y por no haber transcurrido el plazo requerido desde que cesó en sus funciones ejecutivas.	Banco Santander, S.A.	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de Gobierno corporativo en el informe anual.

Número total de otros consejeros externos	4
% total del consejo	26,67%

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
D. Rodrigo Echenique Gordillo	01/05/2019	Consejero ejecutivo	Consejero otro externo

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

Número de consejeras					% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas	1	1	1	1	50,00%	33,33%	33,33%	25,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	4	4	5	55,55%	44,44%	50,00%	62,50%
Otras Externas	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total:	6	5	5	6	40,00%	33,33%	35,71%	40,00%

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas, de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas, de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizadas	Cargo
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	The Coca-Cola Company	Consejero
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex)	Consejero
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Amadeus IT Group, S.A.	Vicepresidente
Ms Homaira Akbari	Landstar System, Inc.	Consejero
D.ª Sol Daurella Comadrán	Coca-Cola European Partners plc.	Presidente
D. Henrique de Castro	Fiserv Inc.	Consejero
	Target Corporation	Consejero
D.ª Belén Romana García	Aviva plc.	Consejero

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí ☑ **No** ☐

El número máximo de consejos está establecido, conforme a lo que se indica en el artículo 36 del Reglamento del consejo, en el artículo 26 de la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Este precepto se desarrolla por los artículos 29 y siguientes del Real Decreto 84/2015 y por las normas 30 y siguientes de la Circular 2/2016 del Banco de España.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	27.187
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	78.776
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	65.694

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Rami Aboukhair Hurtado	*Country head* - Santander Spain
Ms Lindsey Tyler Argalas	Responsable de Santander Digital
D. Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo	Responsable de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Grupo
D. José Francisco Doncel Razola	Responsable de Intervención General y Control de Gestión del Grupo
Mr Keiran Paul Foad	*Chief risk officer* del Grupo
D. José Antonio García Cantera	*Chief financial officer* del Grupo
D. Juan Guitard Marín	*Chief audit executive* del Grupo
D. José Maria Linares Perou	Responsable Global de *Corporate & Investment Banking*
D.ª Mónica Lopez-Mónís Gallego	Responsable de Relaciones con Supervisores y Reguladores
D. Javier Maldonado Trinchant	Responsable de Costes del Grupo
Mr Dirk Marzluf	Responsable de Tecnología y Operaciones del Grupo
D. Víctor Matarranz Sanz de Madrid	Responsable Global de *Wealth Management*
D. José Luis de Mora Gil-Gallardo	Responsable de Estrategia y Desarrollo Corporativo y de Financiación al Consumo (Santander Consumer Finance)
D. José María Nus Badía	Asesor de Presidencia del Grupo en materia de riesgos
D. Jaimé Pérez Renovales	Responsable de la Secretaria General y de Recursos Humanos del Grupo
D. Javier San Félix García	Responsable de Santander Global Payments
Ms Jennifer Scardino	Responsable de Comunicación global, Responsable adjunta de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Grupo
Ms Marjolein van Hellemondt- Gerdingh	*Chief compliance officer* del Grupo

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	60.787

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el Reglamento del consejo:

Sí ☑ **No** ☐

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración.

Sí ☐ No ☑

C.1.23 Indique si los Estatutos o el Reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

Sí ☐ No ☑

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	18
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	3

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo.

Número de reuniones de la comisión de auditoría	13
Número de reuniones de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	4
Número de reuniones de la comisión de innovación y tecnología	4
Número de reuniones de la comisión de nombramientos	13
Número de reuniones de la comisión de retribuciones	11
Número de reuniones de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	14
Número de reuniones de la comisión ejecutiva	42

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros.

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	18
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	96,92%
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	17
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	99,61%

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

Sí ☑ No ☐

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

Nombre	Cargo
D. José Francisco Doncel Razola	Responsable de Intervención General y Control de Gestión del Grupo

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

Sí ☐ No ☑

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
D. Jaime Pérez Renovales	N/A

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

Sí ☐ **No** ☑

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:

Sí ☑ **No** ☐

	Sociedad	Sociedades del Grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de la auditoría (miles de euros)	199	2.824	3.023
Importe trabajos distintos de los de la auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	0,2%	2,6%	2,8%

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

Sí ☐ **No** ☑

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	4	4

	Individuales	Consolidadas
N.º de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / N.º de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	10,81%	10,81%

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí ☑ **No** ☐

Detalle del procedimiento
El Reglamento del consejo exige que los miembros del consejo y de las comisiones reciban la documentación necesaria para cada reunión con antelación suficiente a la fecha de celebración de la misma, asegurando la confidencialidad de la información.

C.1.39 Indique de forma individualizada, cuando se refiere a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Número de beneficiarios	18
Tipo de beneficiario	**Descripción del acuerdo**
Empleados	El Banco no mantiene compromisos de pago de indemnizaciones a los consejeros. Un colectivo de empleados tienen derecho a percibir una indemnización equivalente a entre uno y dos años de salario base si son cesados por el Banco en los dos primeros años de vigencia de su contrato siempre que el cese no sea debido a su propia voluntad, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones. Por otra parte, algunos empleados tienen reconocida, a efectos de indemnizaciones legales en caso de cese, una antigüedad que incluye servicios prestados previamente a su contratación por el Banco, lo que determinaría el cobro de una indemnización superior a la que corresponde a su antigüedad efectiva en el Banco.

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	

	SÍ	NO
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

C.2 Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

Comisión ejecutiva

Nombre	Cargo	Categoría
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Presidente	Consejero ejecutivo
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Vocal	Consejero ejecutivo
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Vocal	Otro externo
Mr Bruce Carnegie-Brown	Vocal	Consejero externo independiente
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Vocal	Otro externo
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
D.ª Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	28,57%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	42,86%
% de otros externos	28,57%

Comisión de auditoría

Nombre	Cargo	Categoría
D.ª Belén Romana García	Presidente	Consejero externo independiente
Ms Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
D. Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
Mrs Pamela Walkden	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	100%
% de otros externos	0%

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombre de los consejeros con experiencia	D.ª Belén Romana García D.ª Homaira Akbari D. Henrique de Castro Mrs Pamela Walkden D. Ramiro Mato García-Ansorena
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	26 de abril de 2016

Comisión de nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
Mr Bruce Carnegie-Brown	Presidente	Consejero externo independiente
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Vocal	Otro externo
D.ª Sol Daurella Comádran	Vocal	Consejero externo independiente
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Vocal	Otro externo
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	0%

% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

Comisión de remuneraciones

Nombre	Cargo	Categoría
Mr Bruce Carnegie-Brown	Presidente	Consejero externo independiente
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Vocal	Otro externo
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Vocal	Otro externo
D.ª Sol Daurella Comadrán	Vocal	Consejero externo independiente
D. Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento

Nombre	Cargo	Categoría
D. Álvaro Cardoso de Souza	Presidente	Consejero externo independiente
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Vocal	Otro externo
D.ª Esther Giménez- Salinas i Colomer	Vocal	Consejero externo independiente
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
D.ª Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	80,00%
% de otros externos	20,00%

Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Presidente	Consejero externo independiente
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Vocal	Consejero ejecutivo
Ms Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Vocal	Otro externo
D. Álvaro Cardoso de Souza	Vocal	Consejero externo independiente
D.ª Sol Daurella Comadrán	Vocal	Consejero externo independiente
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Vocal	Consejero externo independiente
D.ª Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	12,50%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	75%
% de otros externos	12,50%

Comisión de innovación y tecnología

Nombre	Cargo	Categoría
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Presidente	Consejero ejecutivo
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Vocal	Consejero ejecutivo
Mr Bruce Carnegie-Brown	Vocal	Consejero externo independiente
Ms Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Vocal	Otro externo
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Vocal	Otro externo
D.ª Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente
D. Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente

% de consejeros ejecutivos	25,00%
% de consejeros dominicales	0%
% de consejeros independientes	50,00%
% de otros externos	25,00%

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	2019		2018		2017		2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de auditoría	3	60,00%	2	50,00%	2	50,0%	2	50,00%
Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	5	62,50%	5	62,50%	—	—	—	—
Comisión de innovación y tecnología	3	37,50%	3	42,85%	4	44,40%	3	33,33%
Comisión de nombramientos	2	40,00%	1	25,00%	1	20,00%	1	20,00%
Comisión de retribuciones	1	20,00%	1	20,00%	1	20,00%	2	40,00%
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	2	40,00%	2	33,30%	2	33,30%	2	28,57%
Comisión ejecutiva	2	28,50%	2	25,00%	1	14,29%	2	25,00%

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.2 Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:

No aplicable.

D.3 Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

No aplicable.

D.4 Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Banco Santander (Brasil) S.A. (Cayman Islands Branch)	Este cuadro informa de la operativa realizada y de los resultados obtenidos por el Banco a 31 de diciembre de 2019 con entidades del Grupo residentes en países o territorios que tenían a dicha fecha consideración de paraíso fiscal de acuerdo con la legislación española vigente. Dichos resultados, así como los saldos indicados a continuación, han sido eliminados en el proceso de consolidación. Véase la nota 3 de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2019 para mayor información sobre las entidades off-shore. El importe mostrado a la derecha se corresponde con los resultados positivos relativos a la contratación de derivados (incluye las sucursales en Nueva York y Londres de Banco Santander, S.A.) Los referidos derivados tenían una valoración a mercado neta positiva de 226 millones de euros en el Banco y comprendían las siguientes operaciones: - 91 Non Delivery Forwards. - 167 Swaps. - 165 Cross Currency Swaps. - 102 Forex.	56.353
	El importe mostrado a la derecha se corresponde con los resultados negativos relativos a depósitos en la sucursal en Nueva York de Banco Santander, S.A. (pasivo). Estos depósitos tenían un nominal de 908 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.	20.982
	El importe mostrado a la derecha se corresponde con los resultados positivos relativos a depósitos de la sucursal en Londres de Banco Santander, S.A. (activo). Estos depósitos tenían un nominal de 118 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.	3.779
	El importe mostrado a la derecho se corresponde con los resultados positivos relativos a valores representativos de deuda - instrumentos subordinados (activo). Se trata de una inversión realizada en noviembre de 2018 en dos emisiones de deuda subordinada (una Tier I permanente y otra Tier II con vencimiento 2028) con un coste amortizado de 2.247 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.	148.862
	El importe mostrado a la derecha se corresponde con los resultados negativos relativos a intereses y comisiones asociadas a cuentas corresponsales (incluye la sucursal en Hong Kong de Banco Santander, S.A.) (pasivo). Se trata de cuentas de corresponsales con un saldo acreedor de 42 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.	463

D.5 Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

No aplicable.

D.7 ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

Sí ☐ No ☑

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple ☑ Explica ☐

2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☑

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarlas a cabo.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple ☐ **Cumple parcialmente** ☑ **Explica** ☐

En 2018 la JGO delegó en el consejo la facultad de aumentar el capital social con facultad de excluir el derecho de suscripción preferente con el límite del 20% del capital social. Este límite se reduce al 10% del capital social en las ampliaciones de capital para atender la conversión de bonos u otros valores o instrumentos convertibles. Como excepción, estos límites para las emisiones con exclusión del derecho de suscripción preferente no aplican a las ampliaciones de capital para la conversión de participaciones preferentes contingentemente convertibles (que solo pueden convertirse en acciones de nueva emisión cuando el ratio de CET1 cae por debajo de un umbral preestablecido).

El consejo de administración va a proponer a la JGO de 2020 la renovación de esta autorización dado que la delegación vigente podría vencer antes de la celebración de la JGO de 2021. El Banco publica en su página web los informes relativos a la exclusión del derecho de suscripción preferente cuando hace uso de esa facultad en los términos establecidos en la recomendación. Ver sección 2.2 'Autorización para aumentar el capital'.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

a) Informe sobre la independencia del auditor.

b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Cumple ☑ **Explica** ☐

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto. Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad: a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo. b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración. c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto. d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐ **No aplicable** ☐

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☑

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social,entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple ☑ Explica ☐

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple ☑ Explica ☐

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros. Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple ☑ Explica ☐

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable. También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple ☑ Explica ☐

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el Reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐ **No aplicable** ☐

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica**

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple ☑ **Explica** ☐ **No aplicable** ☐

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los Estatutos o el Reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple ☑ **Cumple parcialmente** ☐ **Explica** ☐ **No aplicable** ☐

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple ☑ **Explica** ☐

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad. e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☑ Explica ☐ No aplicable ☐

El secretario de la comisión ejecutiva es el secretario del consejo. Aunque la distribución por categorías de consejeros de la comisión ejecutiva no es exactamente la misma que la del consejo, el Banco considera que cumple con el espíritu de esta recomendación al reflejar su composición consejeros de todas las categorías, con mayoría de externos y tres consejeros independientes, pero contando con la presencia de todos los consejeros ejecutivos para preservar así la eficiencia en el desempeño de las funciones ejecutivas de la comisión. Además, precisamente por los motivos expuestos de eficiencia y adecuado funcionamiento de la comisión ejecutiva, la CNMV ha propuesto modificar esta recomendación para que la comisión cuente con al menos dos consejeros externos, de los cuales al menos uno sea independiente. De haberse aprobado ya esta propuesta, estaríamos cumpliendo íntegramente con la recomendación.

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones: 1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos: a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance. b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable. c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse. d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones: a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad. b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión. c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones - o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas – se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes: a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos. b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad. c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión. e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el Reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa – incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple ☑ Explica ☐

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la titularidad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

Cumple ☑ Cumple parcialmente ☐ Explica ☐ No aplicable ☐

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí ☐ No ☑

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

9.3 Cuadro de referencias cruzadas del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo

Recomendación	Cumple / Explique	Información
1	Cumple	Ver sección 3.2.
2	No aplicable	Ver 'Sociedades del Grupo' en la sección 4.12.
3	Cumple	Ver sección 3.1.
4	Cumple	Ver sección 3.1.
5	Cumple parcialmente	En 2018 la JGO delegó en el consejo la facultad de aumentar el capital social con facultad de excluir el derecho de suscripción preferente con el límite del 20% del capital social. Este límite se reduce al 10% del capital social en las ampliaciones de capital para atender la conversión de bonos u otros valores o instrumentos convertibles. Como excepción, estos límites para las emisiones con exclusión del derecho de suscripción preferente no aplican a las ampliaciones de capital para la conversión de participaciones preferentes contingentemente convertibles (que solo pueden convertirse en acciones de nueva emisión cuando el ratio de CET1 cae por debajo de un umbral preestablecido). El consejo de administración va a proponer a la JGO de 2020 la renovación de esta autorización dado que la delegación vigente podría vencer antes de la celebración de la JGO de 2021. El Banco publica en su página web los informes relativos a la exclusión del derecho de suscripción preferente cuando hace uso de esa facultad en los términos establecidos en la recomendación. Ver la sección 2.2
6	Cumple	Ver secciones 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.12 y capítulo 'Banca responsable'.
7	Cumple	Ver sección 3.6.
8	Cumple	Ver sección 4.5.
9	Cumple	Ver 'Participación de los accionistas en las JGA' en la sección 3.2.
10	Cumple	Ver sección 3.2.
11	No aplicable	Ver sección 3.6.
12	Cumple	Ver sección 4.3.
13	Cumple	Ver 'Dimensión' en la sección 4.2.
14	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' y 'Diversidad' en la sección 4.2.
15	Cumple	Ver 'Composición por categoría de consejero'; 'Consejeros externos independientes' y 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
16	Cumple	Ver 'Composición por categoría de consejero' en la sección 4.2.
17	Cumple	Ver 'Composición por categoría de consejero'; 'Consejeros externos independientes' y 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
18	Cumple	Ver 'Web corporativa' en la sección 3.1 y en la sección 4.1.
19	Cumple	Ver 'Composición por categoría de consejero' y 'Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial' en la sección 4.2.
20	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
21	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
22	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
23	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
24	Cumple	Ver 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2.
25	Cumple	Ver 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 y la sección 4.6.
26	Cumple	Ver 'Funcionamiento y efectividad del consejo' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.
27	Cumple	Ver 'Funcionamiento y efectividad del consejo' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.
28	Cumple	Ver 'Funcionamiento y efectividad del consejo' en la sección 4.3.
29	Cumple	Ver 'Funcionamiento y efectividad del consejo' en la sección 4.3.
30	Cumple	Ver 'Formación de consejeros y programa de inducción para nuevos consejeros' en la sección 4.3.
31	Cumple	Ver 'Reglamento del consejo' y 'Funcionamiento y efectividad del consejo' en la sección 4.3.
32	Cumple	Ver sección 3.1.
33	Cumple	Ver 'Funcionamiento y efectividad del consejo', 'Evaluación del consejo' y 'Formación de consejeros y programa de inducción para nuevos consejeros' en la sección 4.3.
34	Cumple	Ver 'Consejero coordinador' en la sección 4.3.
35	Cumple	Ver 'Secretario del consejo' en la sección 4.3.
36	Cumple	Ver 'Evaluación del consejo' en la sección 4.3.

Recomendación	Cumple / Explique	Información
37	Cumple parcialmente	El secretario de la comisión ejecutiva es el secretario del consejo. Aunque la distribución por categorías de consejeros de la comisión ejecutiva no es exactamente la misma que la del consejo, el Banco considera que cumple con el espíritu de esta recomendación al reflejar su composición consejeros de todas las categorías, con mayoría de externos y tres consejeros independientes, pero contando con la presencia de todos los consejeros ejecutivos para preservar así la eficiencia en el desempeño de las funciones ejecutivas de la comisión. Además, precisamente por los motivos expuestos de eficiencia y adecuado funcionamiento de la comisión ejecutiva, la CNMV ha propuesto modificar esta recomendación para que la comisión cuente con al menos dos consejeros externos, de los cuales al menos uno sea independiente. De aprobarse esta propuesta, cumpliremos íntegramente con la recomendación.Ver sección 4.4.
38	Cumple	Ver sección 4.4.
39	Cumple	Ver 'Composición' y 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
40	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
41	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
42	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
43	Cumple	Ver 'Funcionamiento de la comisión' en la sección 4.3.
44	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5.
45	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5 y 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.8.
46	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.5 y 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.8.
47	Cumple	Ver 'Composición' en la sección 4.6 y 'Composición' en la sección 4.7.
48	Cumple	Ver 'Estructura de las comisiones del consejo' en la sección 4.3.
49	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.6.
50	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.7.
51	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.7.
52	Cumple	Ver 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y las secciones 4.5 y 4.8.
53	Cumple	Ver 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.6 y 'Funciones y actividades en 2019' en la sección 4.9.
54	Cumple	Ver sección 4.9 y capítulo 'Banca responsable'.
55	Cumple	Ver sección 4.9 y capítulo 'Banca responsable'.
56	Cumple	Ver secciones 6.2 y 6.3.
57	Cumple	Ver secciones 6.2 y 6.3.
58	Cumple	Ver sección 6.3.
59	Cumple	Ver sección 6.3.
60	Cumple	Ver sección 6.3.
61	Cumple	Ver sección 6.3.
62	Cumple	Ver sección 6.3.
63	Cumple	Ver sección 6.3.
64	Cumple	Ver secciones 6.1 y 6.3.

9.4 Conciliación con el modelo de informe de remuneraciones de la CNMV

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	
A. POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LA SOCIEDAD PARA EL EJERCICIO EN CURSO		
A.1	No	Ver sección 6.4, Ver secciones 4.7 y 6.5. Ver 'J. Resumen de la vinculación entre el riesgo, el desempeño y la retribución' en la sección 6.3.
A.2	No	Ver sección 6.4.
A.3	No	Ver sección 6.4.
A.4	No	Ver sección 6.5
B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO		
B.1	No	Ver secciones 6.1, 6.2 y 6.3.
B.2	No	Ver 'J. Resumen de la vinculación entre el riesgo, el desempeño y la retribución' en la sección 6.3.
B.3	No	Ver secciones 6.2 y 6.3.
B.4	No	Ver sección 6.5.
B.5	No	Ver sección 6.2 y 6.3
B.6	No	Ver 'A. Salario anual bruto' en la sección 6.3.
B.7	No	Ver sección 'B. Retribución variable' en la sección 6.3.
B.8	No	No aplicable.
B.9	No	Ver 'C. Principales características de los sistema de previsión' en la sección 6.3.
B.10	No	Ver 'D. Otras retribuciones' en la sección 6.3.
B.11	No	Ver 'Términos y condiciones de los contratos de los consejeros ejecutivos' en la sección 6.4.
B.12	No	No hay retribución para este componente.
B.13	No	Ver nota 5 a las cuentas anuales consolidadas.
B.14	No	Ver 'E. Seguros y otras retribuciones y prestaciones en especie' en la sección 6.4.
B.15	No	Ver 'F. Retribuciones a los miembros del consejo derivadas de la representación del Banco' en la sección 6.3.
B.16	No	No hay retribución para este componente.
C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS		
C	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 a) i)	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 a) ii)	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 a) iii)	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 a) iii)	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 b) i)	Sí	Ver sección 9.5.
C.1 b) ii)	No	No se ha pagado.
C.1 b) iii)	No	No se ha pagado.
C.1 b) iv)	No	No se ha pagado.
C.1 c)	Sí	Ver sección 9.5.
D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS		
D	No	Ver sección 4.7.

9.5 Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV

B. RESUMEN GLOBAL SOBRE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANT EJERCICIO CERRADO

B.4
Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de votos negativos que en su caso se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	10.740.924.312	96,57%

	Número	% sobre el total
Votos en contra	598.890.812	5,38%
Votos a favor	10.130.003.843	91,07%
Abstenciones	381.915.614	3,43%

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

Nombre	Categoría	Período de devengo
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Ejecutivo	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Ejecutivo	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Ejecutivo Otro externo	Desde 01/01/2019 a 30/04/2019 Desde 01/05/2019 a 31/12/2019
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
Ms Homaira Akbari	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Otro externo	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D.ª Sol Daurella Comadrán	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D.ª Belén Romana García	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Álvaro Cardoso de Souza	Independiente	Desde 01/01/2019 a 31/12/2019
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	Independiente	Desde 17/07/2019 a 31/12/2019
Mrs Pamela Ann Walkden	Independiente	Desde 29/10/2019 a 31/12/2019
D. Carlos Fernández González	Independiente	Desde 01/01/2019 a 28/10/2019

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe

i) Retribución devengada en metálico (miles euros)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Salario	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2019	Total ejercicio 2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	90	59	185	3.176	2.084	—	—	525	6.119	6.245
D. José Antonio Álvarez Álvarez	90	53	170	2.541	1.393	—	—	710	4.957	4.949
Mr Bruce Carnegie-Brown	393	87	220	—	—	—	—	—	700	732
D. Rodrigo Echenique Gordillo	90	56	73	600	640	—	1.800	667	3.926	3.349
D. Guillermo de la Dehesa Romero	90	89	220	—	—	—	—	—	399	441
Ms Homaira Akbari	90	81	55	—	—	—	—	—	226	199
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	90	93	250	—	—	—	—	91	524	513
D. Francisco Javier Botín-Sanz deSautuola y O'Shea (B)	90	47	—	—	—	—	—	—	137	121
D.ª Sol Daurella Comadrán	90	85	65	—	—	—	—	—	240	215
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	90	79	59	—	—	—	—	—	228	196
D.ª Belén Romana García	160	100	265	—	—	—	—	—	525	414
D. Ramiro Mato García-Ansorena	140	95	265	—	—	—	—	—	500	450
D. Álvaro Cardoso de Souza	160	61	55	—	—	—	—	—	276	148
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	41	33	12	—	—	—	—	—	86	—
Mrs Pamela Ann Walkden	16	11	7	—	—	—	—	—	34	—
D. Carlos Fernández González	74	65	75	—	—	—	—	—	214	266
D. Juan Miguel Villar Mir	—	—	—	—	—	—	—	—	—	108

II) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros a 1 de enero de 2019		Instrumentos financieros concedidos durante 2019		Instrumentos financieros consolidados en 2019				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2019	
Nombre	Denominación del plan	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes / consolidadas	Precio de acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrmentos financieros consolidados (miles de euros)	N.º instrumentos	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2016)	216.309	216.309	—	—	—	—	—	—	—	216.309	216.309
	2º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2017)	206.775	206.775	—	—	—	—	—	—	—	206.775	206.775
	3er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2018)	309.911	309.911	—	—	—	—	—	—	—	309.911	309.911
	4º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2019)	—	—	887.193	887.193	567.803	567.803	3,670	2.084	—	319.390	319.390

		Instrumentos financieros a 1 de enero de 2019		Instrumentos financieros concedidos durante 2019		Instrumentos financieros consolidados en 2019				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2019	
Nombre	Denominación del plan	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes / consolidadas	Precio de acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrmentos financieros consolidados (miles de euros)	N.º instrumentos	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes
D. José Antonio Álvarez Álvarez	1er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2016)	145.998	145.998	—	—	—	—	—	—	—	145.998	145.998
	2º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2017)	138.283	138.283	—	—	—	—	—	—	—	138.283	138.283
	3er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2018)	207.097	207.097	—	—	—	—	—	—	—	207.097	207.097
	4º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2019)	—	—	592.915	592.915	379.464	379.464	3,670	1.393	—	213.451	213.451

Nombre	Denominación del plan	Instrumentos financieros a 1 de enero de 2019		Instrumentos financieros concedidos durante 2019		Instrumentos financieros consolidados en 2019				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2019	
		N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes / consolidadas	Precio de acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrmentos financieros consolidados (miles de euros)	N.º instrumentos	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes
D. Rodrigo Echenique Gordillo	1er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2016)	108.134	108.134	—	—	—	—	—	—	—	108.134	108.134
	2º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2017)	107.764	107.764	—	—	—	—	—	—	—	107.764	107.764
	3er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2018)	164.462	164.462	—	—	—	—	—	—	—	164.462	164.462
	4º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2019)	—	—	272.480	272.480	174.386	174.386	3,670	640	—	98.094	98.094

Observaciones

1. La cifra correspondiente al primer ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016) incluye el número máximo de acciones a entregar a cierre del ejercicio 2019. El número de acciones consolidadas a entregar, tras la aprobación en el consejo de administración de enero de 2020 del grado de cumplimiento de las métricas asociadas a dicho plan, se incluirá, como acciones consolidadas, en la memoria anual consolidada a 31 de diciembre de 2020. Esas acciones serán objeto de entrega, por terceras partes, en los años 2020, 2021 y 2022.

III) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.145
D. José Antonio Álvarez Álvarez	858
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles de euros)				Importe de los fondos acumulados (miles de euros)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		2019		2018	
Nombre	2019	2018	2019	2018	Sistemas con derechos económicos consolidados	Sistemas con derechos económicos no consolidados	Sistemas con derechos económicos consolidados	Sistemas con derechos económicos no consolidados
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.145	1.234	—	—	48.104	—	46.093	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	858	1.050	—	—	17.404	—	16.630	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—	—	—	13.268	—	13.614	—

Iv) Detalle de otros conceptos (miles de euros)

Nombre	Concepto	Importe retributivo en 2019
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Seguro de vida y accidentes y complemento de la retribución fija por seguros	323
	Complemento de la retribución fija	283

Nombre	Concepto	Importe retributivo en 2019
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Seguro de vida y accidentes y complemento de la retribución fija por seguros	579
	Complemento de la retribución fija	483

Nombre	Concepto	Importe retributivo en 2019
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Seguro de vida y accidentes	167
	Otra remuneración	141

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos de otras sociedades del grupos:

I) Retribución devengada en metálico (miles de euros)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Salario	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2019	Total ejercicio 2018
D. Álvaro Cardoso de Souza	372	24	—	—	—	—	—	1	397	354

II) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

No aplica

III) Sistemas de ahorro a largo plazo

No aplica

iv) Detalle de otros conceptos (miles de euros)

No aplica

c) Resumen de las retribuciones (miles de euros)

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribuciones devengadas en la sociedad						Retribuciones devengadas en sociedad del Grupo					
Name	Total retribución metálico	Benefi cio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneració por otros conceptos	Total 2019	Total 2018	Total retribución metálico	Benefi cio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneració por otros conceptos	Total 2019	Total 2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	6.119	2.084	1.145	606	9.954	11.011	—	—	—	—	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	4.957	1.393	858	1.062	8.270	9.001	—	—	—	—	—	—
Mr Bruce Carnegie-Brown	700	—	—	—	700	732	—	—	—	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	3.926	640	—	308	4.874	5.095	—	—	—	—	—	—
D. Guillermo de la Dehesa Romero	399	—	—	—	399	441	—	—	—	—	—	—
Ms Homaira Akbari	226	—	—	—	226	199	—	—	—	—	—	—
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	524	—	—	—	524	513	—	—	—	—	—	—
D. Francisco Javier Botín-Sanz deSautuola y O'Shea	137	—	—	—	137	121	—	—	—	—	—	—
D.ª Sol Daurella Comadrán	240	—	—	—	240	215	—	—	—	—	—	—
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	228	—	—	—	228	196	—	—	—	—	—	—
D.ª Belén Romana García	525	—	—	—	525	414	—	—	—	—	—	—
D. Ramiro Mato García-Ansorena	500	—	—	—	500	450	—	—	—	—	—	—
D. Álvaro Cardoso de Souza	276	—	—	—	276	148	397	—	—	—	397	—
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	86	—	—	—	86	0	—	—	—	—	—	—
Mrs Pamela Ann Walkden	34	—	—	—	34	—	—	—	—	—	—	—
D. Carlos Fernández González	214	—	—	—	214	266	—	—	—	—	—	0
D. Juan Miguel Villar Mir	—	—	—	—	—	108	—	—	—	—	—	—
Total	**19.091**	**4.117**	**2.003**	**1.976**	**27.187**	**28.910**	**397**	**—**	**—**	**—**	**397**	**0**

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 27 de febrero de 2020.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí ☐ No ☑

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Informe económico y financiero



1. Contexto económico, regulatorio y competitivo 286
2. Datos básicos del Grupo 288
3. Evolución financiera del Grupo 290
3.1 Situación de Santander 290
3.2 Resultados 292
3.3 Balance 305
3.4 Gestión de liquidez y financiación 309
3.5 Gestión y adecuación de Capital. Ratios de solvencia 317
4. Información por segmentos 330
4.1 Descripción de segmentos 330
4.2 Resumen de los resultados de las principales áreas del Grupo 332
4.3 Segmentos principales 334
4.4 Centro Corporativo 362
4.5 Segmentos secundarios 364
5. Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) 374
6. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio 376
7. Información sobre la evolución previsible 2020 377
8. Medidas alternativas de rendimiento (MAR) 383

1. Contexto económico, regulatorio y competitivo

Santander ha desarrollado su actividad en 2019 en un entorno económico en desaceleración (3% estimado en 2019 vs 3,6% en 2018), debido a las tensiones comerciales entre EE.UU. y China y la incertidumbre en cuanto al modo en que Reino Unido abandonaría la UE. En los dos ámbitos la incertidumbre se ha reducido en el tramo final del año: EE.UU. y China han alcanzado un acuerdo comercial y el resultado de las elecciones en Reino Unido confirmó la salida de la Unión Europea el pasado 31 de enero. Esta reducción de la incertidumbre unida a las medidas expansivas de política monetaria ha permitido estabilizar la actividad en el tramo final del año.

La evolución por zonas geográficas:

- **Eurozona** (PIB: +1,2% en 2019 vs +1,9% en 2018). El crecimiento del PIB se ha debilitado por el efecto negativo del entorno exterior, por un agotamiento cíclico. La inflación ha permanecido estancada en torno al 1%. El Banco Central Europeo (BCE) ha reaccionado con otro paquete de medidas de expansión monetaria, entre las que destacan un recorte de los tipos de interés y la reanudación del programa de compra de bonos.
- **España** (PIB: +2,0% en 2019 vs +2,4% en 2018). La expansión económica ha continuado aunque a tasas más moderadas. La tasa de paro se redujo hasta el 13,8% en el 4T'19. La economía no muestra presiones inflacionistas debido a la caída de los precios de la energía y a una compresión de márgenes empresariales que han compensado los incrementos salariales.
- **Reino Unido** (PIB: +1,2% estimado en 2019 vs +1,4% en 2018). La economía ha mantenido un comportamiento muy volátil todo el año influido por las tentativas de salida de la UE. El motor del crecimiento ha sido el consumo privado apoyado en ganancias salariales reales, mayores a medida que bajaba la inflación (1,3% en diciembre). La tasa de paro (3,8% en el 3T'19) continúa en mínimos históricos. El tipo de interés oficial se mantuvo en el 0,75%.
- **Portugal** (PIB: +1,9% estimado en 2019 vs +2,4% en 2018). La economía moderó su crecimiento soportado en el consumo privado y en la inversión, cuyo impulso genera un aumento de las importaciones que reduce la aportación del sector exterior al PIB. La tasa de paro sigue reduciéndose (6,1%) y la inflación se situó en sólo el 0,4% en diciembre.
- **Polonia** (PIB: +4,0% estimado en 2019 vs +5,1% en 2018). La economía continúa creciendo a buen ritmo aunque a tasas más moderadas, apoyada en la demanda interna, y la tasa de paro está en mínimos históricos (cerca del 3%). La inflación subió fuertemente en diciembre hasta el 3,4% si bien se espera que se modere, por lo que el banco central ha mantenido el tipo de interés oficial en el 1,5%.
- **EE.UU.** (PIB: +2,3% en 2019 vs +2,9% en 2018). El PIB se desaceleró seis décimas en el año debido al menor crecimiento global, la incertidumbre geopolítica y la dilución del impulso fiscal. El paro se ha mantenido en mínimos y la inflación por debajo del objetivo. La Fed llevó a cabo un ajuste recortando el tipo oficial en 75 pb hasta el 1,50-1,75%.
- **México** (PIB: 0,1% estimado en 2019 vs +2,1% en 2018). El PIB se estancó en 2019 por la caída en la inversión y el ajuste fiscal. La inflación se moderó al 2,8%, inferior al objetivo del banco central, que empezó a recortar el tipo oficial en agosto hasta cerrar el ejercicio en el 7,25% (-100 pb en el año). Con el proceso de ratificación del tratado comercial entre México, EE.UU. y Canadá muy avanzado, se cierra un foco de incertidumbre sobre la relación económica de los tres países.
- **Brasil** (PIB: +1,2% estimado en 2019 vs +1,3% en 2018). La recuperación ganó dinamismo conforme avanzó el año, impulsada por el consumo y la inversión privados. La inflación repuntó (al 4,31% en diciembre vs. objetivo del 4,25%) pero con la inflación subyacente baja (3,4%). El banco central recortó el tipo oficial en 200 pb, al 4,5%. S&P mejoró la perspectiva para la calificación soberana (en BB-) a positiva desde estable, ante los avances en las medidas de consolidación fiscal.
- **Chile** (PIB: +1,2% estimado en 2019 vs +4% en 2018). La economía se vio impactada por las protestas sociales que surgieron a mediados de octubre, si bien en los meses finales muestra una recuperación. La inflación repuntó al 3,0% en línea con el objetivo del banco central, que recortó el tipo oficial al 1,75% (2,75% a finales de 2018) y estableció un programa de intervención cambiaria para contener la volatilidad del peso.
- **Argentina** (PIB: -2,3% estimado en 2019 vs -2,4% en 2018). El PIB se contrajo afectado por la volatilidad financiera desde agosto, que lastró el consumo y la inversión y provocó un repunte en la inflación. El banco central introdujo control a los movimientos de capital, lo que le permitió recortar los tipos de interés en los meses finales del año, revirtiendo el alza previa.

A continuación figuran los tipos de cambio frente al euro en 2019 y 2018 de las monedas de los principales países en los que operamos.

Tipos de cambio: paridad 1 euro / moneda

	Cambio medio		Cambio final	
	2019	2018	2019	2018
Dólar USA	1,119	1,180	1,123	1,145
Libra	0,877	0,885	0,851	0,895
Real brasileño	4,410	4,294	4,516	4,444
Peso mexicano	21,549	22,688	21,220	22,492
Peso chileno	785,558	756,661	845,673	794,630
Peso argentino	52,572	31,164	67,258	43,121
Zloty polaco	4,297	4,261	4,257	4,301

En este entorno macro, los **mercados financieros** registraron varios episodios de aversión al riesgo durante el año, pero cierran 2019 en un tono más positivo.

En EE.UU. la evolución de los mercados se vio marcada por las tensiones geopolíticas, el aumento de la incertidumbre y la desaceleración del crecimiento. Las bajadas de tipos de la Fed y la reducción de los riesgos comerciales favorecieron un incremento de la pendiente de la curva de tipos a final de año y que la bolsa recuperara máximos históricos.

En la Eurozona, el BCE adoptó un paquete amplio de medidas de expansión monetaria en respuesta al debilitamiento del crecimiento económico y al hecho de que la inflación (y las perspectivas de inflación) se ha estado desviando de forma persistente respecto de su objetivo. Las medidas más destacadas han sido una rebaja de los tipos de interés (la remuneración de la facilidad de depósito se redujo al -0,50% desde el -0,40%), se reanudaron las compras de activos y se convocaron nuevas subastas de liquidez a largo plazo para la banca.

En el Reino Unido, los mercados apoyaron con subidas en las bolsas y la apreciación de la libra la reducción de la incertidumbre tras los resultados de las elecciones generales, que confirman la salida de la Unión Europea el 31 de enero.

Las divisas latinoamericanas tuvieron una evolución heterogénea en el transcurso de 2019, predominando las depreciaciones durante la mayor parte del año pero con los meses finales apreciándose, reflejo del mejor clima internacional.

El **entorno bancario** internacional siguió marcado por el fortalecimiento de balances a través de mejoras en la solvencia y en la posición de liquidez y por la reducción de activos improductivos, que hacen que el sector esté mejor preparado ante un eventual empeoramiento de la economía, tal y como se ha observado en las distintas pruebas de estrés de los organismos supervisores.

La rentabilidad fue dispar según las áreas geográficas, aunque en general se vio afectada por el deterioro en las perspectivas económicas y por la relajación en las políticas monetarias. Aumentar la rentabilidad continúa siendo uno de los principales retos del sector, especialmente en Europa, donde sería importante un avance institucional y reformas estructurales para aumentar la eficiencia del sector y mejorar la valoración que hacen actualmente los mercados.

En los países emergentes, la rentabilidad se mantiene en niveles más elevados y ha resistido de manera solvente el peor entorno económico y los episodios de inestabilidad observados durante el año.

El reto digital está cambiando el modo de interacción con los clientes. La competencia y la eficiencia de los procesos siguen exigiendo elevados niveles de inversión. Además, el sector bancario se debe adaptar al proceso de envejecimiento en las economías desarrolladas y debe aprovechar las nuevas tecnologías para aumentar el acceso a los servicios bancarios a las crecientes clases medias en las economías emergentes.

Dentro de la **agenda regulatoria** de 2019, el hito más destacable del año es la aprobación de la revisión de la normativa de capital y resolución en Europa tras más de dos años de intensos debates, al tiempo que continuaron los trabajos para la implementación de Basilea III.

Por otro lado, Europa continúa avanzando en la implementación del marco de gestión de crisis, incluyendo la aprobación de la reforma del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE), así como en las discusiones sobre la creación de un Sistema de Garantía de Depósitos europeo, el tratamiento de la deuda soberana, la armonización de leyes de insolvencia y la necesidad de contar con un instrumento que aporte liquidez en caso de resolución.

En el ámbito digital, el fenómeno *fintech* y la necesidad de revisar el marco regulatorio y supervisor están cada vez más presentes en la agenda de las autoridades internacionales. Durante 2019 lo más relevante son los informes publicados por parte de las distintas autoridades (FSB, BIS) sobre las consecuencias que podría tener la entrada de las *bigtechs* en servicios financieros. Se proponen ideas como la necesidad de revisar la idoneidad del marco regulatorio y de supervisión, y los potenciales riesgos para la estabilidad financiera derivados del uso de la nube por las instituciones financieras y del pequeño número de actores dominantes a nivel mundial.

En impuestos y dentro del contexto de una economía digital, existe un debate a nivel internacional sobre cómo los sistemas fiscales deberían asegurar una contribución justa a la sociedad por parte de todas las empresas.

En materia de financiación sostenible se están produciendo avances significativos, especialmente en Europa, donde se están materializando las piezas clave del plan de acción de la Comisión Europea de 2018. Se ha adoptado el reglamento sobre las obligaciones de divulgación de información relativa a las inversiones sostenibles y los riesgos de sostenibilidad en el sector de los servicios financieros. Se espera que este tema continúe siendo una prioridad en Europa, y se intensificará a raíz del anuncio de la Comisión del Pacto Verde Europeo, que establece cómo hacer de Europa el primer continente climáticamente neutro en 2050.

Por último, tanto a nivel internacional como europeo, las autoridades han intensificado el mensaje sobre la necesidad de reforzar el marco de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y la importancia de su conexión con el ámbito prudencial.

2. Datos básicos del Grupo

BALANCE (millones de euros)	2019	2018	% 2019/2018	2017
Activo total	**1.522.695**	1.459.271	4,3	1.444.305
Préstamos y anticipos a la clientela	**942.218**	882.921	6,7	848.915
Depósitos de la clientela	**824.365**	780.496	5,6	777.730
Recursos totales de la clientela [A]	**1.050.765**	980.562	7,2	985.702
Patrimonio neto	**110.659**	107.361	3,1	106.832

RESULTADOS (millones de euros)	2019	2018	% 2019/2018 [B]	2017
Margen de intereses	**35.283**	34.341	2,7	34.296
Margen bruto	**49.229**	48.424	1,7	48.355
Margen neto	**25.949**	25.645	1,2	25.362
Resultado antes de impuestos	**12.543**	14.201	(11,7)	12.091
Beneficio atribuido a la dominante	**6.515**	7.810	(16,6)	6.619

RESULTADOS ORDINARIOS [C] (millones de euros)	2019	2018	% 2019/2018 [D]	2017
Margen de intereses	**35.283**	34.341	2,7	34.296
Margen bruto	**49.494**	48.424	2,2	48.392
Margen neto	**26.214**	25.645	2,2	25.473
Resultado antes de impuestos	**14.929**	14.776	1,0	13.550
Beneficio atribuido a la dominante	**8.252**	8.064	2,3	7.516

BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)	2019	2018	% 2019/2018	2017
Beneficio atribuido por acción (euro)	**0,362**	0,449	(19,4)	0,404
Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) [C]	**0,468**	0,465	0,7	0,463
RoE	**6,62**	8,21		7,14
RoTE	**9,31**	11,70		10,41
RoTE ordinario [C]	**11,79**	12,08		11,82
RoA	**0,54**	0,64		0,58
RoRWA	**1,33**	1,55		1,35
RoRWA ordinario [C]	**1,61**	1,59		1,48
Ratio de eficiencia [C]	**47,0**	47,0		47,4

SOLVENCIA Y MOROSIDAD (%)	2019	2018	2017
CET1 *fully loaded* [E]	**11,65**	11,30	10,84
Ratio de capital total *fully loaded* [E]	**15,02**	14,77	14,48
Ratio de morosidad	**3,32**	3,73	4,08
Cobertura de morosidad	**68**	67	65

LA ACCIÓN, CAPITALIZACIÓN Y DIVIDENDO	2019	2018	% 2019/2018	2017
Número de accionistas	**3.986.093**	4.131.489	(3,5)	4.029.630
Número de acciones (millones)	**16.618**	16.237	2,3	16.136
Cotización (euros)	**3,730**	3,973	(6,1)	5,479
Capitalización bursátil (millones de euros)	**61.986**	64.508	(3,9)	88.410
Dividendo por acción (euros) [F]	**0,23**	0,23	0,2	0,22
Recursos propios tangibles por acción (euros)	**4,36**	4,19		4,15
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	**0,86**	0,95		1,32

CLIENTES (miles)	2019	2018	% 2019/2018	2017
Clientes totales	**144.795**	139.450	3,8	133.252
Clientes vinculados [G]	**21.556**	19.832	8,7	17.254
Particulares	**19.762**	18.095	9,2	15.759
Empresas	**1.794**	1.736	3,3	1.494
Clientes digitales [H]	**36.817**	32.014	15,0	25.391

MEDIOS OPERATIVOS	2019	2018	% 2019/2018	2017
Número de empleados	**196.419**	202.713	(3,1)	202.251
Número de oficinas	**11.952**	13.217	(9,6)	13.697

A. Incluye depósitos de la clientela, fondos de inversión, fondos de pensiones y patrimonios administrados.

B. En euros constantes: Margen de intereses: +3,5%; M. bruto: +2,6%; M. neto: +1,9%; Bº atribuido: -15,9%.

C. Además de la información financiera preparada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este informe incluye ciertas Medidas no NIIF a las que nos referimos como "ordinarias". Estas Medidas no NIIF se han utilizado, entre otras razones, para permitir una mejor comparación interanual de los resultados, puesto que 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 al final de la sección 3.2 y de la sección 8 - Medidas Alternativas de Rendimiento - de este capítulo.

D. En euros constantes: Margen de intereses: +3,5%; M. bruto: +3,2%; M. neto: +3,0%; Bº atribuido: +3,2%.

E. Datos de 2019 y 2018 aplicando la disposición transitoria de la norma NIIF 9.

F. Dividendo total con cargo al ejercicio. El dividendo con cargo al ejercicio de 2019, sujeto a la aprobación de la junta general de accionistas de 2020.

G. 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.

H. 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.

3. Evolución financiera del Grupo

Como se describe en la nota 1.b de las cuentas anuales consolidadas, los resultados publicados están elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS por sus siglas en inglés) y el análisis de nuestra situación y evolución financiera realizado en este informe de gestión está basado principalmente en estos resultados. Sin embargo, para medir nuestra evolución, también se facilitan comentarios basados en indicadores financieros no-NIIF o en las Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR). Aunque la información detallada sobre estos indicadores se encuentra en la sección 8 'Medidas Alternativas de Rendimiento', a continuación figuran los principales ajustes realizados sobre nuestros resultados NIIF:

- **Medidas de resultados ordinarios**. Reportamos lo que denominamos como indicadores de resultados ordinarios que, bajo nuestro punto de vista, ofrecen un mejor análisis de la comparativa interanual, dado que no incluyen los factores que no forman parte de nuestro negocio ordinario. Se presentan de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos que se detalla al final de la sección 3.2 de este capítulo.

  Es más, en la sección 4 que figura más adelante, relativa a los segmentos geográficos y de negocio, los resultados se presentan únicamente en términos ordinarios, de acuerdo con la NIIF 8, y están reconciliados sobre bases agregadas con los resultados consolidados en la nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas.

- **Medidas en 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. En la sección 8 'Medidas Alternativas de Rendimiento', se explica cómo se elimina la incidencia de los tipos de cambio de las métricas financieras en moneda local.

Por otra parte, ciertas cifras que se presentan en este informe de gestión consolidado 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 en el informe de gestión consolidado podrían no coincidir con la suma aritmética de los conceptos o partidas que componen el total.

3.1 Situación de Santander

Santander es uno de los mayores bancos de la zona euro. A cierre de 2019, la capitalización bursátil era de 61.986 millones de euros, contando con, aproximadamente, cuatro millones de accionistas. Santander contabiliza 1.522.695 millones de euros en activos y controla 1.050.765 millones de euros de recursos totales de la clientela.

La misión principal del Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y las empresas. No nos limitamos a cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas depositadas en nosotros. Para ello, nos centramos en áreas en las que, como Grupo, nuestra actividad pueda tener un mayor impacto, contribuyendo al progreso de más personas y empresas, de una manera inclusiva y sostenible.

En este sentido, el Grupo lleva a cabo todo tipo de actividades, operaciones y servicios que son propios del negocio bancario en general. Nuestra escala, modelo de negocio y diversificación nos permiten aspirar a ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros *stakeholders* (clientes, accionistas, empleados y de la sociedad).

Tenemos cerca de 200.000 empleados que atienden a 145 millones de clientes en todo el mundo, incluyendo clientes particulares, de banca privada, pymes, empresas y grandes empresas, con el objetivo de satisfacer sus necesidades cuando, donde y de la manera en la que los clientes lo necesiten. Para lograrlo, nuestra estrategia mantiene el foco en fortalecer la vinculación y la digitalización.

El Grupo se relaciona con nuestros clientes a través de una red de 11.952 sucursales, siendo el banco internacional con mayor red comercial. La red de distribución cuenta tanto con oficinas universales como con otras especializadas dirigidas a determinados segmentos de clientes y nuevos espacios colaborativos que cuentan con mayores capacidades digitales. Ejemplos son las oficinas *Work Café*, las *SmartBank* y las oficinas *Ágil*.

Junto a la red de oficinas, Santander cuenta con *contact centres* que han recibido diversos galardones externos por la calidad de sus servicios.

Adicionalmente, nuestro avance en el proceso de digitalización que aúna la fortaleza de nuestra red de distribución con la de nuestra tecnología, es clave para seguir incrementando el número de clientes y mejorando su experiencia.

Como resultado de todo lo anterior, el número de clientes digitales y vinculados, así como la actividad digital continúan aumentado en el último año. Los clientes vinculados ya alcanzan los 21,6 millones (+9% en el año) con incremento tanto de particulares como de empresas. Y los clientes digitales suben un 15% en el año, hasta cerca de los 37 millones.

Del mismo modo, nuestros clientes realizan una media de 5 accesos digitales por semana y las ventas digitales representan ya el 36% del total. Además, el Grupo tiene como objetivo situarse entre los tres primeros bancos en satisfacción de clientes en sus principales países.

Santander presentó en abril de 2019 un plan estratégico a medio plazo para impulsar el crecimiento y aumentar la rentabilidad mediante la aceleración de su digitalización y nuevas mejoras operativas y de asignación de capital. El Grupo anunció una inversión en transformación digital y tecnología de más de 20.000 millones de euros en los cuatro años siguientes, con el fin de mejorar y personalizar la experiencia del cliente y con ello aumentar su confianza y vinculación, al mismo tiempo que reducimos los costes.

En este plan estratégico, Santander estableció una nueva estructura organizativa apalancada en tres áreas geográficas y en la creación de Santander Global Platform (SGP), lo que nos permitirá acelerar nuestra transformación comercial y digital, a la vez que avanzamos en la consecución de nuestros objetivos financieros y no financieros.

Esta nueva estructura directiva más sencilla para Europa, Norteamérica y Sudamérica, junto con un comité de dirección con mayor foco de negocio permitirán una mejor y más rápida ejecución en todo el Grupo.

Europa incluye principalmente las unidades de España, Reino Unido, Portugal, Polonia y el negocio de Santander Consumer Finance (SCF). Este último con un papel significativo en la financiación al consumo en 15 países europeos.

Teniendo en cuenta el actual entorno caracterizado por un prolongado periodo de bajos tipos de interés, estamos progresando hacia una estructura organizativa común bajo la cual podamos aprovechar nuestras fortalezas, la innovación y el liderazgo de cada mercado, exportando lo aprendido en cada país al resto de geografías y evitando solapamientos.

Norteamérica incluye Estados Unidos y México. Ambos países están incrementando el nivel de coordinación para capturar nuevas oportunidades de negocio, eliminar duplicidades de costes y mejorar la eficiencia.

Sudamérica incluye Brasil, Chile, Argentina, Uruguay y la Región Andina (Perú y Colombia).

El foco de la región está puesto en acelerar el crecimiento rentable y liderar la industria financiera minorista. Para ello, contamos con una estrategia que busca potenciar una red regional más conectada y facilitar la expansión de negocios de éxito a otros países de la región.

Por último, con la creación de Santander Global Platform damos un paso más en nuestra transformación digital combinando nuestra experiencia en banca y tecnología. Nuestro objetivo es extender los beneficios de la escala y el talento del Grupo a los negocios de pagos y digitales con mayor potencial de crecimiento. Estamos construyendo plataformas una sola vez para su uso por todos los países, que nos permitirán ser *best-in-class*, y ofrecer soluciones digitales bancarias y de pagos globales para particulares y pymes de una forma más rápida y mejor.

Adicionalmente, Santander cuenta con dos negocios globales transversales que añaden valor a nuestros bancos locales: Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) y Wealth Management and Insurance (WM&I).

SCIB cuenta con los negocios de banca corporativa global para grandes empresas e instituciones financieras que requieren servicios a medida y productos mayoristas de valor añadido adecuados a su complejidad y sofisticación. Es un negocio de elevada rentabilidad que ha dado retornos sostenibles a lo largo del ciclo.

Por su parte, WM&I integra los negocios de gestión de activos, banca privada y seguros. Es un negocio muy eficiente en capital, con elevado potencial de crecimiento y alta rentabilidad.

3.2 Resultados

Aspectos destacados en 2019

- El beneficio atribuido a la dominante se sitúa en 6.515 millones de euros, un 17% menos que en 2018, tras contabilizar cargos netos que no forman parte de nuestro negocio ordinario por 1.737 millones (-254 millones en 2018). Sin considerar estos resultados no ordinarios, el beneficio ordinario atribuido es de 8.252 millones de euros, un 2% más que en 2018. Sin la incidencia de los tipos de cambio, el aumento es del 3%, con el siguiente detalle:
  - Los ingresos alcanzan una cifra récord en el año y han vuelto a crecer (+3%), tanto por el margen de intereses (+4%), como por las comisiones (+5%). Esta evolución refleja nuestra mayor base de clientes vinculados y digitales, el aumento de actividad y una gestión activa de los márgenes.
  - Los costes suben un 3% principalmente como consecuencia de las inversiones en transformación y digitalización. Continuamos mejorando nuestra capacidad operativa a la vez que optimizamos la base de costes, que en términos reales (sin inflación ni perímetro[1]) descienden ligeramente (-0,4%). Continuamos siendo uno de los bancos globales más eficientes del mundo, con una ratio de eficiencia del 47%.
  - Las dotaciones crecen en línea con los volúmenes, y el coste del crédito se mantiene en niveles cercanos a mínimos históricos.
- El beneficio atribuido ordinario aumenta en nueve de los diez mercados principales en moneda local, creciendo a doble dígito en cinco de ellos.
- El RoTE queda en el 9,3% y el RoRWA en el 1,33% (11,7% y 1,55%, respectivamente en 2018). El beneficio por acción (BPA) es de 0,362 euros, que compara con 0,449 euros del año anterior.
- En términos ordinarios, el RoTE es del 11,8%, el RoRWA del 1,61% y el BPA de 0,468 euros (12,1%, 1,59% y 0,465 euros, respectivamente en 2018).

Cuenta de resultados resumida

Millones de euros

			Variación			
	2019	2018	Absoluta	%	% sin TC	2017
Margen de intereses	35.283	34.341	942	2,7	3,5	34.296
Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)	11.779	11.485	294	2,6	4,6	11.597
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	1.531	1.797	(266)	(14,8)	(11,0)	1.665
Ingresos por dividendos	533	370	163	44,1	44,0	384
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	324	737	(413)	(56,0)	(55,2)	704
Otros resultados de explotación (netos)	(221)	(306)	85	(27,8)	22,5	(291)
Margen bruto	**49.229**	**48.424**	**805**	**1,7**	**2,6**	**48.355**
Costes de explotación	(23.280)	(22.779)	(501)	2,2	3,4	(22.993)
Gastos generales de administración	(20.279)	(20.354)	75	(0,4)	0,7	(20.400)
De personal	*(12.141)*	*(11.865)*	*(276)*	*2,3*	*3,2*	*(12.047)*
Otros gastos de administración	*(8.138)*	*(8.489)*	*351*	*(4,1)*	*(2,8)*	*(8.353)*
Amortización de activos materiales e inmateriales	(3.001)	(2.425)	(576)	23,8	25,5	(2.593)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	(9.352)	(8.986)	(366)	4,1	4,3	(9.259)
del que: dotaciones por insolvencias	*(9.321)*	*(8.873)*	*(448)*	*5,0*	*5,3*	*(9.111)*
Deterioro de otros activos (neto)	(1.623)	(207)	(1.416)	684,1	677,2	(1.273)
Provisiones o reversión de provisiones	(3.490)	(2.223)	(1.267)	57,0	68,8	(3.058)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros (netas)	1.291	28	1.263	—	—	522
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	67	(67)	(100,0)	(100,0)	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(232)	(123)	(109)	88,6	84,2	(203)
Resultado antes de impuestos	**12.543**	**14.201**	**(1.658)**	**(11,7)**	**(10,7)**	**12.091**
Impuesto sobre sociedades	(4.427)	(4.886)	459	(9,4)	(7,8)	(3.884)
Resultado de operaciones continuadas	**8.116**	**9.315**	**(1.199)**	**(12,9)**	**(12,3)**	**8.207**
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**8.116**	**9.315**	**(1.199)**	**(12,9)**	**(12,3)**	**8.207**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.601)	(1.505)	(96)	6,4	6,3	(1.588)
Beneficio atribuido a la dominante	**6.515**	**7.810**	**(1.295)**	**(16,6)**	**(15,9)**	**6.619**

1. Por la integración del negocio minorista y de pymes adquirido a Deutsche Bank Polska.

Detalle de los principales epígrafes de la cuenta de resultados

Margen bruto

Los ingresos alcanzaron una cifra récord de 49.229 millones de euros en 2019, aumentando un 2% respecto a 2018. Sin impacto de los tipos de cambio suben el 3%. El margen de intereses y los ingresos por comisiones representan el 95% de los ingresos, porcentaje muy superior a la media de nuestros competidores, lo que nos permite obtener un crecimiento consistente y recurrente, a la vez que limita el impacto que periodos de una alta volatilidad pueden tener en los resultados por operaciones financieras.

Margen de intereses

El margen de intereses es de 35.283 millones de euros, un 3% más que en 2018. A continuación figuran los saldos medios de balance de cada año, obtenidos como la media de los meses del periodo, los cuales, bajo nuestro punto de vista, no deben diferir significativamente de los que se obtendrían con la media de los saldos diarios, así como los intereses generados.

También se incluye, en base al domicilio de la entidad del Grupo en la que se contabilizan los activos y pasivos relevantes, los saldos medios de balance y los tipos de interés medios obtenidos para 2019 y 2018. Los balances domésticos son aquellos que se contabilizan en las entidades del Grupo domiciliadas en España, y que reflejan nuestra actividad doméstica, y los balances internacionales son aquellos que se contabilizan en las entidades del Grupo domiciliadas fuera de España, y que reflejan nuestra actividad en el extranjero. Dentro de ellos, los mercados desarrollados incluyen Europa (excepto España y Polonia) y Estados Unidos. Por su parte, los mercados emergentes incluyen Sudamérica, México y Polonia.

El saldo medio en 2019 de los activos que devengan interés ha sido de 1.304.264 millones de euros, un 5% superior al de 2018 (1.246.189 millones de euros). El incremento se debe al crecimiento del 7% en la actividad internacional de nuestras entidades en mercados tanto desarrollados (principalmente por la actividad crediticia en Reino Unido, Estados Unidos y SCF) como emergentes (también principalmente por la actividad crediticia, con aumentos generalizados por países).

Balance medio - activos e ingresos por intereses

Millones de euros

	2019			2018		
Activos	Saldo medio	Intereses	Tipo medio	Saldo medio	Intereses	Tipo medio
Efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	**203.809**	**3.920**	**1,92%**	**192.669**	**4.051**	**2,10%**
Doméstico	84.412	598	0,71%	75.250	784	1,04%
Internacional - Mercados desarrollados	66.093	910	1,38%	66.326	733	1,11%
Internacional - Mercados emergentes	53.304	2.412	4,52%	51.093	2.534	4,96%
Préstamos y anticipos a la clientela	**910.327**	**46.180**	**5,07%**	**861.327**	**43.489**	**5,05%**
Doméstico	236.132	5.420	2,30%	240.845	5.366	2,23%
Internacional - Mercados desarrollados	491.479	18.426	3,75%	451.034	17.287	3,83%
Internacional - Mercados emergentes	182.716	22.334	12,22%	169.448	20.836	12,30%
Valores representativos de deuda	**190.128**	**6.378**	**3,35%**	**192.193**	**6.429**	**3,35%**
Doméstico	61.498	599	0,97%	70.746	1.007	1,42%
Internacional - Mercados desarrollados	56.935	829	1,46%	55.173	792	1,44%
Internacional - Mercados emergentes	71.695	4.950	6,90%	66.274	4.630	6,99%
Ingresos por operaciones de cobertura		**232**			**305**	
Doméstico		59			(37)	
Internacional - Mercados desarrollados		161			(37)	
Internacional - Mercados emergentes		12			379	
Otros intereses		**75**			**51**	
Doméstico		23			21	
Internacional - Mercados desarrollados		31			16	
Internacional - Mercados emergentes		21			14	
Total de activos que devengan interés	**1.304.264**	**56.785**	**4,35%**	**1.246.189**	**54.325**	**4,36%**
Doméstico	382.042	6.699	1,75%	386.841	7.141	1,85%
Internacional - Mercados desarrollados	614.507	20.357	3,31%	572.533	18.791	3,28%
Internacional - Mercados emergentes	307.715	29.729	9,66%	286.815	28.393	9,90%
Otros activos	**203.903**			**196.672**		
Activos por operaciones discontinuadas	**—**			**—**		
Total activos medios	**1.508.167**	**56.785**		**1.442.861**	**54.325**	

Por su parte, en el componente doméstico se registra una disminución del 1%, afectado por el desapalancamiento en el sector crediticio del país.

La rentabilidad media del total de los activos que devengan interés se mantiene prácticamente estable en el 4,35% (4,36% en 2018). En esta evolución se compensa el aumento de la rentabilidad en los mercados internacionales desarrollados (de tres puntos básicos hasta situarse en el 3,31%, principalmente por la mayor rentabilidad en efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito), con la reducción tanto en el mercado doméstico (10 puntos básicos hasta el 1,75%, por la menor rentabilidad en los valores representativos de deuda) como en la componente internacional en mercados emergentes (-24 puntos básicos hasta el 9,66%, con menor rentabilidad en todas las líneas).

El saldo medio de los pasivos que devengan interés en 2019 ha sido de 1.252.228 millones de euros, un 5% superior al de 2018 (1.193.108 millones de euros). El aumento en este caso es generalizado (doméstico: +2%; internacionales desarrollados: +6%; e internacionales emergentes: +8%), impulsados por la evolución tanto de los depósitos de la clientela, con aumentos en la mayor parte de geografías en las que operamos, como de los débitos representados por valores negociables.

Balance medio - pasivos y gastos por intereses

Millones de euros

	2019			2018		
Pasivo y patrimonio neto	Saldo medio	Intereses	Tipo medio	Saldo medio	Intereses	Tipo medio
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	**181.651**	**3.248**	**1,79%**	**191.073**	**3.218**	**1,68%**
Doméstico	86.635	496	0,57%	101.728	691	0,68%
Internacional - Mercados desarrollados	59.155	884	1,49%	57.768	677	1,17%
Internacional - Mercados emergentes	35.861	1.868	5,21%	31.577	1.850	5,86%
Depósitos de la clientela	**811.151**	**10.137**	**1,25%**	**773.578**	**9.062**	**1,17%**
Doméstico	263.016	665	0,25%	250.470	882	0,35%
Internacional - Mercados desarrollados	366.003	2.659	0,73%	351.873	2.085	0,59%
Internacional - Mercados emergentes	182.132	6.813	3,74%	171.235	6.095	3,56%
Débitos representados por valores negociables	**246.133**	**6.679**	**2,71%**	**221.196**	**6.073**	**2,75%**
Doméstico	84.217	1.580	1,88%	75.752	1.555	2,05%
Internacional - Mercados desarrollados	125.022	3.011	2,41%	111.863	2.550	2,28%
Internacional - Mercados emergentes	36.894	2.088	5,66%	33.581	1.968	5,86%
Otros pasivos que devengan interés	**13.293**	**418**	**3,14%**	**7.261**	**186**	**2,56%**
Doméstico	8.774	213	2,43%	5.470	91	1,66%
Internacional - Mercados desarrollados	2.131	25	1,17%	799	5	0,63%
Internacional - Mercados emergentes	2.388	180	7,54%	992	90	9,07%
Gastos derivados de operaciones de cobertura		**0**			**24**	
Doméstico		(21)			(83)	
Internacional - Mercados desarrollados		25			(108)	
Internacional - Mercados emergentes		(4)			215	
Otros intereses		**1.020**			**1.421**	
Doméstico		222			304	
Internacional - Mercados desarrollados		150			109	
Internacional - Mercados emergentes		648			1.008	
Total pasivos que devengan interés	**1.252.228**	**21.502**	**1,72%**	**1.193.108**	**19.984**	**1,67%**
Doméstico	**442.642**	**3.155**	**0,71%**	**433.420**	**3.440**	**0,79%**
Internacional - Mercados desarrollados	**552.311**	**6.754**	**1,22%**	**522.303**	**5.318**	**1,02%**
Internacional - Mercados emergentes	**257.275**	**11.593**	**4,51%**	**237.385**	**11.226**	**4,73%**
Otros pasivos	**146.386**			**143.798**		
Participaciones no dominantes	**11.096**			**10.884**		
Fondos propios	**98.457**			**95.071**		
Pasivos por operaciones discontinuadas	**—**			**—**		
Total pasivos y patrimonio neto medios	**1.508.167**	**21.502**		**1.442.861**	**19.984**	

El coste medio de los pasivos que devengan interés ha aumentado en 5 puntos básicos hasta el 1,72%, por el crecimiento en mercados internacionales desarrollados (mayor coste de 20 pb hasta el 1,22% y aumentos en todas las líneas). Por su parte, disminución del coste en el mercado doméstico (de 8 pb hasta el 0,71%) y en los internacionales emergentes (de 22 pb hasta el 4,51%).

Las variaciones en ingresos y costes por intereses mostradas en las tablas que figuran a continuación, se calcula de la siguiente forma:

- La variación por volumen se obtiene aplicando el tipo de interés del periodo anterior a la diferencia entre los saldos medios del periodo actual y el periodo anterior.
- La variación por tipo de interés se obtiene aplicando al saldo medio del ejercicio anterior la diferencia entre los tipos del periodo actual y el periodo anterior.

La evolución en 2019 de los ingresos y costes por intereses se detalla a continuación:

- Los ingresos por intereses aumentan 2.460 millones de euros, por los mayores volúmenes, ya que el impacto de los tipos ha sido negativo. Subida en mercados desarrollados y en emergentes (+2.902 millones), compensado ligeramente por la actividad doméstica (-442 millones).
- Los costes por intereses aumentan 1.518 millones de euros, tanto por los tipos como, principalmente, por volúmenes. Al igual que en el caso de los ingresos, aumentos en mercados desarrollados y emergentes (+1.803 millones) y disminución en la componente doméstica (-285 millones), esta última por la caída del coste debido a los menores tipos.
- Como resultado de lo anterior, el margen de intereses sube 942 millones de euros, principalmente por los mercados emergentes y en menor medida por los desarrollados, en ambos casos por el aumento de los volúmenes, ya que el impacto de los tipos ha sido negativo en un entorno de reducción de tipos de interés en muchos países y con tasas aún negativas en Europa.
- Por último, hay que recordar que el margen de intereses recoge también un impacto negativo de 265 millones de euros por la aplicación de la NIIF 16.

Análisis de volúmenes y rentabilidades

Millones de euros

	2019/2018		
	Aumento (disminución) por cambios en		
Ingresos por intereses	Volumen	Tipo	Variación neta
Efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	**142**	**(273)**	**(131)**
Doméstico	87	(273)	(186)
Internacional - Mercados desarrollados	(51)	228	177
Internacional - Mercados emergentes	106	(228)	(122)
Préstamos y anticipos a la clientela	**3.150**	**(459)**	**2.691**
Doméstico	(106)	160	54
Internacional - Mercados desarrollados	1.634	(495)	1.139
Internacional - Mercados emergentes	1.622	(124)	1.498
Valores representativos de deuda	**204**	**(255)**	**(51)**
Doméstico	(119)	(289)	(408)
Internacional - Mercados desarrollados	(52)	89	37
Internacional - Mercados emergentes	375	(55)	320
Ingresos por operaciones de cobertura	**(73)**	**—**	**(73)**
Doméstico	96	—	96
Internacional - Mercados desarrollados	198	—	198
Internacional - Mercados emergentes	(367)	—	(367)
Otros intereses	**24**	**—**	**24**
Doméstico	2	—	2
Internacional - Mercados desarrollados	15	—	15
Internacional - Mercados emergentes	7	—	7
Total de activos que devengan interés	**3.447**	**(987)**	**2.460**
Doméstico	**(40)**	**(402)**	**(442)**
Internacional - Mercados desarrollados	**1.744**	**(178)**	**1.566**
Internacional - Mercados emergentes	**1.743**	**(407)**	**1.336**

Análisis de volúmenes y costes

Millones de euros

	2019/2018		
	Aumento (disminución) por cambios en		
Gastos por intereses	Volumen	Tipo	Variación neta
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	**68**	**(38)**	**30**
Doméstico	(95)	(100)	(195)
Internacional - Mercados desarrollados	(73)	280	207
Internacional - Mercados emergentes	236	(218)	18
Depósitos de la clientela	**446**	**629**	**1.075**
Doméstico	42	(259)	(217)
Internacional - Mercados desarrollados	5	569	574
Internacional - Mercados emergentes	399	319	718
Débitos representados por valores negociables	**683**	**(77)**	**606**
Doméstico	165	(140)	25
Internacional - Mercados desarrollados	329	132	461
Internacional - Mercados emergentes	189	(69)	120
Otros pasivos que devengan interés	**195**	**37**	**232**
Doméstico	69	53	122
Internacional - Mercados desarrollados	18	2	20
Internacional - Mercados emergentes	108	(18)	90
Gastos derivados de operaciones de cobertura	**(24)**	**—**	**(24)**
Doméstico	62	—	62
Internacional - Mercados desarrollados	133	—	133
Internacional - Mercados emergentes	(219)	—	(219)
Otros intereses	**(401)**	**—**	**(401)**
Doméstico	(82)	—	(82)
Internacional - Mercados desarrollados	41	—	41
Internacional - Mercados emergentes	(360)	—	(360)
Total pasivos que devengan interés	**967**	**551**	**1.518**
Doméstico	**161**	**(446)**	**(285)**
Internacional - Mercados desarrollados	**453**	**983**	**1.436**
Internacional - Mercados emergentes	**353**	**14**	**367**

Margen de intereses. Resumen del análisis de volúmenes, rentabilidades y costes

Millones de euros

	2019/2018		
	Aumento (disminución) por cambios en		
	Volumen	Tipo	Variación neta
Ingresos por intereses	**3.447**	**(987)**	**2.460**
Doméstico	(40)	(402)	(442)
Internacional - Mercados desarrollados	1.744	(178)	1.566
Internacional - Mercados emergentes	1.743	(407)	1.336
Gastos por intereses	**967**	**551**	**1.518**
Doméstico	161	(446)	(285)
Internacional - Mercados desarrollados	453	983	1.436
Internacional - Mercados emergentes	353	14	367
Margen de intereses	**2.480**	**(1.538)**	**942**
Doméstico	**(201)**	**44**	**(157)**
Internacional - Mercados desarrollados	**1.291**	**(1.161)**	**130**
Internacional - Mercados emergentes	**1.390**	**(421)**	**969**

Si se atiende a su evolución sin tipos de cambio, la subida del margen de intereses es del 4%. Por mercados, aumenta en seis de los diez principales, con el siguiente detalle:

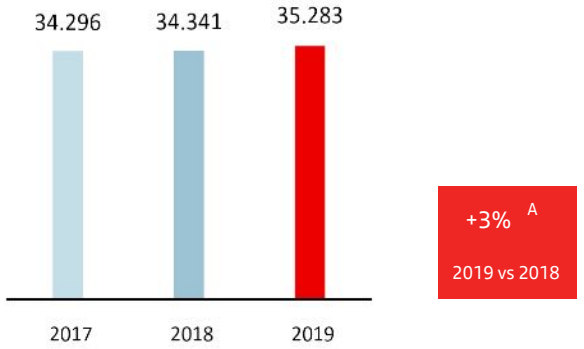
- Destacan los aumentos de Argentina (+127%) por los elevados tipos de interés y un mayor volumen de títulos del banco central y Polonia (+19%), apoyado en la mejora del coste de los depósitos y el dinamismo de los créditos.

  También aumentan México (+9%), Brasil (+6%), SCF (+4%) y Estados Unidos (+2%). Mientras Portugal y Chile prácticamente repiten.

- Por su parte, disminuyen Reino Unido (-8%), afectado por la presión de márgenes en las hipotecas y la caída de los saldos SVR (*Standard Variable Rate*) y España (-4%) por bajos tipos de interés, menor cartera ALCO, menores volúmenes en instituciones y el impacto de la NIIF 16.

Margen de intereses

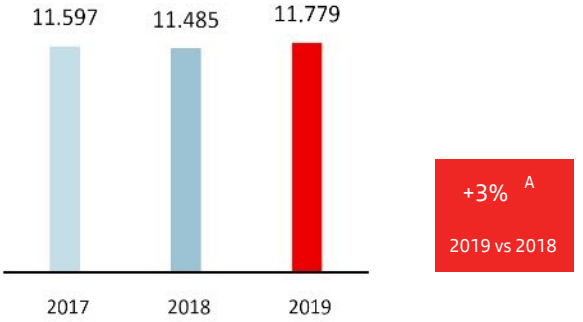
Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +4%.

Comisiones netas

Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +5%.

Comisiones netas

Millones de euros

	2019	2018	Variación Absoluta	Variación %	Variación % sin TC	2017
Gestión de patrimonios, fondos y seguros	3.815	3.654	161	4,4	5,4	3.406
Tarjetas de crédito y débito	2.242	2.156	86	4,0	5,5	2.124
Valores y custodia	931	794	138	17,3	18,3	841
Administración de cuentas y disponibilidad	1.675	1.662	13	0,8	5,5	1.773
Cheques y ordenes	633	613	20	3,3	10,2	603
Cambio de divisas	612	546	66	12,0	24,8	471
Reclamación posición deudora y avales	522	672	(150)	(22,4)	(20,9)	801
Efectos comerciales	316	323	(7)	(2,1)	(0,8)	357
Resto	1.033	1.066	(33)	(3,1)	(7,0)	1.221
Comisiones netas	**11.779**	**11.485**	**294**	**2,6**	**4,6**	**11.597**

Comisiones netas

En cuanto a los ingresos por comisiones, alcanzan los 11.779 millones de euros en 2019, un 3% más que en 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio crecen el 5%, reflejo de la mayor vinculación de nuestros clientes, a lo que se une la estrategia de crecimiento en servicios y productos de mayor valor añadido.

En su detalle, destaca el aumento de las más transaccionales, procedentes de medios de pago, seguros, cambio de divisa, cheques y transferencias. También suben las relativas a valores y custodia. Por el contrario, disminuyen las relacionadas con concesión de avales y descubiertos en cuenta, en parte por impactos regulatorios.

Dentro de los negocios globales (sin tipo de cambio), las comisiones de WM&I, incluyendo las cedidas a la red comercial, representan el 30% del total del Grupo y aumentan el 6% en el año. En cuanto a SCIB, aumentan en el año un 1%, mostrando una tendencia de clara mejora según ha ido avanzando en el ejercicio, como muestra el hecho de que las comisiones obtenidas en el segundo semestre representan un aumento del 12% sobre las del primero.

Por geografías, el aumento de las comisiones ha estado muy apalancado en Sudamérica, que sube a doble dígito. Destacan Brasil (+12%) con aumento en prácticamente todas las líneas, sobre todo en tarjetas y seguros, y Argentina (+84%) por una mayor actividad de compra-venta de moneda extranjera, así como por las relacionadas con cuentas y depósitos en efectivo. También suben en Norteamérica, con Estados Unidos y México en positivo. Por el contrario, en Europa disminuyen por España (principalmente por menor actividad en SCIB) y Reino Unido (por descubiertos y fondos de inversión).

Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)

Los resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto), que representan el 3% del total de los ingresos, descienden un 15% (-11% sin el impacto de los tipos de cambio) hasta los 1.531 millones de euros, principalmente por el mayor coste de las coberturas de divisas en 2019 y por el buen comportamiento de los mercados en el primer semestre de 2018.

Dentro de esta rúbrica, las ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros son debidas a la valoración a precios de mercado (*mark-to-market*) de la cartera de negociación y de instrumentos derivados, que incluyen operaciones de compra/venta de divisa (*spot*); la venta de valores y liquidación de coberturas y otras posiciones en derivados.

Para más información, véase la nota 44 de las cuentas anuales consolidadas.

Las diferencias por tipo de cambio recogen básicamente los resultados obtenidos en la compra/venta de divisas, las diferencias originadas al convertir las partidas monetarias en moneda extranjera a la moneda funcional y las procedentes de activos no monetarios en moneda extranjera en el momento de su enajenación. El Grupo realiza la gestión de las divisas a las que está expuesto junto con la contratación de instrumentos derivados y, por tanto, la evolución de este epígrafe debe analizarse de forma conjunta con el registrado en ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros.

Para más información, véase nota 45 de las cuentas anuales consolidadas.

Ingresos por dividendos

Los ingresos por dividendos ascienden a 533 millones de euros, un 44% más que en 2018 (370 millones de euros) principalmente por mayores dividendos de la cartera de negociación.

Resultados de entidades valoradas por el método de la participación

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación se sitúan en 324 millones de euros en 2019, descendiendo un 56% respecto de 2018 (737 millones de euros), que se produce principalmente por las ventas de Testa y WiZink, así como por pérdidas en participaciones inmobiliarias.

Para más información, véanse notas 13 y 41 de las cuentas anuales consolidadas.

Otros resultados de explotación (netos)

Otros resultados de explotación registran una pérdida de 221 millones de euros (pérdida de 306 millones en 2018). Este epígrafe incluye la actividad de seguros (ingresos y gastos), servicios no financieros, otros ingresos por comisiones y las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos y al Fondo Único de Resolución.

Para más información, véase nota 46 de las cuentas anuales consolidadas.

Costes de explotación

Millones de euros

	2019	2018	Variación Absoluta	Variación %	Variación % sin TC	2017
Gastos de personal	12.141	11.865	276	2,3	3,3	12.047
Otros gastos generales de administración	*8.138*	*8.489*	*(351)*	*(4,1)*	*(2,8)*	*8.353*
Tecnología y sistemas	*2.161*	*1.550*	*611*	*39,4*	*41,3*	*1.257*
Comunicaciones	*518*	*527*	*(9)*	*(1,6)*	*1,6*	*529*
Publicidad	*685*	*646*	*39*	*6,0*	*6,9*	*757*
Inmuebles e instalaciones	*859*	*1.846*	*(987)*	*(53,5)*	*(53,0)*	*1.798*
Impresos y material de oficina	*116*	*122*	*(6)*	*(5,0)*	*(4,3)*	*133*
Tributos	*522*	*557*	*(35)*	*(6,3)*	*(3,6)*	*583*
Otros	*3.277*	*3.240*	*37*	*1,1*	*2,3*	*3.296*
Gastos generales de administración	**20.279**	**20.354**	**(75)**	**(0,4)**	**0,7**	**20.400**
Amortizaciones	3.001	2.425	576	23,8	25,5	2.593
Costes de explotación	**23.280**	**22.779**	**501**	**2,2**	**3,4**	**22.993**

Costes de explotación

Los costes de explotación se sitúan en 23.280 millones de euros, un 2% más que en 2018. Los gastos generales de administración se mantienen prácticamente estables, mientras que las amortizaciones suben el 24%.

Sin tipo de cambio, los costes de explotación suben el 3% como consecuencia de las inversiones en transformación y digitalización. A ello se une la mejora en las redes de distribución, el ligero impacto de perímetro por la integración del negocio minorista y de pymes adquirido a Deutsche Bank Polska, y el efecto en Argentina de su elevada inflación.

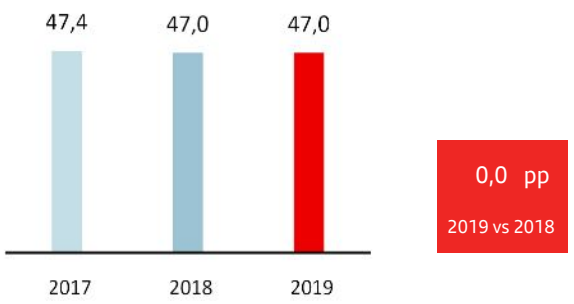
En términos reales (sin inflación ni adquisiciones), los costes descienden ligeramente, siendo el tercer año consecutivo donde la gestión realizada permite que se reduzcan o se mantengan estables (-0,4% en 2019; -0,5% en 2018 y +0,3% en 2017).

El objetivo del Grupo es mejorar nuestra capacidad operativa y al mismo tiempo gestionar de forma más eficiente nuestra base de costes, con una gestión adaptada a cada región, haciendo una efectiva ejecución de las integraciones y fomentando el uso de servicios comunes.

En 2019 hemos seguido siendo uno de los bancos globales más eficientes del mundo, manteniéndose nuestra ratio de eficiencia en el 47,0%.

Ratio de eficiencia (costes de explotación / margen bruto)

%



A continuación y para una mejor comparativa, se detalla la evolución por regiones y mercados, sin el impacto de los tipos de cambio:

- En **Europa**, los costes ya empiezan a mostrar las sinergias de las integraciones, y descienden el 1% en términos nominales y el 2,4% en términos reales. En estos últimos destacan las reducciones de España (-8%) y Portugal (-4%), por las eficiencias generadas con la integración de Banco Popular y por el esfuerzo en optimización; y de Reino Unido (-3%) por los ahorros de nuestro programa de transformación.

  Los aumentos se producen en Polonia (+7%) afectados por la integración del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska, anteriormente comentada. Sin este impacto los costes de Polonia subirían muy ligeramente, con una gestión que compara muy bien en un entorno con presiones salariales de un dígito alto en el país.

  Por último, en SCF también suben (+2%) aunque a menor ritmo que el crecimiento del negocio, gracias a los proyectos de eficiencia llevados a cabo en el año.

  La ratio de eficiencia de la región se mantiene prácticamente estable.

- En **Norteamérica**, los costes aumentan 5% en términos nominales, afectados por la inflación. En términos reales el aumento es del 3%, principalmente por México, que crece un 4% por el plan de inversiones trianual, mientras que en Estados Unidos suben el 2%. El aumento en ingresos nos está permitiendo mantener la ratio de eficiencia en la región.

- Por último, en **Sudamérica**, el aumento de los costes está muy distorsionado por la fortísima inflación de Argentina. Sin ella, el aumento es del 4,6% en términos nominales y del 1% en términos reales, con buen comportamiento de Brasil y Chile, que compatibilizan las inversiones para mejorar la capacidad de distribución con un crecimiento de costes próximo a cero. La eficiencia mejora en el conjunto de la región y en todos los mercados.

Creemos que esta gestión por regiones nos permitirá seguir optimizando los costes, lo que se debería reflejar en nuevas mejoras de la ratio de eficiencia, al mismo tiempo que mejoramos la experiencia del cliente.

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 9.352 millones de euros, con aumento del 4% interanual tanto en euros como sin el impacto de los tipos de cambio.

Dentro de esta rúbrica, las dotaciones por insolvencias (9.321 millones) suben el 5%. Sin tipo de cambio, registran el mismo aumento, con el siguiente detalle por regiones:

- El principal aumento se produce en Europa, mientras que en Norteamérica y Sudamérica son más moderados, y en ambos casos por debajo del avance de los volúmenes del crédito.
- Buena evolución de las ratios de calidad crediticia en el año. La ratio de morosidad mejora hasta el 3,32% (3,73% en 2018) y la cobertura es del 68% (67% en 2018). Por su parte, el coste del crédito se mantiene en el 1,00%, igual que en 2018.
- Por países, la ratio de morosidad se mantiene o mejora en las tres grandes geografías, con bajada en la mayor parte de las unidades, con excepción de Brasil y Argentina. Por lo que se refiere al coste del crédito, baja en Norteamérica y Sudamérica y aumenta ligeramente en Europa, aunque manteniéndose en niveles de mínimos históricos (0,28% frente a 0,24% en 2018).

Para más información, véase la sección 'Riesgo de crédito' del capítulo de gestión de riesgos.

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

Millones de euros

	2019	2018	2017
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	12	1	
Activos financieros a coste amortizado	9.340	8.985	
Activos financieros valorados al coste			8
Activos financieros disponibles para la venta			10
Préstamos y partidas a cobrar			9.241
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento			—
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	**9.352**	**8.986**	**9.259**

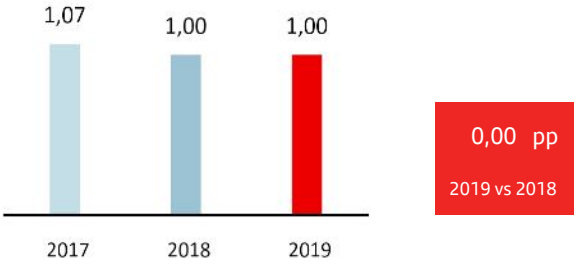
Deterioro de otros activos (neto)

Millones de euros

	2019	2018	2017
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	**—**	**17**	**13**
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	**1.623**	**190**	**1.260**
Activos tangibles	*45*	*83*	*72*
Activos intangibles	*1.564*	*117*	*1.073*
Otros	*14*	*(10)*	*115*
Deterioro de otros activos (neto)	**1.623**	**207**	**1.273**

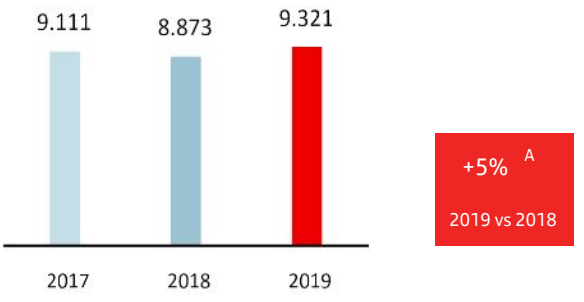
Coste del crédito

%



Dotaciones por insolvencias

Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +5%.

Deterioro de otros activos (neto)

El deterioro de otros activos (neto) se sitúa en 1.623 millones de euros al recoger el deterioro del fondo de comercio adscrito a Reino Unido por 1.491 millones de euros. En 2018 esta línea contabilizó 207 millones de euros.

Provisiones o reversión de provisiones

Las provisiones (neto de reversión de provisiones), aumentan un 57% y se sitúan en 3.490 millones de euros (2.223 millones de euros en 2018). Sin tipos de cambio el incremento es del 69%, debido en su mayor parte a los cargos por reestructuración, principalmente en España y Reino Unido. Adicionalmente, se unen las mayores provisiones para contingencias legales en Brasil.

Para más información, véase nota 25 de las cuentas anuales consolidadas.

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

Este epígrafe recoge 1.291 millones de euros en 2019 (28 millones de euros en 2018). El aumento se debe principalmente a que este año se han registrado las plusvalías relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, y las obtenidas por la venta del 51% de nuestra participación en la sociedad argentina Prisma Medios de Pago S.A. y la revalorización del 49% restante.

Para más información, véase nota 49 de las cuentas anuales consolidadas.

Fondo de comercio negativo reconocido en resultados

Recoge un importe de 0 millones de euros en 2019 frente a los 67 millones de euros en 2018 que se originaron por la diferencia entre el valor razonable de los activos netos adquiridos en la operación de compra del negocio minorista y de pymes de Deustche Bank Polska en Polonia y el valor de la transacción.

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

Este epígrafe, que incluye principalmente la venta y el deterioro de activos adjudicados contabilizados durante el año se sitúa en -232 millones de euros en 2019 (-123 millones de euros en 2018).

Resultado antes de impuestos

El resultado antes de impuestos es de 12.543 millones de euros (-12% sobre 2018). Sin tipo de cambio, caída del 11%, condicionada por las operaciones que no forman parte del negocio ordinario mencionadas en los epígrafes anteriores.

Impuesto sobre sociedades

El impuesto sobre sociedades se sitúa en 4.427 millones de euros en 2019, un 9% menos que el contabilizado en 2018. El tipo fiscal efectivo para el conjunto del Grupo ha subido al 35,3% frente desde el 34,4% de 2018.

Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)

El resultado atribuido a minoritarios se sitúa en 1.601 millones de euros, un 6% más que en 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio, aumento también del 6%.

Para más información, véase nota 28 de las cuentas anuales consolidadas.

Beneficio atribuido a la dominante

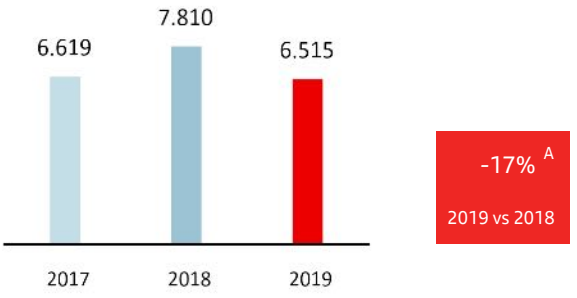
El beneficio atribuido a la dominante es de 6.515 millones de euros en 2019, un 17% menos que en 2018. Sin tipo de cambio, -16%.

El RoE se sitúa en el 6,6%, el RoTE en el 9,3% y el RoRWA en el 1,33% (8,2%, 11,7% y 1,55%, respectivamente en 2018).

El beneficio por acción se sitúa en 0,362 euros (0,449 euros en 2018).

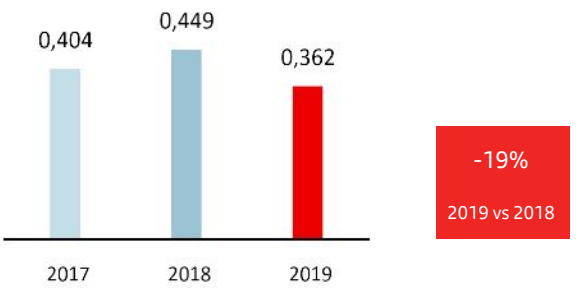
Beneficio atribuido a la dominante

Millones de euros



Beneficio por acción

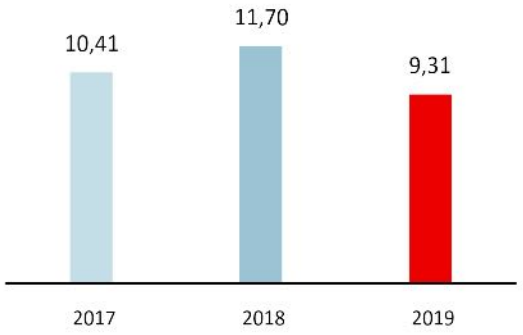
Euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: -16%.

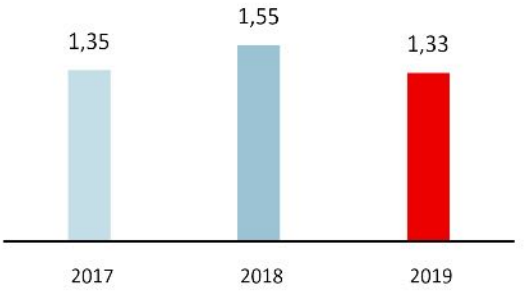
RoTE

%



RoRWA

%



Beneficio ordinario atribuido a la dominante

El beneficio atribuido a la dominante reportado anteriormente se ha visto afectado, tanto en 2019 como en 2018, por los siguientes resultados (netos de impuestos) que no forman parte de nuestro negocio ordinario y que distorsionan la comparativa entre ambos años:

1. **Resultados contabilizados en 2019** por un importe negativo de 1.737 millones de euros (neto de impuestos), con el siguiente detalle:
   - Dentro de nuestra planificación anual de trabajos y conforme a la normativa contable, hemos llevado a cabo una revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK, que arroja como resultado la contabilización de un deterioro por importe de 1.491 millones de euros en el Centro Corporativo.
   - Provisiones para reclamaciones relacionadas con el seguro de protección de pagos (PPI) en Reino Unido por un importe neto de 183 millones de euros.
   - Costes de reestructuración relacionados con procesos de integración y de optimización de redes comerciales (el principal, Banco Popular en España) por un importe neto de -864 millones de euros, cuyo detalle por unidades figura en el cuadro de la página siguiente.
   - Minusvalías relacionadas con activos y participaciones inmobiliarias en España con un impacto neto de -405 millones de euros.
   - Provisiones por un importe neto de 174 millones de euros relacionados con activos intangibles, negocio hipotecario en francos suizos en Polonia y otros.
   - Plusvalías por la venta del 51% de nuestra participación en la sociedad argentina Prisma Medios de Pago, S.A. y revalorización del 49% restante, generándose una plusvalía de 136 millones de euros en el año.
   - Plusvalías por importe neto de 693 millones de euros, relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia.
   - Por último, resultados positivos por 551 millones de euros en Brasil, por recuperación de activos fiscales diferidos debido a los cambios en la normativa fiscal.
2. **Resultados contabilizados en 2018** con un impacto neto negativo de 254 millones de euros, con el siguiente detalle:
   - Cargos por costes de reestructuración: 280 millones de euros en España y 40 millones de euros en el Centro Corporativo, ambos relacionados con la integración de Popular.
   - Resultados positivos por integración en Portugal (20 millones de euros) y por el ajuste de *badwill* de Polonia (45 millones de euros).

Para más información, véase nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas.

Detalle del neto de plusvalías y saneamientos

Millones de euros

2019 (neto de impuestos)	
• Costes de reestructuración	-864
– España	-600
– Reino Unido	-127
– Brasil	-90
– Polonia	-23
– Consumer	-16
– Estados Unidos	-8
• Activos y participaciones inmobiliarias (España)	-405
• PPI Reino Unido	-183
• Intangibles y otros	-174
• Plusvalías Prisma - Argentina	136
• Custodia	693
• Reforma impositiva Brasil	551
Subtotal	-246
• Fondo de comercio Reino Unido	-1.491
NETO: -1.737 millones de euros	

2018 (neto de impuestos)	
• Costes de integración	-320
– España	-280
– Centro Corporativo	-40
• Integración Portugal	20
• *Badwill* Polonia	45
NETO: -254 millones de euros	

Excluyendo estos resultados de las distintas líneas de las cuentas donde se contabilizan, e incorporándolas de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos, **el beneficio ajustado u ordinario atribuido a la dominante asciende a 8.252 millones de euros en 2019 y a 8.064 millones en 2018, lo que supone un aumento del 2% (+3% sin tipo de cambio)**.

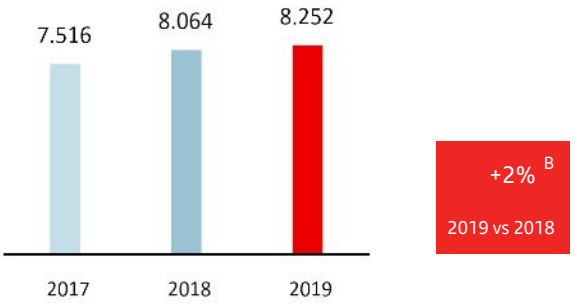
Por regiones, y sin el efecto del tipo de cambio, destacan los crecimientos a doble dígito de Norteamérica (+21%) y Sudamérica (+18%), mientras que en Europa, en un entorno de negocio más complicado, se produce un descenso del 3%.

Por unidades, nueve de las diez principales aumentan en su moneda, haciéndolo a doble dígito Estados Unidos, México, Brasil, Polonia y Argentina. Únicamente disminuye Reino Unido, principalmente por la presión competitiva en los ingresos.

En 2019, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 11,8% (12,1% en 2018), el RoRWA ordinario sube al 1,61% desde el 1,59% en 2018 y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,468 euros, un 1% más que en 2018.

Beneficio ordinario atribuido a la dominante[A]

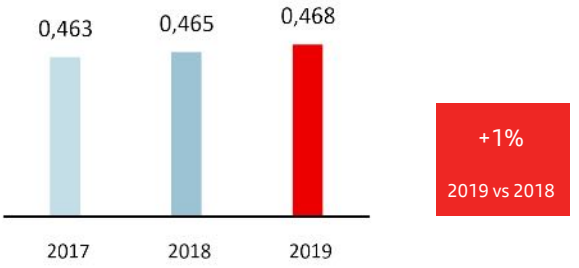
Millones de euros



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.
B. Excluido el efecto del tipo de cambio: +3%.

Beneficio ordinario[A] por acción

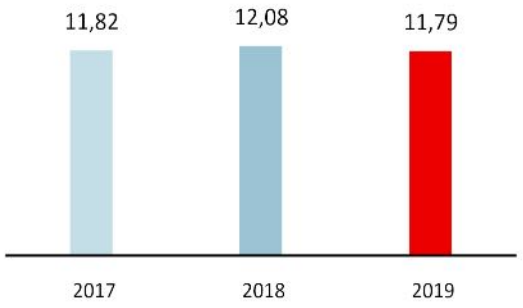
Euros



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

RoTE ordinario[A]

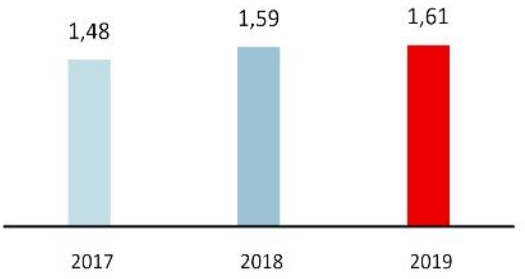
%



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

RoRWA ordinario[A]

%



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

A continuación figura el resumen de la cuenta de resultados ajustada de los resultados que no forman parte de nuestro negocio ordinario (y que se han incluido en la línea de neto de plusvalías y saneamientos), tal y como se detalla en la nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas, donde se muestra la reconciliación de los resultados consolidados ordinarios agregados de nuestros segmentos a los resultados estatutarios consolidados.

Cuenta de resultados ordinaria resumida

Millones de euros

			Variación			
	2019	2018	Absoluta	%	% sin TC	2017
Margen de intereses	35.283	34.341	942	2,7	3,5	34.296
Comisiones netas	11.779	11.485	294	2,6	4,6	11.597
Resultado por operaciones financieras y diferencias de cambio	1.531	1.797	(266)	(14,8)	(11,0)	1.703
Otros resultados de explotación	901	801	100	12,5	(1,4)	796
Margen bruto	**49.494**	**48.424**	**1.070**	**2,2**	**3,2**	**48.392**
Gastos de administración y amortizaciones	(23.280)	(22.779)	(501)	2,2	3,4	(22.918)
Margen neto	**26.214**	**25.645**	**569**	**2,2**	**3,0**	**25.473**
Dotaciones por insolvencias	(9.321)	(8.873)	(448)	5,0	5,3	(9.111)
Otros resultados y dotaciones	(1.964)	(1.996)	32	(1,6)	(0,5)	(2.812)
Resultado antes de impuestos	**14.929**	**14.776**	**153**	**1,0**	**2,0**	**13.550**
Impuesto sobre beneficios	(5.103)	(5.230)	127	(2,4)	(0,9)	(4.587)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**9.826**	**9.546**	**280**	**2,9**	**3,6**	**8.963**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**9.826**	**9.546**	**280**	**2,9**	**3,6**	**8.963**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.574)	(1.482)	(92)	6,2	6,0	1.447
Beneficio ordinario atribuido a la dominante		**8.064**	**188**	**2,3**	**3,2**	**7.516**
Neto de plusvalías y saneamientos	(1.737)	(254)	(1.483)	583,9	582,8	(897)
Beneficio atribuido a la dominante	**6.515**	**7.810**	**(1.295)**	**(16,6)**	**(15,9)**	**6.619**

3.3 Balance

Balance [A]

Millones de euros

			Variación		
Activo	2019	2018	Absoluta	%	2017
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067	113.663	(12.596)	(11,1)	110.995
Activos financieros mantenidos para negociar	108.230	92.879	15.351	16,5	125.458
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.911	10.730	(5.819)	(54,2)	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	62.069	57.460	4.609	8,0	34.782
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.708	121.091	4.617	3,8	
Activos financieros disponibles para la venta					133.271
Activos financieros a coste amortizado	995.482	946.099	49.383	5,2	
Préstamos y partidas a cobrar					903.013
Inversiones mantenidas hasta vencimiento					13.491
Derivados – contabilidad de coberturas	7.216	8.607	(1.391)	(16,2)	8.537
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.702	1.088	614	56,4	1.287
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8.772	7.588	1.184	15,6	6.184
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	292	324	(32)	(9,9)	341
Activos tangibles	35.235	26.157	9.078	34,7	22.974
Activos intangibles	27.687	28.560	(873)	(3,1)	28.683
Activos por impuestos	29.585	30.251	(666)	(2,2)	30.243
Otros activos	10.138	9.348	790	8,5	9.766
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.601	5.426	(825)	(15,2)	15.280
Total activo	**1.522.695**	**1.459.271**	**63.424**	**4,3**	**1.444.305**
Pasivo y patrimonio neto					
Pasivos financieros mantenidos para negociar	77.139	70.343	6.796	9,7	107.624
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	60.995	68.058	(7.063)	(10,4)	59.616
Pasivos financieros a coste amortizado	1.230.745	1.171.630	59.115	5,0	1.126.069
Derivados – contabilidad de coberturas	6.048	6.363	(315)	(5,0)	8.044
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	269	303	(34)	(11,2)	330
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	739	765	(26)	(3,4)	1.117
Provisiones	13.987	13.225	762	5,8	14.489
Pasivos por impuestos	9.322	8.135	1.187	14,6	7.592
Otros pasivos	12.792	13.088	(296)	(2,3)	12.591
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—
Total pasivo	1.412.036	1.351.910	60.126	4,4	1.337.472
Fondos propios	122.103	118.613	3.490	2,9	116.265
Otro resultado global acumulado	(22.032)	(22.141)	109	(0,5)	(21.776)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	10.588	10.889	(301)	(2,8)	12.344
Total patrimonio neto	110.659	107.361	3.298	3,1	106.833
Total pasivo y patrimonio neto	**1.522.695**	**1.459.271**	**63.424**	**4,3**	**1.444.305**

A. Con motivo de la aplicación de la NIIF 9 con fecha 1 de enero de 2018 y la elección de no reexpresar los estados financieros comparativos, tal y como permite la propia norma, los datos del balance de diciembre de 2017 no son comparables con los periodos posteriores en algunos conceptos. En la nota 1.d de las cuentas anuales consolidadas se incluye una reconciliación de los saldos a 31 de diciembre de 2017 bajo NIC 39 y los correspondientes saldos al 1 de enero de 2018 bajo NIIF 9 donde se desglosa el efecto de la primera aplicación de la norma.

Aspectos destacados 2019

- Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 7% interanual. El Grupo utiliza los créditos brutos sin adquisiciones temporales de activos (ATAs) con el fin de analizar la evolución de los créditos tradicionales de la banca comercial.
  - Estos últimos, sin incidencia de los tipos de cambio, suben el 4%, haciéndolo en ocho de nuestras diez principales unidades, especialmente en Norteamérica y Sudamérica, donde aumentan un 10% y un 9%, respectivamente.
  - La cartera crediticia mantiene una estructura equilibrada: particulares (47%), consumo (17%), pymes y empresas (24%) y SCIB (12%).
- Los depósitos de la clientela aumentan un 6% en relación a 2018. El Grupo utiliza la suma de depósitos, sin cesiones temporales de activos (CTAs), y fondos de inversión (recursos de la clientela), para analizar la evolución de los recursos de clientes de la banca tradicional.
  - Los recursos de la clientela, sin la incidencia de los tipos de cambio, se incrementan un 6%, aumentando en nueve de los diez principales mercados. En su detalle, aumentos en depósitos a la vista y en fondos de inversión.
  - La estructura de los recursos de clientes está bien diversificada por productos: saldos a la vista (61%), a plazo (20%) y fondos de inversión (19%).
- La ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos de la clientela es del 114% (113% en 2018) y refleja la naturaleza comercial de nuestro balance.

Los **préstamos y anticipos a la clientela** totalizan 942.218 millones de euros en diciembre de 2019, lo que supone un incremento del 7% en comparación con los 882.921 millones de euros en diciembre de 2018.

El Grupo utiliza los créditos brutos sin adquisiciones temporales de activos (ATAs) con el fin de analizar los créditos tradicionales de la banca comercial. Para facilitar la evaluación de la gestión del Grupo en el periodo, los comentarios expuestos más adelante no incluyen tipos de cambio, tal y como hacemos habitualmente.

Los **préstamos y anticipos a la clientela brutos**, excluyendo el impacto de los tipos de cambio y sin adquisiciones temporales de activos (ATAs), suben el 4%, con el siguiente detalle por geografías:

- En **Europa**, el crecimiento es moderado (+2%), con comportamiento dispar por unidades. Aumentos en Santander Consumer Finance (+7%, con todos los países subiendo), Polonia (+5%) y Reino Unido, que crece el 4% y donde el incremento en hipotecas y otros préstamos minoristas se ha visto parcialmente compensado por la menor exposición a *commercial real estate*. Por el contrario, descensos del 6% en España, por los menores saldos mayoristas y con instituciones, y del 1% en Portugal, afectado por la venta de carteras no productivas.

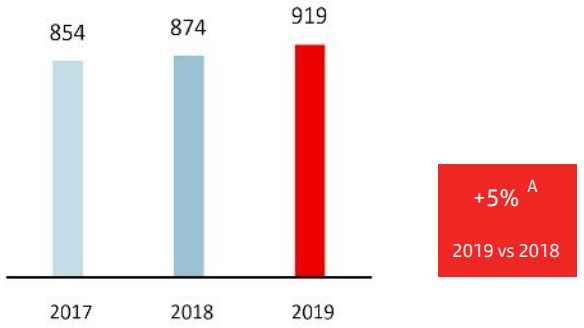
Préstamos y anticipos a la clientela

Millones de euros

			Variación		
	2019	2018	Absoluta	%	2017
Cartera comercial	37.753	33.301	4.452	13,4	29.287
Deudores con garantía real	513.929	478.068	35.861	7,5	473.936
Otros deudores a plazo	267.138	265.696	1.442	0,5	257.441
Arrendamientos financieros	35.788	30.758	5.030	16,4	28.511
Deudores a la vista	7.714	8.794	(1.080)	(12,3)	6.721
Deudores por tarjetas de crédito	23.876	23.083	793	3,4	21.809
Activos deteriorados	32.559	34.218	(1.659)	(4,8)	36.280
Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin adquisiciones temporales de activos)	**918.757**	**873.918**	**44.839**	**5,1**	**853.985**
Adquisiciones temporales de activos	45.703	32.310	13.393	41,5	18.864
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	**964.460**	**906.228**	**58.232**	**6,4**	**872.849**
Fondo de provisión para insolvencias	22.242	23.307	(1.065)	(4,6)	23.934
Préstamos y anticipos a la clientela neto	**942.218**	**882.921**	**59.297**	**6,7**	**848.915**

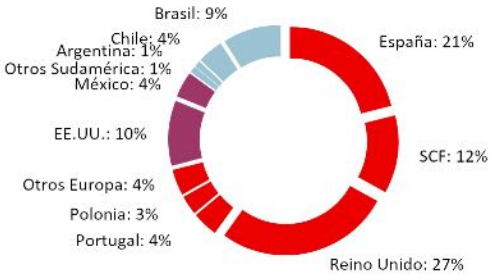
Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)

Mlles de millones de euros



Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)

% sobre áreas operativas. Diciembre 2019



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +4%.

– En **Norteamérica**, el aumento es del 10%, principalmente por Estados Unidos, que sube el 12%, con avances en Santander Consumer USA (SC USA) y en Santander Bank (SBNA). México también sube el 5%.

– En **Sudamérica**, aumento del 9%, con Brasil y Chile creciendo el 8% y Argentina el 40%, tanto por los saldos en pesos como por el impacto de la depreciación del peso en los denominados en dólares.

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos, sin ATAs, mantienen una estructura equilibrada: particulares (47%), consumo (17%), pymes y empresas (24%) y SCIB (12%).

A cierre de 2019, el 51% del total de préstamos y anticipos a la clientela con vencimientos superiores a un año, son a tipo de interés variable, mientras que el 49% restante son a tipo fijo, con el siguiente detalle:

- En España, el 68% de los préstamos y anticipos a la clientela son a tipo de interés variable y el 32% a tipo fijo.
- En el ámbito internacional, el 46% de los préstamos y anticipos a la clientela son a tipo variable y el 54% a tipo fijo.

Para más información sobre la distribución de los préstamos y anticipos a la clientela por líneas de negocio, véase nota 10.b de las cuentas anuales consolidadas.

Los **activos tangibles** ascienden a 35.235 millones de euros en diciembre de 2019, con un aumento de 9.078 millones de euros y un 35% en relación a los 26.157 millones en diciembre de 2018, principalmente por el impacto de la primera aplicación de la NIIF 16 y, en menor medida, por el aumento registrado en Estados Unidos por los activos asociados al negocio de *leasing*.

Por su parte, los **activos intangibles** se sitúan en 27.687 millones de euros. De ellos, 24.246 millones corresponden a fondos de comercio, que descienden en el año en 1.220 millones y un 5%, como resultado neto entre la disminución por la revisión del fondo de comercio de Santander UK y el aumento producido por diferencias de cambio.

Préstamos y anticipos a la clientela con vencimiento superior a un año al cierre de 2019

Millones de euros

	Doméstico		Internacional		TOTAL	
	Importe	Peso sobre el total	Importe	Peso sobre el total	Importe	Peso sobre el total
Fijo	49.531	32%	291.703	54%	341.234	49%
Variable	105.129	68%	244.777	46%	349.906	51%
TOTAL	**154.660**	**100%**	**536.480**	**100%**	**691.140**	**100%**

Recursos totales de la clientela

Millones de euros

	2019	2018	Variación Absoluta	Variación %	2017
Depósitos a la vista	588.534	548.711	39.823	7,3	525.072
Depósitos a plazo	196.920	199.025	(2.105)	(1,1)	199.649
Fondos de inversión [A]	180.405	157.888	22.517	14,3	165.413
Recursos de la clientela	**965.859**	**905.624**	**60.235**	**6,7**	**890.134**
Fondos de pensiones [A]	15.878	15.393	485	3,2	16.166
Patrimonios administrados [A]	30.117	26.785	3.332	12,4	26.393
Cesiones temporales de activos	38.911	32.760	6.151	18,8	53.009
Recursos totales de la clientela	**1.050.765**	**980.562**	**70.203**	**7,2**	**985.702**

A. Incluye recursos gestionados y comercializados.

En cuanto al pasivo, los **depósitos de la clientela** registran un aumento del 6% hasta situarse en 824.365 millones de euros (780.496 millones de euros en diciembre de 2018).

El Grupo utiliza los depósitos de la clientela excluyendo las cesiones temporales de activos (CTAs) e incluyendo los fondos de inversión (recursos de la clientela) con el fin de analizar los recursos de clientes de la banca tradicional.

Los **recursos de la clientela**, sin la incidencia de los tipos de cambio, se incrementan un 6%, con el siguiente detalle:

- La estrategia seguida para aumentar la vinculación se refleja en un avance del 6% en depósitos a la vista, que aumentan en todas las unidades excepto en México. Los depósitos a plazo se mantienen prácticamente estables en el conjunto del Grupo. Por último, los fondos de inversión aumentan el 15%, con subidas en todas las unidades.
- Por mercados, los recursos suben en todos ellos menos en México que repite. Destacan por su incremento, Argentina (+24%), Brasil y Chile (+12% en ambos) y Estados Unidos (+11%). Subidas más moderadas en Portugal y Santander Consumer Finance (+8% en ambos), Polonia (+6%) y España (+3%).

Los recursos de la clientela muestran una estructura bien diversificada por productos: el 61% corresponde a saldos a la vista, el 20% a saldos a plazo y el 19% a fondos de inversión.

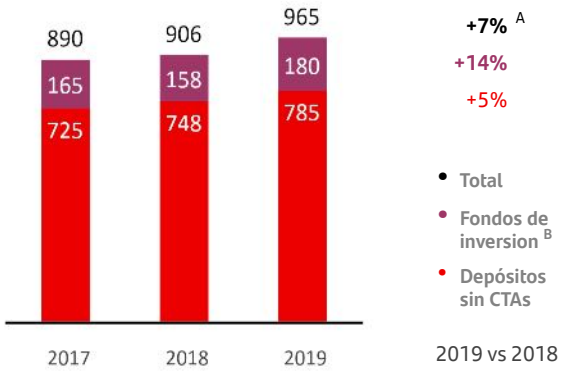
La ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos de la clientela es del 114% (113% en diciembre de 2018).

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

Para más información sobre vencimientos de las emisiones de deuda, ver el siguiente apartado de Gestión de liquidez y financiación.

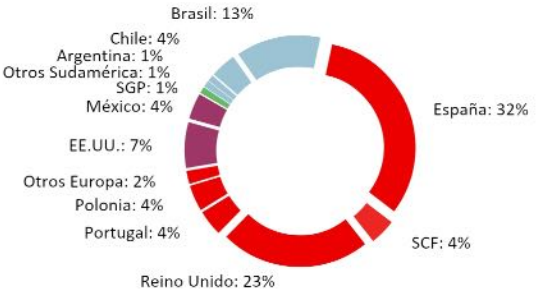
Recursos de la clientela (sin CTAs)

Miles de millones de euros



Recursos de la clientela (sin CTAs)

% sobre áreas operativas. Diciembre 2019



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +6%.
B. Incluye fondos gestionados y comercializados.

3.4 Gestión de liquidez y financiación

- El Grupo mantiene su liquidez en niveles confortables, cumpliendo con holgura todos los requerimientos.
- Recuperación del crédito en buena parte de las geografías en las que el Grupo está presente.
- En términos de financiación a medio/largo plazo, se han tenido en cuenta criterios de diversificación y eficiencia en costes.
- El Grupo continúa con un moderado uso de activos como garantía (*asset encumbrance*) en las fuentes de financiación estructural del balance.

En primer lugar se presenta la **gestión de la liquidez** del Grupo, que incluye tanto los principios en los que se basa como el marco en el que se encuadra.

En segundo lugar se hace referencia a la **estrategia de financiación desarrollada por el Grupo y sus filiales**, con especial incidencia en la **evolución de la liquidez en 2019**. En relación al último ejercicio se muestra la evolución de las ratios de gestión de liquidez y las tendencias de negocios y de mercados que han dado lugar a la misma.

Para finalizar se incluye una descripción cualitativa de las **perspectivas** en materia de financiación para el ejercicio 2020 para el Grupo y sus principales geografías.

Gestión de la liquidez en el Grupo

La **gestión de la liquidez** estructural persigue financiar la actividad recurrente del Grupo en condiciones óptimas de plazo y coste, evitando asumir riesgos de liquidez no deseados.

La gestión de la liquidez está basada en los **siguientes principios**:

- Modelo de liquidez descentralizado.
- Las necesidades derivadas de la actividad a medio y largo plazo deben estar financiadas por instrumentos de medio y largo plazo.
- Elevado peso de los depósitos de la clientela, derivado de un balance de naturaleza comercial.
- Diversificación de fuentes de financiación mayorista por: instrumentos/inversores, mercados/monedas, y plazos.
- Limitada apelación al corto plazo.
- Disponibilidad de una reserva de liquidez suficiente, que incluye la capacidad de descuento en bancos centrales para su utilización en situaciones adversas.
- Cumplimiento de los requisitos regulatorios de liquidez exigidos a nivel de Grupo y de filiales, como nuevo condicionante de la gestión.

La aplicación efectiva de estos principios por parte de todas las entidades del Grupo ha exigido el desarrollo de un **marco de gestión** único elaborado en torno a tres pilares fundamentales:

- Un **sólido modelo organizativo y de gobierno**, que asegura la implicación de la alta dirección de las filiales en la toma de decisiones y su integración dentro de la estrategia global del Grupo. El proceso de toma de decisiones relativo a todos los riesgos estructurales, incluido el riesgo de liquidez y financiación, se efectúa a través de comités de activos y pasivos (ALCO) locales en coordinación con el ALCO global.

  El ALCO global es el órgano facultado por el consejo de administración del Banco de acuerdo con el marco corporativo de *Asset and Liability Management* (ALM).

  Este modelo de gobierno se ha visto reforzado al quedar integrado dentro del Marco de Apetito de Riesgo de Santander. Con este marco se da respuesta a la demanda de reguladores y participantes del mercado derivada de la crisis financiera de fortalecer los sistemas de gestión y control de riesgos de las entidades.

- Un **análisis de balance y una medición del riesgo de liquidez** en profundidad, que apoya la toma de decisiones y su control. El objetivo es garantizar que el Grupo mantiene los niveles adecuados de liquidez para cubrir sus necesidades en el corto y en el largo plazo con fuentes de financiación estables, optimizando el impacto de su coste sobre la cuenta de resultados.

  El Grupo tiene un marco de gestión de riesgo de liquidez adecuado articulado a través de un marco de apetito de riesgo conservador establecido en cada geografía de acuerdo con su estrategia comercial. Este apetito por el riesgo establece los límites dentro de los cuales las subsidiarias deben operar para lograr sus objetivos estratégicos.

- Una **gestión adaptada** en la práctica a las **necesidades de liquidez de cada negocio**. Para ello, se elabora anualmente, partiendo de las necesidades del negocio, un plan de liquidez. Éste trata de lograr:

  – una estructura de balance sólida, con presencia en los mercados mayoristas;

  – el mantenimiento de *buffers* de liquidez y una utilización limitada de los activos del balance;

  – el cumplimiento de las métricas, tanto regulatorias, como aquellas incluidas en la declaración de apetito de riesgo de cada entidad.

A lo largo del año, se efectúa el seguimiento de todas las dimensiones del plan.

El Grupo desarrolla el **ILAAP** *(Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*), consistente en un proceso interno de autoevaluación de la adecuación de la liquidez, que está integrado con el resto de procesos estratégicos y de gestión de riesgos del Grupo. Se enfoca en aspectos, tanto cuantitativos como cualitativos, y se utiliza como input para el SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*). El ILAAP evalúa la liquidez tanto en circunstancias ordinarias como bajo escenarios de tensión.

Como resultado de este proceso se elabora una vez al año, por requerimiento del supervisor, un documento de evaluación que se le entrega y cuya conclusión, suscrita por el consejo de administración, es que el Grupo presenta en todas las circunstancias una estructura de liquidez y financiación sólida y unos procesos internos apropiados para asegurar una situación de liquidez suficiente. Esta conclusión es el resultado de un análisis llevado a cabo para cada una de las filiales, siguiendo el modelo del Grupo de gestión local de la liquidez.

El Grupo tiene un gobierno robusto y adecuado para la identificación, gestión, monitorización y control del riesgo de liquidez establecido a través de marcos comunes, principios conservadores, roles claros y responsabilidades asignadas, una estructura consistente de comités, líneas de defensa locales efectivas y una supervisión corporativa bien coordinada.

Además, se generan informes frecuentes y completos de monitorización de liquidez para fines de gestión, control, información y dirección. La información más relevante se traslada periódicamente a la alta dirección, a la comisión ejecutiva y al consejo de administración.

En los últimos años se ha desarrollado, tanto en el Grupo como en cada una de sus filiales, el marco integral de gestión de situaciones especiales que centraliza la gobernanza del Banco en esos escenarios. Bajo este gobierno se integran los planes de contingencia de liquidez que recogen una serie de medidas de gestión factibles, pre-evaluadas, con ejecución pautada, categorizadas, priorizadas y suficientes tanto en cantidad de liquidez como en tiempo de ejecución para mitigar situaciones de tensión.

Estrategia de financiación y evolución de la liquidez en 2019

Estrategia y estructura de financiación

En los últimos años, nuestra actividad de financiación se ha apoyado en la extensión del modelo de gestión a todas las filiales del Grupo, incluidas las nuevas incorporaciones.

Hemos desarrollado un modelo de financiación basado en filiales autónomas que son responsables de cubrir sus propias necesidades de liquidez.

Esta estructura posibilita que Santander tome ventaja de su modelo de negocio de banca comercial para mantener posiciones holgadas de liquidez a nivel de Grupo y en sus principales unidades, incluso en situaciones de estrés de mercados.

En los últimos años ha sido necesario adaptar las estrategias de financiación a las nuevas tendencias del negocio comercial, a las condiciones de los mercados y a los nuevos requerimientos regulatorios.

En 2019, hemos seguido mejorando en aspectos concretos, sin cambios materiales en las políticas y prácticas de gestión de liquidez y financiación. Todo ello nos permite afrontar 2020 en una buena situación de partida, sin restricciones al crecimiento.

En términos generales, se **mantienen las tendencias** implementadas por las filiales en sus estrategias de financiación y gestión de la liquidez. Son las siguientes:

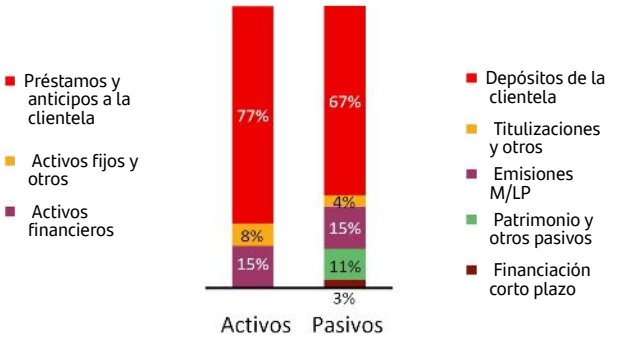
- Mantener niveles adecuados y estables de financiación mayorista de medio y largo plazo.
- Asegurar un volumen suficiente de activos descontables en los bancos centrales como parte de la reserva de liquidez.
- Generar liquidez en el negocio comercial.

Todos estos desarrollos han posibilitado que sigamos disfrutando en la actualidad de una estructura de financiación muy robusta, cuyas características básicas son:

- **Los depósitos de la clientela son la principal fuente de financiación del Grupo**. Representan algo más de dos tercios del pasivo neto del Grupo (es decir, del balance de liquidez) y suponen algo más del 87% de los préstamos y anticipos a la clientela al cierre de 2019. Además son recursos de gran estabilidad dado su origen fundamentalmente de actividad con clientes minoristas. El peso de los depósitos de la clientela sobre los préstamos y anticipos a la clientela se ha mantenido en línea con el cierre de 2018. En la evolución de la liquidez durante 2019 se incluye un mayor detalle de esta evolución.

Balance de liquidez del Grupo

%. Diciembre 2019



- **La financiación mayorista de medio y largo plazo representa algo más del 19% del pasivo neto del Grupo a cierre de 2019**, nivel similar al que representaba a cierre de 2018, y permite cubrir el resto de préstamos y anticipos a la clientela no financiados con depósitos de la clientela (hueco comercial).

El saldo vivo de las emisiones de deuda a medio y largo plazo en mercado (a terceros ajenos al Grupo) se sitúa al cierre de cierre de 2019 en 180.064 millones de euros, y presenta un adecuado perfil de vencimientos y de equilibrio por instrumentos, con una vida media de 4,4 años, ligeramente inferior a los 4,6 años de vida media a cierre del pasado 2018.

A continuación se presenta su detalle por instrumentos en los últimos tres años y su perfil de vencimientos contractuales:

Grupo. Emisiones de deuda de medio y largo plazo [A]

Millones de euros

	2019	2018	2017
Preferentes	9.411	11.508	10.365
Subordinadas	12.640	13.218	12.049
Deuda senior	107.166	98.827	85.962
Cédulas	50.847	46.272	45.585
Total	**180.064**	**169.825**	**153.961**

A. Colocadas en mercado. No incluye titulizaciones, letras de crédito agrario y letras de crédito inmobiliario.

Grupo. Distribución por vencimiento contractual. Diciembre 2019 [A]

Millones de euros

	0-1 meses	1-3 meses	3-6 meses	6-9 meses	9-12 meses	12-24 meses	2-5 años	más de 5 años	Total
Preferentes	—	—	—	—	—	—	—	9.411	**9.411**
Subordinadas	—	—	—	—	—	—	1.428	11.213	**12.640**
Deuda senior	3.056	9.286	2.893	4.495	6.144	15.795	44.196	21.301	**107.166**
Cédulas	—	—	3.694	1.282	1.912	8.505	17.184	18.270	**50.847**
Total	**3.056**	**9.286**	**6.587**	**5.777**	**8.056**	**24.300**	**62.808**	**60.194**	**180.064**

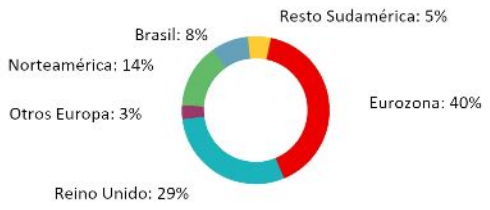
A. En el caso de emisiones con *put* a favor del tenedor, se considera el vencimiento de la *put* en lugar del vencimiento contractual.
Nota: la totalidad de deuda emitida por las filiales del Grupo no cuenta con garantías adicionales.

Adicionalmente a las emisiones de deuda, la financiación mayorista de medio y largo plazo se completa con bonos de titulización colocados en mercado, financiaciones colateralizadas y otras especiales por un importe conjunto de 56.082 millones de euros (que incluyen 8.418 millones de instrumentos de deuda colocados a clientes brasileños de deuda privada). El vencimiento medio es de 1,4 años.

A continuación se presentan gráficos con la distribución geográfica en el Grupo de los préstamos y anticipos a la clientela y de la financiación mayorista de medio y largo plazo para que se pueda apreciar su similitud, la cual no ha cambiado significativamente respecto al cierre de 2018, siendo la única nota digna de mención un ligero descenso en el peso de Reino Unido en la financiación mayorista de medio y largo plazo en favor de la Eurozona.

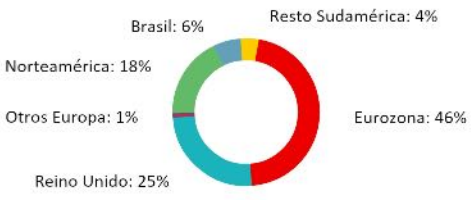
Préstamos y anticipos a la clientela

%. Diciembre 2019



Financiación mayorista M/LP

%. Diciembre 2019



La financiación mayorista procedente de los **programas de emisión de corto plazo** es una parte residual de la estructura financiera del Grupo, que se relaciona con las actividades de tesorería y está cubierta en exceso por activos financieros líquidos.

A cierre de 2019 su saldo vivo alcanza los 33.413 millones de euros, distribuidos de la siguiente forma: *European Commercial Paper*, *US Commercial Paper* y programas domésticos de la matriz, el 44%; distintos programas de certificados de depósitos y papel comercial de Reino Unido, el 20%; programas de papel comercial de Santander Consumer Finance, el 23%; y el resto de programas de otras unidades, el 13%.

Evolución de la liquidez en 2019

La evolución de la liquidez en 2019 se puede resumir en los siguientes aspectos:

i. Las ratios básicas de liquidez se mantienen en niveles confortables.

ii. Continuamos cumpliendo anticipadamente las ratios regulatorias.

iii. Uso moderado de activos comprometidos en operaciones de financiación (*asset encumbrance*).

i. Ratios básicas de liquidez en niveles confortables

A cierre de 2019, Santander presenta:

- Una ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre activo neto del 77% (total activo menos derivados de negociación y saldos interbancarios), manteniendo un valor similar al de los últimos años. Su elevado nivel en comparación con competidores europeos refleja el carácter comercial del balance del Grupo.

- Una ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos de la clientela del 114%, en niveles muy confortables (inferiores al 120%). Esta estabilidad muestra un crecimiento equilibrado entre activos y pasivos.
- Comportamiento estable de la ratio que relaciona los depósitos de la clientela más la financiación a medio y largo plazo con los préstamos y anticipos a la clientela (113%).
- Reducida apelación a la financiación mayorista de corto plazo. La ratio es ligeramente inferior al 3%, en línea con ejercicios anteriores.
- Por último, el excedente estructural del Grupo (es decir, el exceso de los recursos estructurales de financiación - depósitos, financiación a medio y largo plazo, y capital- sobre las necesidades estructurales de liquidez -activos fijos y créditos-) ha registrado un saldo medio de 163.933 millones de euros en el año.

A cierre de 2019, el excedente estructural se sitúa en 156.346 millones de euros en base consolidada. Este excedente se compone de activos de renta fija (172.853 millones) y de renta variable (17.866 millones), parcialmente compensados por la financiación mayorista de corto plazo (-33.413 millones) y depósitos netos tomados en el interbancario (-961 millones). En términos relativos, su volumen total equivale a alrededor del 13% del pasivo neto del Grupo, un nivel similar al registrado al cierre de 2018.

La siguiente tabla muestra la evolución de las métricas básicas de monitorización de liquidez del Grupo de los últimos años:

Métricas de seguimiento del Grupo

%

	2019	2018	2017
Préstamos [A] sobre activo neto	77%	76%	75%
Ratio préstamos [A] /depósitos (LTD)	114%	113%	109%
Depósitos de la clientela y financiación a medio y largo plazo sobre préstamos [A]	113%	114%	115%
Financiación mayorista a corto plazo sobre pasivo neto	3%	2%	2%
Excedente estructural de liquidez (% sobre pasivo neto)	13%	13%	15%

A. Préstamos y anticipos a la clientela.

Tras ver las ratios a nivel Grupo, a continuación se presenta el detalle de las ratios de liquidez más utilizadas de las principales unidades de gestión de Santander a cierre de 2019:

Ratios de liquidez de las principales unidades

%. Diciembre 2019

	Ratio LTD (préstamos [A] / depósitos)	(Depósitos + Financiación M/LP) sobre préstamos [A]
España	77%	170%
Santander Consumer Finance	258%	69%
Reino Unido	119%	105%
Portugal	90%	121%
Polonia	90%	118%
Estados Unidos	156%	104%
México	99%	109%
Brasil	101%	118%
Chile	141%	97%
Argentina	68%	148%
Grupo	**114%**	**113%**

A. Préstamos y anticipos a la clientela.

Las **claves de la evolución en 2019** de la posición de liquidez del Grupo y sus filiales (sin efectos de tipo de cambio) han sido:

- Recuperación del crédito en buena parte de las geografías en las que el Grupo está presente. Crecen asimismo los depósitos de clientes con carácter general con la excepción de México. La combinación de ambos efectos resulta en que el hueco comercial, exceptuando la operativa de adquisiciones y cesiones temporales de activos, apenas genera necesidades de liquidez.
- La actividad emisora ha continuado a buen ritmo, en especial por parte de las unidades europeas. Es digno de mención el reducido peso de las nuevas emisiones de Reino Unido en el total del Grupo comparado con ejercicios precedentes. Ello se debe a que la unidad en 2018 había anticipado parte de su actividad emisora correspondiente a 2019, en previsión de turbulencias en los mercados de capitales como consecuencia de la salida efectiva del Reino Unido de la Unión Europea, prevista entonces para 2019.

En 2019, el total captado de financiación de medio y largo plazo ascendió a 52.039 millones de euros, con tipos de cambio medios del año. Adicionalmente, se ha extendido el vencimiento de 1.200 millones de euros de titulizaciones.

Por **instrumentos**, las emisiones de renta fija a medio y largo plazo (cédulas, deuda senior, deuda subordinada e instrumentos híbridos de capital) disminuyen cerca de un 13% hasta los 32.847 millones de euros colocados en 2019. Las menores emisiones de deuda senior elegible para TLAC, y de deuda subordinada y de instrumentos híbridos de capital, se han visto compensadas por una mayor actividad en la emisión de cédulas y deuda senior *preferred*. Las actividades relacionadas con titulizaciones y financiación estructurada han supuesto 19.191 millones de euros en 2019, disminuyendo un 7% respecto de 2018.

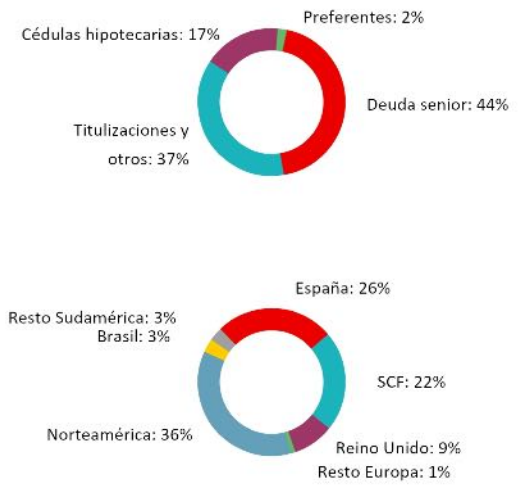
Por **geografías**, los principales emisores de renta fija a medio y largo plazo (excluyendo titulizaciones) son España y Santander Consumer Finance, seguidos de Reino Unido. En el año, son las unidades de España y Santander Consumer Finance quienes registran los mayores aumentos en términos absolutos. Los principales descensos se observan en Reino Unido, por las razones comentadas anteriormente, y en Brasil, debido a su dinámica comercial y a una gestión ajustada de las métricas. En términos relativos, es destacable que Estados Unidos más que duplica el volumen de emisiones colocado en el año respecto a la colocación de 2018.

Los principales emisores de titulizaciones son SCF y SC USA.

A continuación, se muestra un mayor detalle de su **distribución por instrumentos y geografías:**

Distribución por instrumentos y geografías

%. Diciembre 2019



El peso de las cédulas hipotecarias sobre el total emitido en 2019 se sitúa en un 17%, sensiblemente superior al 11% del año anterior. Al igual que en 2018, los principales emisores de este instrumento son España y Reino Unido. En el caso de la deuda senior, su peso global se sitúa en un 44% frente al 48% de 2018. A nivel cualitativo, es digno de mención que en 2019 el peso de la componente de deuda senior *preferred*, frente a la elegible para TLAC, es superior al registrado en 2018.

En 2019 el Grupo ha emitido, valorados a tipo de cambio medio del año, 3.850 millones de euros instrumentos subordinados, de los cuales 2.778 millones de euros correspondían a senior emitidos desde la holding de Estados Unidos y 1.072 millones de euros a instrumentos híbridos de capital computables como AT1 emitidos desde la matriz. No se han realizado emisiones de deuda subordinada.

El mayor peso relativo en 2019 de los instrumentos de financiación pura, teniendo en cuenta criterios de diversificación y eficiencia en costes, es consistente con lo comunicado al mercado.

En resumen, Santander mantiene una amplia capacidad de acceso a los distintos mercados en los que opera. En 2019 se han realizado emisiones y titulizaciones en 16 divisas, en las que han participado 23 emisores relevantes desde 13 países, con un vencimiento medio de 4,2 años, ligeramente superior al del ejercicio anterior.

ii. Cumplimiento anticipado de los coeficientes regulatorios

Dentro de su modelo de gestión de la liquidez, Santander ha venido gestionando en los últimos años la puesta en marcha, el seguimiento y el cumplimiento anticipado de los nuevos requisitos de liquidez establecidos por la regulación financiera internacional.

Ratio de cobertura de liquidez (LCR)

Desde 2018, ya se encuentra en máximos el requerimiento regulatorio para esta ratio, establecido en el 100%. Como consecuencia, el Grupo, tanto a nivel consolidado como para las diferentes filiales, define un apetito de riesgo en lo relativo a esta métrica del 110%.

La buena posición de partida en la liquidez a corto plazo, unida a la gestión autónoma de la ratio en todas las grandes unidades, han permitido mantener a lo largo de todo el año niveles de cumplimiento superiores al 100%, tanto a nivel consolidado como individual. A cierre de 2019, la ratio LCR del Grupo se sitúa en el 147%, superando holgadamente el requerimiento regulatorio. A continuación se muestra el detalle por filiales, donde se aprecia que todas ellas superan el mínimo con amplitud, así como su comparativa con el cierre del año anterior. La cifra de Reino Unido para 2018, incluye las actividades que la *Financial Services and Markets Act 2000* deja fuera del *Ring-Fenced Bank*.

Ratio de cobertura de liquidez (LCR)

%

	Diciembre 2019	Diciembre 2018
Santander matriz	143%	153%
Santander Consumer Finance	248%	269%
Reino Unido	145%	164%
Portugal	134%	152%
Polonia	149%	151%
Estados Unidos	133%	135%
México	133%	174%
Brasil	122%	133%
Chile	143%	152%
Argentina	196%	308%
Grupo	**147%**	**158%**

Coeficiente de financiación estable neta (NSFR)

Si bien la definición final del coeficiente de financiación estable neta (NSFR) fue aprobada por el Comité de Basilea en octubre de 2014, hasta 2019 no se había transpuesto el requerimiento de Basilea en la CRR (*Capital Requirements Regulation*).

El pasado 7 de junio de 2019 se publicó el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 por el que se modifica el Reglamento (UE) Nº 575/2013 en lo que se refiere a la ratio de apalancamiento, la ratio de financiación estable neta, los requisitos de fondos propios y pasivos admisibles, el riesgo de crédito de contraparte, el riesgo de mercado, las exposiciones a entidades de contrapartida central, las exposiciones a organismos de inversión colectiva, las grandes exposiciones y los requisitos de presentación y divulgación de información, y el Reglamento (UE) Nº 648/2012.

El nuevo Reglamento establece que las entidades tendrán que tener una ratio de financiación estable neta, tal y como se define en el mismo, superior al 100% desde junio de 2021.

El NSFR constituye una medida estructural que apunta a fomentar la estabilidad a más largo plazo, incentivando a los bancos a administrar adecuadamente sus desajustes de vencimientos mediante la financiación de activos a largo plazo con pasivos a largo plazo.

La ratio se define como el cociente entre la financiación estable disponible (ASF, por sus siglas en inglés) y la financiación estable requerida (RSF, por sus siglas en inglés).

La financiación estable disponible (ASF) comprende aquellas fuentes de financiación (capital y otros pasivos) que pueden considerarse estables durante un periodo de un año. La financiación estable requerida (RSF) abarca principalmente aquellos activos que pueden considerarse sin liquidez durante el período de tiempo mencionado anteriormente, por lo que deben ser cubiertos mediante fuentes de financiación estables.

En 2019, el Grupo ha definido un apetito de riesgo del 100% para esta métrica, tanto a nivel consolidado como para sus filiales.

En relación a esta métrica, Santander se beneficia de un elevado peso de los depósitos de clientes, que son más estables, de unas necesidades permanentes de liquidez derivadas de la actividad comercial financiadas por instrumentos de medio y largo plazo, y de una limitada apelación al corto plazo. Todo ello nos permite mantener una estructura de liquidez equilibrada, lo que se refleja en niveles de la ratio NSFR que se sitúa, tanto a nivel de Grupo como de sus principales filiales, por encima del 100% al cierre de 2019.

A continuación se muestra el detalle por filiales, así como su evolución desde el cierre del pasado año, en base a la definición de Basilea. La cifra de Reino Unido para 2018, incluye las actividades que la *Financial Services and Markets Act 2000* deja fuera del *Ring-Fenced Bank*.

Coeficiente de financiación estable neta (NSFR)

%

	Diciembre 2019	Diciembre 2018
Santander matriz	103%	105%
Santander Consumer Finance	106%	107%
Reino Unido	124%	128%
Portugal	104%	108%
Polonia	130%	131%
Estados Unidos	111%	114%
México	121%	130%
Brasil	112%	109%
Chile	108%	110%
Argentina	154%	141%
Grupo	**112%**	**114%**

iii. Activos comprometidos en operaciones de financiación (*asset encumbrance*)

Por último, merece ser destacado el moderado uso de activos por parte de Santander como garantía en las fuentes de financiación estructural del balance.

Siguiendo las directrices establecidas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) en 2014, relativa a activos comprometidos y no comprometidos, bajo el concepto de activos comprometidos en operaciones de financiación (*asset encumbrance*) se incluyen, tanto los activos en balance aportados como garantía en operaciones para obtener liquidez, como aquellos fuera de balance que han sido recibidos y reutilizados con similar propósito, así como otros activos asociados a pasivos por motivos distintos de financiación.

A continuación, se presenta el reporte de la información sobre activos y garantías comprometidos del Grupo requerida por la EBA al cierre de 2019:

Grupo. Activos comprometidos en balance en diciembre 2019

Miles de millones de euros

	Valor en libros de activos comprometidos	Valor razonable de activos comprometidos	Valor en libros de activos no comprometidos	Valor razonable de activos no comprometidos
Activos	**321,5**	**—**	**1.201,2**	**—**
Préstamos y anticipos	215,9	—	906,2	—
Instrumentos de patrimonio	6,5	6,5	12,1	12,1
Valores representativos de deuda	64,7	64,8	119,9	119,6
Otros activos	34,4	—	163,0	—

Grupo. Garantías recibidas comprometidas en diciembre 2019

Miles de millones de euros

	Valor razonable de garantías recibidas y comprometidas o de deuda emitida por la propia entidad y gravada	Valor razonable de las garantías recibidas o de la deuda emitida por la propia entidad disponibles para ser comprometida
Garantías recibidas	**77,0**	**55,8**
Préstamos y anticipos	0,8	0,0
Instrumentos de patrimonio	5,6	8,2
Valores representativos de deuda	70,6	47,6
Otras garantías recibidas	0,0	0,0
Instrumentos de deuda emitida por la entidad distintos de cédulas o de titulización	**0,0**	**1,2**

Grupo. Activos y garantías recibidas comprometidas y pasivos relacionados

Miles de millones de euros

	Pasivos, pasivos contingentes o préstamo de valores asociados a los activos comprometidos	Activos comprometidos y garantías recibidas, incluidos instrumentos de deuda emitidos por la entidad distintos de bonos garantizados o de titulización, comprometidos
Total de fuentes de gravamen (valor en libros)	**302,5**	**398,6**

Los activos comprometidos en balance se elevan a 321.500 millones de euros, de los cuales el 67% son préstamos y anticipos (hipotecarios, corporativos...). Por su parte, los activos comprometidos fuera de balance se sitúan en 77.000 millones de euros y corresponden, en su gran mayoría, a títulos de deuda recibidos en garantías en operaciones de adquisición de activos y que han sido reutilizados.

Entre ambas categorías suman un total de 398.600 millones de euros de activos gravados, que dan lugar a un volumen de pasivos asociados a los mismos de 302.500 millones de euros.

Al cierre de 2019 el total de activos comprometidos en operaciones de financiación representa el 24,1% del balance ampliado del Grupo bajo el criterio EBA (total activo más garantías recibidas: 1.655.600 millones de euros). Este porcentaje se ha reducido desde el 24,8% que presentaba el Grupo a cierre de 2018. Esta reducción es fruto, entre otros motivos, de que el Grupo ha comenzado a devolver parte de la financiación recibida del Banco Central Europeo bajo el programa TLTRO-II.

Gestión de la calificación crediticia

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*.

Las agencias de calificación revisan periódicamente los *ratings* del Grupo. La calificación de la deuda depende de una serie de factores endógenos de la entidad (modelo de negocio, estrategia, capital, capacidad de generación de resultados, liquidez,...) y de otros exógenos relacionados con el entorno económico general, la situación del sector y del riesgo soberano de las geografías donde opera.

La metodología de las agencias limita en algunos casos el *rating* de un banco por encima del *rating* soberano de su domicilio social.

Santander mantiene una calificación por encima de la deuda soberana de su domicilio social con DBRS y Moody's y en el mismo nivel con Fitch y S&P. Estas calificaciones por encima del soberano reconocen la fortaleza financiera y diversificación de Santander.

A cierre de 2019, las calificaciones con las principales agencias son:

Agencias de calificación

	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
DBRS	A (Alto)	R-1 (medio)	Estable
Fitch Ratings	A-(SeniorA)	F2 (Senior F1)	Estable
Moody's	A2	P-1	Estable
Standard & Poor's	A	A-1	Estable
Scope	AA-	S-1+	Estable
JCR Japan	A+	—	Estable

Durante 2019 no se han producido modificaciones en las calificaciones, habiendo sido confirmadas las arriba indicadas por Fitch, Moody's, S&P, Scope y JCR Japan.

Perspectivas de financiación para 2020

El Grupo comienza 2020 con una cómoda situación de partida y con buenas perspectivas para la financiación en el ejercicio. Sin embargo, en el entorno persisten factores de incertidumbre vinculados a la geopolítica y a la regulación financiera.

En el conjunto del Grupo se prevé una dinámica de crecimiento del crédito similar a la de años anteriores, en un entorno en que está previsto que los depósitos de clientes aumenten algo menos. La combinación de ambos factores anticipa que el negocio comercial puede ser más demandante de liquidez que en ejercicios precedentes. Las mayores necesidades de liquidez vendrán de las unidades de mayor tamaño: España, Reino Unido, Brasil y Santander Consumer Finance.

El foco del Grupo en los próximos años estará en la devolución de los programas de financiación a largo plazo puestos en marcha por el Banco Central Europeo y por el Banco de Inglaterra.

Con vencimientos asumibles en próximos trimestres, ayudados por el reducido peso del corto plazo y una dinámica vital de emisiones de medio y largo plazo que, por las razones antedichas, se prevé que sea de mayor intensidad que la del pasado año pero en línea con otros ejercicios, el Grupo gestionará cada geografía, optimizando el uso de la liquidez, de forma que le permita mantener una estructura de balance sólida en las unidades y en el Grupo.

En la planificación de sus emisiones, el Grupo ha tenido en cuenta criterios tanto de coste como de diversificación por instrumentos, geografías, mercados, así como la construcción de colchones de pasivos con capacidad de absorción de pérdidas en caso de resolución, sean o no computables en capital.

Los planes financieros desarrollados por el Grupo aseguran que este cumple en todo momento, tanto con las exigencias regulatorias, como con las que se derivan de su marco de apetito de riesgo.

Por ejemplo, el plan de financiación 2020-2021 de Banco Santander, S.A. contempla el aumento de las emisiones elegibles para TLAC para gestionar los mayores requerimientos y pre-financiar las emisiones que pierden elegibilidad para TLAC en 2021, además de seguir completando los *buffers* de AT1 y T2 sujetos al crecimiento de activos ponderados por riesgo (APRs). Asimismo, el plan contempla la financiación del crecimiento del balance, la devolución de los fondos tomados al BCE (TLTRO) y la sustitución de vencimientos de emisiones.

3.5 Gestión y adecuación del capital. Ratios de solvencia[1]

- Al cierre del año, la ratio CET1 se sitúa en el 11,65% tras aumentar en 35 puntos básicos en el año. En el año, generación bruta récord de 97 puntos básicos compensada parcialmente por impactos regulatorios (-62 puntos básicos).
- La ratio de capital total *fully loaded* es del 15,02%, con aumento de 25 puntos básicos en el año.
- Continúa profundizándose en la cultura de gestión activa de capital en todos los niveles de la organización.

La gestión y adecuación de capital en Santander busca garantizar la solvencia de la entidad y maximizar su rentabilidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos internos de capital así como los requerimientos regulatorios.

Es una herramienta estratégica fundamental para la toma de decisiones a nivel local y corporativo y permite fijar un marco común de actuación estableciendo una definición y homogeneización de criterios, políticas, funciones, métricas y procesos relativos a la gestión de capital.

El desarrollo de la función de capital del Grupo se realiza a dos niveles:

- **Capital regulatorio**: la gestión regulatoria parte del análisis de la base de capital, de las ratios de solvencia bajo criterio de la normativa vigente y de los escenarios utilizados en la planificación de capital. El objetivo es que la estructura de capital sea lo más eficiente posible, tanto en términos de coste, como en cumplimiento de los requerimientos de los reguladores. La gestión activa del capital incluye estrategias de asignación de capital y uso eficiente a los negocios así como titulizaciones, ventas de activos y emisiones de instrumentos de capital (híbridos de capital y deuda subordinada).
- **Capital económico**: el modelo de capital económico tiene como objetivo garantizar que el Grupo asigna adecuadamente el capital del que dispone para todos los riesgos a los que está expuesto como consecuencia de su actividad y de su apetito de riesgo, y tiene como fin optimizar la creación de valor del Grupo y de las unidades de negocio que lo integran.

La medición real económica del capital necesario para una actividad, junto con el retorno de este, permite conseguir la optimización de creación de valor, mediante la selección de las actividades que maximizan el retorno del capital. Esta asignación se realiza bajo distintos escenarios económicos, tanto previstos como poco probables pero plausibles, y con el nivel de solvencia decidido por el Grupo.

Grupo Santander considera las siguientes magnitudes relacionadas con el concepto de capital:

Capital regulatorio

- **Requerimientos de capital**: cantidad mínima de recursos propios exigidos por el regulador para garantizar la solvencia de la entidad en función de sus riesgos de crédito, mercado y operacional.
- **Capital computable**: cantidad de recursos propios considerados elegibles por el regulador para cubrir las necesidades de capital. Sus elementos principales son el capital contable y las reservas.

Capital económico

- **Autoexigencia de capital**: cantidad mínima de recursos propios que Santander necesita con un determinado nivel de probabilidad para absorber las pérdidas inesperadas derivadas de la exposición actual al conjunto de todos los riesgos asumidos por la entidad (se incluyen riesgos adicionales a los contemplados en los requerimientos del capital regulatorio).
- **Capital disponible**: cantidad de recursos propios considerados elegibles por la propia entidad financiera bajo su criterio de gestión para cubrir sus necesidades de capital.

Coste del capital

Rentabilidad mínima exigida por los inversores (accionistas) como remuneración por el coste de oportunidad y por el riesgo asumido al invertir su capital en la entidad. Representa una 'tasa de corte' o 'rentabilidad mínima' a alcanzar y permitirá a los analistas comparar la actividad de las unidades de negocio y analizar su eficiencia.

Ratio de apalancamiento

Medida regulatoria que vigila la solidez y fortaleza de la entidad financiera relacionando el tamaño de esta con su capital. Se calcula como el cociente entre el Tier 1 y la exposición de apalancamiento, que considera el tamaño del balance con algunos ajustes por derivados, operaciones de financiación de valores y cuentas de orden.

Rentabilidad ajustada al riesgo (RoRAC)

Se define como la rentabilidad (entendida como resultado neto de impuestos) sobre el capital económico exigido internamente. Dada esta relación, un mayor nivel de capital económico disminuye el RoRAC. Por este motivo, el Grupo debe exigir mayor rentabilidad a aquellas operaciones o unidades de negocio que supongan un mayor consumo de capital.
Tiene en cuenta el riesgo de inversión, es por tanto una medida de rentabilidad ajustada al riesgo.
El uso del RoRAC permite al Grupo gestionar mejor, evaluar la rentabilidad ajustada al riesgo asumido y ser más eficiente en la toma de decisiones de inversión.

Rentabilidad ajustada al consumo regulatorio (RoRWA)

Rentabilidad (entendida como resultado neto de impuestos) sobre los activos ponderados por riesgo correspondientes a un negocio. El uso del RoRWA permite al Grupo establecer estrategias de asignación de capital regulatorio y favorecer la obtención del máximo rendimiento sobre el mismo.

Creación de valor

Beneficio generado por encima del coste del capital económico. El Grupo creará valor cuando el RoRAC sea superior a su coste de capital, destruyendo valor en caso contrario. Mide la rentabilidad ajustada al riesgo en términos absolutos (unidades monetarias) complementando el punto de vista del RoRAC.

Pérdida esperada

Es la pérdida por insolvencias que, como media, la entidad tendrá a lo largo de un ciclo económico. La pérdida esperada considera las insolvencias como un coste que podría reducirse mediante una adecuada selección del crédito.

1. Todas las cifras de 2018 y 2019 calculadas con la aplicación de las disposiciones transitorias de la NIIF 9 salvo indicación en contrario. Si no se hubiera aplicado, el impacto total en la ratio CET1 *fully loaded* a diciembre 2019 sería de -24 pb.

Prioridades y principales actividades en la gestión de capital del Grupo

Entre las actividades de gestión de capital del Grupo destacan:

- Establecimiento de objetivos de solvencia y de aportaciones de capital alineados con los requisitos normativos mínimos y con las políticas internas, para garantizar un sólido nivel de capital, coherente con el perfil de riesgo del Grupo, y un uso eficiente del capital a fin de maximizar el valor para el accionista.
- Desarrollo de un plan de capital para cumplir dichos objetivos coherentes con el plan estratégico. La planificación del capital es una parte esencial de la ejecución del plan estratégico a tres años.
- Evaluación de la adecuación del capital para garantizar que el plan de capital es coherente con el perfil de riesgo del Grupo y con su marco de apetito de riesgo también en escenarios de estrés.
- Desarrollo del presupuesto de capital anual como parte del proceso presupuestario del Grupo.
- Seguimiento y control de la ejecución del presupuesto del Grupo y de los países, y elaboración de planes de acción para corregir cualquier desviación del mismo.
- Cálculo de métricas de capital.
- Elaboración de informes de capital internos, así como informes para las autoridades supervisoras y para el mercado.

A continuación se detallan las acciones más relevantes:

Emisiones de instrumentos híbridos de capital

En febrero de 2019, Banco Santander, S.A. realizó una emisión de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) por importe de 1.200 millones de dólares estadounidenses para sustituir la amortización anticipada de una emisión en dólares de similar importe realizada en 2014.

Tras la eliminación de la necesidad de pre-aprobación para computar emisiones de terceros países (mediante el Real Decreto 309/2019), se ha incluido al cómputo de capital total del Grupo 800 millones de euros correspondientes a emisiones T2 de Chile y México que cumplen con las condiciones para ser computables.

Política de dividendos

En febrero de 2019, el consejo de administración anunció su intención de:

- fijar un *pay-out ratio* del 40-50% del beneficio ordinario atribuido en el medio plazo, elevándolo desde el 30-40%;
- la proporción de dividendo en efectivo no fuera inferior a la de 2018;
- y, como se anunció en la Junta General Ordinaria de 2018, efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2019.

Mayor detalle en el capítulo de Gobierno corporativo, sección 3.3 'dividendos'.

Profundizar en la cultura de gestión de capital activa

La continua mejora de las ratios de capital es reflejo de la estrategia de crecimiento rentable seguida por el Grupo y de una cultura de gestión de capital activa en todos los niveles de la organización.

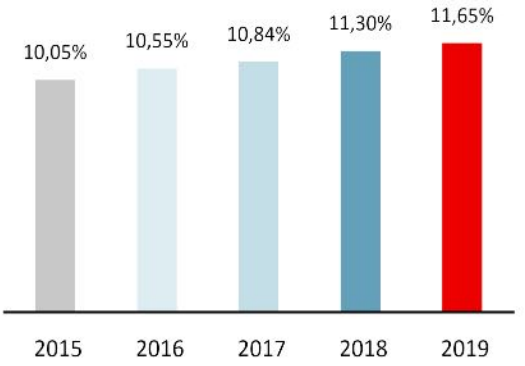
Destacan:

- El reforzamiento de los equipos dedicados a la gestión de capital y mayor coordinación del Centro Corporativo y los equipos locales.
- Todos los países y unidades de negocio han desarrollado sus planes individuales de capital con el foco puesto en tener un negocio que maximice el retorno sobre el capital.
- Un mayor peso del mismo en los incentivos. En este sentido, ciertos aspectos relacionados con la gestión del capital y su rentabilidad son tenidos en cuenta en la retribución variable de los miembros de la alta dirección:
  - Entre las métricas tenidas en cuenta se encuentran el CET1 *fully loaded* del Grupo, la contribución de capital a la ratio del Grupo de los países o la rentabilidad sobre los fondos propios (RoTE) y activos (RoRWA).
  - Entre los aspectos cualitativos contemplados destaca la adecuada gestión de cambios regulatorios en el capital, la gestión efectiva del capital en las decisiones de negocio, la generación de capital sostenible en el tiempo y una asignación efectiva del mismo.

En paralelo, se sigue desarrollando un programa de actuación para la mejora continua de las infraestructuras, procesos y metodologías que dan soporte a todos los aspectos relacionados con capital, con el objetivo de profundizar aún más en la gestión activa del capital, poder atender de forma más ágil los numerosos y crecientes requerimientos regulatorios y llevar a cabo todas las actividades asociadas a este ámbito de una forma más eficiente.

Evolución CET1 *fully loaded*

%



Evolución de las ratios de capital en 2019

Las ratios *phased-in* se calculan aplicando los calendarios transitorios de implantación de CRR, mientras que las ratios *fully loaded* se calculan sin aplicar ningún calendario, es decir, con la norma final.

El 1 de enero de 2018, entró en vigor la NIIF 9 que implicó varios cambios contables que afectan a las ratios de capital. Santander optó por aplicar el *phased-in* utilizando las disposiciones transitorias, lo que implica un calendario transitorio durante cinco años.

Considerando este criterio, la ratio CET1 *fully loaded* es del 11,65% a diciembre. El aumento de 35 puntos básicos en el año se debe principalmente a la generación de beneficio ordinario y gestión proactiva de activos de riesgo, que hacen que la generación orgánica sea de 79 pb.

A esta generación orgánica se une la favorable evolución del componente de mercados (+22 pb), por la recuperación de las carteras disponibles para la venta (por caídas de tipos de interés) y un impacto positivo por perímetro de +11 pb (principalmente por la adquisición de minoritarios de México y la integración del negocio de custodia), compensado parcialmente por el impacto negativo de los costes de reestructuración (-15 pb).

La resultante de todo ello es un aumento de 97 puntos básicos en el año que llevaría al CET1 *fully loaded* de diciembre a 12,27% antes de los impactos contables y regulatorios registrados en el año (-62 pb, consecuencia principalmente de e la aplicación NIIF 16 y TRIM -*Targeted Review of Internal Models*).

Evolución CET1 FL en 2019

%



La ratio de capital total *fully-loaded* se sitúa en el 15,02% a diciembre, con incremento de 25 puntos básicos en el año.

Respecto a la ratio de apalancamiento *fully-loaded* se sitúa en el 5,1% (5,1% en 2018).

Los recursos propios computables *phased-in* se sitúan en 91.067 millones de euros al cierre del ejercicio. Este importe equivale a una ratio de capital total del 15,05% y un CET1 *phased-in* del 11,65%.

Principales cifras de capital y ratios de solvencia

Millones de euros

	Fully loaded		*Phased-in*	
	2019	2018	2019	2018
Common equity (CET1)	70.497	66.904	70.497	67.962
Tier1	78.964	75.838	79.536	77.716
Capital total	90.937	87.506	91.067	88.725
Activos ponderados por riesgo	605.244	592.319	605.244	592.319
Ratio CET1	11,65%	11,30%	11,65%	11,47%
Ratio T1	13,05%	12,80%	13,14%	13,12%
Ratio de capital total	15,02%	14,77%	15,05%	14,98%
Ratio de apalancamiento	5,11%	5,10%	5,15%	5,22%

Capital regulatorio (*phased-in*). Variaciones

Millones de euros

	2019
Capital Core Tier 1	
Cifra inicial (31/12/2018)	67.962
Acciones emitidas en el año y prima de emisión	1.644
Autocartera y acciones propias financiadas	1
Reservas	(2.185)
Beneficio atribuible neto de dividendos	3.092
Otros ingresos retenidos	89
Intereses minoritarios	(540)
Reducción/(incremento) en el fondo de comercio y otros intangibles	166
Resto de deducciones	269
Cifra final (31/12/2019)	70.497
Capital Tier 1 adicional	
Cifra inicial (31/12/2018)	9.754
Instrumentos computables AT1	(457)
Excesos T1 por las filiales	(258)
Valor residual intangibles	—
Deducciones	—
Cifra final (31/12/2019)	9.039
Capital Tier 2	
Cifra inicial (31/12/2018)	11.009
Instrumentos computables T2	1.054
Fondos genéricos y exceso insolvencias IRB	—
Excesos T2 por las filiales	(532)
Deducciones	—
Cifra final (31/12/2019)	11.531
Deducciones al capital total	—
Cifra final capital total (31/12/2019)	**91.067**

A continuación se incluye un detalle general de los activos ponderados por riesgo totales que conforman el denominador de los requerimientos de capital en función del riesgo, así como su distribución por segmento geográfico:

Activos ponderados por riesgo

Millones de euros

	Activos ponderados por riesgo (APRs)		Requerimientos de capital mínimo
	2019	2018	2019
Riesgo de crédito (excluido riesgo de crédito de contraparte)	**483.341**	**469.074**	**38.667**
Del cual, con el método estándar (SA)	283.385	277.394	22.671
Del cual, con el método FIRB (*Foundation Internal Ratings Based*) [A]	35.583	37.479	2.847
Del cual, con el método AIRB (*Advanced Internal Ratings Based*)	161.548	150.373	12.924
Del que: Renta Variable IRB bajo el método simple o IMA	2.825	3.828	226
Riesgo de Contraparte	**11.070**	**11.987**	**886**
Del cual, con el método de valoración a precio de mercado (IRB)	7.549	7.867	604
Del cual, con el método de valoración a precio de mercado (Estándar)	2.274	1.795	182
Del cual Riesgo por aportaciones al fondo para el *default* de las CCP	259	233	21
Del cual CVA	988	2.092	79
Riesgo de liquidación	**2**	**1**	**—**
Exposición de titulización en *banking book* (*after cap*)	**6.629**	**5.014**	**530**
Del cual, con el método basado en calificaciones internas (IRB)	2.374	4.276	190
Del que, con el método IRB basado en la fórmula supervisora (SFA)	*932*	*1.915*	*75*
Del cual, con el método SEC-IRBA	2.030	—	162
Del cual, con el método SEC-SA	1.014	—	81
Del cual, con el método SEC-ERBA	866	—	69
Del cual, con el método estándar (SA)	346	738	28
Riesgo de mercado	**21.807**	**25.012**	**1.745**
Del cual, con el método estándar (SA)	7.596	11.858	608
Del cual, con los métodos basados en modelos internos (IMA)	14.211	13.154	1.137
Riesgo operacional	**59.661**	**60.043**	**4.773**
Del cual, con el Método Estándar	59.661	60.043	4.773
Importes por debajo de los umbrales de deducción (sujeto a ponderación por riesgo del 250%)	**22.734**	**21.188**	**1.819**
Ajuste mínimo («suelo»)	**—**	**—**	**—**
Total	**605.244**	**592.319**	**48.420**

A. Incluye Renta Variable por el método PD/LGD.

Requerimientos de recursos propios por área geográfica

Millones de euros

	TOTAL	EUROPA	del que: España	del que: Reino Unido	NORTE AMÉRICA	del que: Estados Unidos	SUD AMÉRICA	del que: Brasil	Resto del mundo
Riesgo de crédito	**39.271**	**23.317**	**10.523**	**5.271**	**6.920**	**5.290**	**8.362**	**5.494**	**672**
Del que método IRB [A]	**15.644**	**13.014**	**6.340**	**3.820**	**1.176**	**434**	**868**	**587**	**586**
Administraciones centrales y bancos centrales	67	1	1	—	—	—	11	5	55
Instituciones	666	402	124	123	131	63	57	9	77
Empresas	8.954	6.827	4.036	1.305	1.040	367	797	573	289
Empresas - Financiación especializada	1.485	1.158	437	428	195	33	67	1	66
Empresas - otros	7.469	5.669	3.599	877	845	334	730	572	224
Minoristas - Hipotecas empresas	86	84	84	—	1	1	—	—	—
Minorista - Hipotecas particulares	3.477	3.462	1.170	2.039	3	2	2	1	11
Minorista - *Revolving*	334	333	129	181	—	—	—	—	—
Resto Minorista empresas	356	355	239	—	—	—	—	—	—
Resto Minorista particulares	1.704	1.549	555	172	1	—	1	—	153
Otras exposiciones	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Del que método estándar	**22.671**	**9.396**	**3.277**	**1.450**	**5.744**	**4.856**	**7.445**	**4.859**	**86**
Administraciones centrales y bancos centrales	1.116	594	579	—	89	—	433	393	—
Gobiernos regionales y autoridades locales	25	10	6	—	—	—	15	8	—
Entidades del sector publico	33	4	1	—	19	18	11	—	—
Bancos multilaterales de desarrollo	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Organizaciones internacionales	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instituciones	451	160	80	12	135	107	153	126	3
Empresas	4.943	2.081	418	477	867	850	1.994	1.298	1
Minoristas	8.611	3.147	421	535	2.611	2.198	2.772	2.154	81
Exposiciones garantizadas con bienes inmuebles	3.135	958	204	50	1.033	844	1.144	309	—
Exposiciones de alto riesgo	607	215	64	14	125	94	266	157	1
Exposiciones en situación de mora	175	36	—	16	8	8	131	39	—
Bonos garantizados	17	17	—	14	—	—	—	—	—
Exposiciones frente a instituciones y empresas con calificación crediticia a CP	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Exposiciones frente a instituciones de inversión colectiva (IIC)	15	15	6	1	—	—	—	—	—
Renta variable	26	19	—	—	—	—	7	—	—
Otras exposiciones	3.517	2.139	1.497	331	858	736	519	374	1
Del que Renta Variable (IRB)	**956**	**906**	**906**	**—**	**—**	**—**	**50**	**48**	**—**
Método PD/LGD	226	176	176	—	—	—	50	48	—
Método Simple	730	730	730	—	—	—	—	—	—
Riesgo de contraparte	**282**	**174**	**85**	**53**	**45**	**31**	**62**	**41**	**1**
Del cual, con el método de valoración a precio de mercado (Estándar)	182	97	19	44	39	31	45	33	1
Del cual. Riesgo por aportaciones al fondo para el *default* de las CCP	21	20	16	4	1	—	—	—	—
Del cual, CVA	79	57	50	5	5	—	17	8	—
Riesgo de liquidación	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Exposición de titulización en *banking book* (*after cap*)	**530**	**462**	**184**	**63**	**41**	**41**	**27**	**—**	**—**
Riesgo de mercado	**1.745**	**1.083**	**1.053**	**15**	**170**	**9**	**487**	**259**	**5**
Del cual, con el método estándar (SA)	608	324	294	15	11	9	267	259	5
Del cual, con los métodos basados en modelos internos (IMA)	1.137	759	759	—	159	—	219	—	—
Riesgo Operacional	**4.773**	**2.443**	**729**	**656**	**1.198**	**913**	**1.121**	**649**	**11**
Del cual, con el método estándar	4.773	2.443	729	656	1.198	913	1.121	649	11
Importes por debajo de los umbrales de deducción (sujeto a ponderación por riesgo del 250%)	**1.819**	**1.161**	**1.017**	**17**	**231**	**140**	**424**	**348**	**3**
Ajustes por suelos	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Total	**48.420**	**28.640**	**13.591**	**6.075**	**8.605**	**6.425**	**10.483**	**6.791**	**692**

A. Incluyendo riesgo de crédito contraparte.

La siguiente tabla muestra las principales variaciones en los requerimientos de capital por riesgo de crédito:

Variaciones de capital por riesgo de crédito [A]

Millones de euros

	APRs	Requerimientos de capital
Cifra inicial (31/12/2018)	**504.619**	**40.370**
Tamaño del activo	10.487	839
Actualización del modelo	(1.499)	(120)
Metodología y política	15.209	1.217
Adquisiciones y enajenaciones	399	32
Variaciones del tipo de cambio	2.665	213
Otros	(9.353)	(748)
Cifra final (31/12/2019)	**522.527**	**41.802**

A. Incluye requerimientos de capital de renta variable, titulizaciones y riesgo de contraparte (excluyendo CVA y CCP).

El incremento de los APRs producido en el año (+17.908 millones de euros) se debe principalmente a impactos regulatorios derivados del TRIM y de la aplicación de la NIIF 16, y a cambios en los modelos IRB en España. A este aumento, se añade un crecimiento del negocio principalmente en las geografías de Brasil, EE.UU. y SCF compensado parcialmente con disminuciones del negocio en España. Estas variaciones en los requerimientos se ven compensadas principalmente por la originación de titulizaciones y la recalibración de parámetros regulatorios IRB.

En relación a las ratios regulatorias, Santander cuenta con un superávit de 186 puntos básicos sobre el requerimiento mínimo de ratio total para 2019, teniendo en cuenta los defectos de AT1 y T2.



A. *Buffer* de capital anticíclico.
B. *Buffer* para entidades de importancia sistémica global.
C. *Buffer* de conservación de capital.

En resumen, desde un punto de vista cualitativo, Santander tiene ratios sólidas y adecuadas a su modelo de negocio, la estructura de balance y el perfil de riesgo.

Capital económico

El capital económico es el capital necesario para soportar todos los riesgos de nuestra actividad con un nivel de solvencia determinado. Se mide de acuerdo a un modelo desarrollado internamente. En nuestro caso, el nivel de solvencia está determinado por el *rating* objetivo a largo plazo de 'A' (por encima del *rating* de España), lo que supone aplicar un nivel de confianza del 99,95% (superior al 99,90% regulatorio) para calcular el capital necesario.

El modelo de capital económico de Santander incluye en su medición todos los riesgos significativos en los que incurre el Grupo en su operativa, por lo que considera riesgos como concentración, interés estructural, negocio, pensiones, activos fiscales diferidos (DTAs), fondo de comercio y otros que están fuera del ámbito del denominado Pilar 1 regulatorio. Además, el capital económico incorpora el efecto diversificación que en el caso del Grupo, por la naturaleza multinacional y multinegocio de su actividad, es clave para determinar y entender adecuadamente el perfil de riesgo y solvencia de un grupo de actividad global.

El hecho de que la actividad de negocio del Grupo se desarrolle en diversos países a través de una estructura de entidades legales diferenciadas, con una variedad de segmentos de clientes y productos, e incurriendo también en tipos de riesgo distintos, hace que los resultados del Grupo sean menos vulnerables a situaciones adversas en alguno de los mercados, carteras, clientes o riesgos particulares. Los ciclos económicos, pese al alto grado de globalización actual de las economías, no son los mismos ni tienen tampoco la misma intensidad en las distintas geografías. De esta manera los grupos con presencia global tienen una mayor estabilidad en sus resultados y mayor capacidad de resistencia a las eventuales crisis de mercados o carteras específicas, lo que se traduce en un menor riesgo. Es decir, el riesgo y el capital económico asociado que el Grupo soporta en su conjunto, es inferior al riesgo y al capital de la suma de las partes consideradas por separado.

Por otro lado y a diferencia del criterio regulatorio, el Grupo considera que ciertos activos intangibles como es el caso de los activos por impuestos diferidos, el fondo de comercio y el *software*, son activos que incluso en el hipotético caso de resolución retienen valor, dada la estructura geográfica de filiales del Grupo. Como tal, el activo está sujeto a valoración y por tanto a estimación de su pérdida inesperada como reflejo de capital.

El capital económico constituye una herramienta fundamental para la gestión interna y desarrollo de la estrategia del Grupo, tanto desde el punto de vista de evaluación de la solvencia como de gestión del riesgo de las carteras y de los negocios.

Desde el punto de vista de la solvencia, Santander utiliza, en el contexto del Pilar 2 de Basilea, su modelo económico para el proceso de autoevaluación de capital (PAC o ICAAP en inglés). Para ello, se planifica la evolución del negocio y las necesidades de capital bajo un escenario central y bajo escenarios alternativos de estrés. En esta planificación, el Grupo se asegura de mantener sus objetivos de solvencia incluso en escenarios económicos adversos.

Asimismo, las métricas derivadas del capital económico permiten la evaluación de objetivos de rentabilidad/riesgo, fijación de precios de las operaciones en función del riesgo, valoración de la viabilidad económica de proyectos, unidades o líneas de negocios, con el objetivo último de maximizar la generación de valor para el accionista.

Como medida homogénea de riesgo, el capital económico permite explicar la distribución de riesgo a lo largo del Grupo, poniendo en una métrica comparable, actividades y tipos de riesgo diferentes.

Dada su relevancia en la gestión interna, el Grupo incluye una serie de métricas derivadas del capital económico, tanto desde una perspectiva de necesidades de capital como de rentabilidad/riesgo, dentro de un marco de apetito de riesgo conservador establecido tanto para el Grupo como para las distintas geografías.

El requerimiento por capital económico a diciembre 2019 asciende a 71.253 millones de euros que, comparados con la base de capital económico disponible de 99.598 millones, implican la existencia de un superávit de 28.345 millones.

Reconciliación capital económico y capital regulatorio

Millones de euros

	2019	2018
Capital neto y primas de emisión	60.692	59.046
Reservas y beneficios retenidos	59.016	57.939
Ajustes de valoración	(23.249)	(23.606)
Minoritarios	6.441	6.981
Filtros prudenciales	(639)	(706)
Otros [A]	(2.662)	(1.742)
Base de capital económico disponible	**99.598**	**97.912**
Deducciones	(31.398)	(32.398)
Fondo de comercio	*(25.068)*	*(25.630)*
Otos activos intangibles	*(3.410)*	*(3.014)*
Activos fiscales diferidos	*(2.920)*	*(3.754)*
Resto	2.298	1.390
Base de capital regulatorio (CET1 FL) disponible [B]	**70.497**	**66.904**
Base de capital económico disponible	**99.598**	**97.912**
Capital económico requerido [C]	71.253	71.269
Exceso de capital	28.345	26.643

La principal diferencia respecto al CET1 regulatorio proviene del tratamiento de los fondos de comercio, otros intangibles y DTAs, que consideramos como un requerimiento más de capital en vez de una deducción del capital disponible.

En el gráfico siguiente se resume la distribución de las necesidades de capital económico del Grupo por geografías y, dentro de estas, por tipos de riesgo, a 31 de diciembre de 2019:

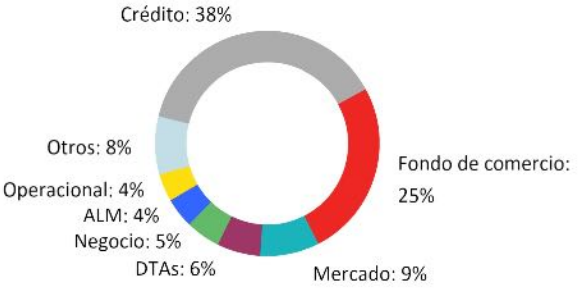
La distribución del capital económico entre las principales áreas de negocio refleja el carácter diversificado de la actividad y riesgo del Grupo. Europa representa un 60% del capital, Norteamérica un 21% y Sudamérica un 19%.

Fuera de las áreas operativas, el Centro Corporativo asume, principalmente, el riesgo por fondos de comercio y el riesgo derivado de la exposición al riesgo de tipo de cambio estructural (riesgo derivado de mantener participaciones de filiales en el exterior en monedas distintas al euro).

El beneficio de diversificación que contempla el modelo de capital económico, incluyendo tanto la diversificación intra-riesgos (asimilable a geográfica) como inter-riesgos, asciende aproximadamente al 30%.

Distribución de las necesidades de capital económico por tipo de riesgo

%



A. Incluye: déficit de provisiones sobre la pérdida esperada económica, activos de pensiones y otros ajustes. Cálculos con la metodología de capital económico 2019.

B. Calculada con la aplicación de las disposiciones transitorias de la NIIF 9.

C. De cara a incrementar la comparabilidad con capital regulatorio, las diferencias de cambio del fondo de comercio debido a movimientos de tipos de cambio están incluidas en el capital económico requerido. Cálculos con la metodología de capital económico 2019.

Distribución de las necesidades de capital económico del Grupo por geografía y tipo de riesgo

Millones de euros. Diciembre 2019

Grupo Santander. Total requerimientos: 71.253

Centro Corporativo [A] 25.644		Europa 27.261		Norteamérica 9.475		Sudamérica 8.873	
Todos los riesgos:		**Todos los riesgos:**		**Todos los riesgos:**		**Todos los riesgos:**	
Fondo de Comercio	71%	Crédito	56%	Crédito	63%	Crédito	66%
Activos fiscales diferidos	15%	ALM	9%	Activos fijos	11%	ALM	8%
Mercado	13%	Pensiones	8%	Negocio	10%	Operacional	7%
Otros	1%	Mercado	8%	Operacional	6%	Negocio	6%
		Otros	20%	Otros	11%	Otros	13%

A. Incluye Santander Global Platform.

RoRAC y creación de valor

Santander utiliza en su gestión del riesgo la metodología RoRAC desde 1993 con las siguientes finalidades:

- Cálculo del consumo de capital económico y retorno sobre el mismo de las unidades de negocio del Grupo, así como de segmentos, carteras o clientes, con el fin de facilitar una asignación óptima del capital.
- Medición de la gestión de las unidades del Grupo mediante el seguimiento presupuestario del consumo de capital y RoRAC.
- Análisis y fijación de precios en el proceso de toma de decisiones sobre operaciones (admisión) y clientes (seguimiento).

La metodología RoRAC permite comparar, sobre bases homogéneas, el rendimiento de operaciones, clientes, carteras y negocios, identificando aquellos que obtienen una rentabilidad ajustada a riesgo superior al coste de capital del Grupo, alineando así la gestión del riesgo y del negocio con la intención de maximizar la creación de valor, objetivo último de la alta dirección del Grupo.

Asimismo, Santander evalúa de forma periódica el nivel y la evolución de la creación de valor (CV) y la rentabilidad ajustada a riesgo (RoRAC) del Grupo y de sus principales unidades de negocio. La CV es el beneficio generado por encima del coste del capital económico (CE) empleado y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Creación de valor = beneficio consolidado del ejercicio – (capital económico promedio x coste de capital)

El beneficio utilizado se obtiene realizando en el resultado consolidado del ejercicio los ajustes necesarios para eliminar del mismo aquellos factores que no forman parte de nuestro negocio ordinario, y obtener de esta forma aquel resultado ordinario que cada unidad obtiene en el ejercicio de su actividad.

La tasa mínima de rentabilidad sobre capital que debe alcanzar una operación viene determinada por el coste de capital, que es la remuneración mínima exigida por sus accionistas. Para su cálculo se añade a la rentabilidad libre de riesgo la prima que el accionista exige por invertir en Santander. Esta prima dependerá esencialmente de la mayor o menor volatilidad en la cotización de las acciones del Banco con relación a la evolución del mercado. El coste de capital del Grupo para 2019 fue de 8,30% (frente al 8,86% del año anterior).

En la gestión interna del Grupo, además de revisar anualmente el coste de capital, también se estima un coste de capital para cada unidad de negocio, considerando las características específicas de cada mercado, bajo la filosofía de filiales autónomas en capital y liquidez, para evaluar si cada negocio es capaz de generar valor de forma individual.

Si una operación o cartera obtiene una rentabilidad positiva estará contribuyendo a los beneficios del Grupo, pero solo estará creando valor para el accionista cuando dicha rentabilidad exceda el coste del capital.

El detalle de creación de valor y RoRAC a diciembre de 2019 de las principales áreas de negocio del Grupo se muestra en el siguiente cuadro:

Creación de valor [A] y RoRAC

Millones de euros

	2019		2018	
Segmentos principales	RoRAC	Creación de valor	RoRAC	Creación de valor
Europa	17,8%	2.698	17,9%	2.745
Norteamérica	20,3%	1.019	18,3%	709
Sudamérica	36,6%	2.658	33,9%	2.235
Total Grupo	**12,5%**	**3.231**	**12,6%**	**2.835**

A. La creación de valor ha sido calculada con el coste de capital de cada unidad. El RoRAC total del Grupo incluye las unidades operativas, el Centro Corporativo y SGP, reflejando la totalidad del capital económico del Grupo así como el retorno generado.

Planificación de capital y ejercicios de estrés

Los ejercicios de estrés de capital constituyen una herramienta clave en la evaluación dinámica de los riesgos y la solvencia de las entidades bancarias.

Se trata de una evaluación a futuro (*forward-looking*), basada en escenarios tanto macroeconómicos como idiosincráticos que sean de baja probabilidad pero plausibles. Para ello, es necesario contar con modelos de planificación robustos, capaces de trasladar los efectos definidos en los escenarios proyectados a los diferentes elementos que influyen en la solvencia de la entidad.

El fin último de los ejercicios de estrés de capital consiste en realizar una evaluación completa de los riesgos y la solvencia de las entidades, que permita determinar posibles exigencias de capital en caso de que estas sean necesarias, al incumplir las entidades los objetivos de capital definidos, tanto regulatorios como internos.

Internamente, Santander tiene definido un proceso de estrés y planificación de capital, no solo para dar respuesta a los distintos ejercicios regulatorios, sino como una herramienta clave integrada en la gestión y la estrategia del Grupo.

El proceso interno de estrés y planificación de capital tiene como objetivo asegurar la suficiencia de capital actual y futura, incluso ante escenarios económicos poco probables aunque plausibles. Para ello, a partir de la situación inicial del Grupo (definida por sus estados financieros, su base de capital, sus parámetros de riesgo y sus ratios tanto regulatorias como económicas), se estiman los resultados previstos de la entidad para distintos entornos de negocio (incluyendo recesiones severas además de entornos macroeconómicos esperados) y se obtienen las ratios de solvencia del Grupo proyectadas en un periodo habitualmente de tres años.

El proceso planificado ofrece una visión integral del capital del Grupo para el horizonte temporal analizado y en cada uno de los escenarios definidos. Incorpora en dicho análisis las métricas, tanto de capital regulatorio, como de capital económico.

La estructura del proceso en vigor se recoge en el siguiente gráfico:



La estructura presentada facilita la consecución del objetivo último que persigue la planificación de capital, al convertirse en un elemento de importancia estratégica para Santander que:

- Asegura la solvencia de capital, actual y futura, incluso ante escenarios económicos adversos.
- Permite una gestión integral del capital e incorpora un análisis de impactos específicos, facilitando su integración en la planificación estratégica del Grupo.
- Permite mejorar la eficiencia en el uso de capital.
- Apoya el diseño de la estrategia de gestión de capital del Grupo.
- Facilita la comunicación con el mercado y los supervisores.

Adicionalmente, todo el proceso se desarrolla con la máxima involucración de la alta dirección y su estrecha supervisión, así como bajo un marco que asegura que el gobierno es el idóneo y que todos los elementos que configuran el mismo están sujetos a unos adecuados niveles de cuestionamiento, revisión y análisis.

Uno de los elementos clave en los ejercicios de planificación de capital y análisis de estrés, por su especial relevancia en la proyección de la cuenta de resultados bajo los escenarios adversos definidos, consiste en el cálculo de las provisiones que serán necesarias bajo dichos escenarios, principalmente las que se producen para cubrir las pérdidas de las carteras de crédito.

En concreto, para el cálculo de las provisiones por insolvencias de la cartera de crédito, Santander utiliza una metodología que asegura que en todo momento se dispone de un nivel de provisiones que cubre todas las pérdidas de crédito proyectadas por sus modelos internos de pérdida esperada, basados en los parámetros de exposición a *default* (EAD), probabilidad de *default* (PD) y severidad o pérdida una vez producido el *default* (LGD).

Esta metodología se encuentra ampliamente aceptada y es similar a la que se utilizó en el ejercicio de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA por sus siglas en inglés) de 2018, así como en los anteriores del 2011, 2014 y 2016 o en la prueba de resistencia del sector bancario español del año 2012.

Durante 2018 esta metodología se adaptó para incorporar los cambios derivados de la entrada en vigor de la norma internacional de información financiera conocida como IFRS9 por lo que el Grupo dispone de modelos para el cálculo de saldos por *stages* (S1, S2, S3) así como las migraciones entre ellos y las dotaciones por pérdidas de crédito conforme a los nuevos estándares.

Finalmente, el proceso de planificación de capital y análisis de estrés culmina con el análisis de la solvencia bajo los distintos escenarios diseñados y a lo largo del horizonte temporal definido. Con el objetivo de valorar la suficiencia de capital y asegurar que Grupo Santander cumple, tanto con los objetivos de capital definidos internamente, como con todos los requerimientos regulatorios.

En caso de que no se cumpliera con los objetivos de capital fijados, se definiría un plan de acción que contemplase las medidas necesarias para poder alcanzar los mínimos de capital deseados. Dichas medidas son analizadas y cuantificadas como parte de los ejercicios internos aunque no sea necesaria su puesta en funcionamiento al superar los umbrales mínimos de capital.

Hay que señalar que este proceso interno de estrés y planificación de capital se realiza de forma transversal en todo el Grupo, no solamente a nivel consolidado, sino también de forma local en las diferentes unidades que forman el Grupo y que utilizan el proceso de estrés y planificación de capital como herramienta interna de gestión y para dar respuesta a sus requerimientos regulatorios locales.

Desde la crisis económica de 2008 y hasta diciembre de 2019, Santander ha sido sometido a siete pruebas de resistencia (ejercicios de estrés), en las que ha demostrado su fortaleza y su solvencia ante los escenarios macroeconómicos más extremos y severos. En todos ellos queda reflejado que, gracias principalmente al modelo de negocio y la diversificación geográfica existente, Santander es capaz de seguir generando beneficio para sus accionistas y cumpliendo con los requisitos regulatorios más exigentes.

Como se ha comentado anteriormente, además de los ejercicios de estrés regulatorios, el Grupo realiza anualmente desde 2008 ejercicios internos de resistencia, dentro de su proceso de autoevaluación de capital (Pilar 2). En todos ellos ha quedado demostrada, del mismo modo, la capacidad del Grupo para hacer frente a los ejercicios más difíciles, tanto a nivel global como en las principales geografías en las que está presente.

Planes de viabilidad y de resolución (*Recovery and Resolution Plans*) y marco de gestión de situaciones especiales

Este apartado resume los principales avances en el ámbito de la gestión de crisis del Grupo. En concreto, los principales desarrollos en planes de viabilidad, de resolución y el marco de gestión de situaciones especiales.

Planes de viabilidad

Contexto. Durante 2019 se ha preparado la décima versión del plan de viabilidad corporativo, cuya parte más relevante contempla las medidas que Santander tendría disponibles para salir por sí mismo de una situación de crisis muy severa.

Dos de los objetivos más importantes del plan son, en primer lugar, comprobar la factibilidad, eficacia y credibilidad de las medidas de recuperación identificadas en el mismo y, en segundo lugar, el grado de idoneidad de los indicadores de recuperación y sus umbrales respectivos que de ser sobrepasados conllevarían la activación del proceso de escalado en la toma de decisiones para hacer frente a situaciones de estrés.

Con estos fines, el plan corporativo contempla diferentes escenarios de crisis macroeconómica y/o financiera en los que se prevén eventos idiosincráticos y/o sistémicos de relevancia para el Grupo que podrían entrañar la activación del plan.

Además, el plan ha sido diseñado bajo la premisa de que, en caso de activarse, no existirían ayudas públicas extraordinarias, según establece el artículo 5.3 de la BRRD.

Es importante reseñar que el plan no debe interpretarse como un instrumento independiente del resto de mecanismos estructurales establecidos para medir, gestionar y supervisar el riesgo asumido por Grupo Santander. Por ello, el plan se encuentra integrado por las siguientes herramientas (entre otras): el marco de apetito del riesgo (RAF, en inglés), la declaración de apetito del riesgo (RAS, en inglés); el proceso de evaluación de identificación de riesgos (RIA, en inglés), el sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS, en inglés) y los procesos internos de evaluación de suficiencia de capital y liquidez (ICAAP e ILAAP, en inglés). Además, el plan está integrado en los planes estratégicos del Grupo.

Evolución en 2019. Este año se ha continuado con los trabajos de mejora en línea con las exigencias y expectativas del regulador europeo y las mejores prácticas de la industria. Concretamente se han incluido:

(i) Mejoras en el marco de gestión de situaciones especiales para incluir todos los trabajos preventivos y una mayor coordinación con las filiales.

(ii) Simplificación de la toma de decisiones durante una crisis, incluyendo nuevas herramientas como el *Playbook*.

(iii) Nueva metodología para la estimación de la credibilidad y capacidad real de recuperación en distintos escenarios.

Las principales **conclusiones** que se extraen del análisis del contenido del plan corporativo 2019 confirman que:

- No existen interdependencias materiales entre las diferentes geografías del Grupo.
- Las medidas disponibles aseguran una amplia capacidad de recuperación en todos los escenarios planteados en el plan. Además, el modelo de diversificación geográfica del Grupo resulta ser un punto a favor desde la perspectiva de viabilidad.
- Cada filial posee suficiente capacidad de recuperación para emerger por sus propios medios de una situación de *recovery*, lo cual incrementa la fortaleza del modelo del Grupo, basado en filiales autónomas en términos de capital y liquidez.
- Ninguna de las filiales, en caso de graves problemas financieros o de solvencia, podría considerarse con la suficiente relevancia como para suponer una ruptura en los niveles más severos establecidos para los indicadores de recuperación que pudiera suponer la potencial activación del plan corporativo.

- El Grupo dispone de suficientes mecanismos de mitigación para minimizar el impacto económico negativo derivado de un daño potencial a su reputación en distintos escenarios de estrés.

De todo ello se deduce que el modelo y la estrategia de diversificación geográfica del Grupo, basados en un modelo de filiales autónomas en liquidez y capital, continúa siendo fuerte desde una perspectiva de viabilidad.

Regulación y gobernanza. El plan ha sido elaborado de acuerdo con la normativa aplicable en la Unión Europea. El plan también sigue las recomendaciones no vinculantes efectuadas en la materia por organismos internacionales, tales como el Consejo de Estabilidad Financiera (*Financial Stability Board - FSB*).

Al igual que se hizo en versiones anteriores, se presentó en septiembre de 2019 al Mecanismo Único de Supervisión el último plan del Grupo. A partir de ese momento, la autoridad cuenta con un periodo formal de seis meses para hacer las consideraciones formales a dicha entrega.

El plan del Grupo está formado tanto por el plan corporativo (que es el correspondiente a Banco Santander, S.A.) como por los planes locales para las geografías más relevantes (Reino Unido, Brasil, México, Estados Unidos, Alemania, Argentina, Chile, Polonia y Portugal) los cuales son anexados al plan corporativo. Es importante mencionar que, con la salvedad de Chile, en todas las geografías además del requisito Corporativo de elaboración de un plan local, existe un requisito regulatorio local.

La aprobación del plan corporativo le corresponde al consejo de administración del Banco, sin perjuicio de que el contenido y datos relevantes del mismo sean presentados y discutidos previamente en los principales comités de Gestión y Control del Banco (comité de Capital, comité del ALCO Global y Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento). A su vez, la aprobación de los planes locales se lleva a cabo en los órganos locales correspondientes y siempre de forma coordinada con Grupo Santander, ya que deben formar parte del plan del Grupo (al estar anexados al plan corporativo).

Planes de resolución

Santander continúa colaborando con las autoridades competentes en la preparación de los planes de resolución, aportando toda la información que las mismas solicitan para su elaboración.

Las autoridades competentes que forman parte del *Crisis Management Group* (CMG) mantuvieron su decisión sobre la estrategia a seguir para la resolución de Grupo Santander: la llamada *Multiple Point of Entry* (MPE)[2].

Esta estrategia se basa en la estructura jurídica y de negocio con la que opera Santander, organizada en nueve grupos de resolución que podrían resolverse de forma independiente sin implicar a otras partes del Grupo.

En noviembre de 2019 el *Single Resolution Board* (SRB) comunicó a la Entidad la estrategia preferida de resolución así como las prioridades de trabajo para mejorar la resolubilidad del Grupo.

En este sentido, Santander ha seguido avanzando en los proyectos destinados a mejorar su resolubilidad. Para ello se han definido las siguientes líneas de actuación:

1) Asegurar que el Grupo cuenta con un colchón suficiente de instrumentos con capacidad de absorción de pérdidas.

En 2019, el banco ha emitido instrumentos de deuda que cumplen con los criterios para ser admisibles como MREL

Con el objeto de evitar incertidumbre legal en la ejecución del *bail-in* por parte de la autoridad de resolución, en todas las emisiones del Banco que se rigen por un derecho distinto al español, se incluye una cláusula de reconocimiento contractual por la que el acreedor se compromete a acatar cualquier reducción del importe principal o del importe adeudado y cualquier conversión o cancelación derivada del ejercicio de dicha facultad de *bail-in* por parte de la autoridad de resolución.

2) Asegurar que se cuenta con sistemas de información que permitan garantizar la provisión de la información necesaria en caso de resolución con calidad y de forma rápida.

Se continúa trabajando en la sistematización y el refuerzo del gobierno de la información que se le entrega a la autoridad de resolución para la elaboración del plan de resolución.

Por otra parte, se sigue avanzando en los proyectos para contar con repositorios de información sobre:

1. Entidades legales que forman parte de Grupo Santander.
2. Proveedores críticos.
3. Infraestructuras críticas.
4. Contratos financieros de acuerdo con el artículo 71.7 de la BRRD.

3) Garantizar la continuidad operacional en situaciones de resolución

La continuidad operacional se está reforzando mediante la inclusión de cláusulas en los contratos con los proveedores tanto internos como externos, en las que la resolución no se considera un evento de terminación del servicio.

Para ello se ha redactado un modelo de contrato corporativo de tal manera que tanto las renovaciones como los nuevos contratos incluyan este clausulado.

Por parte de los servicios que las infraestructuras de mercado proporcionan a la entidad, se ha llevado a cabo un análisis de los contratos con las principales infraestructuras para confirmar la continuidad de sus servicios en caso de resolución, así como para conocer su política ante eventos de deterioro financiero de las entidades antes de su entrada en resolución.

2. Por excepción a lo anteriormente señalado, la elaboración de los planes de resolución en Estados Unidos corresponde a las propias entidades.

Este análisis se ha realizado en colaboración con los servicios jurídicos de las propias infraestructuras.

Adicionalmente, se están desarrollando planes de contingencia para el caso de que una de las infraestructuras de mercado principales dejase de proporcionar sus servicios debido a resolución de la entidad. Estos planes recogerán las actuaciones que se llevarían a cabo para mitigar el riesgo asociado a dichas infraestructuras en un proceso de entrada en resolución, mediante (i) la identificación y justificación de posibles sustitutos/alternativas así como (ii) la evaluación de las posibles acciones de tipo financiero u operativo que permitirían mitigar el riesgo de pérdida del servicio prestado.

4) Fomentar una cultura de resolubilidad en el Grupo

En este apartado se ha continuado avanzando en la implicación de la alta dirección mediante la elevación al consejo de las cuestiones relativas a la resolubilidad de Grupo Santander y la convocatoria periódica de un steering committee especializado en temas de resolución.

Marco de gestión de situaciones especiales

1. Santander ha revisado el marco de situaciones especiales para ampliar su ámbito de reglamento interno a fin de abarcar dos etapas clave adicionales para la gestión de dichas situaciones: i) preparación de situaciones especiales en la gestión diaria del negocio; y ii) facilitando la resolución. Al marco se lo conoce ahora como marco exhaustivo de situaciones especiales (CSSF, por sus siglas en inglés), en consonancia con su naturaleza más global y amplia en relación con su predecesor.

   Este enfoque exhaustivo del marco garantiza una asignación clara de funciones y responsabilidades para cada una de las tres líneas de defensa en la Corporación y de las correspondientes a las filiales en su relación con dicha corporación.

2. Santander ha seguido interactuando activamente con las principales filiales del Grupo para promover la impartición de sesiones formativas y la ejecución de ejercicios de simulación de crisis. Los escenarios probados están basados generalmente en un evento severo no financiero (p. ej., un ciberataque), y cada vez se están teniendo más en cuenta las implicaciones tanto financieras como para las comunicaciones en su diseño y ejecución.

3. Consolidar una infraestructura tecnológica de gestión de las crisis sólida y fiable, que garantice la activación ágil y rápida de los protocolos y los procedimientos para situaciones especiales, y la gestión efectiva de dichas situaciones suponen una prioridad para el Grupo.

Total Loss Absorbing Capacity (TLAC) y *Minimum Required Eligible Liabilities* (MREL)

En noviembre de 2015, el FSB publicó el *term sheet* del TLAC basado en sus principios, previamente publicados, sobre el marco de gestión de crisis. El objetivo del *term sheet* del TLAC es garantizar que los bancos de importancia sistémica global (G-SIBs), tengan la capacidad de absorción de pérdidas y de recapitalización necesaria para garantizar que, en los procedimientos de resolución e inmediatamente después, puedan mantenerse las funciones esenciales sin poner en peligro el dinero de los contribuyentes, fondos públicos, o la estabilidad financiera.

El *term sheet* del TLAC exige que se determine un requerimiento mínimo de TLAC de manera individual para cada G-SIBs como el mayor de (a) el 16% de los activos ponderados por riesgos, a partir del 1 de enero de 2019, y el 18%, a partir del 1 de enero de 2022; (b) el 6% de la exposición de la ratio de apalancamiento Tier 1 de Basilea III, a partir del 1 de enero de 2019, y 6,75%, a partir del 1 de enero de 2022.

Algunas jurisdicciones ya han implementado el *term sheet* del TLAC en su legislación (como es el caso de Europa a través de la CRR 2 y de la BRRD 2, y de Estados Unidos). En otras jurisdicciones en las que el banco también está presente, como es el caso de Brasil y México, este requerimiento todavía no se ha implementado.

El calendario de exigencia de entrada en vigor para países emergentes concede un horizonte temporal más extenso y el requerimiento no se exige hasta 2025. En Europa, en junio de 2019 se publicaron los textos finales que revisan el marco de resolución: CRR 2 y BRRD 2. Uno de los objetivos principales de esta revisión es implementar el requerimiento de TLAC en Europa. La CRR 2 entró en vigor en el mismo mes de junio de 2019, mientras que la BRRD 2 deberá ser transpuesta en los Estados Miembros como muy tarde en diciembre de 2020.

Para las G-SIBs, la CRR 2 introduce el requisito mínimo establecido en el t*erm sheet* del TLAC (16%/18%), que habrá de estar conformado por pasivos subordinados, a excepción de un porcentaje de deuda senior (2,5%/3,5%). Para los grandes bancos (cuyo total activo supere 100.000 millones de euros) el requerimiento de subordinación estará fijado en 13,5% de los activos ponderados por riesgos o 5% de la exposición de la ratio de apalancamiento Tier 1 de Basilea III si este fuera mayor. Para las entidades no sistémicas o entidades no grandes, el requerimiento de subordinación estará determinado caso a caso por la autoridad de resolución.

Para las entidades G-SIBs, al mínimo requerimiento de la CRR, se le añadirá un requerimiento adicional, o Pilar 2, resultado de aplicar la metodología de MREL de la BRRD 2. Es decir, el Banco seguirá estando sujeto al requerimiento MREL específico para la entidad (es decir, un requerimiento MREL Pilar 2 *add-on*), que podría ser mayor que el requerimiento TLAC estándar (que sería implementado como requerimiento MREL Pilar 1 para G-SIBs).

Banco de España notificó formalmente en noviembre de 2019 el requisito mínimo (vinculante) de fondos propios y pasivos admisibles (MREL) para el grupo de resolución de Banco Santander, S.A. a nivel subconsolidado, el cual debe ser cumplido desde el 1 de enero de 2020. El requerimiento se fijó al nivel del 16,81% de los pasivos y fondos propios a partir de información de diciembre 2017, representando el 28,60% de los activos ponderados por riesgos del grupo de Resolución.

Del requerimiento total de MREL, el 11,48% de los pasivos y fondos propios deberá cumplirse con instrumentos subordinados, teniéndose en cuenta una concesión del 2,5% sobre el importe total de los activos ponderados por riesgo.

A 31 de diciembre de 2019 Banco Santander, S.A. cumple con los requisitos MREL tras la emisión de pasivos elegibles realizadas en los dos últimos años.

4. Información por segmentos

4.1 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 (ver también la nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas).

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

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

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

Durante 2019 se han realizado cambios en los segmentos reportados para reflejar nuestra estructura actual organizativa y de gestión.

Este cambio en nuestros segmentos reportados tiene por objeto alinear la información de los mismos con la gestión de los segmentos y unidades y no tiene impacto en las cifras contables a nivel Grupo. Las principales variaciones, que se han aplicado a la información segmentada en todos los periodos incluidos en los estados financieros consolidados, son las siguientes:

Segmentos principales

1. Creación del nuevo segmento geográfico Europa, que incluye las unidades existentes del anterior segmento de Europa continental (España, Portugal, Polonia y SCF) más Reino Unido (que antes era un segmento en sí mismo).
   - Reino Unido está alineado con la estructura *ring-fencing*, incluyendo productos y servicios ofrecidos y distribuidos a nuestros clientes *retail* y a la mayoría de las empresas. Los negocios excluidos se incorporan al resto de Europa.
   - España incorpora ahora la unidad Actividad Inmobiliaria España, incluida anteriormente en el resto de Europa, y excluye algunos negocios de tesorería, ahora reportados en el resto de Europa, y el banco *online* Openbank, que se incorpora al nuevo segmento digital Santander Global Platform (SGP).
   - El resto de Europa incluye principalmente (i) los negocios de SCIB tanto de las sucursales de Banco Santander S.A. fuera de España (incluidos los negocios excluidos de Reino Unido como resultado del *ring-fencing*) como de la tesorería de España y (ii) los negocios de WM&I de Banca Privada en Suiza, fondos de inversión en Luxemburgo y Seguros en Zurich.
2. Creación del nuevo segmento geográfico Norteamérica, que comprende las unidades existentes del segmento anterior de EE.UU. más México.
3. Creación del nuevo segmento geográfico Sudamérica, que comprende las unidades existentes del segmento anterior Latinoamérica, con la excepción de México.
4. Creación de un nuevo segmento de reporte, Santander Global Platform (SGP), que incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad:
   - Nuestro banco 100% digital Openbank y Open Digital Services.
   - Global Payments Services, nuestra plataforma de pagos para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, con propuestas de valor desarrolladas globalmente. Incluye Superdigital, *Pago FX* y los negocios globales de reciente lanzamiento (Global Merchant Services y Global Trade Services).
   - Digital Assets: activos digitales comunes y Centros de Conocimiento Digital para ayudar a nuestros bancos en su transformación digital.

Segmentos secundarios

5. La Actividad Inmobiliaria España, que antes era un segmento en sí mismo, ahora está incluida en Banca Comercial.
6. El negocio de seguros, previamente incluido en Banca Comercial, se incluye en el segmento Wealth Management, que pasa a denominarse Wealth Management & insurance (WM&I).
7. El nuevo segmento digital (SGP) también se incorpora como segmento secundario.
8. Por último, el cambio en los segmentos reportados incluye también los ajustes de los clientes del Modelo de Relación Global con Clientes entre Banca Comercial y SCIB y entre Banca Comercial y WM&I.

Los cambios en los segmentos secundarios no afectan a los segmentos principales.

El Grupo ha reexpresado los datos correspondientes a los periodos anteriores considerando los cambios mencionados en esta sección.

Tras todo ello, las áreas de negocio operativas 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 áreas operativas y el Centro Corporativo. Las áreas operativas son:

Europa: Incorpora todos los negocios realizados en la región. Se facilita información financiera detallada de España, Portugal, Polonia, SCF (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, SC USA, Banco Santander Puerto Rico, la unidad especializada de Banco Santander International y la sucursal de Nueva York.

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

Santander Global Platform: 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 activos digitales).

Segmentos secundarios

En este segundo nivel de segmentación, el Grupo se estructura en Banca Comercial, SCIB, WM&I y SGP.

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

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

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

Santander Global Platform: 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 activos digitales).

Adicionalmente a los negocios operativos descritos, tanto por áreas geográficas como por negocios, 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 y las asignaciones de capital y liquidez con el resto de los negocios. La parte de saneamientos incorpora la amortización de fondos de comercio y no recoge los gastos de los servicios centrales del Grupo que se imputan a las áreas, con la excepción de los gastos corporativos e institucionales relativos al funcionamiento del Grupo.

Los negocios incluidos en cada uno de los 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.

Tal y como se describe en la sección 3 anterior, los resultados de nuestras áreas de negocio que se presentan a continuación se proporcionan basados únicamente en los resultados ordinarios e incluyendo generalmente 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, también se presentan y se analizan las variaciones interanuales de nuestros resultados sin la incidencia de dicho impacto de los tipos de cambio.

4.2 Resumen de los resultados de las principales áreas del Grupo

2019

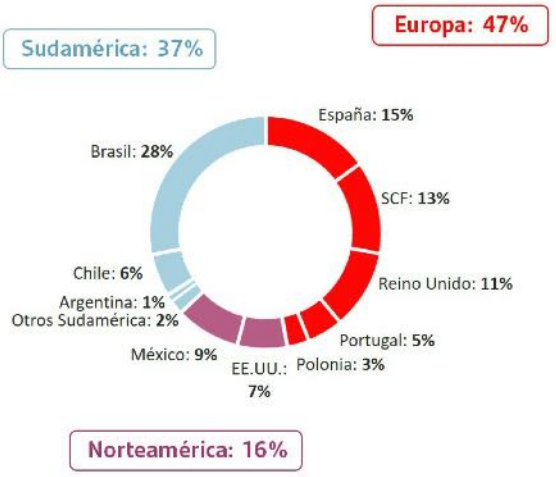
Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
EUROPA	14.201	5.260	21.001	9.957	7.350	4.878
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
NORTEAMÉRICA	8.926	1.776	11.604	6.636	2.776	1.667
Estados Unidos	5.769	947	7.605	4.309	1.317	717
México	3.157	829	3.998	2.327	1.459	950
SUDAMÉRICA	13.316	4.787	18.425	11.769	7.232	3.924
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
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	92	6	81	(159)	(166)	(120)
CENTRO CORPORATIVO	(1.252)	(50)	(1.617)	(1.990)	(2.262)	(2.096)
TOTAL GRUPO	**35.283**	**11.779**	**49.494**	**26.214**	**14.929**	**8.252**
Segmentos secundarios						
BANCA COMERCIAL	33.157	9.094	43.523	24.042	13.265	7.748
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	2.721	1.528	5.284	3.008	2.767	1.761
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	565	1.201	2.223	1.312	1.325	960
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	92	6	81	(159)	(166)	(120)
CENTRO CORPORATIVO	(1.252)	(50)	(1.617)	(1.990)	(2.262)	(2.096)
TOTAL GRUPO	**35.283**	**11.779**	**49.494**	**26.214**	**14.929**	**8.252**

Distribución del beneficio ordinario atribuido a la dominante por segmentos principales [A]

2019



Beneficio ordinario atribuido a la dominante 2019
Mercados principales

Millones de euros. % de variación s/2018 en euros constantes



A. Sobre áreas operativas, sin incluir unidad de Santander Global Platform y Centro Corporativo.

2018

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
EUROPA	14.204	5.435	21.257	10.091	7.491	5.048
España	4.093	2.624	7.615	3.277	2.063	1.554
Santander Consumer Finance	3.723	798	4.610	2.622	2.137	1.293
Reino Unido	4.078	912	5.132	2.295	1.803	1.272
Portugal	858	377	1.344	700	686	479
Polonia	996	453	1.488	848	552	296
Otros	456	272	1.068	350	251	154
NORTEAMÉRICA	8.154	1.615	10.476	5.988	2.337	1.304
Estados Unidos	5.391	859	6.949	3.930	1.113	549
México	2.763	756	3.527	2.058	1.224	755
SUDAMÉRICA	12.891	4.497	17.674	11.117	6.717	3.451
Brasil	9.758	3.497	13.345	8.845	5.185	2.592
Chile	1.944	424	2.535	1.488	1.118	612
Argentina	768	448	1.209	458	183	82
Otros	421	128	585	326	231	165
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	79	7	74	(68)	(70)	(54)
CENTRO CORPORATIVO	(987)	(69)	(1.057)	(1.483)	(1.699)	(1.686)
TOTAL GRUPO	**34.341**	**11.485**	**48.424**	**25.645**	**14.776**	**8.064**
Segmentos secundarios						
BANCA COMERCIAL	32.262	8.870	42.231	22.994	12.654	7.238
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	2.461	1.534	5.077	2.975	2.680	1.691
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	526	1.142	2.099	1.226	1.211	875
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	79	7	74	(68)	(70)	(54)
CENTRO CORPORATIVO	(987)	(69)	(1.057)	(1.483)	(1.699)	(1.686)
TOTAL GRUPO	**34.341**	**11.485**	**48.424**	**25.645**	**14.776**	**8.064**

4.3 Segmentos principales

EUROPA



Beneficio ordinario atribuido

4.878 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- En el actual entorno macroeconómico caracterizado por un prolongado periodo de bajos tipos de interés, estamos trabajando en nuestras franquicias con el objetivo de simplificar nuestro negocio y nuestras estructuras y adaptar nuestras plataformas tecnológicas.
- En volúmenes, y en un entorno de menor crecimiento económico, hemos logrado un aumento interanual del 2% en préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) y del 4% en recursos de la clientela.
- El beneficio ordinario atribuido se sitúa en 4.878 millones de euros, un 3% menos que en 2018 por los menores ROF (mercados) y comisiones (principalmente SCIB) y mayores dotaciones (España y SCF). El margen de intereses se mantiene plano y los costes disminuyen un 2,4% en términos reales, reflejo de las medidas de optimización.

Estrategia

En Europa, las filiales de Santander se gestionan según sus prioridades locales. Junto a ello, en un entorno con una baja demanda de crédito y unos bajos tipos de interés, estamos llevando a cabo iniciativas que permitan la simplificación de nuestros modelos de negocio, servicios compartidos y ahorro de costes. Como ejemplos destacan:

- La simplificación de nuestro negocio, reduciendo el número de productos para ganar en eficiencia y agilidad, pero manteniendo una oferta de valor completa, que sea capaz de atender a las necesidades diarias de nuestros clientes particulares y ofrezca soluciones a medida a pymes y grandes empresas.
- La adaptación de las plataformas tecnológicas y la aceleración del proceso de transformación digital del Banco, que ayude a mejorar la experiencia del cliente y a ampliar los canales de distribución de nuestros productos y servicios.
- La obtención de sinergias de los procesos de integración en marcha, como es el caso de Banco Popular en España y Portugal y el negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska en Polonia.

Todo ello, con el objetivo a medio plazo de obtener ahorros adicionales de mil millones de euros, apoyándonos en nuestras capacidades globales para fortalecer la eficiencia operativa en la región.

Por países, cabe destacar:

- En España, nuestro compromiso por mantener el liderazgo en el mercado, reforzando la vinculación y la experiencia del cliente mediante la transformación digital, a la vez que se obtienen sinergias.
- En Portugal y Polonia, mejora de la rentabilidad y la eficiencia gracias al éxito de las integraciones.
- En Reino Unido, el foco ha sido crecer en el mercado *core* de hipotecas, lanzar la primera fase de nuestro programa de transformación, lo que está empezando a reflejarse en ahorros, y mejorar la asignación de capital.
- En SCF, extraer valor de nuestra posición como entidad especializada, fortaleciendo las relaciones con los fabricantes y el perímetro de los acuerdos.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

9.891

36% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

13.830

+9% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela suben el 6%. En términos brutos, y sin considerar ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, suben el 2% en el año, acusando el desapalancamiento en banca mayorista en España, pero impulsado por SCF (gracias al aumento de las nuevas producciones), Reino Unido (por el crecimiento en hipotecas) y Polonia.

Los depósitos de la clientela aumentan un 5% respecto a 2018. Sin considerar las CTAs ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 2% con crecimiento en todos los países. Los depósitos a la vista se incrementan un 4%, absorbiendo la reducción del plazo del 5%, como consecuencia de la estrategia de reducción del coste del pasivo en España y Polonia.

Los fondos de inversión (+15%) crecen a doble dígito en Polonia (+10%), Portugal (+59%) y Resto de Europa (+64%) e impulsan el aumento de los recursos de la clientela al 4%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 4.878 millones de euros (47% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 10,0%.

Respecto de 2018, sin incidencia de los tipos de cambio, el beneficio ordinario atribuido disminuye un 3%, afectado principalmente por los menores ingresos en Reino Unido, con el siguiente detalle:

- **El margen bruto** baja ligeramente (-1%). El margen de intereses repite por la buena evolución de los volúmenes en SCF y Polonia y los mayores ingresos en SCIB, que compensan la presión competitiva y la caída de volúmenes SVR en Reino Unido, y el impacto en España de los bajos tipos de interés, las menores carteras ALCO y el impacto de la NIIF 16. Los ingresos por comisiones disminuyen un 3%, sobre todo en España, por menor actividad en SCIB. Los ROF caen un 7% frente a un 2018 donde el primer trimestre fue muy bueno en mercados.
- Los **gastos** de administración y amortizaciones bajan un 1% (-2,4% en términos reales), por las eficiencias generadas con la integración de Popular en España y Portugal y por el esfuerzo en los distintos procesos de optimización que se están llevando a cabo.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 17%. Sin embargo el coste del crédito se mantiene en niveles bajos (0,28%), subiendo tan solo 4 puntos básicos en los últimos doce meses.
- Los **otros resultados y dotaciones** disminuyen su pérdida en el año por las liberaciones de otras provisiones en SCF y en Reino Unido.

EUROPA

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	14.201	14.204	0,0	(0,1)
Comisiones netas	5.260	5.435	(3,2)	(3,3)
Resultado por operaciones financieras [A]	1.035	1.115	(7,1)	(7,5)
Otros resultados de explotación	505	503	0,2	0,0
Margen bruto	**21.001**	**21.257**	**(1,2)**	**(1,3)**
Gastos de administración y amortizaciones	(11.044)	(11.165)	(1,1)	(1,3)
Margen neto	**9.957**	**10.091**	**(1,3)**	**(1,4)**
Dotaciones por insolvencias	(1.839)	(1.572)	17,0	16,9
Otros resultados y dotaciones	(768)	(1.028)	(25,2)	(25,3)
Resultado antes de impuestos	**7.350**	**7.491**	**(1,9)**	**(1,9)**
Impuesto sobre beneficios	(1.979)	(2.020)	(2,0)	(2,1)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**5.371**	**5.472**	**(1,8)**	**(1,9)**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**5.371**	**5.472**	**(1,8)**	**(1,9)**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(493)	(424)	16,4	16,7
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**4.878**	**5.048**	**(3,4)**	**(3,4)**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	676.904	639.966	5,8	3,6
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	180.389	172.298	4,7	3,5
Valores representativos de deuda	104.382	118.221	(11,7)	(12,8)
Resto de activos financieros	53.893	49.263	9,4	9,3
Otras cuentas de activo	41.471	40.989	1,2	(0,1)
Total activo	**1.057.038**	**1.020.737**	**3,6**	**1,8**
Depósitos de la clientela	600.380	571.834	5,0	3,0
Bancos centrales y entidades de crédito	189.792	192.685	(1,5)	(2,3)
Valores representativos de deuda emitidos	133.544	129.574	3,1	0,3
Resto de pasivos financieros	60.807	53.687	13,3	13,0
Otras cuentas de pasivo	16.383	18.947	(13,5)	(14,6)
Total pasivo	**1.000.906**	**966.727**	**3,5**	**1,8**
Total patrimonio neto	**56.133**	**54.010**	**3,9**	**2,2**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	650.552	626.205	3,9	1,9
Recursos de la clientela	671.032	634.893	5,7	3,9
Depósitos de la clientela [C]	581.395	557.122	4,4	2,4
Fondos de inversión	89.637	77.771	15,3	14,6
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	10,00	10,86	(0,86)	
Eficiencia	52,6	52,5	0,1	
Ratio de morosidad	3,25	3,67	(0,42)	
Ratio de cobertura	49,8	50,1	(0,3)	
Número de empleados	86.574	93.021	(6,9)	
Número de oficinas	5.336	6.753	(21,0)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

España



Beneficio ordinario atribuido
1.585 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Hemos completado con éxito la integración de Banco Popular con la migración de todas las oficinas y clientes, y con la ejecución del proceso de optimización de la red comercial, alcanzando sinergias adicionales a las previstas.
- Completamos la reorganización del negocio estratégico de seguros, con el fin del acuerdo con Allianz y la creación de las nuevas *joint ventures* de la mano de Aegon y Mapfre.
- Fuerte crecimiento en pymes y empresas, aprovechando nuestras fortalezas como grupo, lo que impulsa un 15% interanual el negocio internacional.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 2% en 2019. Antes de impuestos el aumento es del 5% por el mantenimiento de los ingresos y los menores costes, evolución que implica una mejora de 3,4 puntos porcentuales en la ratio de eficiencia.

Estrategia

Hemos completado con éxito la **integración** de Banco Popular con la migración de todas las oficinas y clientes a Santander, y con la ejecución del proceso de optimización de la red comercial, alcanzando sinergias en costes adicionales a las previstas. Hemos cerrado unas 1.150 oficinas y ya contamos con un equipo de servicios centrales y territoriales unificado.

Además seguimos modernizando la **red de distribución**. En este sentido ya contamos con cerca de 600 oficinas *Smart Red* y 6 establecimientos *Work Café*, en donde estamos maximizando la digitalización y explorando nuevos formatos de relación con los clientes.

En cuanto a las principales **palancas de vinculación** y **evolución por segmentos**:

- Aumento de la transaccionalidad de clientes, con crecimientos del 4% en facturación de tarjetas (tras 2 años de crecimiento interanual del 22%) y del 8% en TPVs. Por su parte, el crédito al consumo sube el 24% interanual impulsado por la preconcesión y contratación digital, lo que nos ha permitido incrementar 151 pb la cuota de mercado.
- También se incrementan aquellos negocios que generan valor, como los seguros (las primas brutas emitidas crecen un 11%) y los fondos de inversión (incremento de patrimonio gestionado de 5.500 millones de euros).
- En pymes lanzamos *Tresmares Capital*, una nueva plataforma independiente de financiación alternativa para este segmento.
- Seguimos apostando por *Santander Personal*, nuestro servicio de gestión personalizada en remoto. Este servicio está ya disponible también para pymes y clientes de Banca Privada.
- Trabajamos en ofertas personalizadas para segmentos clave, ofreciendo propuestas de valor atractivas que favorecen la captación, la vinculación y el dinamismo comercial (*Generación 81* para mujeres, *SmartBank* para jóvenes y *proyecto Senior* para mayores). Y en abril lanzamos el *Plan Smith*, con el objetivo de ser líderes en el segmento de no residentes, a través de una propuesta diferencial de valor enfocada principalmente a cubrir las necesidades de aquellos que adquieren vivienda en España.
- En SCIB continuamos siendo líderes de mercado en las principales *league tables*, potenciando un modelo de optimización de capital y de originación para distribuir.

Por último, el proceso de **transformación digital** nos ha permitido aumentar en el año un 10% el número de clientes digitales y subir el peso de las ventas realizadas por canales digitales hasta el entorno del 29% en el conjunto del año. Seguimos impulsando nuestro concepto de *Digilosofía*, acompañando al cliente a través de nuestra red en su proceso de transformación digital.

Todas estas actuaciones han sido reconocidas por *The Banker* con el galardón como Banco del Año en España.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

2.540

32% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

4.721

+10% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela disminuyen el 6%. En términos brutos y sin ATAs bajan también el 6% en el año, acusando el desapalancamiento en banca mayorista e instituciones por el entorno de mercado y la evolución hacia un modelo más eficiente en capital. A ello se une que la producción en hipotecas todavía no compensa los vencimientos. Por el contrario, el stock de consumo crece durante los últimos doce meses.

Los depósitos de la clientela aumentan un 1% respecto a 2018. Sin CTAs también se incrementa un 1%. Dentro de ellos, los depósitos a la vista suben un 4% absorbiendo la caída del plazo (-12%), consecuencia del entorno de tipos bajos. El coste de los depósitos ha pasado de 34 puntos básicos en el primer trimestre de 2018 a 13 puntos básicos en el cuarto de 2019.

Considerando el incremento registrado por los fondos de inversión (+12%), los recursos de la clientela crecen un 3%. Adicionalmente, se gestionan 14.424 millones de euros en planes de pensiones, los cuales suben un 2% en el año.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 1.585 millones de euros (15% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 10,5%.

Respecto de 2018, el beneficio ordinario atribuido aumenta el 2%. Antes de impuestos, el beneficio aumenta el 5% con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** baja ligeramente (-1%). El margen de intereses disminuye un 4%, por menores volúmenes mayoristas y de la cartera ALCO y el impacto de la NIIF 16, compensado parcialmente por la mejora del diferencial de clientes. Sin el impacto de la NIIF 16, la caída es del 2%.

  Los ingresos por comisiones bajan un 5%, principalmente por menor actividad en SCIB. Los ROF suben un 49%, gracias a una gestión activa de las carteras aprovechando los movimientos del mercado. Y por último, el neto de otros resultados de explotación baja principalmente por los menores resultados por puesta en equivalencia por las ventas de Testa y WiZink.

- Los **gastos de administración y amortizaciones** bajan un 7%, por las eficiencias generadas con la integración de Banco Popular y por el esfuerzo en los distintos procesos de optimización llevados a cabo. Tras ello, la eficiencia se sitúa en el 53,6%, 3,4 puntos porcentuales mejor que en 2018.

- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 9%, si bien mejora la ratio de morosidad (baja 38 puntos básicos en el año), el coste de crédito se mantiene en niveles bajos (43 pb) y el stock de morosos disminuye en más de 1.800 millones de euros.

- Los **otros resultados y dotaciones** incrementan la pérdida en el año, en parte por provisiones para adjudicados y por mayor riesgo operacional.

España

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%
Margen de intereses	3.919	4.093	(4,3)
Comisiones netas	2.481	2.624	(5,5)
Resultado por operaciones financieras [A]	1.046	703	48,8
Otros resultados de explotación	61	195	(68,9)
Margen bruto	**7.506**	**7.615**	**(1,4)**
Gastos de administración y amortizaciones	(4.021)	(4.338)	(7,3)
Margen neto	**3.485**	**3.277**	**6,4**
Dotaciones por insolvencias	(856)	(789)	8,5
Otros resultados y dotaciones	(455)	(425)	7,1
Resultado antes de impuestos	**2.174**	**2.063**	**5,4**
Impuesto sobre beneficios	(589)	(508)	15,9
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.585**	**1.555**	**1,9**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**1.585**	**1.555**	**1,9**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	(1)	(89,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**1.585**	**1.554**	**2,0**
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	185.179	196.101	(5,6)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	78.334	79.100	(1,0)
Valores representativos de deuda	34.288	48.849	(29,8)
Resto de activos financieros	1.393	2.515	(44,6)
Otras cuentas de activo	23.908	22.436	6,6
Total activo	**323.102**	**349.001**	**(7,4)**
Depósitos de la clientela	240.427	238.372	0,9
Bancos centrales y entidades de crédito	25.231	56.062	(55,0)
Valores representativos de deuda emitidos	26.855	24.628	9,0
Resto de pasivos financieros	8.971	6.216	44,3
Otras cuentas de pasivo	5.222	8.916	(41,4)
Total pasivo	**306.706**	**334.193**	**(8,2)**
Total patrimonio neto	**16.396**	**14.807**	**10,7**
Pro memoria			
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	191.280	203.288	(5,9)
Recursos de la clientela	308.747	298.860	3,3
Depósitos de la clientela [C]	240.126	237.821	1,0
Fondos de inversión	68.621	61.039	12,4
Ratios (%) y medios operativos			
RoTE ordinario	10,48	10,42	0,06
Eficiencia	53,6	57,0	(3,4)
Ratio de morosidad	6,94	7,32	(0,38)
Ratio de cobertura	41,1	43,7	(2,6)
Número de empleados	27.630	31.229	(11,5)
Número de oficinas	3.235	4.365	(25,9)

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos..
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Santander Consumer Finance



Beneficio ordinario atribuido

1.314 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- SCF continúa siendo líder en financiación al consumo en Europa, con masa crítica y posición Top 3 en los mercados en los que opera.
- En el año se han realizado dos operaciones estratégicas que fortalecen la presencia en Europa: el acuerdo con Hyundai Kia en Alemania para la adquisición del 51% de su financiera de auto y el acuerdo para la adquisición de Forso AB (financiera de Ford) en los países Nórdicos.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta un 2% tanto en euros como sin incidencia de los tipos de cambio. Alta rentabilidad con un RoTE ordinario por encima del 15%, un RoRWA del 2,3% y un coste del crédito en niveles bajos para este tipo de negocio.

Estrategia

SCF es el **líder en financiación al consumo** en Europa con presencia en 15 países y más de 130.000 puntos de venta asociados (concesionarios de autos y comercios). Además, cuenta con numerosos acuerdos de financiación con fabricantes de automóviles y motos y grupos de distribución minorista.

En 2019, SCF continuó ganando cuota de mercado apoyado en un **sólido modelo de negocio**, que le permite afrontar las nuevas tendencias del mercado: la alta diversificación geográfica con masa crítica en productos clave, el liderazgo en eficiencia y unos sistemas de recuperaciones que permiten mantener unos indicadores de calidad del riesgo mejores que los de los competidores.

Por otro lado, SCF continúa firmando y desarrollando nuevos acuerdos tanto con distribuidores minoristas como con fabricantes, con el objetivo de ayudarles en el proceso de transformación comercial y, por ende, de aumentar la propuesta de valor al cliente final.

En este sentido, en el año se han realizado dos operaciones estratégicas que fortalecen la presencia en Europa y mejoran la oferta de productos y servicios:

- El acuerdo con Hyundai Kia en Alemania para la adquisición del 51% de su financiera de auto, que refuerza la posición de SCF en este país.
- El acuerdo (en el cuarto trimestre) para la adquisición de Forso AB en los países Nórdicos, la financiera cautiva de Ford Motor Company en la región, para reforzar la posición en este mercado.

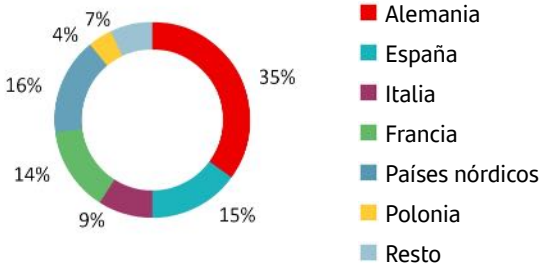
Con esta visión, los **focos de gestión** del año han sido:

- Mantener la posición Top 3 de liderazgo en financiación de auto en los principales mercados mientras se optimiza el consumo de capital y se fortalecen las relaciones paneuropeas con 15 marcas y más de 70.000 puntos de venta de vehículos.
- Maximizar la eficiencia en capital, en un entorno competitivo caracterizado por la entrada de nuevos competidores, un exceso de liquidez en los mercados y un crecimiento moderado del PIB.
- Acelerar la evolución hacia un modelo de negocio de financiación al consumo más digital y analítico, con soluciones más innovadoras y una excelente experiencia de cliente.

Cabe mencionar que SCF ha vuelto a ser reconocido con el sello *Top Employer Europe* en 2019 en Austria, Alemania, Bélgica, Holanda, Italia y Polonia.

Préstamos y anticipos a la clientela por geografías

Diciembre 2019





Evolución del negocio

El *stock* de préstamos y anticipos a la clientela aumenta el 7%. En términos brutos, sin ATAs y sin considerar el impacto de los tipos de cambio también suben el 7%. Por países, se observan crecimientos en prácticamente todas las unidades, con más del 70% del crédito en países con el *rating* más alto, y con Alemania y Nórdicos representando el 50% de la cartera.

La nueva producción sube un 5% respecto de 2018 (significativamente mejor que la evolución de matriculaciones en el mercado europeo), con incrementos en casi todos los países, apoyados en los acuerdos comerciales en las distintas geografías. Destacan los aumentos de Alemania, Francia e Italia.

Los depósitos de la clientela ascienden a 39.602 millones de euros, y continúan siendo un elemento diferencial frente a los competidores, manteniendo la estabilidad de anteriores trimestres, gracias a las distintas iniciativas llevadas a cabo para completar el plan de transformación digital.

Aumento significativo del recurso a la financiación mayorista, con unas emisiones en el año que ascienden a 19.826 millones de euros, demostrando una vez más su capacidad de acceder a los mercados de emisiones y la confianza de los inversores en su negocio.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 asciende a 1.314 millones de euros (13% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 15,3%.

Respecto a 2018, aumenta un 2% en euros sin la incidencia de los tipos de cambio, con el siguiente detalle por líneas de la cuenta:

- El **margen bruto** sube el 3%, por el incremento del margen de intereses (+4%), el cual se ve impulsado por mayores volúmenes. Por su parte, los ingresos por comisiones aumentan el 3%, principalmente en Alemania.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** crecen un 3%, afectados por la nueva adquisición de la *join venture* de Hyundai Kia en Alemania, pero por debajo del crecimiento del negocio, gracias a los proyectos de eficiencia desarrollados en varias unidades.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 32% principalmente por el incremento del crédito, el cambio de *mix* de productos en España y las menores ventas de carteras fallidas en los países nórdicos. El coste del crédito se mantiene en niveles bajos para este tipo de negocio (0,48%), confirmando el buen comportamiento de las carteras. Adicionalmente, la ratio de mora y la cobertura se mantienen estables respecto a diciembre de 2018, situándose en el 2,30% y el 106% respectivamente.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** se sitúa en 20 millones de euros positivos frente a los 125 millones negativos de 2018, en parte por las menores pérdidas por deterioro de otros activos y costes de transformación.
- En términos de beneficio ordinario atribuido, las principales unidades son Alemania (361 millones de euros), países nórdicos (291 millones) y España (235 millones).

Santander Consumer Finance

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	3.848	3.723	3,4	3,9
Comisiones netas	823	798	3,1	3,2
Resultado por operaciones financieras [A]	(8)	55	—	—
Otros resultados de explotación	47	34	35,7	35,2
Margen bruto	**4.710**	**4.610**	**2,2**	**2,6**
Gastos de administración y amortizaciones	(2.038)	(1.989)	2,5	2,9
Margen neto	**2.672**	**2.622**	**1,9**	**2,3**
Dotaciones por insolvencias	(477)	(360)	32,5	32,4
Otros resultados y dotaciones	20	(125)	—	—
Resultado antes de impuestos	**2.215**	**2.137**	**3,7**	**4,2**
Impuesto sobre beneficios	(598)	(576)	3,8	4,3
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.618**	**1.561**	**3,6**	**4,1**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**1.618**	**1.561**	**3,6**	**4,1**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(303)	(268)	13,4	13,5
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**1.314**	**1.293**	**1,6**	**2,2**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	102.262	95.366	7,2	7,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	8.258	6.096	35,5	35,2
Valores representativos de deuda	3.197	3.325	(3,8)	(4,2)
Resto de activos financieros	33	31	5,6	5,4
Otras cuentas de activo	4.001	2.890	38,4	38,2
Total activo	**117.750**	**107.708**	**9,3**	**9,1**
Depósitos de la clientela	39.602	36.579	8,3	8,1
Bancos centrales y entidades de crédito	25.159	24.968	0,8	0,6
Valores representativos de deuda emitidos	36.776	31.281	17,6	17,4
Resto de pasivos financieros	1.413	771	83,2	83,1
Otras cuentas de pasivo	3.865	3.520	9,8	9,7
Total pasivo	**106.815**	**97.120**	**10,0**	**9,8**
Total patrimonio neto	**10.935**	**10.588**	**3,3**	**2,9**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	104.783	97.707	7,2	7,0
Recursos de la clientela	39.602	36.531	8,4	8,2
Depósitos de la clientela [C]	39.602	36.531	8,4	8,2
Fondos de inversión	—	—	—	—
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	15,26	15,83	(0,57)	
Eficiencia	43,3	43,1	0,1	
Ratio de morosidad	2,30	2,29	0,01	
Ratio de cobertura	106,1	106,4	(0,3)	
Número de empleados	14.448	14.865	(2,8)	
Número de oficinas	416	438	(5,0)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Reino Unido



Beneficio ordinario atribuido

1.077 Mill. €

Aspectos destacados 2019

- Buena evolución del negocio que registra, por un lado, el mayor crecimiento hipotecario de los últimos diez años en un mercado muy competitivo y por otro, el aumento de los depósitos minoristas, siendo ambos importantes palancas de vinculación.
- Mantenemos el foco en mejorar el servicio al cliente y su retención, la transformación digital y simplificación de la organización.
- Los resultados reflejan la continua presión competitiva en los ingresos, los primeros ahorros de nuestro programa de transformación y una prudente gestión de riesgos.

Estrategia

Continuamos desarrollando nuestra estrategia, centrados en nuestro negocio principal y en la vinculación de los clientes. Estamos invirtiendo para mejorar nuestra tecnología y operaciones, con el foco puesto en la simplificación, la eficiencia y la rentabilidad.

Hemos puesto en marcha un **programa de transformación** que tiene como objetivo simplificar, digitalizar y automatizar el negocio, centrado en nuestro modelo operativo, en nuestras estructuras y en la productividad.

Ya se han realizado una serie de medidas y tenemos previsto invertir 400 millones de libras en el medio plazo, con una recuperación de la inversión de 2-3 años. Sujeto a nuevas oportunidades de transformación estratégica, esperamos invertir otros 100 millones de libras con un retorno similar.

Dentro de la **actividad comercial**:

- Seguimos enfocados en nuestro **negocio *core* de hipotecas**. En 2019 hemos ayudado a 37.000 compradores de nueva vivienda (+37%). Para ello, hemos organizado eventos periódicos gratuitos en las sucursales de Reino Unido para facilitar el acceso a la información sobre el proceso de compra de viviendas.

  Además, hemos apoyado a una nueva *fintech*, Mortgage Engine, diseñada para redefinir el proceso hipotecario. La plataforma, que ha sido construida y financiada por Santander, es la primera que actúa como un comparador de condiciones bancarias de un préstamo hipotecario en el mercado hipotecario británico (*decisions-in-principle*).

  En **empresas**, continuamos apoyando a nuestros clientes para que consigan sus metas a través de nuestra experiencia y nuestra propuesta internacional única. Seguimos desarrollando nuestra propuesta internacional, con 100 eventos comerciales, y aumentamos el número de corredores comerciales hasta 17 (+7 en el año).

A lo largo de 2019, hemos seguido desarrollando nuestra **propuesta digital** con el objetivo de conseguir una experiencia de cliente excelente. El número de clientes digitales alcanzó los 5,8 millones, un 6% más que en el año anterior. En 2019 el 60% de las refinanciaciones de hipotecas se hicieron *online*, con aumento interanual de 5 pp, y el 52% de aperturas de cuentas corrientes y el 62% de contrataciones de tarjetas de crédito se realizaron a través de canales digitales.

Adicionalmente al foco puesto en la transformación digital, hemos tomado medidas para mejorar la experiencia del cliente, nuestra **eficiencia y competitividad**. Comenzamos una importante reestructuración para hacer que nuestra red de sucursales sea óptima de cara al futuro, y hemos anunciado planes para reconfigurar nuestro negocio de banca comercial y corporativa con el fin de adaptarnos al futuro y fortalecer las relaciones con los clientes de los segmentos de pymes y empresas.

Confiamos en que nuestra estrategia nos permita cumplir con nuestros objetivos a medio plazo.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

4.562

32% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

5.824

+6% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 9% en euros respecto a 2018. En términos brutos, sin considerar ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 4% por el mayor crecimiento en hipotecas de los últimos diez años, impulsado por el foco en el precio, el servicio al cliente y su retención. Esta evolución ha sido mitigada en parte por la gestión en la exposición a *commercial real estate*.

Los depósitos de la clientela suben un 10% interanual, un 2% sin CTAs y sin impacto de tipos de cambio. Los depósitos a la vista suben el 2% y el plazo se mantiene estable. Los fondos de inversión suben el 3%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 1.077 millones de euros (11% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 7,3%.

Comparado con el año anterior, el beneficio ordinario atribuido desciende un 15% en euros, un 16% sin considerar el impacto de los tipos de cambio, debido a:

- Menor **margen bruto** (-9%) por un menor margen de intereses (-8%), afectado por la presión competitiva en los *spreads* de las hipotecas y la caída continuada de volúmenes SVR (*Standard Variable Rate*).

  Los ingresos por comisiones caen un 6%, por menores comisiones de fondos de inversión y por un cambio regulatorio relacionado con las comisiones de descubiertos. Los resultados por operaciones financieras disminuyen en el año.

- Los **gastos de administración y amortizaciones** se reducen un 1% (-2,7% en términos reales), reflejando los primeros ahorros del programa de transformación.

- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 46%, aunque desde niveles muy reducidos, principalmente por algunos casos particulares y menores liberaciones. El coste del crédito se mantiene en niveles bajos (10 puntos básicos).

  La ratio de mora mejora hasta el 1,01%, apoyada en una prudente gestión del riesgo y el mantenimiento de la fortaleza de la economía británica. La cobertura sube hasta el 37% (33% en 2018).

- Los **otros resultados y dotaciones** disminuyen el 43% por la no repetición de operaciones de crédito a minoristas y por cargos relacionados con algunos procesos de testamentaría realizados en 2018.

Reino Unido

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	3.788	4.078	(7,1)	(7,9)
Comisiones netas	866	912	(5,1)	(5,9)
Resultado por operaciones financieras [A]	12	88	(86,9)	(87,0)
Otros resultados de explotación	62	53	16,1	15,1
Margen bruto	**4.727**	**5.132**	**(7,9)**	**(8,7)**
Gastos de administración y amortizaciones	(2.835)	(2.837)	0,0	(0,9)
Margen neto	**1.892**	**2.295**	**(17,6)**	**(18,3)**
Dotaciones por insolvencias	(253)	(171)	47,5	46,2
Otros resultados y dotaciones	(184)	(321)	(42,7)	(43,1)
Resultado antes de impuestos	**1.455**	**1.803**	**(19,3)**	**(20,0)**
Impuesto sobre beneficios	(355)	(506)	(29,8)	(30,4)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.100**	**1.296**	**(15,2)**	**(15,9)**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**1.100**	**1.296**	**(15,2)**	**(15,9)**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(22)	(25)	(9,7)	(10,5)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**1.077**	**1.272**	**(15,3)**	**(16,0)**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	273.528	249.991	9,4	4,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	39.314	37.246	5,6	0,4
Valores representativos de deuda	20.187	26.517	(23,9)	(27,6)
Resto de activos financieros	943	594	58,8	51,1
Otras cuentas de activo	8.498	9.431	(9,9)	(14,3)
Total activo	**342.470**	**323.779**	**5,8**	**0,6**
Depósitos de la clientela	229.361	208.179	10,2	4,8
Bancos centrales y entidades de crédito	25.075	25.821	(2,9)	(7,6)
Valores representativos de deuda emitidos	64.340	67.556	(4,8)	(9,4)
Resto de pasivos financieros	2.671	2.097	27,4	21,2
Otras cuentas de pasivo	4.409	4.126	6,8	1,6
Total pasivo	**325.856**	**307.779**	**5,9**	**0,7**
Total patrimonio neto	**16.614**	**16.000**	**3,8**	**(1,2)**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	249.214	228.548	9,0	3,7
Recursos de la clientela	218.944	204.424	7,1	1,9
Depósitos de la clientela [C]	210.727	196.848	7,1	1,8
Fondos de inversión	8.218	7.576	8,5	3,2
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	7,28	9,33	(2,05)	
Eficiencia	60,0	55,3	4,7	
Ratio de morosidad	1,01	1,08	(0,07)	
Ratio de cobertura	36,5	32,9	3,6	
Número de empleados	24.490	25.534	(4,1)	
Número de oficinas	616	755	(18,4)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Portugal



Beneficio ordinario atribuido
525 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- El Banco continúa con su transformación comercial y digital y con la simplificación de procesos y de la oferta comercial, lo que se traduce en mayores ventas y vinculación de clientes.
- Hemos reforzado la posición como el mayor banco privado del país por activos y préstamos y anticipos a la clientela en la actividad doméstica, con cuotas de producción en préstamos a empresas e hipotecas en el entorno del 20%.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 10% interanual, debido a la mejora de la eficiencia y al bajo coste del crédito.

Estrategia

En 2019 se ha mantenido la estrategia de transformación comercial y digital enfocada en la simplificación de los procesos y de la oferta, impulsando el crecimiento de clientes vinculados y digitales:

- En lo referente a la estrategia de **transformación comercial**, en 2019 se han abierto dos oficinas *Work Café*, en Lisboa y Coimbra, a la vez que se ha renovado la oficina en el aeropuerto de Lisboa, ahora un espacio *Smart Red*. En el segmento empresas, el Banco ha reforzado su presencia en los segmentos de negocio agroalimentario y de turismo.
- La **oferta digital** se ha ampliado con varias iniciativas. Destacan la renovación del portal comercial santander.pt, la revisión de los procesos de originación de hipotecas destinada a reducir tiempos de concesión e incrementar la satisfacción del cliente, y el lanzamiento de *CrediSimples Negocios*, que permite la contratación *online* de préstamos por empresas.

Las ventas por canales digitales representan un 35% del total, y *CrediSimples* ha representado ya un 21% de la nueva producción de crédito personal en 2019.

En cuanto a la **vinculación de clientes**, seguimos enfocados en la simplificación de los procesos y de la oferta, impulsando el crecimiento de clientes vinculados y digitales a través de distintas iniciativas comerciales.

Con todo ello, al final de 2019, Santander tenía 778.000 clientes vinculados y 775.000 clientes digitales (con un aumento del 3% y del 6%, respectivamente, en el año).

Santander Totta sigue siendo reconocido como el **mejor Banco en el país**. Ha obtenido los premios de Mejor Banco en Portugal en 2019 concedidos por *The Banker, Euromoney y Global Finance*. También ha sido reconocido como el mejor *Retail Bank* en 2019, por *World Finance*.

La actividad de Banca Privada ha sido reconocida como la mejor en Portugal en 2019 por *Euromoney y Global Finance*.

Por último, Santander ha sido reconocido como el Mejor Banco y como la segunda mejor empresa para trabajar en Portugal, por el *Great Place to Work Institute*.

Santander mantiene las mejores **calificaciones de riesgo** por las agencias de *rating*, alineadas o por encima de las del soberano. S&P ha subido el *rating* de deuda de largo plazo a BBB en marzo, y Moody's el *rating* de depósitos a Baa1 en julio.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

778

46% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

775

+6% interanual



Evolución del negocio

En préstamos y anticipos a la clientela se ha mantenido una elevada actividad. La producción en empresas e hipotecas se mantiene muy dinámica, con una cuota de mercado de alrededor del 20%.

Pese a esta fuerte actividad, el *stock* de los préstamos y anticipos a la clientela se mantiene estable en el año. Sin ATAs, desciende un 1% impactado por un mercado todavía en desapalancamiento.

Los depósitos de la clientela suben un 5% interanual, por la expansión de las cuentas a la vista (+14%), que más que compensa la disminución de los depósitos a plazo (-1%). Ello ha permitido el crecimiento de los depósitos, a la vez que continuamos reduciendo el coste de los mismos. Por su parte, los fondos de inversión también suben, con lo que los recursos de la clientela aumentan el 8%.

Adicionalmente, se gestionan 1.357 millones de euros en fondos de pensiones, un 18% más que al cierre de 2018.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año es de 525 millones de euros (5% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 12,8%.

Respecto de 2018, el beneficio aumenta el 10%, con el siguiente detalle de la cuenta de resultados:

- El **margen bruto** se incrementa el 2%, impulsado por las comisiones, que suben un 4% y por los ROF, que aumentan por ventas de la cartera ALCO, mientras que el margen de intereses se mantiene estable, pese a la caída del *stock* del crédito y los bajos tipos de interés.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** disminuyen (-3%), por eficiencias asociadas a la integración de Banco Popular y por los impactos asociados a la transformación digital: por un lado, con la revisión y simplificación de procesos internos y por otro, por la optimización de la red de oficinas en un entorno de clientes más digitales. Con ello, el margen neto sube el 7% y la ratio de eficiencia mejora al 45% (48% en 2018).
- Las **dotaciones por insolvencias** presentan un importe ligeramente positivo por mayores recuperaciones, principalmente en el primer trimestre del año. Tras ello, el coste del crédito es prácticamente nulo.

  La tasa de morosidad es del 4,83%, tras reducirse fuertemente en el año (-111 pb) por la estrategia seguida tras la compra de Banco Popular. Por su parte, la cobertura es del 53%.
- Los **otros resultados y dotaciones** se mantienen en cifras poco significativas.

Portugal

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%
Margen de intereses	856	858	(0,2)
Comisiones netas	390	377	3,6
Resultado por operaciones financieras [A]	111	75	47,5
Otros resultados de explotación	17	34	(49,0)
Margen bruto	**1.375**	**1.344**	**2,3**
Gastos de administración y amortizaciones	(623)	(644)	(3,2)
Margen neto	**751**	**700**	**7,4**
Dotaciones por insolvencias	8	(32)	—
Otros resultados y dotaciones	(9)	18	—
Resultado antes de impuestos	**750**	**686**	**9,3**
Impuesto sobre beneficios	(223)	(205)	9,0
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**527**	**481**	**9,4**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**527**	**481**	**9,4**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(2)	(2)	(21,5)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**525**	**479**	**9,6**
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	35.406	35.470	(0,2)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	4.675	3.454	35,4
Valores representativos de deuda	12.580	12.303	2,3
Resto de activos financieros	1.695	1.877	(9,7)
Otras cuentas de activo	1.769	1.904	(7,1)
Total activo	**56.125**	**55.007**	**2,0**
Depósitos de la clientela	39.258	37.217	5,5
Bancos centrales y entidades de crédito	8.003	8.009	(0,1)
Valores representativos de deuda emitidos	3.384	4.259	(20,5)
Resto de pasivos financieros	276	257	7,7
Otras cuentas de pasivo	1.516	1.197	26,7
Total pasivo	**52.438**	**50.938**	**2,9**
Total patrimonio neto	**3.688**	**4.069**	**(9,4)**
Pro memoria			
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	36.321	36.568	(0,7)
Recursos de la clientela	42.324	39.143	8,1
Depósitos de la clientela [C]	39.258	37.217	5,5
Fondos de inversión	3.066	1.926	59,2
Ratios (%) y medios operativos			
RoTE ordinario	12,80	12,02	0,77
Eficiencia	45,3	47,9	(2,6)
Ratio de morosidad	4,83	5,94	(1,11)
Ratio de cobertura	52,8	50,5	2,3
Número de empleados	6.582	6.705	(1,8)
Número de oficinas	542	572	(5,2)

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Polonia



Beneficio ordinario atribuido
349 Mill. €

Aspectos destacados 2019

- El Grupo ha seguido fortaleciendo su posición como segundo banco en Polonia en términos de activos y continúa siendo reconocido como uno de los líderes de la industria, tanto en banca tradicional como digital.
- El principal foco de gestión se ha centrado en la relación con los clientes, maximizando los ingresos del negocio y obteniendo sinergias de la adquisición del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 18% en euros y el 19% sin la incidencia de los tipos de cambio, con mejoras del margen de intereses y de la eficiencia.

Estrategia

En el mes de noviembre de 2018 se completó con éxito la adquisición del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska. Durante 2019, el foco se ha mantenido en la **integración** de la base de clientes y en la consecución de sinergias relacionadas con la adquisición.

Adicionalmente el Banco ha mantenido su estrategia de ser el primer banco para sus clientes, anticipándose y respondiendo a las expectativas de los mismos. Como parte de esta estrategia, el Banco ha continuado expandiendo y modernizando su **estrategia omni-canal**:

- Continuamos con la **transformación digital** a lo largo del año, con el lanzamiento de nuevos servicios como el establecimiento de un único inicio de sesión para acceder a los servicios tanto de particulares como de empresas, facilidad para que el cliente pueda personalizar su usuario de inicio de sesión por internet y banca móvil, y el proceso SCA (autenticación reforzada de clientes).
- Digitalización de los servicios de post-venta de tarjetas y préstamos.
- El Banco dispone ya de seis métodos para pago sin efectivo.
- Adicionalmente, en septiembre se inauguró el primer *Work Café* de Polonia.

Todo ello se refleja en un aumento continuado del número de clientes vinculados y digitales, que se incrementan un 12% y un 14% respectivamente en el año, y en el reconocimiento una vez más como uno de los mejores bancos en las diferentes categorías por distintas publicaciones: primera posición en el ranking *Newsweek's Friendly Bank* en la categoría de Banca Tradicional y segunda posición en la categoría de *Internet Banking*, segunda mejor institución en el *ranking Forbes Best Business Bank* y Best Investment Bank in Poland por *Euromoney Awards for Excellence 2019*.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

2.010

53% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

2.510

+14% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan el 7% respecto a diciembre 2018 en euros. En términos brutos y sin considerar ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, crecen un 5%, apoyados en los segmentos clave del banco: pymes, particulares (por hipotecas y prestamos en efectivo) y SCIB.

Los depósitos de la clientela suben el 6% en euros en el año. Sin cesiones temporales de activos y a tipo de cambio constante, aumentaron el 5%. Los depósitos a plazo se reducen un 13% dentro de la gestión activa de liquidez y de reducción del coste de depósitos que baja desde el 0,89% en el cuarto trimestre de 2018 hasta el 0,74% en el mismo periodo de 2019. Por su parte, los depósitos a la vista crecen un 15%.

El total de los recursos de la clientela, incluyendo fondos de inversión, sube el 6%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 ha sido de 349 millones de euros (3% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 11,2%.

Respecto a 2018, el beneficio ordinario aumenta el 18% en euros y el 19% sin impacto de los tipos de cambio. La comparativa interanual está favorecida por la adquisición del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska (contribución de 2 meses de resultados en 2018 frente al año completo en 2019). Por líneas:

- El **margen bruto** sube el 16%, principalmente por el margen de intereses, que aumenta un 19% apoyado en los principales segmentos y las comisiones, que suben el 4% por el incremento en las procedentes de créditos y moneda extranjera.

  Por su parte, los ROF subieron el 115% (aunque sobre cifras moderadas, ya que representan solo 93 millones de euros), y los otros resultados de explotación disminuyen por el mayor coste del Fondo de Garantía de los Depósitos (BFG por sus siglas en polaco).

- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben un 9%, por debajo del crecimiento de los ingresos, a pesar de la presión salarial a nivel nacional, lo que ha permitido mejorar la eficiencia hasta el 40% (-3 pp en el año).

- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 36%, principalmente por el mayor tamaño de la cartera crediticia después de la adquisición (la cartera de crédito media se incrementa un 23%). El coste de crédito se sitúa en el 0,72% (0,65% en 2018), mientras que la ratio de mora se mantiene estable en torno al 4,30% y la cobertura sube hasta el 67%.

- Los **otros resultados y dotaciones** caen un 5% a pesar del mayor cargo por *Banking Tax*.

Polonia

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	1.171	996	17,6	18,6
Comisiones netas	467	453	3,1	4,0
Resultado por operaciones financieras [A]	93	44	112,9	114,7
Otros resultados de explotación	(13)	(4)	218,9	221,6
Margen bruto	**1.717**	**1.488**	**15,4**	**16,4**
Gastos de administración y amortizaciones	(693)	(640)	8,4	9,3
Margen neto	**1.024**	**848**	**20,7**	**21,7**
Dotaciones por insolvencias	(217)	(161)	34,5	35,6
Otros resultados y dotaciones	(127)	(135)	(6,2)	(5,4)
Resultado antes de impuestos	**681**	**552**	**23,3**	**24,3**
Impuesto sobre beneficios	(170)	(131)	30,1	31,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**511**	**422**	**21,2**	**22,2**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**511**	**422**	**21,2**	**22,2**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(162)	(126)	28,8	29,9
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**349**	**296**	**17,9**	**18,9**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	30.034	28.164	6,6	5,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.398	3.260	4,2	3,1
Valores representativos de deuda	9.285	10.570	(12,2)	(13,1)
Resto de activos financieros	630	534	17,9	16,7
Otras cuentas de activo	1.341	1.140	17,6	16,4
Total activo	**44.688**	**43.669**	**2,3**	**1,3**
Depósitos de la clientela	33.485	33.417	0,2	(0,8)
Bancos centrales y entidades de crédito	2.319	2.165	7,1	6,0
Valores representativos de deuda emitidos	2.171	1.789	21,3	20,1
Resto de pasivos financieros	762	558	36,5	35,1
Otras cuentas de pasivo	923	809	14,0	12,9
Total pasivo	**39.659**	**38.738**	**2,4**	**1,3**
Total patrimonio neto	**5.029**	**4.930**	**2,0**	**0,9**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	30.925	29.033	6,5	5,4
Recursos de la clientela	37.929	35.554	6,7	5,6
Depósitos de la clientela [C]	33.485	31.542	6,2	5,1
Fondos de inversión	4.444	4.012	10,8	9,6
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	11,23	10,22	1,00	
Eficiencia	40,4	43,0	(2,6)	
Ratio de morosidad	4,31	4,28	0,03	
Ratio de cobertura	66,8	67,1	(0,3)	
Número de empleados	11.049	12.515	(11,7)	
Número de oficinas	515	611	(15,7)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

NORTEAMÉRICA



Beneficio ordinario atribuido

1.667 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Estados Unidos y México se gestionan según sus prioridades estratégicas locales, a la vez que están incrementando la coordinación y colaboración entre ambos países.
- En actividad, fuerte crecimiento de los volúmenes en el año, tanto en préstamos y anticipos como en recursos de la clientela.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 28% en euros y el 21% sin impacto de los tipos de cambio, por la buena evolución de los ingresos, la mejora del coste del crédito y los menores minoritarios, reflejo del aumento de la participación en ambos países.

Estrategia

Dentro de la estrategia del Grupo de aumentar el peso de las áreas más rentables, en 2019 se ha aumentado la participación en México, donde tras la oferta de adquisición realizada, se ha pasado del 74,96% al 91,65%, así como en SC USA, donde se ha lanzado un plan de recompra de acciones.

En cuanto a la estrategia regional, el nivel de **coordinación entre las unidades** está 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 aumentar su captación en ambos países, lo que se refleja en un crecimiento de los ingresos del corredor: SCIB: +41%; Empresas: +23%.
- **Lanzamiento de un servicio de remesas** realizadas en el mismo día desde sucursales de Santander US a beneficiarios en México, sin cobro de comisiones.
- **Colaboración entre los equipos** de tecnología en México y Estados Unidos para evaluar áreas de mejora en gobernanza, e iniciativas conjuntas para reducir duplicidades y optimizar costes.
- Programas conjuntos entre las áreas de recursos humanos, auditoría y servicios jurídicos para apoyar las iniciativas de crecimiento y alinear políticas.

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

- En Estados Unidos, la **estrategia de nuestro banco comercial Santander Bank** está enfocada en mejorar la rentabilidad, reducir los costes a través de la simplificación de la organización y de los procesos y mejorar la satisfacción de los clientes a través de los canales digitales y de las oficinas y, a la vez, fortalecer el desarrollo de la banca de empresas y SCIB.

  En **SC USA**, el objetivo es gestionar el crecimiento de las originaciones optimizando la rentabilidad y fomentando las oportunidades de colaboración en el Grupo.
- En **México**, el foco ha sido el fortalecimiento de la red de distribución y el desarrollo de los canales digitales a través del plan de inversiones realizado en los últimos tres años, cuyo objetivo es el de atraer y vincular a nuevos clientes.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

3.499

31% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

5.180

+35% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela en Norteamérica aumentan el 15%, con crecimiento a doble dígito tanto en Estados Unidos como en México.

En términos brutos y sin considerar ni ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, aumentan un 10% principalmente por el crecimiento del 12% en Estados Unidos gracias a la mayor producción en SBNA y en Santander Consumer US. En México, el crecimiento fue del 5% con avances tanto en particulares como en el conjunto de empresas (subidas en empresas y gobierno, en parte compensadas por las caídas en grandes empresas).

Los depósitos de la clientela también muestran una sólida evolución interanual, aumentando el 8%. Sin considerar las CTAs ni la incidencia de los tipos de cambio suben un 5%, principalmente por el crecimiento de SBNA y la sucursal del Banco en Nueva York. En México bajan, con fuerte aumento de particulares y disminución de los saldos de clientes corporativos, reflejando el foco en la reducción del coste de los depósitos.

Por su parte, los fondos de inversión suben el 12%, con lo que los recursos de la clientela se incrementan el 7%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 1.667 millones de euros (16% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 8,5% (13% sin considerar el exceso de capital).

El beneficio ordinario atribuido aumenta el 28% en euros. Excluyendo el impacto de los tipos de cambio, sube un 21%, con fuertes crecimientos en Estados Unidos y en México. Por líneas:

- El **margen bruto** se incrementa el 5% gracias a la buena evolución tanto de México (+8%) como de Estados Unidos (+4%), con todas las líneas subiendo. En términos absolutos destaca el aumento del margen de intereses y, adicionalmente, en SC USA el de los ingresos por *leasing*.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben el 5%, afectados por la última fase del plan de inversiones en México. La eficiencia permanece estable, ligeramente por debajo del 43%.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan sólo el 1%, muy por debajo de los volúmenes. La tasa de mora mejora hasta el 2,20% (-59 puntos básicos en el año) y el coste del crédito hasta el 2,76% (-36 puntos básicos en el año) por su favorable evolución en ambos países. La cobertura permanece relativamente estable en niveles altos (153%).
- Los **otros resultados y dotaciones** se reducen en un 4%.
- Por último, el **resultado atribuido a intereses minoritarios** disminuye debido al incremento de la participación accionarial del Grupo tanto en México como en SC USA.

NORTEAMÉRICA

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	8.926	8.154	9,5	3,9
Comisiones netas	1.776	1.615	10,0	4,4
Resultado por operaciones financieras [A]	230	173	33,0	26,3
Otros resultados de explotación	672	534	25,8	19,3
Margen bruto	**11.604**	**10.476**	**10,8**	**5,1**
Gastos de administración y amortizaciones	(4.968)	(4.488)	10,7	5,1
Margen neto	**6.636**	**5.988**	**10,8**	**5,2**
Dotaciones por insolvencias	(3.656)	(3.449)	6,0	0,6
Otros resultados y dotaciones	(205)	(202)	1,2	(4,0)
Resultado antes de impuestos	**2.776**	**2.337**	**18,8**	**12,8**
Impuesto sobre beneficios	(683)	(599)	14,1	8,3
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**2.092**	**1.738**	**20,4**	**14,3**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**2.092**	**1.738**	**20,4**	**14,3**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(426)	(433)	(1,8)	(6,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**1.667**	**1.304**	**27,8**	**21,3**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	133.726	116.196	15,1	11,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	22.885	28.845	(20,7)	(23,5)
Valores representativos de deuda	33.746	27.302	23,6	18,8
Resto de activos financieros	10.759	9.974	7,9	3,5
Otras cuentas de activo	22.741	18.602	22,3	19,2
Total activo	**223.856**	**200.919**	**11,4**	**7,9**
Depósitos de la clientela	98.915	91.896	7,6	4,1
Bancos centrales y entidades de crédito	38.942	26.048	49,5	44,6
Valores representativos de deuda emitidos	44.097	43.758	0,8	(1,7)
Resto de pasivos financieros	11.763	11.379	3,4	(1,4)
Otras cuentas de pasivo	6.237	5.966	4,5	1,1
Total pasivo	**199.954**	**179.046**	**11,7**	**8,1**
Total patrimonio neto	**23.902**	**21.872**	**9,3**	**6,2**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	130.592	114.888	13,7	10,3
Recursos de la clientela	113.407	102.869	10,2	6,6
Depósitos de la clientela [C]	92.231	84.769	8,8	5,3
Fondos de inversión	21.175	18.100	17,0	12,3
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	8,52	7,62	0,91	
Eficiencia	42,8	42,8	0,0	
Ratio de morosidad	2,20	2,79	(0,59)	
Ratio de cobertura	153,0	137,4	15,6	
Número de empleados	37.866	37.168	1,9	
Número de oficinas	2.043	2.078	(1,7)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Estados Unidos



Beneficio ordinario atribuido
717 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- La estrategia de SBNA continúa centrada en mejorar la rentabilidad y la experiencia del cliente, mientras que en SC USA está enfocada en profundizar la relación con fabricantes de automóviles y grupos de concesionarios para aumentar las originaciones.
- En volúmenes, la mejora en la evolución interanual de los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) continúa impulsando mayores ingresos que compensan el impacto de la bajada de tipos.
- El beneficio ordinario atribuido sube un 31% en euros, un 24% sin impacto de los tipos de cambio, gracias al buen comportamiento de la parte alta de la cuenta, la mejora del coste del crédito y el menor peso de los intereses minoritarios.

Estrategia

Santander US incluye Santander Holdings USA (que es nuestra entidad *intermediate holding company* en EE.UU.) y sus subsidiarias: Santander Bank (SBNA), que es uno de los mayores bancos en el noreste de los Estados Unidos, el negocio de financiación de autos de Santander Consumer USA (SC USA), situado en Dallas, Texas, la unidad de banca privada internacional en Miami, la sucusral del Banco en Nueva York y la banca retail y de empresas en Puerto Rico (cuya venta fue acordada en el segundo semestre de 2019 y está previsto que se cierre a mediados de 2020).

En 2019, Santander US ha continuado avanzando en temas regulatorios, ha mejorado su evolución financiera impulsada principalmente por la rentabilidad de SC USA y ha seguido demostrando su compromiso con las comunidades en las que opera.

Por negocios principales, Santander US se ha enfocado en las siguientes prioridades estratégicas:

Santander Bank:

- Se han desarrollado iniciativas de transformación digital y de sucursales, centrado en mejorar la experiencia de los clientes, profundizando en la relación con los de banca mayorista aprovechando la propuesta de valor internacional.
- También se está mejorando la rentabilidad mediante una estricta gestión de costes y la simplificación de los procesos y la estructura organizativa.
- La colaboración de SBNA con SC USA en financiación de autos tuvo unos resultados excelentes en 2019, habiéndose originado más de 7.000 millones de dólares en préstamos *prime* de auto en el año.

Santander Consumer USA:

- Mejora de la rentabilidad mediante la gestión del crecimiento de las originaciones, a la vez que se optimizan los márgenes y se fomentan las oportunidades de colaboración en el Grupo.
- Las nuevas producciones en SC USA ascienden a 31.300 millones de dólares, ayudando a fortalecer el acuerdo de SC USA con Fiat Chrysler.
- Como parte del programa de recompra de acciones anunciado en junio de 2019, SC USA anunció una oferta pública de adquisición de minoritarios por un importe de hasta 1.000 millones en acciones ordinarias, en un rango entre 23 y 26 dólares por acción. El número máximo de acciones propuesto para su compra representa aproximadamente un 13% de las acciones ordinarias en circulación (en el momento del anuncio, suponiendo un precio de compra de 23 dólares por acción). El plazo de la oferta es entre el 30 de enero y el 27 de febrero de 2020.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

332

19% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

1.010

+6% interanual



Evolución del negocio

Tras otro año de buen crecimiento, los préstamos y anticipos a la clientela en Santander US registran un aumento del 15% en euros. En términos brutos y sin considerar ni ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 12% por:

- Fuertes originaciones de auto en Santander Consumer USA y empresas en SCIB.
- La nueva producción que incluye la continuación del programa de créditos para la financiación de vehículos entre Santander Consumer USA y SBNA ya mencionado anteriormente.

Los depósitos de la clientela se incrementan un 10% en euros respecto a 2018. Sin considerar las CTAs ni la incidencia de los tipos de cambio, también aumentan un 10%, debido al fuerte crecimiento en depósitos de empresas en la sucursal en Nueva York del Banco y a la buena evolución en SBNA.

Por su parte, los fondos de inversión aumentan el 20% sin impacto de los tipos de cambios.

Con todo ello: los recursos de la clientela aumentan el 13% (el 11% sin tipo de cambio).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 717 millones de euros (7% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 4,8% (un 9% sin considerar el exceso de capital).

Este beneficio supone un crecimiento del 31% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 24%, impulsado sobre todo por Santander Consumer USA y con el siguiente detalle por líneas:

- El **margen bruto** se incrementa un 4% por el margen de intereses (+2%, por mayores volúmenes que compensan la bajada de los tipos de interés), las comisiones, que aumentan el 5% reflejando el crecimiento de la actividad en clientes de SCIB, los resultados por operaciones financieras que se incrementan el 73% y los otros resultados de explotación que aumentan el 15%, principalmente por los mayores ingresos por *leasing*.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** subieron el 4% debido principalmente a mayores gastos en tecnología y costes de originación por aumento de volúmenes. En términos reales el aumento es del 1,8%.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan el 1%, muy por debajo del crecimiento de los volúmenes, habiendo mejorado notablemente las ratios de calidad del activo en el año: coste del crédito del 2,85% (comparado con 3,27% en 2018), ratio de morosidad hasta el 2,20% (72 pb mejor que en 2018) y cobertura del 162% (143% en 2018).
- Las pérdidas en **otros resultados y dotaciones** se reducen el 5% en relación con el año anterior.
- El **resultado atribuido a intereses minoritarios** se mantiene plano, comparado con el aumento del 17% del resultado procedente de operaciones continuadas.

Estados Unidos

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	5.769	5.391	7,0	1,5
Comisiones netas	947	859	10,2	4,6
Resultado por operaciones financieras [A]	131	72	82,1	72,8
Otros resultados de explotación	759	628	20,9	14,7
Margen bruto	**7.605**	**6.949**	**9,4**	**3,8**
Gastos de administración y amortizaciones	(3.297)	(3.019)	9,2	3,6
Margen neto	**4.309**	**3.930**	**9,6**	**4,0**
Dotaciones por insolvencias	(2.792)	(2.618)	6,6	1,2
Otros resultados y dotaciones	(200)	(199)	0,3	(4,8)
Resultado antes de impuestos	**1.317**	**1.113**	**18,3**	**12,2**
Impuesto sobre beneficios	(370)	(346)	6,9	1,4
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**947**	**767**	**23,4**	**17,1**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**947**	**767**	**23,4**	**17,1**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(230)	(218)	5,4	0,0
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**717**	**549**	**30,6**	**23,9**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	98.707	85.564	15,4	13,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	12.829	16.442	(22,0)	(23,4)
Valores representativos de deuda	16.677	13.160	26,7	24,3
Resto de activos financieros	4.320	4.291	0,7	(1,2)
Otras cuentas de activo	18.882	15.585	21,2	18,9
Total activo	**151.415**	**135.043**	**12,1**	**10,0**
Depósitos de la clientela	63.371	57.568	10,1	8,0
Bancos centrales y entidades de crédito	25.126	16.507	52,2	49,3
Valores representativos de deuda emitidos	37.132	37.564	(1,1)	(3,0)
Resto de pasivos financieros	4.146	3.098	33,9	31,3
Otras cuentas de pasivo	4.093	3.798	7,8	5,7
Total pasivo	**133.868**	**118.535**	**12,9**	**10,8**
Total patrimonio neto	**17.547**	**16.508**	**6,3**	**4,3**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	95.742	83.696	14,4	12,2
Recursos de la clientela	72.604	64.239	13,0	10,9
Depósitos de la clientela [C]	62.608	56.064	11,7	9,6
Fondos de inversión	9.996	8.176	22,3	20,0
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	4,78	4,10	0,69	
Eficiencia	43,3	43,4	(0,1)	
Ratio de morosidad	2,20	2,92	(0,72)	
Ratio de cobertura	161,8	142,8	19,0	
Número de empleados	17.372	17.309	0,4	
Número de oficinas	621	660	(5,9)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

México



Beneficio ordinario atribuido
950 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales han fortalecido nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios, lo que se ha reflejado en la mayor atracción y vinculación de clientes.
- Tras la finalización de la oferta de adquisición de las acciones de Santander México en manos de accionistas minoritarios, la participación de Banco Santander en el capital social de Santander México se incrementó del 74,96% al 91,65%.
- Buen desempeño en resultados, con un aumento del beneficio ordinario atribuido del 26% sobre 2018. Sin impacto de los tipos de cambio, subida del 19% por el buen comportamiento del margen de intereses, las comisiones y las dotaciones para insolvencias.

Estrategia

En la estrategia de **transformación comercial**, se ha finalizado el plan de inversión a tres años dirigido a mejorar la multicanalidad, renovar la infraestructura y los sistemas, fortalecer el modelo de distribución y lanzar nuevas iniciativas comerciales para atraer y vincular a nuevos clientes con más productos y servicios.

Como parte de la estrategia de estar más cerca de nuestros clientes y mejorar su experiencia, dentro del **modelo de distribución** se siguen desarrollando diferentes proyectos como:

- La transformación de 541 oficinas y el aumento del número de cajeros automáticos de última generación *full function* hasta los 1.093 (12% del total de cajeros automáticos).
- Dentro de la estrategia del Grupo desarrollada ya en otros países, se ha abierto la primera sucursal *Work Café*.
- En alianza con FUNO, uno de los principales desarrolladores en el país, inauguramos *Isla Financiera Santander* en centros comerciales, propuesta innovadora que combina la banca digital con la asesoría personal.

Dentro de la **estrategia digital**, *SuperMóvil* sigue incorporando nuevas funcionalidades. Destacan:

- Disposición de efectivo sin tarjeta en cajeros automáticos de manera sencilla, segura y sin comisión.
- *Santander Tap*, sistema de transferencias por mensajería instantánea para operaciones entre nuestros clientes y para enviar dinero a clientes de otros bancos, sin restricción de horario, ni comisiones.
- *Mis Metas*, una herramienta para ayudar a los clientes a lograr sus planes de ahorro.

Por otra parte, para potenciar nuestra oferta de valor y reforzar nuestro liderazgo en el segmento de **pymes**, realizamos una alianza estratégica con CONTPAQi e InnoHub, empresas desarrolladoras de *fintechs* especializadas en dicho segmento.

Adicionalmente, nuestra **estrategia comercial** se ha complementado con nuevos productos y servicios, tales como:

- *Santander Plus*, nuestro principal programa de vinculación, continúa mostrando un desempeño positivo y se han ampliado los beneficios para clientes relacionados con el crédito, los seguros y las alianzas comerciales. Al cierre del año se han registrado más de 7 millones de clientes, de los cuales el 53% son nuevos.
- *Hipoteca Plus*, programa donde el cliente se beneficia con una tasa fija entre las más bajas del mercado en este tipo de créditos.
- Lanzamiento de la tarjeta de crédito *Legacy* para clientes de **Banca Privada**, siendo Santander el primer y único banco del país en tener una alianza con American Express.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

3.168

33% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

4.170

+45% interanual



- Programa *Tuiio*, nuestra iniciativa de inclusión financiera que ofrece productos y servicios especialmente diseñados para la población de menores ingresos y no bancarizada. Al cierre de año cuenta con 85 sucursales en 18 estados, más de 100.000 clientes y una cartera superior a los 261 millones de pesos, con más de mil millones de pesos en originaciones desde su inicio, lo que le convierte en la primera empresa de este tipo en el país que logra dicha escala en menos de dos años.

Las actuaciones anteriores se han reflejado en fuertes crecimientos de clientes vinculados y de clientes digitales. Destaca el crecimiento en *mobile banking*.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 14% en euros respecto a 2018. En términos brutos (sin ATAs y sin la incidencia de los tipos de cambio), el crecimiento es del 5%, manteniéndose el foco en la rentabilidad y con avances tanto en particulares (el consumo crece el 6%, las tarjetas de crédito el 6% y las hipotecas el 7%) como en el conjunto de empresas, donde suben en empresas y gobierno, que compensan la disminución de grandes empresas.

Los depósitos de la clientela suben un 4% en euros. Eliminando las CTAs y la incidencia de los tipos de cambio, bajan el 3%, dada la prioridad dirigida a mejorar su coste. Adicionalmente, los fondos de inversión suben un 6%. Con todo ello, los recursos de la clientela se mantienen prácticamente estables.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año ha sido de 950 millones de euros (9% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 20,6%.

Respecto de 2018, el beneficio ordinario atribuido aumenta el 26%. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 19%, con el siguiente detalle:

- En **margen bruto** (+8%), el margen de intereses sube un 9% por volúmenes y mayores tipos de interés, y las comisiones aumentan un 4%, principalmente por las procedentes de tarjetas de crédito y seguros. Los resultados por operaciones financieras bajan un 7%, afectados por la evolución de los mercados.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben un 8%, en línea con la ejecución de la última fase del plan trianual de inversiones.
- Las **dotaciones por insolvencias** disminuyen el 1%, lo que supone un coste del crédito del 2,49%, notablemente mejor que el del año anterior (2,75%), con una ratio de mora también más baja (2,19% frente al 2,43% en 2018).

Por último, cabe recordar que la junta general extraordinaria de accionistas de Banco Santander celebrada el pasado 23 de julio aprobó la ampliación de capital para la adquisición de las acciones de Santander México en manos de accionistas minoritarios. La oferta finalizó con una aceptación del 67%, de esta forma, la participación de Banco Santander en el capital social de Santander México se incrementó del 74,96% al 91,65%, lo que ya ha tenido un impacto positivo en el beneficio atribuido de más de 60 millones de euros.

México

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	3.157	2.763	14,2	8,5
Comisiones netas	829	756	9,7	4,2
Resultado por operaciones financieras [A]	99	101	(1,7)	(6,7)
Otros resultados de explotación	(87)	(94)	(7,1)	(11,8)
Margen bruto	**3.998**	**3.527**	**13,4**	**7,7**
Gastos de administración y amortizaciones	(1.671)	(1.469)	13,8	8,1
Margen neto	**2.327**	**2.058**	**13,1**	**7,4**
Dotaciones por insolvencias	(863)	(830)	3,9	(1,3)
Otros resultados y dotaciones	(5)	(3)	49,9	42,4
Resultado antes de impuestos	**1.459**	**1.224**	**19,2**	**13,2**
Impuesto sobre beneficios	(314)	(253)	23,8	17,6
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.145**	**971**	**18,0**	**12,1**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**1.145**	**971**	**18,0**	**12,1**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(196)	(215)	(9,1)	(13,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**950**	**755**	**25,7**	**19,4**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	35.019	30.632	14,3	7,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	10.056	12.403	(18,9)	(23,5)
Valores representativos de deuda	17.069	14.142	20,7	13,9
Resto de activos financieros	6.439	5.683	13,3	6,9
Otras cuentas de activo	3.859	3.016	27,9	20,7
Total activo	**72.441**	**65.876**	**10,0**	**3,7**
Depósitos de la clientela	35.544	34.327	3,5	(2,3)
Bancos centrales y entidades de crédito	13.816	9.541	44,8	36,6
Valores representativos de deuda emitidos	6.965	6.194	12,4	6,1
Resto de pasivos financieros	7.617	8.281	(8,0)	(13,2)
Otras cuentas de pasivo	2.144	2.168	(1,1)	(6,7)
Total pasivo	**66.086**	**60.512**	**9,2**	**3,0**
Total patrimonio neto	**6.355**	**5.364**	**18,5**	**11,8**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	34.850	31.192	11,7	5,4
Recursos de la clientela	40.803	38.630	5,6	(0,3)
Depósitos de la clientela [C]	29.624	28.705	3,2	(2,6)
Fondos de inversión	11.179	9.925	12,6	6,3
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	20,61	20,24	0,37	
Eficiencia	41,8	41,7	0,1	
Ratio de morosidad	2,19	2,43	(0,24)	
Ratio de cobertura	128,3	119,7	8,6	
Número de empleados	20.494	19.859	3,2	
Número de oficinas	1.422	1.418	0,3	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

SUDAMÉRICA



Beneficio ordinario atribuido
3.924 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Estamos enfocados en productos y servicios que tienen un fuerte crecimiento esperado en los próximos años. La estrategia se centra en generar un crecimiento rentable, con control de riesgos y que cubra las necesidades y demandas de los clientes. Exportar las experiencias positivas, como en pagos y en financiación al consumo, es clave para el éxito.
- En actividad, notable crecimiento de los volúmenes en los últimos doce meses. Aumentos en todos los países, donde estamos capturando oportunidades de negocio.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 14%, un 18% sin tener en cuenta los tipos de cambio, impulsado por las principales líneas de los ingresos y la mejora de la eficiencia y del coste del crédito.

Estrategia

Sudamérica es una región con un gran potencial de crecimiento. Está integrada por economías con altas perspectivas de desarrollo, con una población todavía poco bancarizada y con un aumento esperado de su clase media en los próximos años, según estimaciones del Banco Interamericano de Desarrollo.

Santander cuenta con una dilatada experiencia en la región, lo que nos otorga una oportunidad de crecimiento única. Para ello, durante el año nos hemos centrado en identificar iniciativas que permitan una mayor expansión de los negocios, apoyándonos en experiencias positivas en otros mercados, que puedan ser exportadas al resto, como por ejemplo:

- En **financiación de automóviles**, estamos aprovechando el liderazgo y la experiencia del Grupo en este negocio en Brasil para potenciar el crecimiento en otros países. Un ejemplo es Colombia, donde hemos firmado dos alianzas con plataformas digitales de vehículos para consolidar nuestra posición en este mercado.
- En cuanto a la **financiación de bienes de consumo y servicios**, y teniendo en cuenta el buen desempeño logrado en Uruguay, con ventas récord de seguros y créditos al consumo, prevemos exportar el modelo a otras geografías.
- *Prospera*, nuestro programa de **microcrédito** en Brasil, también está siendo exportado a otras geografías.
- En **medios de pago**, continuamos siendo uno de los mayores emisores de tarjetas de crédito y adquirentes de la región. Durante el año, hemos estado explorando estrategias de comercio electrónico así como la posibilidad de realizar transferencias inmediatas nacionales e internacionales. También estamos trabajando en la expansión de *Getnet*, nuestro negocio de adquirencia en Brasil, al resto de la región. Por otra parte, y dentro de la estrategia de instaurar *Superdigital* en todos los países de la región, hemos realizado el lanzamiento preliminar en Chile.
- También seguimos desarrollando la **franquicia minorista** mediante la transformación de la red comercial y potenciando la multicanalidad:
  - Con respecto al proceso de transformación, hemos seguido desarrollando la experiencia *Work Café* durante el año, con nuevas aperturas de sucursales en Brasil, Chile y Argentina.
  - En lo referente a la multicanalidad, las ventas por canales digitales ya representan un alto porcentaje del total en Brasil y Argentina, y siguen creciendo en Chile gracias a las nuevas propuestas lanzadas en el modelo *Life*.

Todas estas iniciativas han llevado a fuertes incrementos interanuales tanto de nuestros clientes vinculados (+7% interanual) como de nuestros clientes digitales (+15%).

Clientes vinculados

2019. Miles

7.919

26% s/clientes activos

Clientes digitales

2019. Miles

17.287

+15% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela se incrementan un 4%. En términos brutos y sin considerar la incidencia de las ATAs y de los tipos de cambio, registran un aumento del 9%, con subidas en todas las unidades: Uruguay el 15%, Brasil y Chile el 8% en ambos casos.

Los depósitos de la clientela suben el 6% en euros respecto a 2018. Sin considerar la incidencia de las CTAs y de los tipos de cambio, registran un incremento del 11%, y también aumentan en doce meses en todas las unidades, fundamentalmente por la buena evolución de los depósitos vista (+21%). Los fondos de inversión, por su parte, suben un 15% favoreciendo el aumento del 13% de los recursos de la clientela.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del año es de 3.924 millones de euros (37% del total de las áreas operativas del Grupo), con un RoTE del 20,6%.

Respecto a 2018, aumento del 14% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 18%, con crecimiento en todos los países y la siguiente evolución por líneas:

- El **margen bruto** sube el 11% por la buena evolución de los ingresos comerciales, sustentados en el aumento de volúmenes, la gestión de los *spreads* y el mayor número de clientes vinculados. El margen de intereses sube un 9% y las comisiones netas un 15%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** reflejan los planes de transformación comercial, la mayor digitalización de la red, las revisiones de los convenios salariales y la inflación en Argentina. La ratio de eficiencia mejora 98 puntos básicos hasta situarse en el 36,1%.
- Las **dotaciones por insolvencias** crecen un 7% frente al crecimiento del 9% de los créditos, lo que permite mejorar el coste del crédito en 8 pb en el año, hasta el 2,92%. En calidad crediticia, la tasa de mora es del 4,86% y la cobertura del 88%.
- Por último, el conjunto de **otros resultados y dotaciones** incrementa su impacto negativo un 19%, tras una mayor carga por potenciales contingencias legales en Argentina y Brasil y menores reversiones de provisiones en Chile.

SUDAMÉRICA

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	13.316	12.891	3,3	9,3
Comisiones netas	4.787	4.497	6,4	14,6
Resultado por operaciones financieras [A]	565	498	13,3	38,1
Otros resultados de explotación	(243)	(212)	14,4	87,4
Margen bruto	**18.425**	**17.674**	**4,2**	**10,7**
Gastos de administración y amortizaciones	(6.656)	(6.558)	1,5	10,2
Margen neto	**11.769**	**11.117**	**5,9**	**11,0**
Dotaciones por insolvencias	(3.789)	(3.736)	1,4	7,4
Otros resultados y dotaciones	(748)	(663)	12,9	19,2
Resultado antes de impuestos	**7.232**	**6.717**	**7,7**	**12,2**
Impuesto sobre beneficios	(2.644)	(2.642)	0,1	4,6
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**4.588**	**4.076**	**12,6**	**17,1**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**4.588**	**4.076**	**12,6**	**17,1**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(664)	(624)	6,4	9,8
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**3.924**	**3.451**	**13,7**	**18,4**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	125.122	119.912	4,3	9,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	51.360	48.318	6,3	12,9
Valores representativos de deuda	45.619	45.225	0,9	3,6
Resto de activos financieros	14.802	9.311	59,0	64,1
Otras cuentas de activo	16.901	14.715	14,9	19,8
Total activo	**253.804**	**237.480**	**6,9**	**11,8**
Depósitos de la clientela	114.817	108.248	6,1	12,5
Bancos centrales y entidades de crédito	41.989	38.584	8,8	12,0
Valores representativos de deuda emitidos	29.840	31.504	(5,3)	(1,9)
Resto de pasivos financieros	34.062	28.570	19,2	23,0
Otras cuentas de pasivo	10.613	8.699	22,0	26,3
Total pasivo	**231.321**	**215.605**	**7,3**	**12,3**
Total patrimonio neto	**22.483**	**21.875**	**2,8**	**7,2**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	131.048	125.830	4,1	9,2
Recursos de la clientela	170.707	158.968	7,4	12,9
Depósitos de la clientela [C]	101.575	97.325	4,4	11,3
Fondos de inversión	69.131	61.643	12,1	15,5
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	20,58	18,79	1,79	
Eficiencia	36,1	37,1	(1,0)	
Ratio de morosidad	4,86	4,81	0,05	
Ratio de cobertura	88,4	94,6	(6,2)	
Número de empleados	69.508	70.337	(1,2)	
Número de oficinas	4.572	4.385	4,3	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Brasil



Beneficio ordinario atribuido
2.939 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- En 2019, la estrategia enfocada en la atención al cliente se ha reflejado en el aumento sostenible de los ingresos que, combinado con el control de los costes, se traduce en el mejor nivel de eficiencia de los últimos años.
- La precisión de nuestros modelos de riesgo nos permite mantener los indicadores de crédito en niveles controlados y conseguir un aumento rentable de cuota de mercado.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 13%. Sin tipo de cambio, sube el 16% con incremento de la rentabilidad (RoTE ordinario del 21,2%), reflejo de la mayor productividad y la mejora de la eficiencia.

Estrategia

Cerramos el año 2019 con buena evolución de volúmenes y resultados, gracias a una estrategia enfocada en el servicio al cliente, combinada con un modelo efectivo y rentable, que nos ha permitido seguir creciendo de manera sostenible. Como resultado, hemos alcanzado los 26 millones de clientes activos y registrado altos niveles de satisfacción de los mismos.

A continuación se detallan las iniciativas más destacadas realizadas en el año:

- Continuamos la **expansión a regiones estratégicas** del país mediante productos como *Agronegocio*, donde ya contamos con 34 tiendas especializadas, y *Prospera Microfinanzas*, donde mantenemos la posición de liderazgo entre los bancos privados, superando los 510.000 clientes.
- En particulares, el crédito nómina ha subido el 26% interanual, alcanzando una cuota del 11%. En hipotecas, lanzamos una campaña en conjunto con una gran red de distribución minorista y nos hemos asociado al mayor grupo de portales web inmobiliarios.
- En **financiación de automóviles**, iniciamos las operaciones de *Santander Auto* y comenzamos a vender vehículos de *LOOP*. En *Webmotors, Cockpit* nos permite potenciar la oferta de *Santander Financiamentos* y del Banco.
- En **adquirencia**, hemos sido pioneros en el lanzamiento de una solución de interoperabilidad que permite a los usuarios de TPVs aprovechar la oferta de *Getnet*. Lanzamos *SuperGet* y hemos fortalecido las ofertas de *e-commerce*.
- En **tarjetas**, aumentamos la facturación del crédito un 18% internual. La *app Santander Way* ha alcanzado cerca de los 6,5 millones de usuarios activos y 57 millones de visitas al mes y ha ampliado sus funcionalidades, fortaleciendo nuestra plataforma de pagos.
- En **pymes**, hemos lanzado *Santander Duo*, oferta que une la cuenta de persona jurídica y física, con un único gestor. También hemos llevado a cabo algunas acciones dirigidas a microempresarios. En SCIB, aumentamos nuestra actividad y volúmenes, con diversificación de nuestros ingresos, y hemos sido reconocidos como líderes en algunas de las clasificaciones más importantes del sector.
- En lo que respecta a nuestras **nuevas actividades con alto potencial de crecimiento**, hemos implementado los bonos de alimentación, comida y transporte en *Ben*. En *Pi Investimentos*, hemos aumentado la gama de productos, tanto de renta fija como de fondos de inversión. En crédito, lanzamos *Sim*, una plataforma multiproductos enfocada en el crédito personal, y *emDia*, plataforma de renegociación de deudas y educación financiera.
- Alineados con la **estrategia digital**, celebramos la *Black Week Santander Vem que Volta*, estrategia pionera donde ofrecemos ventajas comerciales a nuestros clientes a través de alianzas estratégicas.
- Adicionalmente, hemos lanzado *Santander On* en la *app* y abrimos algunas sucursales los fines de semana para ofrecer asesoramiento financiero.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

5.743

22% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

13.450

+18% interanual



Tras ello, hemos sido reconocidos como el Mejor Banco en Brasil y el Mejor Banco de América Latina por *Euromoney*, el Banco que Más Cambia el Mundo por la Revista *Fortune* y el Banco más Sostenible de Brasil, por *Guia Exame de Sustentabilidade*.

En 2019 también seguimos fortaleciendo nuestra cultura: realizamos uno de los eventos corporativos más grandes de Brasil y hemos intensificado la promoción de la marca. En relación a los empleados, hemos sido reconocidos como una de las mejores Empresas para Trabajar (*GPTW*) por cuarto año consecutivo.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 7% en euros en comparativa interanual. En términos brutos (sin ATAs y sin el impacto de los tipos de cambio) crecen el 8%. Por segmentos, destacan particulares y consumo.

Los depósitos de la clientela se incrementan respecto a 2018 un 9% en euros. Sin considerar la incidencia ni de las CTAs ni de la evolución del tipo de cambio, también se registra una expansión del 9%, con incrementos tanto de los saldos a la vista (+24%) como a plazo (+4%). Por su parte, las letras financieras disminuyen.

Esta evolución se refleja en un crecimiento de cuota en recursos de clientes.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 2.939 millones de euros (28% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 21,2%.

Respecto de 2018, aumento del 13% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 16%, con buen comportamiento de las principales líneas de la cuenta:

- El **margen bruto** aumenta el 7%, apoyado en el margen de intereses (+6%), por los mayores volúmenes que compensan alguna presión en *spreads*, y en las comisiones (+12%), con evolución positiva prácticamente en todas las líneas. Destacan tarjetas (+11%), seguros (+13%) y fondos de inversión (+16%). Los resultados por operaciones financieras crecen un 26% frente a un 2018 débil.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** han aumentado el 5%, acompañando el crecimiento del negocio. Este incremento, menor que el registrado por los ingresos, permite que la eficiencia alcance su mejor nivel de los últimos seis años, al situarse en el 33,0% (-0,7 pp en el año).
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 5%, por debajo del crecimiento de los créditos, lo que supone la mejora del coste del crédito (3,93% frente al 4,06% en 2018). Por su parte, la tasa de morosidad se mantiene en torno al 5,3% y la cobertura en el 100% (frente al 107% en 2018).
- Por último, el conjunto de **otros resultados y dotaciones** se incrementan un 4%, por las mayores provisiones para contingencias legales.

Brasil

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	10.072	9.758	3,2	6,0
Comisiones netas	3.798	3.497	8,6	11,5
Resultado por operaciones financieras [A]	167	136	22,7	26,0
Otros resultados de explotación	(86)	(46)	85,7	90,8
Margen bruto	**13.951**	**13.345**	**4,5**	**7,4**
Gastos de administración y amortizaciones	(4.606)	(4.500)	2,3	5,1
Margen neto	**9.345**	**8.845**	**5,7**	**8,5**
Dotaciones por insolvencias	(3.036)	(2.963)	2,5	5,2
Otros resultados y dotaciones	(704)	(697)	0,9	3,6
Resultado antes de impuestos	**5.606**	**5.185**	**8,1**	**11,0**
Impuesto sobre beneficios	(2.295)	(2.258)	1,6	4,4
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**3.311**	**2.927**	**13,1**	**16,2**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**3.311**	**2.927**	**13,1**	**16,2**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(373)	(335)	11,1	14,1
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**2.939**	**2.592**	**13,4**	**16,4**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	75.618	70.850	6,7	8,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	37.470	37.015	1,2	2,9
Valores representativos de deuda	39.611	40.718	(2,7)	(1,1)
Resto de activos financieros	6.790	6.133	10,7	12,5
Otras cuentas de activo	12.545	11.320	10,8	12,6
Total activo	**172.033**	**166.036**	**3,6**	**5,3**
Depósitos de la clientela	74.745	68.306	9,4	11,2
Bancos centrales y entidades de crédito	30.334	29.771	1,9	3,5
Valores representativos de deuda emitidos	18.952	21.218	(10,7)	(9,2)
Resto de pasivos financieros	23.589	24.241	(2,7)	(1,1)
Otras cuentas de pasivo	8.631	7.237	19,3	21,2
Total pasivo	**156.251**	**150.773**	**3,6**	**5,3**
Total patrimonio neto	**15.782**	**15.264**	**3,4**	**5,1**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	80.150	75.282	6,5	8,2
Recursos de la clientela	121.752	110.243	10,4	12,2
Depósitos de la clientela [C]	61.789	57.432	7,6	9,3
Fondos de inversión	59.964	52.811	13,5	15,4
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	21,16	19,68	1,47	
Eficiencia	33,0	33,7	(0,7)	
Ratio de morosidad	5,32	5,25	0,07	
Ratio de cobertura	99,8	106,9	(7,1)	
Número de empleados	46.682	46.914	(0,5)	
Número de oficinas	3.656	3.438	6,3	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Chile



Beneficio ordinario atribuido

630 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Santander mantiene su posición como principal banco privado en el país en términos de activos y clientes, y continúa enfocado en la mejora de la calidad de servicio, lo que nos ha permitido subir hasta el segundo puesto en NPS, además de registrar un año récord en la apertura de cuentas.
- Crecimiento del negocio con aceleración en varios segmentos, principalmente en hipotecas, consumo y empresas.
- Incremento del beneficio ordinario atribuido del 3%. Sin impacto de los tipos de cambio, aumento del 7% impulsado por los resultados por operaciones financieras, el control de costes y la mejora del coste del crédito. En la segunda mitad del año, también repuntan el margen de intereses y los ingresos por comisiones.

Estrategia

Santander es el principal banco privado del mercado chileno en términos de activos y clientes, con una marcada orientación *retail* (personas y pymes) y de la banca transaccional. En 2019 hemos seguido desplegando nuestra estrategia para ser el mejor banco para nuestros clientes, potenciando la vinculación, liderando en digitalización del negocio y mejorando su experiencia con nosotros. Para ello, hemos puesto en marcha distintas acciones en el año:

- En relación al **proceso de transformación** de la red comercial, hemos continuado con nuevas aperturas de sucursales *Work Café* y oficinas piloto de *Work Café 2.0*, con resultados iniciales positivos en eficiencia y productividad. Terminamos el año con 53 sucursales *Work Café* (prácticamente el 14% de nuestra red total de oficinas).
- En lo que respecta al incremento de **la vinculación y la atracción de nuevos clientes**, hemos impulsado nuestro programa *Santander Life*, enfocado en promover el buen comportamiento crediticio y profundizar en la educación financiera. En el año lanzamos nuevos productos, como *Plan Life Latam* (donde el cliente acumula *MéritosLife* y *millas Latam*) y *Cuenta Life*, una cuenta a la vista sin crédito, que premia el buen comportamiento del ahorro. En 2019 *Santander Life* logró un crecimiento récord de nuevos clientes.

  Adicionalmente, lanzamos la *Superhipoteca 40 años*, un producto dirigido a los menores de 35 años.

  En cuanto a la **digitalización**, se anunció la creación de *Klare* la primera plataforma abierta digital para la venta de seguros en Chile que permitirá a nuestros clientes contratar de manera sencilla, segura, personalizada y transparente.

  Por otra parte, y dentro de la estrategia del Grupo de desarrollar plataformas de pagos globales, hemos realizado un primer lanzamiento de la *app* Superdigital, nuestra propuesta de inclusión financiera, 100% digital, disponible ya para el público y en espera de un lanzamiento masivo.
- Por otro lado, la **mejora de la calidad de servicio** ha seguido siendo otra de nuestras prioridades, lo que se está reflejando en un aumento significativo de la satisfacción de nuestros clientes. En 2019 alcanzamos el segundo lugar tanto en NPS como en satisfacción neta.

Estas iniciativas han llevado a un año récord en apertura de cuentas, captando más del 26% de las realizadas en el país. Adicionalmente, continuamos mejorando la vinculación y la digitalización de nuestros clientes (un 5% y un 15% de crecimiento interanual, respectivamente).

Los esfuerzos por conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes han sido reconocidos por el mercado. Las publicaciones *Euromoney*, *The Banker* y *Latin Finance* han nombrado a Santander como el Mejor Banco de Chile.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

704

46% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

1.247

+15% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 2% en euros, en comparativa interanual. En términos brutos y eliminando ATAs y la incidencia de los tipos de cambio, crecen el 8%, impulsados por hipotecas, consumo y empresas.

Los depósitos de la clientela suben un 6% respecto a 2018. Sin la incidencia de las CTAs ni de los tipos de cambio, aumentan un 11%, apoyados en el buen desempeño de los depósitos a la vista (+19%). Los fondos de inversión, por su parte, crecen un 15% en un entorno de bajada de tipos de interés.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido de 2019 es de 630 millones de euros (6% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 18,1%.

Respecto a 2018, aumento del 3% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 7%, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** sube un 4% muy apoyado en los resultados por operaciones financieras, que aumentan un 85%, por mayores ingresos procedentes de la tesorería con clientes. El margen de intereses se mantiene estable, ya que se ha visto afectado por una menor inflación y unos tipos de interés históricamente bajos. Las comisiones netas caen el 1% por el menor dinamismo de las procedentes de banca mayorista en la primera mitad del año.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** aumentan un 2%, por inversiones en tecnología y sucursales. La ratio de eficiencia mejora 71 pb hasta el 40,6%.
- Las **dotaciones por insolvencias** caen un 3%, con mejora de 11 pb interanual del coste del crédito que se sitúa en el 1,08%. La ratio de mora es del 4,64% y la cobertura del 56%.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** de la parte baja de la cuenta cae un 36% fundamentalmente por menores reversiones de dotaciones.

Chile

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	1.867	1.944	(4,0)	(0,3)
Comisiones netas	404	424	(4,6)	(0,9)
Resultado por operaciones financieras [A]	266	149	78,4	85,2
Otros resultados de explotación	2	19	(87,8)	(87,3)
Margen bruto	**2.539**	**2.535**	**0,2**	**4,0**
Gastos de administración y amortizaciones	(1.031)	(1.047)	(1,6)	2,2
Margen neto	**1.508**	**1.488**	**1,4**	**5,2**
Dotaciones por insolvencias	(443)	(473)	(6,3)	(2,8)
Otros resultados y dotaciones	63	103	(38,5)	(36,1)
Resultado antes de impuestos	**1.129**	**1.118**	**0,9**	**4,8**
Impuesto sobre beneficios	(210)	(219)	(4,1)	(0,5)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**919**	**899**	**2,2**	**6,1**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**919**	**899**	**2,2**	**6,1**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(289)	(287)	0,7	4,6
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**630**	**612**	**2,9**	**6,8**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	38.584	37.908	1,8	8,3
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	7.557	4.247	78,0	89,4
Valores representativos de deuda	5.062	3.106	63,0	73,4
Resto de activos financieros	7.856	3.164	148,3	164,2
Otras cuentas de activo	3.091	2.486	24,3	32,3
Total activo	**62.151**	**50.911**	**22,1**	**29,9**
Depósitos de la clientela	27.344	25.908	5,5	12,3
Bancos centrales y entidades de crédito	8.224	5.869	40,1	49,1
Valores representativos de deuda emitidos	10.722	9.806	9,3	16,4
Resto de pasivos financieros	9.662	3.535	173,3	190,9
Otras cuentas de pasivo	1.294	919	40,8	49,8
Total pasivo	**57.246**	**46.037**	**24,3**	**32,3**
Total patrimonio neto	**4.905**	**4.874**	**0,6**	**7,1**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	39.640	39.019	1,6	8,1
Recursos de la clientela	35.095	33.279	5,5	12,2
Depósitos de la clientela [C]	27.060	25.860	4,6	11,4
Fondos de inversión	8.035	7.419	8,3	15,3
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	18,08	18,34	(0,26)	
Eficiencia	40,6	41,3	(0,7)	
Ratio de morosidad	4,64	4,66	(0,02)	
Ratio de cobertura	56,0	60,6	(4,6)	
Número de empleados	11.580	12.008	(3,6)	
Número de oficinas	375	381	(1,6)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Argentina



Beneficio ordinario atribuido
144 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- En 2019 el banco comunicó el cambio de la marca comercial de Santander Río a Santander.
- El banco mantiene el foco en cuatro pilares estratégicos: crecimiento selectivo, experiencia del cliente, eficiencia y transformación.
- En un contexto macroeconómico de recesión, el beneficio ordinario atribuido se sitúa en los 144 millones de euros, con fuerte aumento debido a crecimientos en todas la líneas por la alta inflación y altos tipos de interés, combinados con la mejora de la eficiencia.

Estrategia

La economía argentina ha presentado desde agosto un debilitamiento relativo de la moneda local y un aumento de la prima de riesgo-país, en un contexto de revisión a la baja de las perspectivas macroeconómicas, con altos tipos de interés y una inflación elevada. En este entorno, Santander ha optado por priorizar la liquidez y el capital, manteniendo un exceso de liquidez muy por encima de las reservas obligatorias en el Banco Central y una alta capitalización.

En lo que respecta a la **estrategia comercial**, nos hemos centrado en el negocio transaccional y el servicio a los clientes, a la vez que continuamos trabajando en la transformación digital de los principales procesos y productos. El objetivo es contar con plataformas cada vez más digitales incorporando las últimas tecnologías, lo que nos permite conocer mejor al cliente y adelantarnos a sus necesidades. Adicionalmente, hemos redefinido las ofertas de valor, con especial foco en los segmentos prioritarios.

Esta **estrategia comercial** se ha traducido en la puesta en marcha de distintas iniciativas:

- *Banca VIP*: un subsegmento conformado por clientes de banca comercial con altos ingresos, con el objetivo de ofrecerles un modelo de atención diferencial y experiencias exclusivas.
- *iU*, una oferta pensada íntegramente para jóvenes de entre 18 y 31 años que incluye beneficios financieros y no financieros, como *mentoring*, becas en casas de estudios y una plataforma web de formación a distancia, entre otros.
- *Women*, una propuesta integral de servicios, tanto financieros como no financieros, con foco en mujeres emprendedoras, dueñas de pymes o profesionales.
- Campaña institucional *Queremos ayudarte,* para fortalecer el vínculo del Banco con los clientes.

En lo que respecta a la **transformación digital**, hemos puesto en marcha el alta de cuentas y paquetes digitales en sucursales, un nuevo modelo de comercialización de tarjetas de crédito y un asistente virtual que atiende a los clientes digitales. Gracias a todas estas iniciativas, la publicación *Global Finance Magazine* ha vuelto a elegir a Santander como *Best digital bank* en Argentina.

Dentro de esta estrategia, en 2020 se espera realizar el lanzamiento de Openbank en el país.

Todas estas medidas han permitido mantener un nivel de clientes vinculados del 47% sobre el total de clientes activos y aumentar los clientes digitales un 5%.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

1.363

47% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

2.196

+5% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela registran una disminución interanual del 10% en euros. En términos brutos y eliminando ATAs y la incidencia de los tipos de cambio, suben el 40%. La cartera denominada en pesos crece impulsada por productos ajustados por inflación (hipotecas, autos) y por tarjetas, mientras que los saldos en dólares disminuyen en la moneda de origen.

Los depósitos de la clientela disminuyen un 21% en euros respecto a 2018. Sin considerar la incidencia de los tipos de cambio ni las CTAs, registran un crecimiento del 24%. Este crecimiento es del 58% en los saldos en moneda local (donde destaca el aumento de los depósitos a la vista y a plazo) mientras que disminuyen los de moneda extranjera.

Santander ha mantenido una alta ratio de liquidez en dólares, y el excedente de liquidez en pesos se coloca en títulos del banco central.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido de 2019 se sitúa en 144 millones de euros (1% del total de las áreas operativas del Grupo), con un RoTE ordinario del 22,2%.

Respecto a 2018, el beneficio aumenta el 75% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el incremento es de 224%. Los resultados de ambos periodos se han visto afectados por ajustes realizados por la alta inflación, menores en 2019.

En lo relativo al negocio:

- El **margen bruto** se duplica, mostrando una dinámica por encima de la inflación. El margen de intereses sube el 127% apalancado en unos tipos de interés muy elevados y en un mayor volumen de títulos del banco central. Las comisiones netas se incrementan el 84%, impulsadas por una mayor actividad de compra-venta de moneda extranjera y por las relacionadas con depósitos en efectivo. Por último, los resultados por operaciones financieras caen un 12%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** se incrementan un 88%, afectados por un entorno de elevada inflación y la depreciación del peso.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan el 89%, principalmente por el segmento de particulares y por el impacto de la alta inflación anteriormente mencionado. El coste del crédito es del 5,09% (3,45% en 2018), la ratio de mora fue del 3,39% frente al 3,17% en diciembre de 2018, y la cobertura es del 124%. Las ratios de calidad crediticia se han visto afectadas por la situación del país.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** de la parte baja de la cuenta, aumenta por la mayor carga por potenciales contingencias legales.

Argentina

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	940	768	22,4	126,7
Comisiones netas	446	448	(0,5)	84,3
Resultado por operaciones financieras [A]	80	170	(52,7)	(12,3)
Otros resultados de explotación	(150)	(177)	(15,0)	57,4
Margen bruto	**1.316**	**1.209**	**8,8**	**101,6**
Gastos de administración y amortizaciones	(762)	(751)	1,4	87,9
Margen neto	**554**	**458**	**21,0**	**124,1**
Dotaciones por insolvencias	(235)	(231)	2,0	88,9
Otros resultados y dotaciones	(101)	(45)	127,3	321,2
Resultado antes de impuestos	**217**	**183**	**19,1**	**120,6**
Impuesto sobre beneficios	(72)	(100)	(27,6)	34,1
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**145**	**83**	**75,3**	**224,8**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**145**	**83**	**75,3**	**224,8**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(2)	(1)	150,8	364,8
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**144**	**82**	**74,7**	**223,7**
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	4.792	5.334	(10,2)	40,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.911	5.096	(23,3)	19,7
Valores representativos de deuda	429	825	(48,0)	(18,9)
Resto de activos financieros	87	6	—	—
Otras cuentas de activo	836	742	12,7	75,8
Total activo	**10.054**	**12.003**	**(16,2)**	**30,7**
Depósitos de la clientela	7.002	8.809	(20,5)	24,0
Bancos centrales y entidades de crédito	1.033	849	21,6	89,6
Valores representativos de deuda emitidos	71	422	(83,2)	(73,9)
Resto de pasivos financieros	747	743	0,4	56,6
Otras cuentas de pasivo	392	307	27,6	99,0
Total pasivo	**9.244**	**11.132**	**(17,0)**	**29,5**
Total patrimonio neto	**810**	**871**	**(7,0)**	**45,1**
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	4.993	5.574	(10,4)	39,7
Recursos de la clientela	8.099	10.191	(20,5)	24,0
Depósitos de la clientela [C]	7.002	8.809	(20,5)	24,0
Fondos de inversión	1.097	1.382	(20,6)	23,8
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	22,20	11,62	10,58	
Eficiencia	57,9	62,1	(4,2)	
Ratio de morosidad	3,39	3,17	0,22	
Ratio de cobertura	124,0	135,0	(11,0)	
Número de empleados	9.178	9.324	(1,6)	
Número de oficinas	438	468	(6,4)	

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Uruguay



Beneficio ordinario atribuido
150 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Santander Uruguay es el primer banco privado del país, con una estrategia dirigida a mejorar en eficiencia y en calidad de servicio a través de la transformación digital y el compromiso con la comunidad.
- Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan en los segmentos, productos y moneda objetivo. Destacan los altos niveles de actividad comercial y el crecimiento de la cartera *retail*.
- El beneficio ordinario atribuido sube un 14% interanual, un 24% sin tipo de cambio, impulsado por los ingresos comerciales y la mejora de la eficiencia. El RoTE es del 29,5%.

Estrategia

En un entorno económico que se ha deteriorado hemos logrado alcanzar los objetivos financieros que nos habíamos marcado, a la vez que mejoramos nuestra reputación en el mercado y la satisfacción de nuestros clientes. Continuamos avanzando en el plan de transformación tecnológica con la idea de seguir ofreciendo mejores productos y servicios y apoyar a nuestros clientes y a la comunidad en la que operamos de forma responsable.

En línea con la estrategia de innovación y de contribuir al progreso de las personas, se lanzó *Prosperá*, oferta de microcréditos dirigida a los pequeños comercios y *Santander Locker,* para simplificar la entrega de nuestros productos.

Adicionalmente, la consolidación de nuestra estrategia nos permitió ganar cuota de mercado en el año, tanto en el banco como en las financieras, y seguir creciendo en la vinculación de nuestros clientes, que aumenta un 20% en el año.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela suben un 3% interanual en euros. En términos brutos, sin ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, crecen el 15%, con subidas en la cartera de moneda local (+15%) y en los segmentos y productos objetivo: consumo y tarjetas (+12%).

Los depósitos de la clientela aumentaron un 8% en euros en el año. Sin la incidencia de los tipos de cambio, el avance es del 22%. Los saldos en pesos crecen el 14% y los de moneda extranjera suben el 8%.

Resultados

El **beneficio ordinario atribuido del año fue de 150 millones de euros**, equivalente a un RoTE ordinario del 29,5%.

Respecto a 2018, el aumento es del 14% en euros y del 24% sin el efecto de los tipos de cambio, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** sube un 16%, tanto por el margen de intereses (+16%) como por las comisiones netas (+17%).
- Los **gastos de administración y amortizaciones** aumentan un 9%, por debajo de los ingresos, por lo que la ratio de eficiencia mejora en 269 pb en el año, hasta el 42,0%.
- Las **dotaciones por insolvencias** caen ligeramente (-1%), el coste del crédito mejora al 2,31% y la cobertura es elevada (98%).

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

109

26% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

394

+7% interanual

Uruguay

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	333	311	7,1	16,5
Margen bruto	447	419	6,6	16,0
Gastos de administración y amortizaciones	(188)	(187)	0,2	9,0
Margen neto	259	232	11,8	21,6
Dotaciones por insolvencias	(63)	(69)	(8,6)	(0,6)
Resultado antes de impuestos	189	159	18,8	29,3
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**150**	**131**	**14,2**	**24,3**

Balance				
Total activo	**5.051**	**4.605**	**9,7**	**23,9**
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [A]	2.804	2.743	2,2	15,4
Recursos de la clientela	4.197	3.893	7,8	21,8
Depósitos de la clientela [B]	4.162	3.861	7,8	21,7
Fondos de inversión	36	32	12,8	27,3

A. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
B. Sin incluir cesiones temporales de activos.

Perú

Aspectos destacados en 2019

- Continuamos desarrollando nuestra actividad orientada a empresas, grandes empresas del país y clientes globales del Grupo.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta un 15% interanual, un 11% sin tipo de cambio, apoyado en el crecimiento de los ingresos.

Beneficio ordinario atribuido

48 Mill. €

Estrategia

La estrategia continúa dirigida al segmento corporativo, a las grandes empresas del país y a los clientes globales del Grupo.

La entidad financiera especializada en crédito para vehículos continúa expandiendo su actividad dentro de una estrategia del Grupo dirigida a aumentar su presencia en este negocio.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela suben el 11% en euros en el año (+7% en términos brutos y sin la incidencia de los tipos de cambio), mientras que los depósitos de la clientela se mantienen (-4% sin la incidencia de los tipos de cambio).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido durante el año fue de 48 millones de euros, un 15% más que en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un RoTE del 21,4%.

Sin la incidencia de los tipos de cambio, el crecimiento fue del 11%:

- El **margen bruto** aumenta un 14% por el buen comportamiento del margen de intereses y los resultados por operaciones financieras.
- La eficiencia mejora hasta situarse en el 32,9% (-0,2 pp interanual).
- Las **dotaciones por insolvencias** siguen siendo reducidas, con un coste del crédito de sólo el 0,12%.

La ratio de mora es del 0,78% y la cobertura se sitúa en niveles muy elevados.

Colombia

Aspectos destacados en 2019

- Estrategia enfocada en empresas, grandes empresas locales y clientes de SCIB.
- Nuevas alianzas en la financiación de vehículos para consolidar nuestra posición en este mercado con propuestas digitales.
- El beneficio ordinario atribuido es de 16 millones de euros, un 72% más que en 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio el aumento es del 81%.

Beneficio ordinario atribuido

16 Mill. €

Estrategia

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, apoyando el plan de infraestructuras del país. En 2019 hemos ocupado el primer lugar en *project finance*, tanto en volumen como en número de transacciones, superando a todos los bancos locales y a los competidores internacionales.

También se está trabajando en aumentar la rentabilidad de la financiación de vehículos y consolidar nuestra posición en este mercado con propuestas digitales. Para ello, hemos firmado dos alianzas: con Chekar.co, plataforma digital que permite comprar o vender un vehículo de forma 100% *online*, y con Tucarro.com, de Mercado Libre, donde el usuario podrá solicitar y aprobar su crédito en 6 minutos.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 1% interanual en euros. En términos brutos y sin la incidencia de los tipos de cambio, el incremento es también del 1%, destacando la cartera de vehículos.

Los depósitos de la clientela suben un 56% en euros y un 54% sin la incidencia de los tipos de cambio, gracias a la buena evolución de los depósitos a plazo.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido durante 2019 ha sido de 16 millones de euros, frente a los 9 millones de 2018. El RoTE ordinario se sitúa en el 11,8%.

Sin la incidencia de los tipos de cambio, el crecimiento es del 81%, destacando la buena evolución del margen bruto (+63%) apoyada en la subida de las comisiones netas (92%), el margen de intereses (+52%) y los resultados por operaciones financieras (+53%).

Los costes suben menos que los ingresos, con lo que la eficiencia mejora 4,6 pp hasta el 50%.

El coste del crédito es del 0,74%.

4.4 CENTRO CORPORATIVO



Beneficio ordinario atribuido

-2.096 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- 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 aumenta su pérdida respecto a 2018 por los mayores costes asociados a las coberturas de tipos de cambio y al mayor *stock* de emisiones.

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, incluyendo procesos de digitalización.

Adicionalmente, también coordina las relaciones con los reguladores 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. Al cierre de año, hay inversiones netas en patrimonio cubiertas por 26.060 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.



Ciudad financiera. Boadilla del Monte



Ciudad financiera. Boadilla del Monte

Resultados

En el ejercicio 2019, la pérdida ordinaria atribuida es de 2.096 millones de euros, un 24% superior a la de 2018. Esta evolución se debe a:

- Aumento del impacto negativo del margen de intereses, que pasa de -987 millones euros en 2018 a -1.252 millones en 2019, principalmente por el mayor *stock* de emisiones de renta fija y, en menor medida, por el impacto de la NIIF 16.
- Menores resultados por operaciones financieras por 307 millones debido al mayor coste de las coberturas de tipos de cambio de los resultados, que tiene su contrapartida positiva en la conversión a euros de los resultados de algunos países.
- Por su parte, los gastos de administración y amortizaciones mejoran el 12%, por las medidas de racionalización y simplificación que se están llevando a cabo, continuando las actuaciones realizadas en años anteriores, que llevan a una reducción de la base de costes del entorno del 35% en los últimos cinco años.
- Las dotaciones por insolvencias se reducen desde los 115 millones de euros en 2018 a los 36 millones de euros en 2019.
- En otros resultados y dotaciones se recogen cargos de muy diversa índole: dotaciones, intangibles, coste de la garantía estatal sobre activos fiscales diferidos, pensiones, litigios, deterioro de participaciones, etc. El impacto neto pasa de -101 millones de euros en 2018 a -237 millones en 2019.



Edificio Pereda. Ciudad financiera en Boadilla del Monte (Madrid)

CENTRO CORPORATIVO

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%
Margen de intereses	(1.252)	(987)	26,9
Comisiones netas	(50)	(69)	(27,8)
Resultado por operaciones financieras [A]	(297)	11	—
Otros resultados de explotación	(18)	(12)	49,5
Margen bruto	**(1.617)**	**(1.057)**	**53,0**
Gastos de administración y amortizaciones	(373)	(426)	(12,5)
Margen neto	**(1.990)**	**(1.483)**	**34,2**
Dotaciones por insolvencias	(36)	(115)	(68,8)
Otros resultados y dotaciones	(237)	(101)	135,3
Resultado antes de impuestos	**(2.262)**	**(1.699)**	**33,2**
Impuesto sobre beneficios	157	14	—
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**(2.105)**	**(1.685)**	**24,9**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**(2.105)**	**(1.685)**	**24,9**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	9	(1)	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**(2.096)**	**(1.686)**	**24,4**

Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	5.764	6.509	(11,4)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	32.803	39.840	(17,7)
Valores representativos de deuda	840	377	122,5
Resto de activos financieros	2.406	2.113	13,8
Otras cuentas de activo	126.539	121.775	3,9
Total activo	**168.352**	**170.614**	**(1,3)**
Depósitos de la clientela	793	235	238,2
Bancos centrales y entidades de crédito	12.254	30.879	(60,3)
Valores representativos de deuda emitidos	54.495	41.783	30,4
Resto de pasivos financieros	636	1.334	(52,3)
Otras cuentas de pasivo	9.810	8.208	19,5
Total pasivo	**77.989**	**82.439**	**(5,4)**
Total patrimonio neto	**90.362**	**88.175**	**2,5**

Medios operativos			
Número de empleados	1.651	1.700	(2,9)

A. Incluye diferencias de cambio.

4.5 Segmentos secundarios

BANCA COMERCIAL



Beneficio ordinario atribuido
7.748 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Seguimos apostando por mejorar la satisfacción de nuestros clientes, cubriendo sus necesidades e incrementando la vinculación. En diciembre se alcanzan los 145 millones de clientes, de los que más de 21 millones son vinculados.
- El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 7.748 millones de euros, un 7% más que en 2018, impulsado por los ingresos comerciales y la mejora de la eficiencia.
- Santander ha sido nombrado Mejor Banco de Latinoamérica y Mejor Banco para pymes de Europa Occidental por *Euromoney* y Mejor Banco en América y mejor Banco en Europa Occidental por *The Banker*.

Actividad comercial

Santander quiere ser el banco de referencia para los clientes de todas las rentas, ofreciéndoles los servicios y productos más adecuados a sus necesidades. Además, contribuye a impulsar el emprendimiento, ayudando a las pymes y resto de empresas, a través del crédito y mediante la oferta de apoyo no financiero. Para ello, hemos puesto en marcha distintas **acciones comerciales** durante el año, que se han ido comentando en los países y de las que se incluye un resumen a continuación de las más destacadas:

- En **particulares**, seguimos reforzando nuestro negocio con nuevos productos diferenciados. En Chile, por ejemplo, lanzamos nuevas propuestas para el segmento masivo dentro de la *Estrategia Life*, que nos ha permitido un aumento significativo de nuevos clientes. En Argentina pusimos en marcha *Banca VIP*, con un modelo de atención diferencial para clientes de banca comercial con altos ingresos. En España lanzamos *Plan Smith*, con el objetivo de ser líderes en el segmento de no residentes, a través de una propuesta diferencial de valor enfocada principalmente a cubrir las necesidades de aquellos que adquieren vivienda en España. En México, ofrecemos al segmento de banca privada la tarjeta de crédito *Legacy*, convirtiéndonos en el único banco del país en tener alianza con American Express.

Clientes vinculados

Diciembre 2019. Miles

21.556

31% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2019. Miles

36.817

+15% interanual

- En **financiación de automóviles** seguimos expandiendo el negocio en algunos países. Por ejemplo, SCF ha cerrado el acuerdo con Hyundai Kia para la adquisición del 51% de la entidad financiera que ambas compañías poseen en Alemania, reforzando la posición de liderazgo en este mercado. Asimismo, se ha modificado el acuerdo con Fiat Chrysler en Estados Unidos fortaleciendo su alianza y en Colombia también se han llevado a cabo nuevas alianzas para fomentar nuestra posición en el mercado.
- En el segmento de **pymes y microempresas**, continuamos avanzando con productos como *Prospera* en Brasil, programa de microfinanzas y créditos a emprendedores que ya cuenta con más del doble de clientes que hace un año. Esta propuesta también se ha lanzado en Uruguay, para satisfacer la demanda de los pequeños comercios. En Brasil, además, hemos anunciado *Santander Duo*, nuevo producto con oferta diferenciada para el pequeño emprendedor, que une la cuenta de persona jurídica y persona física. En Argentina lanzamos *Women*, una propuesta integral de servicios, tanto financieros como no financieros, con foco en mujeres emprendedoras, dueñas de pymes o profesionales.
- En el segmento de **empresas**, destacan estrategias como la realizada en Estados Unidos, con el proyecto *Lead Bank* para fortalecer nuestra relación con empresas americanas. En Polonia se han introducido pre-límites para ciertos clientes corporativos, mejorando la relación con el cliente al acelerar la toma de decisiones y anticipar y acomodarse mejor a sus necesidades básicas. Hemos formado parte de la financiación de uno de los proyectos más importantes de infraestructura vial en Colombia y hemos liderado el consorcio entre bancos para el préstamo a una de las principales empresas públicas energéticas de Polonia. Además, aportamos soluciones no financieras, como *Santander Advance Empresas* en Portugal, ofreciendo cursos de gestión para directivos de empresas y un programa de becas.



Oficina *Smart Red*, España

En cuanto a la red de sucursales, el Grupo cuenta con 11.952 oficinas, siendo el banco internacional con mayor red comercial.

El Grupo lleva apostando desde hace años por potenciar la multicanalidad. Las oficinas continúan siendo para nosotros un canal muy relevante y cada vez están más enfocadas en mejorar la experiencia del cliente y en ofrecerle asesoramiento en todo aquello que necesite.

Para adecuarnos más a sus necesidades, continuamos contando con oficinas universales y con otras que ofrecen una atención especializada a determinados segmentos de clientes. Además, seguimos realizando la conversión de nuestras oficinas tradicionales en nuevos espacios colaborativos, centrados en la experiencia de cliente y con mayores capacidades digitales. Ejemplos son las oficinas *Work Café* (Chile, España, Brasil, Reino Unido, Portugal, México y Argentina), oficinas *Smart Red* (España, Reino Unido y Portugal) o *Santander Ágil* en México.

Todas estas medidas nos han permitido incrementar nuestro número de clientes totales hasta alcanzar los 145 millones, además de aumentar el número de clientes vinculados tanto en particulares como en empresas (+9% y +3% interanual, respectivamente).

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan respecto a 2018 el 5% en euros. En términos brutos y sin considerar la incidencia ni de las ATAs ni de la evolución de los tipos de cambio, registran también un incremento del 3%.

Los depósitos de la clientela sube un 7% en euros en comparativa interanual. Sin considerar la incidencia ni de las CTAs ni de la evolución de los tipos de cambio, registran un crecimiento del 4%, impulsado por el crecimiento en depósitos a la vista (+5%).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido acumulado en 2019 fue de 7.748 millones de euros y representa el 74% del total de las áreas operativas del Grupo.

Respecto de 2018, aumento del 7% en euros. Sin la incidencia de los tipos de cambio, ofrece un incremento también del 7%, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** sube un 4%, con buena evolución en las principales líneas de ingresos: el margen de intereses aumenta un 3%, las comisiones el 5% y los resultados por operaciones financieras se incrementan un 31%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** registran un aumento del 3% lo que permite una mejora de la ratio de eficiencia de 79 puntos básicos hasta situarse en 44,8%.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 7%, principalmente por el aumento de volúmenes, manteniéndose la calidad crediticia.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** mejora un 8%, principalmente por Santander Consumer Finance y por Reino Unido.

BANCA COMERCIAL

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	33.157	32.262	2,8	3,3
Comisiones netas	9.094	8.870	2,5	4,9
Resultado por operaciones financieras [A]	975	757	28,9	31,5
Otros resultados de explotación	298	343	(13,1)	(35,3)
Margen bruto	**43.523**	**42.231**	**3,1**	**3,8**
Gastos de administración y amortizaciones	(19.481)	(19.236)	1,3	2,6
Margen neto	**24.042**	**22.994**	**4,6**	**4,7**
Dotaciones por insolvencias	(9.154)	(8.549)	7,1	7,4
Otros resultados y dotaciones	(1.624)	(1.791)	(9,4)	(8,2)
Resultado antes de impuestos	**13.265**	**12.654**	**4,8**	**4,7**
Impuesto sobre beneficios	(4.156)	(4.144)	0,3	1,1
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**9.109**	**8.510**	**7,0**	**6,5**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**9.109**	**8.510**	**7,0**	**6,5**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.361)	(1.272)	7,0	6,4
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**7.748**	**7.238**	**7,0**	**6,5**

A. Incluye diferencias de cambio.

SANTANDER CORPORATE & INVESTMENT BANKING



Beneficio ordinario atribuido

1.761 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- SCIB mantiene su estrategia a largo plazo enfocada en la optimización del uso del capital, el aumento de los ingresos y la disciplina en la gestión de costes.
- Buen desempeño de los negocios de *Global Transaction Banking* (GTB) y *Global Debt Financing* (GDF) y de las actividades de Mercados en el continente americano.
- Continuamos con la ejecución de los proyectos estratégicos enfocados en la mejora de los sistemas internos, el control de costes y la gestión del talento.
- El beneficio ordinario atribuido sube el 4% en euros. Sin tener en cuenta el impacto de los tipos de cambio, aumento del 10% en el año, impulsado por un crecimiento del 7% en el margen bruto y la reducción de las dotaciones por insolvencias.

Estrategia

SCIB es nuestra división de negocio global para clientes corporativos e institucionales que requieren servicios a medida y productos mayoristas de valor añadido adaptados a su complejidad y sofisticación.

Nuestra estrategia a largo plazo sigue centrada en:

- Incrementar la rotación y la eficiencia del capital, maximizando el retorno sobre los activos ponderados por riesgo (1,8%). Con este objetivo, SCIB ha reforzado los equipos de *Private Debt Mobilisation* en Europa y Reino Unido, para incrementar la distribución de activos en el mercado secundario. A su vez, el aumento de la rotación junto con la anticipación en la detección de los riesgos ha reducido la dotación de provisiones en el año.
- Aumentar la diversificación, tanto por geografías como por clientes y productos:
  - Por geografías, a través del impulso de los negocios en Europa Continental y la Región Andina, además de en Reino Unido y EE.UU, tras haber llevado a cabo las reformas para cumplir con los requisitos de los órganos reguladores.
  - En cuanto a la diversificación en la base de clientes, estamos incrementando el negocio con institucionales y entidades financieras, ofreciendo una amplia gama de productos a través de nuestras geografías, cumpliendo así con la estrategia de ser un banco global con presencia en más de 12 países.
  - Continuar ampliando la gama de productos a los clientes de la red de banca comercial, haciendo que *collaboration revenues* crezcan en ingresos a un ritmo del 17% respecto de 2018.
- Seguir fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad, liderando los *rankings* de Project Finance y ampliando el abanico de productos verdes para nuestros clientes.

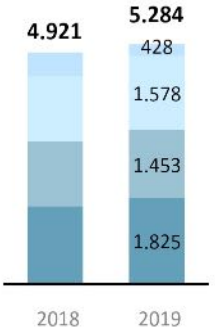
Evolución del negocio

A continuación figuran las principales actuaciones por líneas de negocio realizadas en el año:

- ***Cash management***: fuerte aumento tanto en el negocio transaccional como en el de recursos en nuestros mercados *core* (Europa y Latinoamérica), consecuencia del fortalecimiento de nuestras capacidades de producto en la región, innovando en la digitalización del negocio tanto en la originación como en el desarrollo de nuestros productos.

Desglose del margen bruto

Millones de euros constantes



TOTAL*	**+7%**
Capital & Other	-13%
Global Markets	+12%
Global Debt Financing	+6%
Global Transaction Banking	+11%

(*) En euros: +4%



- ***Export finance & agency finance***: crecimiento interanual a doble dígito, especialmente en EE.UU. y Latinoamérica, consolidando nuestra condición de líder mundial en la financiación de exportaciones con apoyo de agencias de crédito de la exportación (ECA).
- ***Trade & working capital solutions***: fuerte incremento en *Receivables Finance* en América y Europa, y de *Trade Funding*, especialmente en América, por la mejora continua de nuestra oferta de productos y de la digitalización de las plataformas de *receivables* y *confirming*. En 2019, Santander ha sido premiado como el mejor banco a nivel mundial para *Supply Chain Finance*.
- **Mercado de capitales de deuda**: crecimiento significativo en el año, apoyado en el buen comportamiento de Europa, Brasil y EE.UU. Durante el año se realizó la emisión del primer bono con tecnología *blockchain* de principio a fin, muestra de la innovación de Santander en los mercados de capitales y primer paso para un posible mercado de valores *tokenizados*[1]. El Grupo mantiene el foco en las actividades ligadas a la financiación sostenible, siendo un referente en la emisión de bonos verdes, a la vez que mantiene el liderazgo en Latinoamérica y posiciones de relevancia en el mercado corporativo europeo.
- ***Corporate Finance***: en fusiones y adquisiciones (M&A), consolidación como líder en el asesoramiento del sector de renovables, con operaciones destacadas durante el año en parques eólicos de España y Reino Unido. En el asesoramiento de emisión de acciones en el mercado primario, crecimiento a doble dígito, con especial incidencia de Brasil.
- **Préstamos corporativos sindicados**: Hemos continuado manteniendo un papel relevante, si bien el volumen de operaciones de adquisición se vio mermado durante el año por la baja actividad de M&A. En línea con la estrategia de Banca Responsable, hemos incrementado la oferta de productos de financiación sostenible mediante préstamos verdes o ligados a índices sostenibles.
- **Financiaciones estructuradas**: el Grupo mantuvo su liderazgo global en *Project Finance*, siendo el banco que más financiaciones de este tipo ejecutó durante el año y el quinto por volumen. Foco destacado en el sector de energías renovables con 66 financiaciones de proyectos de esta naturaleza durante el año. Además, hemos mantenido el liderazgo a nivel latinoamericano en la lista de asesoría financiera y mejoramos el posicionamiento a nivel europeo.
- **Mercados globales**: evolución positiva de la actividad de mercados, con crecimiento significativo en América, que compensó una menor (aunque aún creciente) actividad en Europa. Buen desempeño de las ventas, tanto corporativas como institucionales, con crecimientos a doble dígito, destacando Brasil, Reino Unido, México y Chile. Los libros también han registrado un crecimiento significativo, con resultados destacados en Reino Unido, Chile, Argentina y EE.UU.

En lo que respecta a los volúmenes, los préstamos y anticipos a la clientela registran un aumento interanual del 21% en euros. En términos brutos y sin considerar la incidencia ni de las ATAs ni de la evolución de los tipos de cambio, registran un incremento del 12%.

Los depósitos de la clientela caen un 4% en euros en 2019. Sin considerar la incidencia ni de las CTAs ni de la evolución de los tipos de cambio, registran un crecimiento del 1%.

Ranking 2019

Premio / ranking	Revista	Área
Best Trade Finance bank in Chile, Argentina and Spain	GLOBAL FINANCE	GTB
Best Supply Chain Finance Provider in Latin America	GLOBAL FINANCE	GTB
Best Trade Finance Provider in Latam	GLOBAL FINANCE	GTB
Deal of the year Europe 2019: Infrastructure & Project Finance - Hornsea Offshore Wind Project GBP 3.6 bn financing	The Banker	GDF
Deal of the year Asia 2019: Bonds Corporate - ChemChina USD 4.95bn multi-tranche and EUR 1.2 bn senior unsecured bond	The Banker	GDF
Best Overall ECA Finance Deal of the Year. Winner: DUQM Refinery	TXF	GTB
Best Americas ECA Finance Deal of the Year. Winner: Petroperu/Talara Refinery	TXF	GTB
Best ECA-backed Renewables Finance Deal of the Year. Winner: Hornsea	TXF	GTB
Best Supply Chain Bank Award	GTR	GTB
Best Trade Finance Bank in Latam	GTR	GTB
Best Supply Chain Finance Bank	Trade Finance	GTB
Best Investment Bank in Spain and Poland	Euromoney	Global
Financial Advisor of the Year: Latin America	Latin Finance	GDF
Most innovative investment bank of the year for structured finance 2019	The Banker	GDF
Capital Relief Issuer of the Year award	SCI Capital Relief Trades Awards 2019	GDF
Best Liquidity Provider	Global Capital Covered Bond Awards 2019	GDF
Best bank for emerging LatAm currencies 2019	FX Week Best Banks Awards 2019	Mercados
#1 Global / Americas / EMEA Renewable Energy Project Finance by deal count in 2019	Dealogic	GDF
#1 Global Project Finance - Financial Adviser by deal count in 2019	Dealogic	GDF
#1 Santander Global, Europe, Latin America and Middle East ECA financing by volume and deal count in 2019	Dealogic	GTB

(1) Valores *tokenizados*: instrumentos financieros sujetos a la regulación de los mercados de valores que se emiten y negocian con el uso de *blockchain*.

Resultados

Beneficio ordinario atribuido en 2019 de 1.761 millones de euros (17% del total de las áreas operativas del Grupo). Los resultados de SCIB se apoyan en la fortaleza y diversificación de los ingresos de clientes, que representan el 89% del total de los ingresos de la división.

Respecto de 2018, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 4%, un 10% sin considerar el impacto de tipos de cambio, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** sube impulsado fundamentalmente por el aumento del 14% en el margen de intereses. Las comisiones, por su parte, aumentan el 1% con un mejor comportamiento en la segunda mitad del año, en que se incrementan el 12% sobre el primer semestre.

  Los resultados por operaciones financieras caen un 12% aunque el último trimestre registraron una muy buena evolución compensando parcialmente el peor comportamiento relativo en el segundo y tercer trimestre del año.

- Mayores **gastos de administración y amortizaciones** asociados a proyectos transformacionales.

- Las **dotaciones por insolvencias** bajan sensiblemente, principalmente por México y Brasil.

Por segmentos, mejoran los resultados provenientes de *Global Transaction Banking* y *Global Debt Financing*.

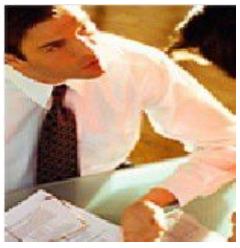
SANTANDER CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	2.721	2.461	10,6	14,0
Comisiones netas	1.528	1.534	(0,4)	1,0
Resultado por operaciones financieras [A]	739	898	(17,7)	(11,7)
Otros resultados de explotación	295	184	60,7	61,5
Margen bruto	**5.284**	**5.077**	**4,1**	**7,4**
Gastos de administración y amortizaciones	(2.276)	(2.101)	8,3	9,4
Margen neto	**3.008**	**2.975**	**1,1**	**5,9**
Dotaciones por insolvencias	(155)	(198)	(21,9)	(23,0)
Otros resultados y dotaciones	(86)	(97)	(11,1)	(11,4)
Resultado antes de impuestos	**2.767**	**2.680**	**3,2**	**8,9**
Impuesto sobre beneficios	(838)	(832)	0,6	6,4
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.929**	**1.848**	**4,4**	**10,0**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**1.929**	**1.848**	**4,4**	**10,0**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(169)	(157)	7,6	9,5
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**1.761**	**1.691**	**4,1**	**10,0**

A. Incluye diferencias de cambio.

WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



Beneficio ordinario atribuido
960 Mill. €

Aspectos destacados en 2019

- Los activos bajo gestión del negocio de Private Banking y de Asset Management se sitúan en 395.000 millones de euros, incrementándose en un 13% respecto al pasado año, y el total de primas brutas emitidas de seguros aumenta también un 13%. De esta manera, Santander consolida su posición en estos negocios en sus 10 mercados principales.
- El total de comisiones generadas, incluidas las cedidas a las redes comerciales, aumenta un 6% hasta los 3.493 millones de euros (el 30% del total del Grupo).
- La contribución total de la división (beneficio neto más total de comisiones generadas) asciende a 2.494 millones de euros, un 8% más que en 2018.

Estrategia

Seguimos avanzando en nuestro plan de convertirnos en el mejor y más responsable *Wealth Manager* de Europa y Latinoamérica, en lo que destacan las siguientes iniciativas:

- En el año 2019, en **Santander Asset Management** (SAM) hemos creado dos *hubs* regionales (Europa y Latinoamérica) y hemos reforzado los equipos de institucional y de productos alternativos.

  Hemos completado nuestra oferta con el lanzamiento de *Santander GO*, una gama de productos internacionales que ofrece estrategias desarrolladas conjuntamente con gestoras como Morgan Stanley, PIMCO, Robecco, JPM y Amundi, y que ya acumula más de 700 millones de euros.

  Igualmente hemos relanzado el equipo de *Global Multi Asset Strategy* para mejorar la oferta de soluciones de inversión centradas en el cliente y dar un mejor servicio a nuestros clientes institucionales.

  Adicionalmente, estamos ampliando la oferta de productos ESG en nuestras principales geografías y desarrollando una metodología de *rating* ESG propia, que estará lista durante 2020. Destaca también el esfuerzo realizado en la redefinición del modelo operativo para poder mejorar en eficiencia y la implantación de la plataforma de inversiones *Aladdin*, en alianza con Blackrock.

En **Santander Private Banking** (SPB) hemos continuado reforzando nuestros equipos con los mejores profesionales y lanzado la *Propuesta Global de Valor*, una plataforma de productos y servicios a nivel internacional para dar cobertura a las necesidades globales de los clientes, facilitando su reconocimiento como tales en las geografías donde quieran operar y poniendo a su disposición una amplia gama de productos, servicios y beneficios.

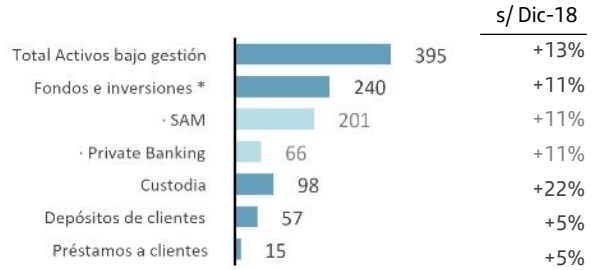
Además, estamos potenciando el negocio entre nuestras distintas unidades, lo que se traduce en un aumento de los volúmenes de colaboración del 36%, hasta los 5.350 millones de euros.

Por otro lado, seguimos desarrollando el segmento de *Private Wealth*, cuya contribución al negocio crece el 18% respecto al año anterior, con una oferta global para los clientes con mayor patrimonio gestionado.

Durante 2019 se han recibido numerosos premios, destacando los recibidos de las publicaciones *The Banker* (mejor banca privada en Latinoamérica), *Euromoney* (mejor banca privada en Latinoamérica, España, Portugal, México, Chile y Argentina) y *Global Finance* (mejor banca privada en España y Portugal).

Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % variación en euros constantes



Nota: Total de saldos comercializados y/o gestionados en 2019 y 2018.
(*) Total ajustado de fondos de clientes de banca privada gestionados por SAM. Pro forma incluyendo a las *joint ventures* gestoras de fondos de Popular. La recompra del 60% restante de su accionariado estaba sujeta a autorizaciones regulatorias y otras condiciones habituales a 31 de diciembre de 2019 y se ha completado durante enero de 2020.

Primas brutas emitidas de seguros

Variación en euros constantes

+13%
s/ 2018



- En **seguros**, nuestro objetivo es convertirnos en los líderes en bancaseguros en todos nuestros mercados y en todos los ramos y segmentos, y para ello hemos definido un plan estratégico que nos permita capturar nuestro potencial en el medio plazo.

  Estamos completando la oferta de valor en todas nuestras geografías junto con nuestros principales socios. En este sentido destaca la creación de una compañía con MAPFRE para ofrecer seguros de automóvil en España, la alianza con HDI en automóvil en Brasil y productos específicos para pymes.

  Otro de los focos durante 2019 ha sido el desarrollo de la oferta digital, en particular en Chile (*Klare*) y en Brasil y México (*Autocompara*).

Evolución del negocio

El total de activos bajo gestión es de 395.000 millones de euros, un 13% más que en diciembre de 2018, gracias a la nueva captación y a la evolución de los mercados:

- En SAM, la captación neta en 2019 (5.700 millones de euros) aumenta fuertemente, lo que nos está permitiendo incrementar la cuota de mercado en la mayor parte de nuestros países, destacando los avances en España, Portugal, Chile y Polonia.
- En Banca Privada destacan los crecimientos en Brasil y España. Por su parte, los préstamos y anticipos a la clientela registran un crecimiento del 5%.

En Seguros, con un total de 20 millones de clientes protegidos, el volumen de primas brutas emitidas ha aumentado un 13%, respecto a 2018, destacando los crecimientos de Brasil, Chile y Polonia.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido obtenido en 2019 ha sido de 960 millones de euros, un 10% superior al de 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio aumenta un 11%. Por líneas:

- El **margen bruto** aumentan un 6%, principalmente por el crecimiento del margen de intereses (+8%), apoyado en la expansión de la inversión, así como por la evolución de las comisiones, que crecen un 5%. Si se considera el total de las comisiones generadas por el área, incluidas las cedidas a las redes comerciales por la distribución de productos, suben el 6% y representan el 30% del total del Grupo.
- También destaca la mayor aportación del negocio de seguros, que se registra en otros resultados de explotación, que sube el 15%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** aumentan un 3%, por las inversiones realizadas en plataformas.
- Recuperación de **dotaciones por insolvencias**, por las menores posiciones dudosas en España y Portugal.

Si al beneficio neto se añade el total de comisiones netas de impuestos generadas por este negocio, la contribución total es de 2.494 millones de euros, un 8% más que en 2018.

WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	565	526	7,4	7,8
Comisiones netas	1.201	1.142	5,1	5,2
Resultado por operaciones financieras [A]	116	132	(11,7)	(11,1)
Otros resultados de explotación	341	299	14,0	15,5
Margen bruto	**2.223**	**2.099**	**5,9**	**6,3**
Gastos de administración y amortizaciones	(911)	(873)	4,3	3,3
Margen neto	**1.312**	**1.226**	**7,0**	**8,5**
Dotaciones por insolvencias	25	(10)	—	—
Otros resultados y dotaciones	(12)	(5)	142,9	136,8
Resultado antes de impuestos	**1.325**	**1.211**	**9,4**	**11,0**
Impuesto sobre beneficios	(312)	(284)	10,0	11,9
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**1.013**	**927**	**9,2**	**10,7**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio		**927**	**9,2**	**10,7**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(53)	(53)	1,3	4,0
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**960**	**875**	**9,7**	**11,1**

A. Incluye diferencias de cambio.

Contribución total al beneficio [A]

Millones de euros y % variación en euros constantes

2.494

+8% s/ 2018

A. Incluye beneficio neto y el total de comisiones generadas por este negocio.

SANTANDER GLOBAL PLATFORM (SGP)



Aspectos destacados

- Con la creación de Santander Global Platform estamos acelerando nuestra transformación digital a través del desarrollo de soluciones digitales de servicios financieros para particulares y pymes con foco en pagos.
- SGP aprovecha la escala del Grupo, nuestra presencia global y nuestra experiencia en pagos, en servicios financieros y en escalar soluciones *fintech*, para ofrecer los mejores servicios en mercados de gran tamaño y de alto crecimiento, en los que tenemos una presencia significativa.
- En 2019 hemos avanzado significativamente en diferentes iniciativas englobadas dentro de SGP como el desarrollo de las plataformas GMS y GTS, la alianza estratégica con Ebury y el lanzamiento de Superdigital en Chile. Además, Openbank comenzó a abrir cuentas a clientes en Alemania, Países Bajos y Portugal.

Estrategia

Santander Global Platform ofrece servicios digitales basados en soluciones de pago como motor principal de vinculación. El área está desarrollando plataformas globales para aprovechar nuestra escala y mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.

Intensificando la colaboración entre regiones y apoyándonos en nuestra escala, presencia global y experiencia en pagos y servicios financieros podemos construir una única vez nuestros propios activos digitales y soluciones *fintech* para después escalarlos al resto del Grupo. De esta manera, conseguiremos reducir de manera significativa los costes de desarrollo y el *time to market*.

SGP ofrecerá sus productos y soluciones no solo a nuestros bancos (B2C) si no también a terceros que carezcan de la escala necesaria para desarrollar soluciones de pagos y financieras digitales globales (B2B2C). De esta manera, conseguiremos expandir nuestro mercado potencial a no clientes y nuevas geografías, generando nuevas fuentes de ingresos.

El desarrollo del área continúa avanzando según el calendario previsto.

Proporcionando los mejores servicios financieros a pymes:

- **Global Merchant Services** (GMS) es nuestra solución global de adquirencia desarrollada sobre la base de la brasileña *Getnet*, y que permite a los comercios recibir pagos por medio de sus dispositivos físicos en los puntos de venta o vía online, facilitándoles así la gestión de su negocio.

  Ya somos Top 10 en adquirencia por volumen de facturación a nivel mundial, con más de un millón de comercios (locales y globales) activos, y tenemos cuotas de mercado significativas en ingresos (Brasil, México y Portugal) y en clientes (España). En Brasil, cabe destacar que su cuota se ha duplicado en los últimos cinco años tras el éxito de *Getnet*, que genera un crecimiento en el volumen de transacciones del entorno del 30% anual desde 2013.

  La plataforma se implantará primero en México en el primer trimestre de 2020, seguido del resto de Latinoamérica, para dar servicio a los 4 millones de comercios que ya son clientes del Grupo.



(1) Tamaño de mercado en ingresos de EMEA + América en servicios de adquirencia incl. Tasa de descuento (MDR) neta y alquiler de terminales.
(2) TACC entre 2018 y 2023.

- **Global Trade Services** (GTS) es nuestra plataforma global dirigida a ofrecer servicios a las empresas que internacionalmente operan mediante pagos internacionales, financiación y cuentas multipaís. El pool de ingresos globales está en el entorno de los 200.000 millones de dólares.



(3) Participación del 50,1%; Cierre de la operación previsto a mediados de 2020, sujeto a la obtención de las aprobaciones regulatorias pertinentes.

Para acelerar su desarrollo, anunciamos la inversión estratégica para la adquisición del 50,1% de Ebury, que se incorporará próximamente una vez obtengan las autorizaciones regulatorias pertinentes. Ebury cuenta con una de las mejores plataformas de comercio internacional y divisas para pymes, y lo que es más importante, con un equipo excelente.

En la actualidad, Ebury cuenta con más de 43.000 empresas activas, abarca 17 países y más de 140 divisas, y genera un sólido crecimiento de transacciones (+20% por cliente en los últimos dos años) e ingresos (+45% en 2019). Combinando las fortalezas y activos de Santander y Ebury queremos convertirnos en la propuesta líder para el comercio internacional para pymes en Europa y América. A medio plazo se prevé que GTS se expanda a 20 mercados.

Proporcionando las mejores soluciones bancarias a particulares:

- **Superdigital** es nuestra plataforma de inclusión financiera para particulares que ofrece servicios financieros básicos de una forma sencilla y flexible. Superdigital cubre las necesidades financieras de la población no plenamente bancarizada a través de una oferta de productos básicos y abre la posibilidad de su acceso al crédito. Ello nos permite dar una respuesta a estas necesidades de manera responsable y rentable.

  Superdigital también se integra con GMS para dar servicio a los pequeños comercios. Tiene su foco en Latinoamérica, donde hay alrededor de 300 millones de personas no plenamente bancarizadas.

  Hoy, Superdigital opera en Brasil, México y Chile con un crecimiento de clientes activos del 59% en el año y unas transacciones que se duplican. Nuestro objetivo es incrementar el negocio para alcanzar 5 millones de clientes activos en 7 mercados en el medio plazo.



(1) Incluyendo 200mn+ no bancarizados y 100mn+ infra-bancarizados.
(2) 10-50 dólares EE.UU. de renta per cápita diaria (PPP); Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, 2016.
(3) Clientes activos (30 días).

- **Openbank**, nuestro banco digital global, cuenta ya hoy con 115.000 cuentas nómina. Openbank ofrece una experiencia de usuario mejor que la de otros neo-bancos gracias a su oferta completa de productos que van más allá de los típicamente asociados a una cuenta digital.

  Gracias a esto, los clientes de Openbank están más vinculados, contando con una media de 4,4 productos por cliente. Openbank ha conseguido un alto crecimiento, tanto en depósitos, como en activos. Por ejemplo, ha aumentado el 134% el número de hipotecas vendidas en los últimos 12 meses.

  Openbank desarrolla su actividad en España, y en el cuarto trimestre comenzó a abrir cuentas a clientes en Alemania, Países Bajos y Portugal. En el medio plazo esperamos expandirlo a un total de 10 mercados, incluyendo países americanos.



Otras actividades

- Los Centros de Conocimiento Digital continúan apalancando la escala del Grupo y avanzando para que todos los países y negocios tengan acceso a las tecnologías más innovadoras (proyecto *Globile* para plataformas móviles, procesos *blockchain end-to-end*, inteligencia artificial y *machine learning* para mejorar la experiencia del cliente, fomentar la excelencia operativa y mejorar la gestión de riesgos).
- *InnoVentures*, nuestro *venture capital* en el ecosistema *fintech*, continúa creciendo. A cierre de diciembre, contabiliza una inversión de más de 140 millones de dólares en 30 compañías de 8 países.

Resultados

Los costes e inversiones asociados a la construcción de las plataformas de Santander Global Platform resultan en 2019 en una pérdida ordinaria atribuida de 120 millones de euros.

Los ingresos contabilizados en este segmento corresponden en su práctica totalidad a Openbank. En su comparativa anual, destaca el aumento del 16% en el margen de intereses, asociado a los crecimientos en volúmenes.

El balance, que también corresponde en su práctica totalidad al negocio de Openbank, ofrece un fuerte crecimiento en los saldos con clientes, reflejo de la mayor actividad desarrollada en el ejercicio. En este sentido, los depósitos de la clientela ya superan los 9.000 millones de euros, tras aumentar el 14% en el año. En el activo, los préstamos y anticipos a la clientela se duplican, apoyados en la comercialización de hipotecas.

Si analizamos la actividad de SGP en 2019 en sentido más 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 (p.e. adquirencia, financiación internacional, etc.), los ingresos estimados pro forma de SGP se aproximan a los 1.000 millones de euros y el beneficio ordinario atribuido pro forma alcanza los 142 millones de euros en 2019.

Estas cifras son el resultado neto de dos componentes. Por un lado, la inversión en las plataformas, y por otro, el 50% de los beneficios derivados de las relaciones comerciales con nuestros clientes:

- La construcción de plataformas concentra la mayor parte de las inversiones y costes. Estamos avanzando en el desarrollo tecnológico, la mejora de procesos y el diseño de nuevos servicios a ofrecer a través de las plataformas, en paralelo a su expansión a los países. Estas inversiones tienen un impacto negativo de 178 millones de euros en la cuenta de resultados de 2019.
- El beneficio derivado de las relaciones comerciales con nuestros clientes vinculados a las plataformas globales de SGP, y de acuerdo con el criterio de asignación de los resultados indicado anteriormente, ha sido de 320 millones de euros en 2019.

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.

SANTANDER GLOBAL PLATFORM

Millones de euros

Resultados ordinarios	2019	2018	%
Margen de intereses	92	79	16,3
Comisiones netas	6	7	(11,8)
Resultado por operaciones financieras [A]	(3)	—	—
Otros resultados de explotación	(14)	(12)	21,2
Margen bruto	**81**	**74**	**8,8**
Gastos de administración y amortizaciones	(240)	(142)	68,4
Margen neto	**(159)**	**(68)**	**133,8**
Dotaciones por insolvencias	(1)	—	312,2
Otros resultados y dotaciones	(6)	(2)	165,8
Resultado antes de impuestos	**(166)**	**(70)**	**135,5**
Impuesto sobre beneficios	46	17	178,0
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**(120)**	**(54)**	**122,4**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**(120)**	**(54)**	**122,4**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	**(120)**	**(54)**	**122,4**
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	702	337	108,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	9.063	8.168	11,0
Valores representativos de deuda	10	—	—
Resto de activos financieros	187	146	27,6
Otras cuentas de activo	272	130	109,8
Total activo	**10.234**	**8.781**	**16,5**
Depósitos de la clientela	9.460	8.284	14,2
Bancos centrales y entidades de crédito	82	111	(26,1)
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—
Resto de pasivos financieros	105	38	179,0
Otras cuentas de pasivo	112	59	90,0
Total pasivo	**9.760**	**8.492**	**14,9**
Total patrimonio neto	**474**	**289**	**63,8**
Pro memoria			
Préstamos y anticipos a la clientela bruto [B]	706	340	107,5
Recursos de la clientela	9.910	8.650	14,6
Depósitos de la clientela [C]	9.460	8.284	14,2
Fondos de inversión	450	367	22,8
Medios operativos			
Número de empleados	820	487	68,4

A. Incluye diferencias de cambio.
B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.
C. Sin incluir cesiones temporales de activos.

5. Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)

Actividad de investigación, desarrollo e innovación

La innovación y el desarrollo tecnológico constituyen pilares estratégicos del Grupo, y tienen como objetivo responder a los retos derivados de la transformación digital, con foco en la excelencia operativa y experiencia del cliente.

La información que obtenemos a través de las nuevas plataformas tecnológicas nos ayuda además a comprender mejor el *customer journey* de nuestros clientes y a dibujar un mejor perfil digital que generará una mayor confianza redundando en un incremento de su fidelidad con nosotros.

Aparte de la competencia entre bancos, las entidades financieras debemos estar atentas a los nuevos competidores que han entrado en el sistema financiero. Competidores cuyo elemento diferenciador, traducido en una mayor ventaja competitiva, es el uso de las nuevas tecnologías.

Por tanto, el desarrollo de un plan estratégico de tecnología adecuado debe permitir:

- Una mayor capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes (productos y servicios personalizados, plena disponibilidad y excelencia en el servicio en todos los canales).
- Una mejora de los procesos, que asegure que los profesionales del Grupo alcancen una mayor fiabilidad y productividad en el desempeño de sus funciones.
- Y, por último, una gestión de riesgos adecuada, dotando a los equipos de las infraestructuras necesarias para dar soporte en la identificación y evaluación de todos los riesgos, ya sean los relacionados con el negocio, riesgos operacionales y reputacionales, o regulatorios y de cumplimiento.

Santander, como entidad sistémica global, así como sus filiales individuales, están sometidas a crecientes exigencias regulatorias que impactan en el modelo de sistemas y la tecnología subyacente, y requieren dedicar inversiones adicionales para garantizar su cumplimiento y la seguridad jurídica.

Por todo ello, como en ediciones anteriores, el *ranking* elaborado por la Comisión Europea (*the 2019 EU Industrial R&D Investment Scoreboard*, con datos del ejercicio 2018) reconoce el esfuerzo tecnológico de la entidad, situándonos como la primera empresa española (puesto 102 del estudio) y segundo banco mundial por inversión de recursos propios en I+D.

En 2019 la inversión tecnológica en I+D+i ascendió a 1.374 millones de euros.

Estrategia tecnológica

Para responder a las necesidades del negocio y de nuestros clientes, debemos integrar nuevas capacidades digitales, como las metodologías *agile*, la *Cloud* pública y privada, la evolución de los sistemas *core*, así como desarrollar capacidades tecnológicas (APIs - *Application Programming Interface*, inteligencia artificial, robótica, *blockchain*, etc.) y de datos.

La estrategia tecnológica del Grupo está alineada con Santander Global Platform, los negocios globales y los bancos en las diferentes geografías. Es una estrategia sólida, flexible ante la irrupción de nuevas tendencias y abierta a los cambios que representan. Para implantarla nos apoyamos en una organización comprometida y experimentada en su relación con los países, una infraestructura tecnológica robusta y fiable y, por último, en un modelo de gobierno que articula proyectos e iniciativas que ayudan a cristalizar esta estrategia en todas las geografías en las que estamos presentes.

Para supervisar la correcta implantación de la estrategia tecnológica se ha conformado en el modelo de gobierno un foro inter-organizacional denominado SARB (*Strategic Architecture Review Board* o mesa de revisión de la arquitectura estratégica). El SARB es responsable de compartir la innovación local y global de una manera colaborativa y eficiente, así como de revisar la arquitectura en el Grupo. Así, este órgano es garante de la consistencia entre las arquitecturas, de potenciar la re-utilización de componentes y de impulsar el uso de nuevas tecnologías para cumplir con las necesidades cambiantes del negocio.

La evolución en el modelo de Tecnología y Operaciones (T&O) facilitará el desarrollo de nuevas capacidades de negocio en el Grupo, y estará enfocada en el desarrollo de productos globales y servicios digitales. Los casi 2.000 profesionales de Santander Global Tech, repartidos entre España, Reino Unido, Portugal, Estados Unidos, México, Brasil y Chile, están incorporando progresivamente la cartera de productos globales acordados por las geografías, Santander Global Platform y la división de Tecnología y Operaciones, garantizando no sólo la calidad de los servicios y productos digitales sino también su seguridad.

Infraestructura tecnológica

El Grupo dispone de una red de centros de proceso de datos (CPDs) emparejados, de elevada calidad, conectados entre sí por un sistema de comunicaciones redundado. Esta red de CPDs se distribuye en geografías estratégicas para el soporte y desarrollo de la actividad del Grupo. En dichos centros coexisten los sistemas de TI tradicionales junto a las capacidades suministradas por una *Cloud* privada *on-premise*, que permite la gestión integrada de la tecnología de las diferentes áreas de negocio, acelerando la transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías.

La implantación progresiva de la estrategia *Cloud*, permitirá el soporte de la *Cloud* pública a otros proyectos estratégicos desarrollados bajo el paraguas de Santander Global Platform (Superdigital, *Payments Hub, Santander Merchant Platform Solutions*-SMPS, *Santander Global Trade Platform Solutions*-SGTPS, etc.). En 2019 se firmaron acuerdos con empresas clave del mercado para proporcionar este servicio. Respecto a la *Cloud* privada (*Optimised Hosting Environment*- OHE), el ritmo de adopción es alto y consistente en la migración de máquinas virtuales, lo que permite ahorros significativos al Grupo.

Ciberseguridad

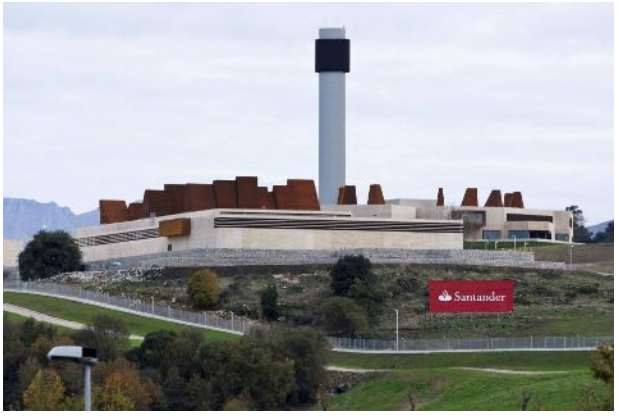
Santander considera la ciberseguridad como una de las principales prioridades para el Grupo y un componente crucial para apoyar la misión del Banco de 'ayudar a las personas y empresas a prosperar', así como ofrecer excelentes servicios digitales para nuestros clientes.

Los ataques de ciberseguridad y las tecnologías de defensa continúan evolucionando rápidamente. Santander evoluciona regularmente sus defensas para hacer frente a las amenazas de ciberseguridad actuales y emergentes. En 2019, Santander ha inaugurado su nuevo centro global de ciberseguridad en Madrid. Este centro proporciona servicios de defensa de última tecnología para todas las entidades del Grupo, con una capacidad actual de más de 350 ciber profesionales.

En el informe de gestión del riesgo se detallan las distintas acciones para la medición, seguimiento y control de los riesgos relacionados con la ciberseguridad, y sus respectivos planes de mitigación.

Digitalización y ecosistema *fintech*

Además de la estrategia tecnológica, la evolución de la infraestructura y las iniciativas en ciberseguridad ya mencionadas, y para avanzar en el proceso de transformación digital del Grupo, en julio anunciamos la creación de Santander Global Platform, cuyo detalle se encuentra en la sección 4 de este capítulo. Adicionalmente, en el capítulo de Banca Responsable en la sección 'Crecimiento inclusivo y sostenible', se citan a modo de ejemplo productos y servicios digitales e innovadores para particulares y para empresas o se hace mención a las políticas de ciberseguridad.



CPD Cantabria



Edificio Alhambra. Boadilla del Monte

6. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

Desde el 1 de enero de 2020 hasta la fecha de elaboración del presente informe de gestión consolidado se han producido los siguientes hechos relevantes:

- El 9 de enero el Grupo comunicó que había llevado a cabo una colocación de participaciones preferentes contingentemente convertibles ("PPCC") en acciones ordinarias del Banco de nueva emisión, con exclusión del derecho de suscripción preferente de sus accionistas y por un importe nominal de 1.500.000.000 de euros.

  Esa Emisión se realizó a la par y la remuneración de las participaciones, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional, ha quedado fijada en un 4,375% anual para los primeros seis años, revisándose a partir de entonces cada quinquenio aplicando un margen de 453,4 puntos básicos sobre el Tipo *Mid-Swap* a cinco años (5-year *MidSwap Rate*).

  En esa misma fecha el Grupo comunicó su decisión irrevocable de proceder a la amortización anticipada voluntaria de la emisión de PPCC por importe nominal de 1.500.000.000 de euros realizada a 12 de marzo de 2014.

- Con fecha 29 de enero el Grupo anunció que el consejo de administración del Banco acordó proponer a la próxima junta general ordinaria de accionistas que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del ejercicio 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción mediante:
  - El pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción y
  - Un *scrip dividend* (bajo la forma del programa *Santander Dividendo Elección*) que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción.

7. Información sobre la evolución previsible 2020

El informe de gestión contiene determinada información prospectiva que refleja los planes, previsiones o estimaciones de los administradores, las cuales se basan en asunciones que son consideradas razonables por estos. Sin embargo, el usuario de este informe ha de tener presente que la información prospectiva no ha de considerarse como una garantía del desempeño futuro de la entidad, en el sentido de que tales planes, previsiones o estimaciones se encuentran sometidas a numerosos riesgos e incertidumbres que implican que el desempeño futuro de la entidad no tiene por qué coincidir con el inicialmente previsto. Tales riesgos e incertidumbres se encuentran descritos en el capítulo de gestión de riesgos de este informe de gestión y en la nota 54 de las cuentas anuales consolidadas.

2019 ha sido un año de vaivenes. El comienzo fue favorable, pero a partir del verano, las expectativas de una suave desaceleración global -hacia ritmos de crecimiento en línea con las tendencias de medio plazo- dieron paso a un notable pesimismo. Lo novedoso, respecto de otras fases de inestabilidad más o menos recientes, estaba en que los fundamentos económicos no mostraban desequilibrios importantes.

Sin embargo las incertidumbres se han reducido en las últimas semanas del año, lo que unido a los impulsos de las políticas monetarias aplicadas en 2019 -sobre todo en EE.UU. y en economías emergentes-, creemos que tenderán a estabilizar el crecimiento global a comienzos de 2020. Creemos que la mejora de los indicadores de confianza -que comienza a atisbarse en algunas áreas-, tendería a favorecer una cierta revitalización de la inversión y la demanda interna, al tiempo que el comercio internacional muestra un tono algo mejor.

En el conjunto de 2020, EE.UU. podría crecer a un ritmo algo inferior al del año pasado (1,7% desde 2,3% en 2019), la Eurozona también podría moderar su expansión (hasta el 1%) donde el PIB de Alemania se prevé que aumente un 0,7% (0,6% en 2019 pero afectada por una serie de perturbaciones) y España se desacelere hacia el 1,7% (2,0% en 2019). En conjunto, el PIB de las economías avanzadas debería ralentizar su crecimiento del 1,9% de 2019 a entornos del 1,5%.

Sin embargo, se estima que la economía mundial mantenga un crecimiento semejante al de 2019, del orden del 3%, gracias a que se espera que las economías emergentes registren una cierta revitalización desde el 4% previsto para 2019. La suave tendencia a la desaceleración de China, se verá más que compensada por el mejor tono de la India y el conjunto del resto de Asia emergente.

Además en Latinoamérica se estima que se registrará una clara mejora en su conjunto, aunque aún con ritmos relativamente modestos, si los procesos reformistas emprendidos en Brasil y Argentina siguen su curso y México se beneficia de la ratificación del nuevo *North American Free Trade Agreement* (NAFTA) y la esperada mejora del sector manufacturero de EE.UU., así como de las políticas expansivas del banco central. Las mejoras de la región, en un contexto internacional complejo, dependen más que en otros momentos de su deseo y capacidad de emprender reformas.

El balance de riesgo se inclina a la baja, aunque de forma menos intensa que en los últimos trimestres. La consolidación de la mejora de confianza y la ausencia de desequilibrios significativos en la mayor parte de las economías relevantes pueden dar sorpresas positivas.

En un detalle por geografías, la previsión macroeconómica para el ejercicio 2020 es la siguiente:

Eurozona

En la Eurozona, se espera un crecimiento del PIB cercano al 1% para 2020. El crecimiento se desacelerará afectado por factores externos, como la caída de las exportaciones mundiales y la amenaza de aranceles comerciales por parte de Estados Unidos, principalmente. Estos riesgos ya han afectado al sector manufacturero, especialmente a la industria del automóvil.

España

Se estima que el PIB modere su crecimiento hasta el 1,7% en 2020, por encima del crecimiento previsto para el conjunto de la Eurozona, y que la inflación se mantenga reducida.

Reino Unido

La economía en 2020 continuará con un crecimiento estimado moderado en torno al 1,2% apoyado en el mayor poder adquisitivo de las familias y una posición fiscal más flexible. Creemos que las incertidumbres relacionadas con las negociaciones de la nueva relación comercial con la UE marcarán el ritmo de las inversiones. Creemos que el Banco de Inglaterra ajustará la política monetaria en función del balance de los efectos que vaya teniendo esta negociación de Brexit, si bien esperamos mantenga los tipos de interés en el 0,75% todo el año.

Portugal

Se espera que el PIB modere su crecimiento en 2020 hasta el 1,2% creciendo por debajo de su potencial. La demanda interna -beneficiada por una menor presión fiscal- y las exportaciones serán los apoyos de este crecimiento. El avance en el desapalancamiento de las finanzas públicas continuará gracias a las políticas acomodaticias del BCE y hará más resiliente al país en caso de un entorno externo más desacelerado.

Polonia

El crecimiento previsto del PIB se reducirá a casi el 3% en 2020, desde alrededor del 4% estimado para 2019 y el 5% en 2018. Se espera que el consumo privado sea el motor clave del crecimiento, la inversión se estancará y las exportaciones netas contribuirán positivamente por el menor tirón de la demanda interna.

Estados Unidos

Tras la desaceleración de 2019, se espera que el crecimiento económico se asiente en 2020 y que incluso pueda ganar algo de ritmo a lo largo del año, gracias a la solidez del mercado laboral, cierta reducción de los riesgos geopolíticos y relajación de las condiciones financieras, favoreciendo un aumento de la inflación subyacente. En todo caso el crecimiento se prevé moderado, menor que la media de 2019 (1,7% vs 2,3% en 2019).

México

Esperamos que la economía se acelere en 2020, impulsada por la mejora en la renta de las familias y el impulso comercial de tratado con Estados Unidos y Canadá.

Brasil

Tras el impulso a las reformas en la segunda mitad del 2019, se espera que la economía se acelere, impulsada por el avance de la confianza de empresas y familias, creciendo a tasas superiores al 2% y con estabilidad en la inflación.

Chile

Se espera que el crecimiento económico se vea favorecido por los programas de impulso fiscal aprobados a finales de 2019 y una política monetaria expansiva, con tipos de interés en niveles reducidos.

Argentina

Se espera que la economía se mantenga en recesión pero que se empiecen a sentar las bases para retornar al crecimiento en 2021 una vez se normalicen las relaciones con los acreedores internacionales.

A continuación se describen brevemente las **prioridades de gestión de las principales unidades en 2020**:

EUROPA

En un entorno macro caracterizado por un bajo crecimiento y un periodo prolongado de bajos tipos de interés, las prioridades para 2020 en la región son:

- Defensa de los márgenes, control de costes y mejora de la eficiencia, todo ello manteniendo una oferta de valor completa.
- Continuar trabajando en la simplificación de productos y estructura.
- Aceleración del proceso de transformación digital y adopción de las plataformas tecnológicas.
- Gestión de los impactos regulatorios en ingresos y costes.

España

Una vez completada con éxito la integración de Banco Popular, las prioridades para 2020 de Santander España son:

- Incrementar la vinculación de clientes, aumentando la relación para darles la mejor experiencia, simplificando productos y optimizando procesos, y acelerar la transformación digital, para dar un mejor servicio y desarrollar nuevas vías de relación.
- Potenciar los ingresos impulsando los productos de valor especialmente para pymes y empresas, pero también en seguros y fondos a la vez que sigue disminuyendo el coste de los depósitos.
- Continuar mejorando la base de costes a través de la búsqueda de eficiencias y sinergias adicionales.
- Continuar la reducción de activos dudosos y del *stock* de activos adjudicados, mejorando las principales métricas de riesgo.
- Desarrollar un modelo de beneficio y rentabilidad sostenible con una óptima asignación de capital, con foco especial en segmentos y productos de mayor rentabilidad.

Santander Consumer Finance (SCF)

Gracias a su posicionamiento en el mercado europeo de consumo, el área persigue aprovechar su potencial de crecimiento. Sus prioridades se centrarán en:

- Reforzar la posición de liderazgo en el mercado minorista de financiación de automóviles, mientras se optimiza el consumo de capital y se impulsa el crecimiento en financiación al consumo a través del nuevo modelo de negocio digital de SCF.
- Acompañar a nuestros socios en la digitalización de sus planes de transformación.
- Gestión proactiva de los acuerdos de marca y desarrollo de los proyectos digitales en todas las ramas de negocio.
- Ejecutar las operaciones estratégicas formalizadas en 2019 como elemento clave para mantener una elevada rentabilidad y una eficiencia *best-in-class* en el sector.

Reino Unido

En un entorno de continua incertidumbre sobre las relaciones comerciales del Reino Unido con la Unión Europea y en un mercado bancario que seguirá siendo muy competitivo, con presión en los márgenes, las prioridades de Santander UK para el año son:

- Aumentar la vinculación de los clientes, aportando una experiencia del cliente excelente.
- Simplificar y digitalizar el negocio para mejorar la rentabilidad.
- Invertir en nuestros empleados para asegurar que cuentan con las habilidades y el conocimiento para su desarrollo.
- Mayor integración de la sostenibilidad en nuestro negocio.

Portugal

Las prioridades para el año son:

- Incrementar la vinculación de clientes como palanca para continuar creciendo orgánicamente en términos de cuota de mercado rentable, apalancando nuestra posición en el segmento de empresas.
- Continuar la transformación digital para simplificar procesos e incrementar la eficiencia.
- Simplificar la oferta comercial de productos y servicios de valor y adecuarlos a las necesidades del cliente para mejorar su experiencia.
- Crecimiento de recursos, en particular en fuera de balance, y de créditos en segmentos de adecuado binomio riesgo-retorno, manteniendo un coste del crédito bajo.
- Foco en aumento de comisiones y en reducción de costes.

Polonia

Las prioridades del Banco para 2020 son:

- Continuar con la estrategia de digitalización y automatización, para convertirnos en la mejor plataforma abierta de servicios financieros.
- Optimizar la red de canales y mantener la posición de mejor banco tradicional, de inversión y privado en Polonia.
- Crecer selectivamente en volúmenes (principalmente en consumo y pymes) dentro de la estrategia de optimización de capital.
- Gestionar los márgenes, con mejora de la rentabilidad del activo y reducción del coste de los depósitos.

NORTEAMÉRICA

Con el foco puesto en seguir desarrollando el corredor comercial Estados Unidos-México, las prioridades en la región se centrarán en:

- Acelerar la ejecución de la estrategia de la región, aumentar la rentabilidad y contribuir a la consecución de los objetivos de eficiencia.
- Consolidación de la función de tecnología para la región bajo un único liderazgo.
- Eliminar duplicidades en el modelo operativo, plataforma y arquitectura.
- Optimizar los gastos, en parte mediante la optimización del coste de terceros.
- Promover el servicio de remesas como medio para impulsar la captación de nuevos clientes.

México

Se ha elaborado una agenda estratégica con el objetivo de convertirnos en el mejor banco para nuestros clientes con los siguientes puntos:

- Mejorar la experiencia de nuestros clientes apalancándonos tanto en las nuevas herramientas y metodologías como en la mejora de los procesos.
- Mantener fuertes ritmos de crecimiento de clientes vinculados (a través de iniciativas de atracción de nóminas y colectivos) y digitales (impulsando nuevas plataformas, canales y modelos de atención a nuestros clientes, así como nuestras nuevas plataformas de pagos).
- Potenciar nuestros negocios con empresas para seguir posicionándonos como líderes en el mercado en productos de valor añadido.
- Mejorar los ingresos vía aumento de volúmenes y reducción del coste de los depósitos.

Estados Unidos

La gestión de Santander en Estados Unidos se enfocará en seguir aumentando la rentabilidad con las siguientes medidas:

- Iniciativas de transformación digital y de oficinas para mejorar la experiencia y vinculación de los clientes a la vez que aumenta el número de clientes digitales.
- Adaptar la estrategia de negocio para mitigar el impacto en los ingresos por los menores tipos de interés.
- Gestionar los costes con objetivo de seguir mejorando la eficiencia.
- Completar los programas de remediación regulatoria.
- Ejecutar la venta de Santander Bancorp Puerto Rico.

SUDAMÉRICA

Las prioridades del Grupo en la región son:

- Acelerar el crecimiento rentable, con una estrategia que busca potenciar una red regional más conectada.
- Desarrollar las plataformas digitales.
- Continuar el fuerte crecimiento de clientes vinculados y digitales.
- Gestionar los impactos regulatorios en ingresos.

Brasil

Las prioridades para el año en Santander Brasil están dirigidas a mantener elevados niveles de rentabilidad, capturando nuevas oportunidades de mercado:

- Fortalecer nuestro robusto modelo expandiendo nuestra presencia, a través de nuevas actividades con alto potencial de crecimiento.
- Aumentar la base de clientes y mejorar la relación con los ya existentes, ofreciendo un servicio personalizado.
- Maximizar la transaccionalidad entre negocios y segmentos.
- Seguir mejorando la eficiencia operativa.
- Gestión de los cambios regulatorios.

Chile

Dentro de un escenario con incertidumbres macroeconómicas y políticas, la estrategia se enfocará en:

- Mantener nuestra posición de liderazgo en la banca local en un entorno económico menos dinámico.
- Seguir expandiendo nuestras plataformas digitales actuales y continuar con la transformación digital E2E y otros desarrollos tecnológicos para nuestros clientes pymes y corporativos, incluyendo el lanzamiento de nuestra nueva oferta de valor en adquirencia.
- Aumentar clientes vinculados y digitales a la vez que mejoran nuestros indicadores de calidad de servicio.
- Aumentar volúmenes, gestionar *spreads* e incrementar comisiones para potenciar los ingresos.
- Mantenernos *best in class* en eficiencia.

Argentina

Con el objetivo de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros del país, la estrategia se enfocará en:

- Aumentar la base de clientes, con foco en la experiencia del cliente, y mantener las ratios de vinculación.
- Potenciar la digitalización de nuestro negocio *core* a la vez que desarrollamos nuevos negocios.
- Ganar cuota en segmentos rentables, haciendo un uso óptimo del capital y con control de las provisiones.
- Foco en gestión de márgenes y negocios transaccionales en un previsible entorno de reducción de tipos de interés.
- Continuar con nuestro proceso de eficiencia y simplificación.

Uruguay

La estrategia del Banco se enfocará en:

- Expandir nuestros negocios, de una manera compatible con el control de riesgos y de manera responsable con la comunidad en la que operamos.
- Conseguir una mayor vinculación de nuestros clientes, incrementando la cuota de mercado.
- Acelerar nuestras capacidades digitales y modernizar nuestra oferta digital.
- Seguir mejorando la eficiencia operativa.

Región andina

La estrategia del Banco se enfocará en:

- Transformación digital de Perú y Colombia.
- En Perú, ampliar la base de clientes, aumentar su vinculación y mantener la calidad crediticia.
- En Colombia, crecimiento significativo del beneficio enfocado en la mayoría de segmentos.

Santander Corporate & Investment Banking

En 2020 seguiremos con foco en:

- Incrementar la rotación y la eficiencia de capital, maximizando el retorno sobre los activos ponderados por riesgo.
- Seguir trabajando en la diversificación geográfica, de productos y por clientes.
- Continuar ampliando la gama de productos a los clientes de la red de banca comercial.
- Seguir reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad, ampliando el abanico de productos verdes para nuestros clientes.
- Continuar fortaleciendo nuestro entorno y mecanismo de control.

Santander Global Platform

En 2020 continuaremos desarrollando nuestras plataformas globales para acelerar la transformación digital, mejorar la eficiencia y la experiencia de nuestros clientes, con objetivos individualizados en el medio plazo:

- En GMS tenemos previsto ampliar el número de mercados, pasando de 1 a 8. En 2020 se implantará en Latinoamérica, comenzando por México.
- En GTS la prioridad será completar la adquisición de *Ebury*. Con su incorporación y la fortaleza y activos de Santander tenemos el objetivo de convertirnos en el medio plazo en la propuesta líder para el comercio internacional para pymes en Europa y Latinoamérica con su expansión a 20 mercados.
- En Superdigital ya operamos en tres mercados y tenemos el objetivo de operar en siete mercados y alcanzar los cinco millones de clientes activos.
- Openbank ya está desarrollando su actividad en cuatro mercados y tenemos el objetivo de expandirlo a 10 mercados entre Europa y Latinoamérica.
- En cuanto a los Centros de Conocimiento Digital, seguirán trabajando para que todos los países dispongan de la tecnología más avanzada a la vez que se evitan duplicidades y seguiremos invirtiendo en *fintechs* que consideremos atractivas a través de nuestro *venture* capital *InnoVentures*.

Wealth Management & Insurance

En 2020 esperamos un crecimiento significativo, absorbiendo las inversiones que vamos a acometer para mejorar nuestra propuesta de valor globalmente y reforzar nuestra apuesta por los canales digitales. Los aspectos clave de gestión serán:

- Consolidar nuestro modelo global de Banca Privada y continuar fomentando la colaboración entre nuestras bancas privadas y con otros segmentos del Banco ofreciendo a los clientes una experiencia y propuesta de valor global.
- Continuar mejorando y ampliando el catálogo de producto en SAM y completar nuestra metodología y oferta de productos ESG, mejorando a la vez en eficiencia al transformar nuestro modelo operativo hacia una gestora más global y más integrada.
- En seguros, completar la gama de producto y comenzar a capturar el potencial identificado para este negocio, con el objetivo de aumentar su aportación en entornos de doble dígito. Adicionalmente, desarrollar el área de pensiones, ampliando nuestra oferta de productos para que se adapte al ciclo de vida completo del cliente.

Continuar con la digitalización a través de las herramientas *Global Spirit* para nuestros banqueros de banca privada, el nuevo *front Virginia* para nuestros clientes de banca privada, un agregador de información para *Private Wealth (Masttro)*, la implementación en SAM de la plataforma de inversiones *Aladdin* y el desarrollo de herramientas *end-to-end* digitales en seguros.

8. 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. Se presentan de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos que se detalla al final de la sección 3.2 de este capítulo.

En la sección 4 de este capítulo, relativa a los segmentos geográficos y de negocio los resultados se presentan únicamente en términos ordinarios, de acuerdo con la NIIF 8. La utilización de este informe por los órganos de gobierno del Grupo y su reconciliación sobre bases agregadas con los resultados consolidados estatutarios figuran en la nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas.

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.

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
RoE (*Return on equity*)	Beneficio atribuido a la dominante / Promedio de patrimonio neto [A] (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.
RoTE (*Return on tangible equity*)	Beneficio atribuido a la dominante / Promedio de patrimonio neto [A] (sin minoritarios) - activos intangibles	Es un indicador muy común que 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.
RoTE ordinario	Beneficio ordinario atribuido a la dominante / Promedio de patrimonio neto [A] (sin minoritarios) - activos intangibles	Este indicador mide la rentabilidad sobre los fondos propios tangibles de una empresa procedentes de actividades ordinarias, en las que no se tienen en cuenta los resultados que no forman parte de nuestro negocio ordinario.
RoA (*Return on assets*)	Resultado consolidado / Promedio de activos totales	Esta métrica, de uso muy común por analistas, pretende medir la rentabilidad que se obtiene de los activos totales del Banco. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los recursos totales de la empresa para generar beneficios durante un periodo completo.
RoRWA (*Return on risk weighted assets*)	Resultado consolidado / 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.
RoRWA ordinario	Resultado consolidado ordinario / Promedio de activos ponderados por riesgo	Relaciona el resultado consolidado ordinario (sin tener en cuenta la línea "Neto de plusvalías y saneamientos") con los activos ponderados por riesgo que asume el Grupo.
Eficiencia	Costes de explotación [B] / 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.

A. Patrimonio neto = Capital y Reservas + Otro resultado Global acumulado + Beneficio atribuido a la dominante + Dividendos y retribuciones.
B. Costes de explotación = Gastos generales de administración + amortizaciones.

Rentabilidad y eficiencia [A B] (millones de euros y %)	2019	2018	2017
RoE	**6,62%**	**8,21%**	**7,14%**
Beneficio atribuido a la dominante	6.515	7.810	6.619
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	98.457	95.071	92.638
RoTE	**9,31%**	**11,70%**	**10,41%**
Beneficio atribuido a la dominante	6.515	7.810	6.619
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	98.457	95.071	92.638
(-) Promedio de activos intangibles	28.484	28.331	29.044
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	69.973	66.740	63.594
RoTE ordinario	**11,79%**	**12,08%**	**11,82%**
Beneficio atribuido a la dominante	6.515	7.810	6.619
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	(1.737)	(254)	(897)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	8.252	8.064	7.516
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	69.973	66.740	63.594
RoA	**0,54%**	**0,64%**	**0,58%**
Resultado consolidado del ejercicio	8.116	9.315	8.207
Promedio de activos totales	1.508.167	1.442.861	1.407.681
RoRWA	**1,33%**	**1,55%**	**1,35%**
Resultado consolidado del ejercicio	8.116	9.315	8.207
Promedio de activos ponderados por riesgo	609.170	598.741	606.308
RoRWA ordinario	**1,61%**	**1,59%**	**1,48%**
Resultado consolidado del ejercicio	8.116	9.315	8.207
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	(1.710)	(231)	(756)
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	9.826	9.546	8.963
Promedio de activos ponderados por riesgo	609.170	598.741	606.308
Ratio de eficiencia	**47,0%**	**47,0%**	**47,4%**
Costes de explotación ordinarios	23.280	22.779	22.918
Costes de explotación	23.280	22.779	22.993
Ajuste por actividad no ordinaria [C]	—	—	(75)
Margen bruto ordinario	49.494	48.424	48.392
Margen bruto	49.229	48.424	48.355
Ajuste por actividad no ordinaria [C]	265	—	37

A. Los promedios que se incluyen en los denominadores del RoE, RoTE, RoA y RoRWA se calculan tomando 13 meses (de diciembre a diciembre).
B. 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).
C. Según ajustes en nota 52.c de las cuentas anuales consolidadas.

Ratio de eficiencia por áreas de negocio (millones de euros y %)

	2019			2018		
	%	Margen bruto ordinario	Costes de explotación ordinarios	%	Margen bruto ordinario	Costes de explotación ordinarios
EUROPA	**52,6**	**21.001**	**11.044**	**52,5**	**21.257**	**11.165**
España	53,6	7.506	4.021	57,0	7.615	4.338
Santander Consumer Finance	43,3	4.710	2.038	43,1	4.610	1.989
Reino Unido	60,0	4.727	2.835	55,3	5.132	2.837
Portugal	45,3	1.375	623	47,9	1.344	644
Polonia	40,4	1.717	693	43,0	1.488	640
NORTEAMÉRICA	**42,8**	**11.604**	**4.968**	**42,8**	**10.476**	**4.488**
Estados Unidos	43,3	7.605	3.297	43,4	6.949	3.019
México	41,8	3.998	1.671	41,7	3.527	1.469
SUDAMÉRICA	**36,1**	**18.425**	**6.656**	**37,1**	**17.674**	**6.558**
Brasil	33,0	13.951	4.606	33,7	13.345	4.500
Chile	40,6	2.539	1.031	41,3	2.535	1.047
Argentina	57,9	1.316	762	62,1	1.209	751

RoTE ordinario por áreas de negocio (millones de euros y %)

	2019			2018		
	%	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
EUROPA	**10,00**	**4.878**	**48.793**	**10,86**	**5.048**	**46.487**
España	10,48	1.585	15.124	10,42	1.554	14.918
Santander Consumer Finance	15,26	1.314	8.611	15,83	1.293	8.168
Reino Unido	7,28	1.077	14.795	9,33	1.272	13.624
Portugal	12,80	525	4.101	12,02	479	3.982
Polonia	11,23	349	3.104	10,22	296	2.891
NORTEAMÉRICA	**8,52**	**1.667**	**19.556**	**7,62**	**1.304**	**17.127**
Estados Unidos	4,78	717	14.997	4,10	549	13.403
México	20,61	950	4.607	20,24	755	3.731
SUDAMÉRICA	**20,58**	**3.924**	**19.065**	**18,79**	**3.451**	**18.371**
Brasil	21,16	2.939	13.888	19,68	2.592	13.167
Chile	18,08	630	3.485	18,34	612	3.339
Argentina	22,20	144	647	11,62	82	707

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
Ratio de morosidad	Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela / Riesgo Total [A]	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 éstas. 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.
Cobertura de morosidad	Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela / Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a 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.
Coste del crédito	Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos doce meses / 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 del Grupo.

A. 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.

Riesgo crediticio (millones de euros y %)	2019	2018	2017
Ratio de morosidad	**3,32%**	**3,73%**	**4,08%**
Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos a la clientela	33.799	35.692	37.596
Riesgo total	1.016.507	958.153	920.968
Cobertura de morosidad	**68%**	**67%**	**65%**
Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela	22.965	24.061	24.529
Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela	33.799	35.692	37.596
Coste del crédito	**1,00%**	**1,00%**	**1,07%**
Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito	9.321	8.873	9.111
Promedio de préstamos y anticipos a la clientela	935.488	887.028	853.479

Ratio de morosidad por áreas de negocio (millones de euros y %)

	2019			2018		
	%	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
EUROPA	**3,25**	**23.519**	**722.661**	**3,67**	**25.287**	**688.810**
España	6,94	14.824	213.668	7,32	16.651	227.401
Santander Consumer Finance	2,30	2.416	105.048	2,29	2.244	97.922
Reino Unido	1,01	2.786	275.941	1,08	2.739	252.919
Portugal	4,83	1.834	37.978	5,94	2.279	38.340
Polonia	4,31	1.447	33.566	4,28	1.317	30.783
NORTEAMÉRICA	**2,20**	**3.165**	**143.839**	**2,79**	**3.510**	**125.916**
Estados Unidos	2,20	2.331	105.792	2,92	2.688	92.152
México	2,19	834	38.047	2,43	822	33.764
SUDAMÉRICA	**4,86**	**6.972**	**143.428**	**4,81**	**6.639**	**138.134**
Brasil	5,32	4.727	88.893	5,25	4.418	84.212
Chile	4,64	1.947	42.000	4,66	1.925	41.268
Argentina	3,39	171	5.044	3,17	179	5.631

Cobertura de morosidad por áreas de negocio (millones de euros y %)

	2019			2018		
	%	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
EUROPA	**49,8**	**11.714**	**23.519**	**50,1**	**12.659**	**25.287**
España	41,1	6.098	14.824	43,7	7.279	16.651
Santander Consumer Finance	106,1	2.563	2.416	106,4	2.387	2.244
Reino Unido	36,5	1.018	2.786	32,9	902	2.739
Portugal	52,8	969	1.834	50,5	1.151	2.279
Polonia	66,8	967	1.447	67,1	883	1.317
NORTEAMÉRICA	**153,0**	**4.842**	**3.165**	**137,4**	**4.822**	**3.510**
Estados Unidos	161,8	3.773	2.331	142,8	3.838	2.688
México	128,3	1.069	834	119,7	984	822
SUDAMÉRICA	**88,4**	**6.164**	**6.972**	**94,6**	**6.278**	**6.639**
Brasil	99,8	4.717	4.727	106,9	4.724	4.418
Chile	56,0	1.090	1.947	60,6	1.166	1.925
Argentina	124,0	212	171	135,0	241	179

Otros indicadores

El indicador de capitalización facilita información del volumen de recursos propios tangibles por acción. La ratio de préstamos 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
TNAV por acción Recursos propios tangibles por acción	Recursos propios tangibles [A] / 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.
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	Cotización de la acción / 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.
Ratio de créditos sobre depósitos	Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos para insolvencias) / Depósitos de la clientela	Es un indicador de la liquidez de un banco, ya que mide la relación entre los fondos de los que dispone en sus depósitos de clientes respecto al volúmen total de créditos concedidos a la clientela.
Crédito sin ATAs	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.
Depósitos sin CTAs	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.
BDI + Comisiones (en el negocio de Wealth Management & Insurance)	Beneficio neto de la unidad + Comisiones pagadas por Santander Asset Management 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

A Recursos propios tangibles = Patrimonio neto - Activos intangibles.

Otros (millones de euros y %)	2019	2018	2017
TNAV (recursos propios tangibles) por acción	**4,36**	**4,19**	**4,15**
Recursos propios tangibles	72.384	67.912	66.985
Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones)	16.610	16.224	16.132
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	**0,86**	**0,95**	**1,32**
Cotización (euro)	3,730	3,973	5,479
TNAV (recursos propios tangibles) por acción	4,36	4,19	4,15
Ratio créditos sobre depósitos	**114%**	**113%**	**109%**
Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)	942.218	882.921	848.914
Depósitos de la clientela	824.365	780.496	777.730
BDI + Comisiones (en el negocio de WM&I) (millones de euros constantes)	**2.494**	**2.313**	**n.d.**
Beneficio después de impuestos	1.013	915	n.d.
Comisiones netas de impuestos	1.481	1.398	n.d.

Impacto de las variaciones de los tipos de cambio en las variaciones de la cuenta de resultados

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 2019. En la sección 'Contexto económico, regulatorio y competitivo'del presente capítulo figuran los tipos de cambio medios de las principales monedas en las que opera el Grupo.

Impacto de las variaciones de los tipos de cambio en las variaciones del balance

El Grupo presenta, tanto del total de Grupo como de las unidades de negocio, las variaciones reales producidas en el balance y las variaciones excluyendo el impacto del tipo de cambio 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 de 2019. En la sección 'Contexto económico, regulatorio y competitivo' figuran los tipos de cambio finales de las principales monedas en las que opera el Grupo.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Gestión y control de riesgos



1. Gestión y control de riesgos **392**
1.1 Resumen ejecutivo y aspectos destacados de 2019 392
1.2 Top risks y riesgos emergentes 394

2. Modelo de gestión y control de riesgos **396**
2.1 Principios y cultura de riesgos 396
2.2 Factores de riesgo 396
2.3 Gobierno de riesgos 397
2.4 Procesos y herramientas de gestión 399
2.5 Riesgo medioambiental y social 402

3. Riesgo de crédito **405**
3.1 Introducción 405
3.2 Gestión del riesgo de crédito 405
3.3 Principales métricas 408
3.4 Detalle de principales geografías 414
3.5 Otras ópticas del riesgo de crédito 420

4. Riesgo de mercado de negociación, estructural y liquidez **427**
4.1 Introducción 427
4.2 Gestión del riesgo de mercado de negociación 428
4.3 Principales métricas del riesgo de mercado de negociación 431
4.4 Gestión del riesgo estructural de balance 438
4.5 Principales métricas de riesgo estructural de balance 439
4.6 Gestión del riesgo de liquidez 442
4.7 Principales métricas de riesgo de liquidez 443
4.8 Gestión del riesgo de pensiones y actuarial 444

5. Riesgo de capital **445**
5.1 Introducción 445
5.2 Gestión del riesgo de capital 445
5.3 Principales métricas 447

6. Riesgo operacional **448**
6.1 Introducción 448
6.2 Gestión del riesgo operacional 448
6.3 Principales métricas 454

7. Riesgo de cumplimiento y conducta **455**
7.1 Introducción 455
7.2 Gobierno 455
7.3 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta 456

8. Riesgo de modelo **464**
8.1 Introducción 464
8.2 Gestión del riesgo de modelo 464

9. Riesgo estratégico **466**
9.1 Introducción 466
9.2 Gestión del riesgo estratégico 466

1. Gestión y control de riesgos

La gestión y control de riesgos es una parte fundamental de la cultura en Santander

Una de nuestras prioridades esenciales es el refuerzo continuo de nuestra estrategia de gestión y control de riesgos, la cual nos permite mantener nuestro perfil de riesgo medio-bajo en un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

1.1 Resumen ejecutivo y aspectos destacados de 2019

En esta sección se presenta de manera resumida la situación de los principales factores de riesgo, incluyendo los principales indicadores cuantitativos y cualitativos que ayudan a explicar el perfil de riesgo general del Grupo y su evolución a lo largo de 2019.

Las secciones siguientes de este capítulo contienen información adicional para cada factor, a las que se puede acceder mediante los enlaces incluidos, así como nuestro análisis de *Top risks* y riesgos emergentes.

Riesgo de crédito

Sección 3

Riesgo de crédito con clientes[A] por país



▼ 3,32%
Tasa de mora
-41 pb en 2019

1,00%
Coste de crédito[B]
estable en 2019

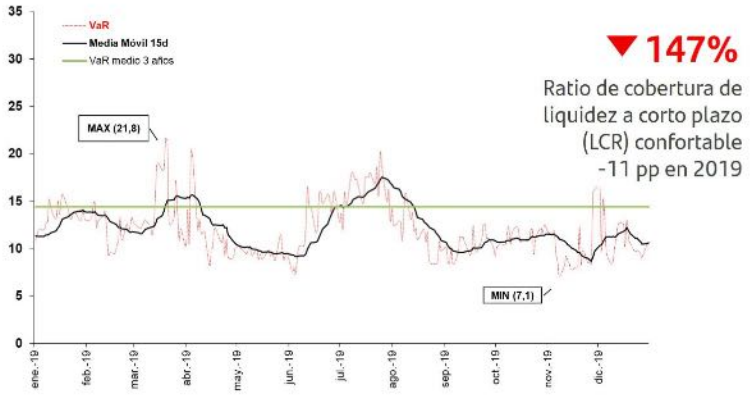
- La diversificación geográfica de nuestra cartera, entre mercados maduros y emergentes, es uno de los aspectos clave que explican nuestra resiliencia a lo largo del ciclo.
- Los principales indicadores de calidad crediticia siguen mejorando en 2019.

No incluye geografías con exposición inferior al 1%.
A. Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.
B. Coste de crédito calculado como porcentaje de dotaciones por insolvencias de doce meses/inversión crediticia media.

Riesgo de mercado de negociación, estructural y liquidez

Sección 4

Evolución VaR 2019



▼ 147%
Ratio de cobertura de liquidez a corto plazo (LCR) confortable
-11 pp en 2019

- El VaR medio de la actividad de negociación de SCIB mantuvo niveles reducidos pese a la volatilidad de los mercados. Seguimos enfocados en el servicio a nuestros clientes con diversificación geográfica.
- Holgada liquidez, apoyada en nuestro modelo de banca comercial y filiales autónomas, con una proporción elevada de depósitos de clientes, y sólidos y diversificados *buffers* de activos líquidos.
- Una estructura de balance prudente, permite mitigar el impacto de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen y el valor de los recursos propios.

Riesgo de capital

Sección 5

APR[A] por tipo de riesgo



▲ 11,65%
CET1 fully loaded[B]
+35 pb en 2019

▲ 1,61%
RoRWA ordinario
+2 pb en 2019 por la gestión de APRs

- La distribución de los APR refleja nuestro foco en el riesgo de crédito, el cual sigue siendo el negocio *core* del Grupo.
- Santander tiene unos requerimientos de capital inferiores a la media de bancos del mecanismo único de supervisión (MUS), como refleja el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP) de 2018 publicado en abril de 2019.

A. Activos ponderados por riesgo.
B. Datos de 2019 calculados aplicando la disposición transitoria de la norma NIIF 9.
C. Incluye riesgo de contrapartida, titulizaciones e importes por debajo de los umbrales de deducción.

Riesgo operacional

Sección 6

Pérdidas netas de riesgo por categoría Basilea



- El perfil de riesgo operacional permaneció estable en 2019 a pesar del incremento de reclamaciones relativas a *Payment Protection Insurance* (PPI) en Reino Unido, por la finalización del plazo de reclamación en el mes de agosto.
- Continua mejora del control de riesgos en marcos específicos como los de proveedores, procesos de gestión del cambio e iniciativas de digitalización, unida a medidas adicionales contra el fraude en filiales como México, Reino Unido y Brasil.
- Mantenemos el foco en la ciberseguridad y nuestro programa de transformación encaminado a fortalecer los mecanismos de detección, respuesta y protección.

Riesgo de cumplimiento y conducta Sección 7

Durante 2019 se han puesto en marcha y se han completado diferentes iniciativas, tales como:

- Refuerzo de la protección al consumidor en iniciativas digitales y simplificación del proceso de aprobación de productos/servicios a través de la mejora de la plataforma digital y la estandarización de los marcos de aprobación de productos a nivel de subsidiarias.
- Fortalecimiento de las políticas de gestión y regulación interna relativas a crimen financiero, con foco en el control y la colaboración con las filiales.
- Renovación de la guía de mejores prácticas relativa al tratamiento de clientes vulnerables y la prevención del sobre-endeudamiento, la formación del equipo de ventas y los modelos de remuneración de la banca minorista, asegurando un enfoque coherente en todo el Grupo.
- Aprobación de un modelo operativo actualizado de gestión del riesgo reputacional para el Grupo y de políticas de financiación en sectores sensibles y defensa.

Riesgo de modelo Sección 8

Progreso significativo en nuestro proyecto estratégico conocido como *Model Risk Management 2.0* (MRM 2.0):

- Las principales iniciativas están relacionadas con el gobierno de modelos, apetito de riesgo, perímetro y políticas.
- Adicionalmente, se han reforzado los procesos, infraestructura, herramientas y recursos.

Riesgo estratégico Sección 9

- El riesgo estratégico se considera un riesgo transversal y cuenta con un modelo de gestión y control que asegura su robusto seguimiento tanto a nivel Grupo como en las subsidiarias.
- Se identifican y evalúan aquellas amenazas potenciales que pudiesen afectar a los objetivos estratégicos con el fin de tomar las medidas de mitigación necesarias.

El perfil de riesgo del Grupo podría verse afectado por el entorno macroeconómico, regulatorio y competitivo en el que opera.

La información financiera del Grupo se realiza a partir de la agregación de las cifras de sus distintas áreas geográficas y unidades de negocio. Esta información relaciona tanto los datos contables 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 geográficos 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 capítulo. Por tanto, los resultados y tendencias mostrados aquí para nuestras áreas de negocio pueden diferir de los de tales filiales.

Las notas a las cuentas anuales consolidadas contienen información adicional respecto a los riesgos del Grupo y otra información relevante en cuanto a provisiones, procedimientos judiciales y otros asuntos, dentro de los que se incluyen los riesgos y los litigios de naturaleza fiscal.

Para más detalles relativos a los cambios de segmentación, véase la sección 4.1 'Descripción de segmentos' en el capítulo Informe económico y financiero.

1.2 *Top risks* y riesgos emergentes

En consonancia con las prácticas de gestión y control anticipativas de riesgos del Grupo, se identifican, valoran y controlan las potenciales amenazas que puedan afectar al desarrollo de nuestro plan estratégico mediante la evaluación periódica de nuestros *top risks* bajo diferentes escenarios.

Los principales riesgos estratégicos identificados por el Grupo se someten a seguimiento periódico por parte de la alta dirección, incluyendo sus medidas de mitigación. Los principales son:

Desaceleración económica: posible deterioro macroeconómico en mercados clave junto a inestabilidad política, proteccionismo global con impacto en la economía mundial. Adicionalmente, inestabilidad en la eurozona en un contexto prolongado de tipos de interés reducidos, posibles implicaciones del *Brexit* e inestabilidad en los mercados de América Latina.

La diversificación inherente a Santander nos hace más resistentes a los riesgos macroeconómicos. Esto se refleja en una equilibrada distribución entre mercados maduros y emergentes y en el mix de productos. Asimismo, se han definido acciones de mitigación para reducir la severidad del impacto potencial de estos riesgos.

Principales medidas de mitigación:

- Sólidas políticas y procedimientos de riesgos en todo el Grupo unido a una gestión proactiva, lo que garantiza que nuestro perfil de riesgo se mantenga dentro de los límites establecidos en nuestra declaración de apetito de riesgo.
- Seguimiento continuo de las perspectivas macroeconómicas y geopolíticas.

Requerimientos de capital regulatorio: actividad regulatoria cada vez más intensa, reflejada en las nuevas directrices de Basilea IV o en las inspecciones conocidas como *Targeted Review of Internal Models* (TRIM), con el fin de incrementar los niveles de capitalización de las entidades financieras y su resistencia a posibles crisis económicas, afectando especialmente a aquellas entidades consideradas sistémicas.

Principales medidas de mitigación:

- Mantener el foco de la planificación estratégica en la gestión del capital.
- Actualización de modelos de riesgos de acuerdo a los nuevos requerimientos regulatorios.

Exposición creciente al riesgo cibernético: los riesgos derivados de un entorno cada vez más digital están adquiriendo importancia no solo en el sector financiero, sino en toda la economía en general. Este riesgo incluye, entre otros, aquellos relacionados con espionaje, fugas de datos o amenazas a la disponibilidad de los sistemas.

Principales medidas de mitigación:

- El Grupo continua el desarrollo de nuestros controles de protección basados en estándares internacionales y en medidas preventivas a fin de prepararse para incidentes a los que nos podamos enfrentar.
- Refuerzo de las defensas digitales mediante un plan de transformación cibernética integral, un nuevo centro de seguimiento global y el fortalecimiento de la cultura de riesgos cibernéticos en la organización a través de nuevas métricas de apetito de riesgo, formación, sensibilización, etc.

Transformación digital y nuevo entorno competitivo: el nuevo entorno digital en el que desarrollamos nuestra actividad lleva asociada una alta competitividad provocada tanto por empresas ya existentes como por nuevos participantes. Este hecho está redefiniendo el modelo de negocio, la experiencia del cliente y las expectativas del mercado.

En este sentido, la regulación desempeña un papel fundamental, generando en algunos casos asimetrías entre los nuevos competidores y los tradicionales.

Principales medidas de mitigación:

- Digitalizar nuestro negocio existente mientras se transforma el Banco actual en una plataforma global es crucial para competir en el nuevo entorno tecnológico.

Implicaciones relacionadas con el cambio climático: foco en el impacto de los riesgos relacionados con el cambio climático en el sector financiero y la sensibilización social, así como en impulsar el respaldo activo a la transición hacia una economía baja en carbono.

Principales medidas de mitigación:

- Santander está comprometido con el progreso de la sociedad y apoya el crecimiento inclusivo y sostenible; algunas iniciativas lanzadas contemplan fondos verdes (*green funds*) y la gestión activa de las carteras para reducir la exposición a activos contaminantes (*brown assets*).
- El Grupo está activamente involucrado en foros y grupos de trabajo internacionales, lo que garantiza nuestra contribución al plan de transición energética.
- También participamos en el piloto del *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI), cuyo objetivo es desarrollar escenarios, modelos y métricas que permitan una evaluación prospectiva de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

2. Modelo de gestión y control de riesgos

Nuestro modelo de gestión y control de riesgos se apoya en un conjunto de principios comunes, una cultura de riesgos integrada en todo el Grupo, una sólida estructura de gobierno, y procesos y herramientas de gestión de riesgos avanzados

2.1 Principios y cultura de riesgos

Nuestros principios de gestión y control de riesgos son de obligado cumplimiento y deben aplicarse en todo momento. Tienen en cuenta tanto los requerimientos regulatorios como las mejores prácticas de mercado. Estos principios son los siguientes:

1. **Una sólida cultura de riesgos (*Risk Pro*)** que forma parte de '*The Santander Way*' y que es seguida por todos los empleados, cubre todos los riesgos y promueve una gestión socialmente responsable que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de Santander.
2. **Todos los empleados son responsables de la gestión del riesgo,** y deben conocer y comprender los riesgos generados por sus actividades diarias, evitando asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda los límites de apetito de riesgo de Grupo.
3. **Implicación de la alta dirección,** asegurando la gestión coherente y el control de los riesgos a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Además, promoveran la cultura de riesgos, evaluando su grado de implementación y controlando que el perfil de riesgo se mantenga dentro de los niveles definidos en nuestro apetito de riesgo.
4. **Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos,** de acuerdo con nuestro modelo de tres líneas de defensa, que se define con más detalle en la sección 2.3 'Gobierno de riesgos'.
5. **Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos** en todos los negocios y tipos de riesgos.
6. **Una gestión de la información adecuada y completa** que permite identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos de forma adecuada a los niveles correspondientes.

Estos principios, junto con una serie de herramientas y procesos interrelacionados en la planificación de la estrategia del Grupo, tales como nuestra declaración de apetito de riesgo, el *risk profile assessment*, el análisis de escenarios y nuestra estructura de *reporting* de riesgos, y los procesos presupuestarios anuales, configuran una estructura de control holística para todo el Grupo.

Cultura de riesgos - *Risk Pro*

Como se ha mencionado anteriormente, Santander cuenta con una sólida cultura de riesgos conocida como *Risk Pro,* que define la forma en que entendemos y gestionamos los riesgos a diario. Se basa en el principio de que todos los empleados son responsables de la gestión de riesgos.

Para más detalle véase la sección 'Risk pro: nuestra cultura de riesgos', en el capítulo de Banca Responsable.

2.2 Factores de riesgo

Santander ha establecido los siguientes riesgos clave en su marco corporativo de riesgos:

1. **Riesgo de crédito:** es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, al cual el Grupo ha financiado o con el cual se ha asumido una obligación contractual.
2. **Riesgo de mercado:** es el riesgo en que se incurre como resultado de cambios en los factores de mercado que afectan el valor de las posiciones en las carteras de negociación.
3. **Riesgo de liquidez:** es el riesgo de que el Grupo no disponga de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, o solo pueda obtenerlos a un alto coste.
4. **Riesgo estructural:** es el riesgo derivado de la gestión de las distintas partidas del balance, tanto en la cartera bancaria como en relación con las actividades de seguros y pensiones. Incluye el riesgo de que el Grupo no disponga del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios, o expectativas del mercado.
5. **Riesgo operacional:** se define como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo de conducta.
6. **Riesgo de cumplimiento normativo:** riesgo de incumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios, así como de las expectativas de los supervisores, que puede dar lugar a sanciones legales o regulatorias, incluidas multas u otras consecuencias económicas.

7 **Riesgo de modelo** es el riesgo de pérdida derivado de predicciones imprecisas, que puedan dar lugar a decisiones sub-óptimas, o de la implementación o uso inadecuado de un modelo.

8 **Riesgo reputacional:** riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del banco por parte de los empleados, clientes, accionistas/inversores y sociedad en general.

9 **Riesgo estratégico** es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

Adicionalmente, se han identificado los elementos de riesgo relacionados con el cambio climático - ya sean físicos o de transición - como factores que podrían agravar los riesgos existentes a medio y largo plazo.

La clasificación de los riesgos es fundamental para su gestión y control efectivos. Todos los riesgos identificados deben asociarse, por tanto, a las categorías de riesgo mencionadas a fin de organizar su gestión, control e información relacionada.

2.3 Gobierno de riesgos

El Grupo cuenta con una estructura de gobierno de riesgos robusta que persigue un control efectivo del perfil de riesgo, de acuerdo con el apetito definido por el consejo.

Esta estructura de gobierno se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa, una sólida estructura de comités y una estrecha relación entre el Grupo y sus filiales. Todo ello apoyado en una cultura de riesgos implantada en todo el Grupo - *Risk Pro* -.

Líneas de defensa

En Santander, seguimos un modelo de tres líneas de defensa para garantizar la eficacia de la gestión y el control de riesgos:

1ª Línea	2ª Línea	3ª Línea
Las líneas de negocio y todas las demás funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa. Estas funciones deben asegurar que los riesgos que generan están alineados con el apetito de riesgo aprobado y los límites correspondientes. Cualquier unidad que origina riesgo tiene la responsabilidad primaria sobre la gestión de ese riesgo.	Las funciones de Riesgos y Cumplimiento y Conducta. Su cometido es supervisar y cuestionar de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa. Estas funciones velan porque los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito definido por el consejo y promueven una sólida cultura de riesgos en toda la organización.	La función de Auditoría Interna evalúa periódicamente que las políticas, metodologías y procedimientos sean adecuados y estén implantados de forma efectiva en la gestión y control de todos los riesgos.

Las funciones de Riesgos, de Cumplimiento y Conducta y de Auditoría Interna cuentan con el nivel adecuado de separación e independencia, y tienen acceso directo al consejo de administración y sus comisiones.

Estructura de comités de riesgos

El **consejo de administración** es responsable de la gestión y control del riesgo y, en particular, de aprobar y revisar periódicamente el apetito y el marco de riesgos, así como de promover una sólida cultura de riesgos en toda la organización. Para el desarrollo de estas funciones, el consejo se apoya en distintas comisiones, este es el caso de la **comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento** y de la **comisión ejecutiva** del Grupo, con responsabilidades específicas relacionadas con riesgos.

Para más detalles, véase la sección 4.8 'Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2019' en el capítulo de Gobierno Corporativo.

El ***Group Chief Risk Officer (Group CRO)*** es el responsable de la supervisión de todos los riesgos y de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre la gestión de los riesgos. Tiene acceso directo y reporta a la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y al consejo de administración.

Otros órganos que conforman el nivel superior de gobierno de riesgos, con facultades delegadas por el consejo de administración, son el comité ejecutivo de riesgos y el comité de control de riesgos, que se detallan a continuación:

- **Comité ejecutivo de riesgos (CER)**

  Este comité es responsable de la gestión de riesgos, de acuerdo con las facultades atribuidas por el consejo. El comité toma decisiones de asunción de riesgos al más alto nivel, garantizando que se encuentren dentro de los límites establecidos por el apetito de riesgo del Grupo.

  Preside: consejero delegado.

  Composición: consejeros ejecutivos nominados y otros miembros de la alta dirección del Grupo. Están representadas, entre otras, las funciones de Riesgos, Financiera y de Cumplimiento y Conducta. El Group CRO tiene derecho de veto sobre las decisiones del comité.

- **Comité de control de riesgos (CCR)**

  Este comité es responsable del control de los riesgos, determinando si los riesgos originados por las líneas de negocio se gestionan de acuerdo con nuestros límites de apetito de riesgo, teniendo en cuenta una visión holística de todos los riesgos. Esto conlleva la identificación y el seguimiento de los riesgos tanto actuales como emergentes, y la evaluación de su impacto en el perfil de riesgo del Grupo.

  Preside: *Group CRO*.

  Composición: miembros de la alta dirección de las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta, Financiera e Intervención General, entre otros. Participan de forma periódica los responsables de la función de Riesgos (CRO) de las filiales con el fin de comunicar su propio perfil de riesgo.

Además, cada factor de riesgo cuenta con sus propios foros y/o reuniones periódicas para gestionar y controlar los riesgos pertinentes. Sus responsabilidades son, entre otras, las siguientes:

- Informar al *Group CRO* y al comité de control de riesgos de que los riesgos se gestionan de acuerdo con el apetito del Grupo.
- Realizar un seguimiento periódico de cada factor de riesgo.
- Supervisar las medidas adoptadas para cumplir con las expectativas de los supervisores y de auditores internos y externos.

El Grupo puede establecer medidas de gobierno específicas y adicionales respecto a algunas cuestiones. Por ejemplo:

- Tras la decisión de Reino Unido de abandonar la UE, el Grupo y Santander UK establecieron distintos comités y grupos de trabajo a fin de: i) seguir el proceso del Brexit; ii) desarrollar planes de contingencia; y iii) escalar y tomar decisiones que minimizasen los posibles impactos en nuestro negocio y nuestros clientes.
- Con el fin de gestionar y supervisar la revisión de los tipos de interés de referencia (que incluyen entre otros EONIA, LIBOR y EURIBOR, con soluciones específicas para cada uno de ellos: EONIA se discontinuará en enero de 2022, el LIBOR es previsible que se discontinúe en diciembre de 2021 y el EURIBOR continúa como índice válido), el Grupo estableció el IBOR *steering group*. Este grupo es responsable de la dirección estratégica del proyecto y por lo tanto, de tomar las decisiones necesarias para asegurar una correcta transición en todas las entidades y negocios del Grupo. El IBOR *steering group* opera de acuerdo a la metodología definida por la Oficina de Ejecución de Proyectos del Grupo y está presidido por el sponsor global del proyecto, el responsable global de SCIB, con el apoyo adicional de ocho miembros de la alta dirección.

Relación del Grupo con las filiales en la gestión y el control de riesgos

En todas las filiales, el modelo de gestión y control de riesgos está alineado con los marcos establecidos por el consejo de administración del Grupo. Las filiales se adhieren a ellos a través de sus respectivos consejos y los adaptan a las condiciones y la regulación propias de sus mercados.

Como parte de la función de supervisión agregada de todos los riesgos, el Grupo desempeña un papel de validación y cuestionamiento de las políticas y de las operaciones de las filiales.

Esto da lugar a un modelo de gestión y control de riesgos común en todo el Grupo.

El "Modelo de Gobierno Grupo-Filiales y prácticas de buen gobierno para las filiales" establece una interacción regular y un *reporting* funcional de cada CRO local al *Group CRO*, así como la participación de este último en el proceso de nombramiento, fijación de objetivos y evaluación y remuneración de los CRO locales, a fin de asegurar un control adecuado de los riesgos.

Para fortalecer la relación entre el Grupo y sus filiales, se han implementado diversas iniciativas con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión avanzada del riesgo en todo el Grupo:

- Promover la colaboración para acelerar el intercambio de mejores prácticas, fortalecer los procesos existentes e impulsar la innovación.
- Identificar el talento en los equipos de riesgos, impulsando la movilidad internacional a través del programa de talento de riesgo global.
- Expertos en materia de riesgos (*Risk Subject Matter Experts*): aprovechando los conocimientos de nuestros expertos "*best in class*" de todo el Grupo.
- Análisis de pares (*peer reviews*): revisión constructiva de temas específicos de la función de Riesgos, realizada por expertos de distintas filiales.

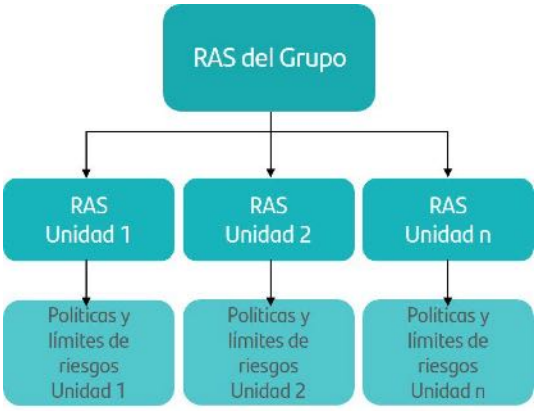
Para más detalles sobre el gobierno de las subsidiarias, consúltese la sección 7 'Estructura del Grupo y gobierno interno' del capítulo de Gobierno Corporativo.

2.4 Procesos y herramientas de gestión

Con el objetivo de controlar y gestionar los riesgos de manera efectiva, el Grupo cuenta con una serie de procesos y herramientas clave que se describen a continuación:

Apetito de riesgos y estructura de límites

En Santander se define el apetito de riesgos (RAS, por sus siglas en inglés) como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de nuestra estrategia de negocio para que el Grupo pueda mantener su actividad ordinaria en caso de eventos inesperados. A la hora de fijar dicho apetito, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían tener un impacto negativo en los niveles de capital, liquidez, rentabilidad y/o el precio de la acción.



El consejo de administración establece anualmente el apetito de riesgo para todo el Grupo. Adicionalmente, los consejos de administración de las subsidiarias también establecen con carácter anual su propio apetito de riesgo alineado e integrado con el apetito consolidado del Grupo. Cada subsidiaria traslada el apetito de riesgo a los límites de gestión y políticas por tipo de riesgo, cartera y segmento de actividad, dentro de los estándares definidos por el Grupo.

Modelo de negocio y fundamentos del apetito de riesgo

El apetito de riesgo es consistente con nuestra cultura de riesgos y modelo de negocio. Los principales elementos que definen dicho modelo de negocio y que fundamentan nuestro apetito de riesgo son:

- Un perfil de riesgo medio-bajo y predecible basado en un modelo de negocio centrado en banca minorista, con una presencia diversificada internacionalmente y cuotas de mercado relevantes, con un modelo de negocio de banca mayorista que prima la relación con clientes en los mercados principales del Grupo.
- Generación de resultados y de remuneración a los accionistas estable y recurrente, sobre una fuerte base de capital y liquidez con diversificación efectiva de las fuentes de financiación.
- Una estructura de filiales independientes y autónomas en términos de capital y de liquidez, asegurando que ninguna filial presente un perfil de riesgo que pueda poner en peligro la solvencia del Grupo.
- Una función de Riesgos independiente y con implicación de la alta dirección que refuerza nuestra sólida cultura de riesgos y la rentabilidad sostenible del capital.
- Una visión global y holística de todos los riesgos con un entorno robusto de control y seguimiento: todos los riesgos, todos los negocios y todos los países.
- Un modelo de negocio centrado en aquellos productos en los que el Grupo se considera suficientemente conocedor y con capacidad de gestión (sistemas, procesos y recursos).
- Un modelo de conducta que vela por los intereses de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad en general.
- Una política de remuneración que alinee los intereses individuales de los empleados y directivos con el apetito de riesgos y sea consistente con la evolución de los resultados del Grupo a largo plazo.

Principios corporativos del apetito de riesgos

El apetito de riesgo en el Grupo se rige en todas sus entidades por los siguientes principios:

- **Responsabilidad del consejo y de la alta dirección.** El consejo de administración es el máximo responsable de fijar el apetito de riesgo, así como de supervisar su cumplimiento.
- **Visión integral del riesgo (*enterprise wide risk*), contraste y cuestionamiento del perfil de riesgo**. El apetito de riesgos debe considerar todos los riesgos significativos, facilitando una visión agregada del perfil

de riesgo a través del uso de métricas cuantitativas e indicadores cualitativos.

- **Visión prospectiva de riesgos (*forward-looking view*)**. El apetito de riesgos debe considerar el perfil de riesgo deseable en el corto y medio plazo, teniendo en cuenta tanto las circunstancias más probables como escenarios adversos o de estrés.
- **Vinculación con los planes estratégicos y de negocio.** El apetito de riesgos es un componente fundamental de la planificación estratégica y de negocio, y se integra en la gestión a través de su traslación a las políticas y límites de gestión, así como mediante la participación de todas las líneas de defensa en los procesos clave del apetito.
- **Unos principios y un lenguaje de riesgos común a toda la organización.** El apetito de riesgos de nuestras subsidiarias está alineado con el del Grupo.
- **Revisión periódica, contraste y adaptación a mejores prácticas y requerimientos regulatorios.** Mecanismos de seguimiento y control para mantener el perfil de riesgo, y así adoptar las medidas correctoras y mitigantes que sean necesarias en caso de incumplimiento.

Estructura de límites, seguimiento y control

El apetito de riesgos se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 5 ejes principales:

1. **Volatilidad de resultados**
   Pérdida máxima que el Grupo está dispuesto a asumir ante un escenario de tensión ácido.
2. **Solvencia**
   - Posición mínima de capital que el Grupo está dispuesto a asumir en un escenario de tensión ácido.
   - Máximo nivel de apalancamiento que el Grupo está dispuesto a asumir en un escenario de tensión ácido.
3. **Liquidez**
   - Mínima posición de liquidez estructural.
   - Mínimos horizontes de liquidez que el Grupo está dispuesto a asumir ante distintos escenarios de tensión ácidos.
   - Mínima posición de cobertura de liquidez.
4. **Concentración**
   - Concentración por cliente individual.
   - Concentración en contrapartidas *non investment grade*.
   - Concentración en grandes exposiciones.
5. **Riesgos no financieros**
   - Indicadores cualitativos sobre riesgos no financieros:
     - Fraude
     - Tecnológicos
     - Seguridad y ciberriesgo
     - Litigios
     - Otros
   - Pérdidas por riesgo operacional máximas.
   - Perfil de riesgo máximo.

El cumplimiento de los límites de apetito de riesgos se sigue regularmente. Las funciones de control especializadas informan mensualmente del perfil de riesgo al consejo y sus comités.

La vinculación de los límites de apetito de riesgos con los límites utilizados en la gestión de las unidades de negocio y de las carteras, suponen un elemento clave para asegurar la efectividad del apetito de riesgos como herramienta de gestión. Así, las políticas y límites utilizados en la gestión, para las diferentes tipologías y categorías de riesgo, guardan una relación directa con los principios y límites definidos en el apetito de riesgos. Éstas se describen con mayor detalle en este capítulo, secciones 3.2 'Gestión del riesgo de crédito', 4.2 'Gestión del riesgo de mercado de negociación' y 4.4 'Gestión del riesgo estructural de balance'.

Risk profile assessment (RPA)

En el Grupo realizamos ejercicios de identificación y valoración de los distintos tipos de riesgos a los que estamos expuestos, involucrando a todas las líneas de defensa, estableciendo estándares de gestión que cumplen con los requerimientos regulatorios y reflejan las mejores prácticas de mercado y refuerzan nuestra cultura de riesgos.

Los resultados de los ejercicios de identificación y valoración del riesgo (RIA) se integran en la evaluación del perfil de riesgo del Grupo, denominada RPA. Este ejercicio analiza la evolución de los riesgos e identifica áreas de mejora en cada uno de los bloques:

- **Desempeño del riesgo**, que permite conocer el riesgo residual por cada tipo de riesgo a través de un conjunto de métricas e indicadores calibrados conforme a estándares internacionales.
- **Valoración del entorno de control**, que evalúa el grado de implementación del modelo operativo objetivo como parte de nuestra gestión avanzada de riesgos.
- **Análisis prospectivo**, basado en métricas de estrés o identificación y valoración de las principales amenazas al plan estratégico (*Top risks*), permitiendo establecer planes de acción específicos para mitigar sus potenciales impactos.

En base a los ejercicios de RPA, el perfil de riesgo del Grupo a diciembre 2019 se mantiene en un nivel medio-bajo.

En 2019, las mejoras del ejercicio se centraron en tres áreas principales: i) revisión y refuerzo de los estándares del entorno de control, ii) revisión de los indicadores de desempeño del riesgo y su alineación con las métricas de apetito de riesgos y iii) mejora del perímetro integrando el riesgo reputacional como una capa transversal en la valoración del perfil de riesgos y enriqueciendo nuestras métricas de capital.

Análisis de escenarios

Otra herramienta fundamental que utiliza el Grupo para asegurar una robusta gestión y control de los riesgos es el análisis de los posibles impactos que se deriven de los diferentes escenarios relacionados con el entorno en el que opera el Grupo. Dichos escenarios se expresan tanto en términos de variables macroeconómicas como en los de otras variables que afectan a nuestro perfil de riesgo.

Este "análisis de escenarios" es una herramienta de gran utilidad para la gestión de riesgos a todos los niveles. Permite evaluar la resistencia del Grupo ante escenarios de estrés, así como identificar las posibles acciones de mitigación a implementar en caso de que los escenarios proyectados comiencen a materializarse. El objetivo es reforzar la estabilidad de los resultados así como de los niveles de capital y liquidez.

En este sentido, la labor que realiza el Servicio de Estudios y Public Policy en cuanto a la generación de los diferentes escenarios considerados, así como los procesos de gobierno y control a los que están sometidos estos ejercicios, incluyendo su revisión por la alta dirección como por las tres líneas de defensa resultan fundamentales.

La robustez y consistencia del análisis de escenarios se basa en los siguientes pilares:

- Desarrollo e integración de modelos que estimen la evolución futura de métricas como por ejemplo, las pérdidas de crédito.
- *Backtesting* o contraste periódico del resultado de los modelos.
- Incorporación del juicio experto y del profundo conocimiento de nuestras carteras.
- Gobierno robusto, abarcando los modelos, los escenarios, las hipótesis y el racional de los resultados, así como las medidas mitigantes de gestión que deban adoptarse.

La aplicación de estos pilares en el test de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés), permite a Santander atender satisfactoriamente los requerimientos regulatorios tanto cuantitativos como cualitativos, contribuyendo así a los excelentes resultados obtenidos.

Usos del análisis de escenarios

El marco de control y gestión de riesgos del Grupo incorpora el análisis de escenarios, lo que asegura una identificación y reacción rápida ante cualquier impacto que pudiera afectar a la solvencia o liquidez. Esto incluye una revisión sistemática de la exposición a los diferentes tipos de riesgos bajo un caso base y diversos escenarios adversos.

El análisis de escenarios está integrado en varios procesos clave del Grupo:

- **Ejercicios regulatorios** realizados bajo las directrices marcadas por el regulador europeo o por los distintos supervisores locales.
- **Ejercicios internos de autoevaluación de capital** (ICAAP) **o liquidez** (ILAAP) en los que el Grupo desarrolla su propia metodología para evaluar sus niveles de capital y liquidez ante distintos escenarios de estrés para apoyar la planificación y la gestión de estos dos aspectos críticos.
- **Apetito de riesgos.** Contiene métricas estresadas sobre las que se establecen niveles máximos de riesgo que el Grupo no desea sobrepasar. Estos ejercicios están relacionados con los del capital y liquidez, si bien tienen frecuencias distintas y diferentes niveles de granularidad. Para más detalles, véase el apartado 'Apetito de riesgos y estructura de límites' mencionado anteriormente en esta sección y, la sección 4.6 'Gestión del riesgo de liquidez' de este informe.
- **Análisis de escenarios de cambio climático:** cuyo objetivo es contribuir a la evaluación de las oportunidades y los riesgos relacionados con el cambio climático. Actualmente está centrado en las carteras mayoristas como ejercicio piloto.
- **Gestión recurrente de riesgos** en diferentes procesos/ ejercicios:
  - **Proceso presupuestario y de planificación estratégica**, en la generación de políticas comerciales de admisión de riesgo, en el análisis global de riesgos por la alta dirección o en análisis específicos sobre el perfil de actividades o carteras.
  - Identificación de ***Top risks*** basada en un proceso sistemático que identifica y valora todos los riesgos a los que está expuesto el Grupo. Se seleccionan los *Top risks* y se asocia a cada uno un escenario macroeconómico o idiosincrático a fin de valorar su impacto en el Grupo.
  - ***Recovery plan*** que se realiza anualmente y establece las herramientas que el Grupo tendría disponibles para sobrevivir a una crisis financiera muy severa. El plan prevé una serie de escenarios de estrés financiero y macroeconómico, con diversos grados de severidad, que incluyen eventos idiosincráticos y/o sistémicos.
  - **NIIF 9**, desde el 1 de enero de 2018 los procesos, modelos y metodologías de análisis de escenarios se han incorporado a los requerimientos regulatorios de provisiones.

Se ofrece un mayor detalle del análisis de escenarios en las secciones 3.2 'Gestión del riesgo de crédito', 4.2 'Gestión del riesgo de mercado de negociación' y 4.6 'Gestión del riesgo de liquidez'.

Risk reporting structure (RRS)

Nuestro modelo de *reporting* sigue evolucionando y continuamos simplificando y optimizando nuestros procesos, controles y la comunicación a la alta dirección. La visión integral y consolidada de todos los riesgos se actualiza de manera regular, permitiendo a la alta dirección del Grupo valorar el perfil de riesgo y tomar las acciones necesarias.

Nuestra taxonomía de *reporting* de riesgos contiene tres tipos de informes mensuales: el informe de riesgos del Grupo (que se distribuye a la alta dirección), los informes de riesgos de cada unidad y los informes de cada uno de los factores de riesgo identificados en el marco general de riesgos del Grupo.

Esta taxonomía se caracteriza por lo siguiente:

- Todos los factores de riesgo incluidos en el marco general de riesgos están cubiertos.
- Los informes guardan el debido equilibrio entre información cuantitativa, análisis y comentarios cualitativos, incorporando medidas prospectivas, información de apetito de riesgos, límites y riesgos emergentes.
- Combinación de una visión holística con un análisis en profundidad de cada factor de riesgo y de cada área geográfica y región.
- Estructura homogénea con una visión agregada que posibilita el análisis de los riesgos bajo una definición común.
- Todas las métricas reportadas siguen los criterios RDA (*Risk data aggregation*), asegurando la calidad y consistencia de los datos incluidos en todos los informes de riesgos.

Santander Analytics

Santander Analytics es la función de Riesgos que se encarga de desarrollar y validar modelos cuantitativos robustos y de vanguardia, que ayuden al Grupo a medir todo tipo de riesgos, tanto financieros como no financieros, al mismo tiempo que se cumple con todos los requerimientos regulatorios.

En los últimos años, Santander Analytics ha analizado y liderado el cambio hacia un nuevo paradigma: el auge de la inteligencia artificial (IA). Utilizando la definición del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, 2017), la IA es el conjunto de teorías y algoritmos que permiten a los sistemas informáticos realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, por ejemplo: percepción visual, reconocimiento de voz o interpretación de un texto teniendo en cuenta su contexto.

El aumento de la utilización de las herramientas de IA en todos los sectores de la economía ha sido posible gracias al creciente volumen de datos digitales y la mayor capacidad de computación. Para evolucionar en este entorno, Santander Analytics, ha fomentado una cultura de análisis inteligente de datos en el desarrollo de modelos cuantitativos dentro de Riesgos: el análisis de datos inteligente tiene su origen en la estadística y el *machine learning*.

En los últimos años, el aumento de la capacidad de computación y la popularidad de las técnicas de *machine learning* han permitido describir, prescribir y predecir con mayor precisión los riesgos financieros y no financieros.

Además, en Santander estamos desarrollando modelos de *machine learning* para préstamos al consumo, inferencia de ingresos y detección del fraude; algoritmos de aprendizaje para la medición de la calificación del riesgo reputacional, la reconstrucción retrospectiva de series temporales financieras y modelos de calificación que incorporan características reputacionales, contribuyendo así al acceso al crédito y la inclusión financiera.

Para compartir los conocimientos de estas nuevas técnicas en todo el Grupo, Santander Analytics ha implantado el *Research Day*, un taller bianual en el que se debaten y comparten conocimientos e investigaciones de última generación sobre modelos cuantitativos para apoyar los procesos de toma de decisiones en todas las subsidiarias y negocios del Grupo.

Estas nuevas técnicas plantean también una serie de riesgos y limitaciones que deben conocerse y gestionarse para poder extraer todo su potencial. Estos riesgos y limitaciones son comunes, en la mayoría de los casos, a las técnicas utilizadas y los servicios proporcionados no solo por las entidades financieras, sino por otros muchos participantes de la industria. Es muy importante que se cumpla el principio de que las actividades que generan los mismos riesgos estén sujetas a las mismas regulaciones y mecanismos de supervisión equivalentes, para mantener un terreno de juego nivelado.

Los modelos que incluyen técnicas de IA pueden utilizarse también de forma complementaria junto a los enfoques estadísticos más tradicionales, contribuyendo en ese caso al proceso de refuerzo y validación de las decisiones tomadas.

Por tanto, Santander Analytics desarrolla modelos avanzados para la gestión de todos los tipos de riesgos y también para procesos de toma de decisiones fuera del ámbito de la función de Riesgos. Esta tarea se lleva a cabo utilizando distintos enfoques cuantitativos, mediante el análisis inteligente de datos, intercambiando conocimientos mediante el taller *Research Day* y la atracción y retención de talento STEM (siglas en inglés correspondientes a: ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas).

Su objetivo es contribuir al progreso de las personas y de las empresas mediante el análisis avanzado, más ágil y eficiente (Sencillo), con enfoque en el cliente a través de la experiencia del usuario y en su satisfacción, unida a la innovación (Personal) e implantando tecnologías avanzadas para proteger a nuestros clientes (Justo).

2.5 Riesgo medioambiental y social

Nuestro modelo de gestión y control de riesgos es también uno de los principales pilares de la contribución de Santander al crecimiento económico sostenible. Esto se consigue fomentando la protección y conservación del medio ambiente y la defensa de los derechos humanos.

Este principio de responsabilidad medioambiental y social se refleja en las políticas -aprobadas por el consejo- sobre riesgos medioambientales y sociales que cubren los sectores energético (incluido petróleo, gas y generación eléctrica), minero-metalúrgico (incluida la minería de carbón y la producción de acero) y de *soft commodities*.

Estas políticas establecen también aquellas actividades para las que Santander no proporciona productos y/o servicios y aquellas para las que se debe realizar un análisis en profundidad para evaluar sus impactos medio-ambientales, sociales y reputacionales.

Anualmente, la función global de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales, consultando con otras funciones, como Riesgo de Crédito, Banca Responsable, Riesgo Reputacional y las áreas de negocio, proponen al consejo la actualización de las políticas para garantizar que siguen alineadas con las mejores prácticas y estándares internacionales, así como con la estrategia de sostenibilidad del Grupo. La actualización de 2019 incluye una nueva prohibición relacionada con el desarrollo, la construcción o la expansión de proyectos de exploración de petróleo y gas al norte del círculo polar ártico.

La aplicación de las políticas en todo el Grupo se apoya en la evaluación de riesgo medioambiental y social que Santander lleva a cabo sobre sus clientes y operaciones, como parte de sus procesos de toma de decisiones. En 2019 se ha actualizado el procedimiento existente con cuestionarios adaptados a la división de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB). La revisión de los clientes es iniciada por las áreas de negocio de SCIB, y los E&S *champions (environmental & social champions)* de la función de Riesgo de Crédito proporcionan las evaluaciones socioambientales.

Esta información se mantiene en una plataforma global accesible a los gestores y analistas de crédito de SCIB, y se

incorpora a las propuestas de límites para los clientes y a sus revisiones anuales. Para apoyar la actualización del procedimiento mencionada anteriormente, se ha llevado a cabo una formación presencial impartida a más de 440 empleados, incluyendo los equipos de originación del negocio y las funciones de soporte, en todas las subsidiarias en las que opera SCIB.

Durante el año 2019, el 88% de los clientes globales, que representan el 90% de la exposición a los sectores sujetos a estas políticas, han sido objeto de la evaluación E&S.

Las políticas medioambientales y sociales de Grupo Santander pueden consultarse en santander.com.

Además, desde 2009, el Grupo aplica los Principios de Ecuador a todas las operaciones de financiación de proyectos (*project finance*), y sigue contribuyendo a la evolución de los mismos mediante su participación directa en los grupos de trabajo de la Asociación de Principios de Ecuador. Asimismo, el Grupo implementará los Principios de Ecuador IV, que se aprobaron en noviembre de 2019 y entrarán en vigor el 1 de julio de 2020.

La información sobre los Principios de Ecuador de Santander está disponible en la sección 'Evaluación de riesgos ambientales y sociales de las actividades de financiación' del capítulo de Banca Responsable.

Gestión de riesgos y cambio climático

Las políticas sectoriales de carácter socioambiental, previamente mencionadas, también se han diseñado para respaldar el compromiso de Santander de financiar la transición a una economía baja en carbono, y contribuir positivamente a la mitigación del cambio climático.

La división de Riesgos contribuye a los compromisos públicos adquiridos por el Grupo sobre cambio climático a través de una serie de proyectos internos e iniciativas externas.

En relación a las recomendaciones emitidas por el Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TFCD, por sus siglas en inglés) del FSB, la división de Riesgos participa activamente en la definición y ejecución del plan de implementación del TFCD del Grupo, en colaboración, entre otras, con el área de Banca Responsable.

Las acciones emprendidas en 2019 incluyeron formación sobre el clima impartida al consejo de administración y a más de 150 empleados en la sede del Grupo. Esta formación será lanzada a todas nuestras filiales en 2020.

El cambio climático ha sido incorporado por primera vez en el apetito de riesgos del Grupo. Adicionalmente, se han incluido en el marco general de riesgos los riesgos de transición y físicos derivados del cambio climático, como factores potencialmente agravantes de los riesgos existentes en el medio y largo plazo.

Además, se presentaron análisis detallados de los sectores de petróleo, gas y minería a las comisiones del consejo de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y de banca responsable, sostenibilidad y cultura en una sesión conjunta, con un enfoque particular en los riesgos y las oportunidades surgidas a partir del cambio climático.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura del consejo también fue informada del análisis independiente realizado por Riesgos, en colaboración con SCIB, sobre la cartera de generación de electricidad ubicada en la UE. El ejercicio, mediante la aplicación de juicio experto, midió el impacto potencial en dicha cartera de una serie de variables financieras vinculadas a escenarios de la Agencia Internacional de la Energía. Los resultados obtenidos mostraron que dicha cartera está positivamente posicionada frente a los riesgos de transición relacionados con el cambio climático, con una alta proporción de la misma concentrada en sectores de bajas emisiones.

Grupo Santander es uno de los 17 bancos participantes en el programa piloto del *Paris Agreement Capital Transition Assessment* (PACTA), liderado por *2 Degrees Investing Initiative* (2Dii), cuyo objetivo es aportar información sobre la alineación con escenarios climáticos de ciertas carteras, seleccionadas como representantes del Acuerdo de París. El área de Riesgo de Crédito ha trabajado, junto a los equipos de SCIB y Banca Responsable, para proporcionar datos al proyecto y colaborar activamente con las líneas de negocio para utilizar los resultados en una evaluación a futuro de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en carteras mayoristas.

Para consultar más información sobre las conclusiones del PACTA, véase la sección 'Financiación de proyectos sostenibles' del capítulo de Banca Responsable.

Santander sigue participando en el proyecto *United Nations Environmental Program Financial Initiative* (UNEP FI) para implementar las recomendaciones del TCFD. El objetivo de esta iniciativa es desarrollar escenarios, modelos e indicadores que permitan una evaluación prospectiva, a partir de escenarios de las oportunidades y los riesgos relacionados con el cambio climático.

En la primera fase, finalizada en 2018, 16 bancos líderes de cuatro continentes publicaron una metodología desarrollada para aumentar la comprensión de los impactos del cambio climático en su negocio. Santander se centró específicamente en el cálculo de los riesgos de transición, directos e indirectos, y en el impacto en su cartera mayorista del sector transporte como piloto. La principal conclusión del proyecto fue la resistencia de los clientes en la prueba de estrés, incluidos los impactos de transición relacionados con el cambio climático, dada su capacidad de adaptación al cambio tecnológico, con un impacto limitado en su calidad crediticia.

En 2019 y 2020, Santander continúa participando en la segunda fase de UNEP FI junto a 35 bancos globales y locales. El objetivo de esta nueva fase es mejorar el conjunto de herramientas disponibles con los principales módulos de escenarios climáticos, datos y metodología, informes y gobierno, para posibilitar la medición de los riesgos y los impactos relacionados con el cambio climático, así como continuar desarrollando perspectivas para una comunicación estandarizada. Santander está participando activamente en distintos grupos de trabajo de escenarios

climáticos y metodología, centrándose específicamente en ejercicios piloto relacionados con los riesgos físicos de la cartera hipotecaria, un segmento que resulta relevante para el Grupo.

El proyecto UNEP FI sigue aportando notables avances en la evaluación de los riesgos relacionados con el cambio climático, y las lecciones aprendidas del primer proyecto piloto están enriqueciendo el trabajo realizado en esta segunda ronda. La Fase II concluirá en el segundo trimestre de 2020, y desarrolla todos los aspectos relativos al cálculo e impactos de los riesgos climáticos.

Por último, Riesgos, tanto de manera directa como mediante la participación en grupos de trabajo sectoriales y en coordinación con el equipo de Public Policy, aporta comentarios sobre las consultas de reguladores relativas a riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ESG, por sus siglas en inglés) y cambio climático que se están llevando a cabo en la UE y en otros países donde opera el Grupo.

3. Riesgo de crédito

3.1 Introducción

En Santander, definimos el riesgo de crédito como el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, al cual el Grupo ha financiado o con el cual se ha asumido una obligación contractual, que podría por tanto no ser satisfecha.

El riesgo de crédito es el riesgo más relevante para el Grupo, tanto por exposición como por consumo de capital, e incluye el riesgo de contrapartida, el riesgo-país y el riesgo soberano.

3.2 Gestión del riesgo de crédito

Nuestro proceso de gestión del riesgo de crédito consiste en identificar, analizar, controlar y decidir sobre el riesgo de crédito incurrido por el Grupo. Considera tanto la visión integral del ciclo de riesgo de crédito, como la visión operación, cliente y cartera. Durante el proceso intervienen las áreas de negocio y de riesgos, así como la alta dirección.

La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras. La identificación y categorización de los riesgos externos e internos para cada uno de los negocios permite adoptar medidas correctivas y de mitigación. Esto se logra a través de los siguientes procesos:

Planificación

La planificación permite establecer los objetivos de negocio y definir planes de acción concretos, dentro del apetito de riesgos definido por el Grupo.

Es uno de los instrumentos básicos para la gestión y el control de las carteras de crédito del Grupo son los planes estratégicos comerciales (PEC). Los PEC son elaborados conjuntamente entre el área comercial y riesgos, y definen el conjunto de estrategias comerciales, políticas de riesgos, y medios e infraestructuras. Estos elementos se consideran de forma conjunta, garantizando una visión holística de la cartera.

La integración en la gestión del PEC facilita, en todo momento, una visión actualizada sobre la calidad crediticia de las carteras y permite medir el riesgo de crédito, realizar controles internos y seguimientos periódicos de la estrategia, anticipar desviaciones y cambios significativos del riesgo y su potencial impacto, así como la aplicación de acciones correctivas.

La aprobación y seguimiento periódico de los PEC corresponde a la alta dirección de riesgos de cada filial u órgano equivalente, como paso previo a su revisión y validación en el Grupo.

Los PEC están alineados con el apetito de riesgo establecido por el Grupo y los objetivos de capital de las filiales.

Estudio del riesgo y proceso de calificación crediticia

Con el objetivo de analizar la capacidad del cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales con el Banco, el Grupo emplea modelos de valoración y de estimación de parámetros en cada uno de los segmentos donde opera.

Los modelos de valoración aplicados se articulan en torno a motores de calificación crediticia. Se realiza un seguimiento y control de estos modelos y motores para calibrar y ajustar las decisiones y calificaciones que asignan. Dependiendo del segmento, los motores de calificación pueden ser:

1. ***Rating:*** resultado de la aplicación de algoritmos matemáticos que incorporan un módulo cuantitativo basado en ratios de balance o variables macroeconómicas, y un módulo cualitativo complementado con el juicio experto aportado por el analista. Se utiliza en los segmentos de SCIB, empresas e instituciones y pymes (con tratamiento individualizado).
2. ***Scoring:*** un sistema de evaluación automática de solicitudes de crédito. Asigna automáticamente al cliente una puntuación individual en la que se basa la decisión subsiguiente. Se utiliza para particulares y pequeñas empresas sin analista asignado.

Los modelos de estimación de parámetros se obtienen a través de modelos estadísticos econométricos desarrollados internamente, basados en la historia de impagos y pérdidas de las carteras para las que se desarrollan, y se emplean para el cálculo del capital económico y regulatorio, y de las provisiones por NIIF 9, de cada cartera.

Se realiza un seguimiento y evaluación periódica de los modelos, valorando entre otros, la adecuación de su uso, su capacidad predictiva, desempeño y granularidad. Del mismo modo se verifica el cumplimiento de las políticas.

Las calificaciones resultantes se revisan periódicamente, incorporando nueva información disponible, así como otros datos relevantes. Estas revisiones se incrementan en aquellos clientes objeto de un seguimiento más exhaustivo o con alertas automáticas en los sistemas de gestión.

Técnicas de mitigación de riesgo de crédito

En general, y desde el punto de vista de la admisión de riesgos, los criterios de concesión están vinculados con la capacidad de pago del prestatario para cumplir con las obligaciones financieras, sin que ello suponga un impedimento para exigir garantías reales o personales adicionales.

Dicha capacidad de pago se valora partiendo de los fondos o flujos netos de efectivo procedentes de su actividad o renta habitual, sin depender de avalistas o activos entregados como garantía. Estos siempre son considerados al valorar la concesión de la operación como una segunda vía de recobro para cuando falle la primera.

En sentido general, la garantía se define como una medida de refuerzo que se añade a una operación de crédito con la finalidad de mitigar la pérdida por incumplimiento de la obligación de pago.

En Santander aplicamos diversas técnicas de mitigación del riesgo de crédito en función, entre otros factores, del tipo de cliente y producto. Algunas son propias de una operación concreta (p.e. garantías inmobiliarias), y otras aplican a conjuntos de operaciones (p.e. *netting* o colateral). Las distintas técnicas de mitigación pueden agruparse en garantías personales, garantías procedentes de derivados de crédito o garantías reales.

Establecimiento de límites, preclasificaciones y pre-aprobados

La conexión entre el apetito de riesgo de crédito del Grupo y la gestión y el control de las carteras de crédito, se instrumenta a través de los PEC, donde se definen los límites para cada cartera y para la nueva producción, con el fin de anticipar el perfil de riesgo. La trasposición del apetito de riesgos fortalece el control sobre nuestras carteras de crédito.

En el Grupo contamos con procesos que determinan la disposición al riesgo con cada cliente. El establecimiento de estos límites se realiza de forma conjunta entre las áreas de negocio y riesgos, han de ser aprobados por el comité ejecutivo de riesgos (o comités delegados) y deben recoger los resultados esperados del negocio en términos de riesgo - rentabilidad.

En función del segmento se aplica un modelo de límites diferenciado:

- **Grandes grupos corporativos:** se utiliza un modelo de preclasificaciones basado en un sistema de medición y seguimiento de capital económico. El resultado de la preclasificación es el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir con un cliente/grupo, definido en términos de capital en riesgo (CeR), CAP nominal, y con plazos máximos según el tipo de operativa (en el caso de entidades financieras, se gestionarán límites por riesgo equivalente de crédito - REC). Incluye el riesgo actual y previsto con un cliente, dentro de los límites definidos en el apetito de riesgos y las políticas de crédito.
- **Empresas e instituciones** que cumplen determinados requisitos (estrecha relación, *rating*, entre otros): utilizamos un modelo de preclasificaciones más simplificado, mediante un límite interno de exposición que establece una referencia del nivel de riesgo a asumir con el cliente. Estos criterios incluirán entre otros la capacidad de pago, la deuda en el sistema y la distribución del *pool* bancario.

  En ambos casos, operaciones sobre ciertos límites o con características especiales pueden requerir autorización de un analista senior o de un comité.
- En el ámbito de **particulares y pymes** de menor facturación, se gestionan grandes volúmenes de operaciones de crédito con la utilización de modelos de decisión automáticos que califican al cliente/operación.

Análisis de escenarios

De acuerdo con lo que se describe en la sección 2.4 'Procesos y herramientas de gestión' de este capítulo, el análisis de escenarios se utiliza en la gestión de la cartera crediticia como un análisis prospectivo del riesgo. Contribuye a la comprensión del comportamiento de la cartera en distintas condiciones macroeconómicas, y permite anticipar y aplicar estrategias de gestión a fin de evitar futuras desviaciones y cumplir los objetivos.

El enfoque utilizado para plantear análisis de escenarios es simular el impacto de escenarios alternativos en los parámetros de crédito de la cartera (PD, LGD) y sus pérdidas crediticias esperadas. Este análisis se pone en relación con los indicadores de perfil de crédito de la cartera para identificar las medidas más apropiadas, que se podrían desarrollar a fin de anticipar acciones en la gestión.

El análisis de escenarios está integrado en las actividades de gestión de las carteras de crédito y se incorpora en los PEC.

Seguimiento

El seguimiento del desempeño del negocio se realiza periódicamente, comparándolo con los planes aprobados, y es una actividad esencial de la gestión del riesgo de crédito.

Todos los clientes deben ser objeto de un seguimiento continuo y holístico, que permita detectar incidencias que se pudieran llegar a producir en la evolución del riesgo, y que afectaran a su calidad crediticia. Este seguimiento se realiza mediante la revisión periódica de todos los clientes, la asignación de una clasificación de seguimiento, el establecimiento de acciones predefinidas asociadas a cada clasificación y la ejecución de acciones concretas (predefinidas o *ad-hoc*) que corrijan posibles desviaciones con impactos negativos sobre el Grupo.

En este seguimiento se asegura la consistencia de las previsiones y características de las operaciones a lo largo de toda su vida. Asimismo, tiene en cuenta las variaciones que se hayan podido producir en la clasificación y la adecuación de la misma, en el momento de la revisión.

El seguimiento se lleva a cabo mediante equipos de riesgos (locales y globales), complementados con labores de Auditoría Interna, y está basado en la segmentación de clientes:

- En el segmento de SCIB, el seguimiento, en primera instancia, es función directa tanto del gestor comercial como del analista de riesgos, los cuales mantienen la relación directa con el cliente y lo gestionan en su cartera. Esta función garantiza que se cuenta en todo momento con una visión actualizada de la calidad crediticia del cliente, y nos permite anticiparnos a situaciones delicadas y tomar las acciones necesarias.
- En los segmentos de empresas, instituciones y pymes con analista asignado, la función se concreta, en la identificación y el seguimiento de firmas cuya situación amerita una mayor intensidad en el seguimiento, las revisiones de *ratings* y el seguimiento continuo de indicadores.

- En los segmentos de particulares, negocios y pymes de menor facturación, el seguimiento se realiza mediante alertas automáticas con el objeto de detectar desviaciones en el comportamiento de la cartera de crédito.

El Grupo realiza su seguimiento mediante SCAN (*Santander Customer Assessment Note*), sistema que se implantó en las filiales en 2019.

El sistema SCAN tiene por objeto establecer el nivel de seguimiento, las políticas y acciones específicas para todos los clientes con tratamiento individualizado, en función de su calidad crediticia y sus circunstancias particulares. A cada cliente se le asigna un nivel de seguimiento y unas acciones específicas de gestión, de forma dinámica, con un responsable específico y una periodicidad establecida.

Adicionalmente al seguimiento de la calidad crediticia de los clientes, Santander establece procedimientos de control necesarios para analizar las carteras y su evolución, así como posibles desviaciones respecto a la planificación o niveles de alerta aprobados.

En el análisis de las carteras se controla, de forma sistemática, la evolución del riesgo de crédito respecto a presupuestos, límites y estándares de referencia, evaluando los efectos ante situaciones futuras, tanto exógenas como aquellas provenientes de decisiones estratégicas, con el fin de establecer medidas que sitúen el perfil y volumen de la cartera de riesgos dentro de los parámetros fijados, y alineados con el apetito establecido por el Grupo.

Gestión recuperatoria

La actividad recuperatoria es una función relevante en la gestión y control de los riesgos del Grupo. Esta función es desarrollada por el área de Recobro y Recuperaciones que define una estrategia global y un enfoque integral de la gestión recuperatoria.

El Grupo cuenta con un modelo de gestión recuperatoria que establece las directrices y políticas generales de actuación, siempre considerando las particularidades locales.

Durante 2019, este modelo se ha actualizado para incorporar nuevos requerimientos regulatorios establecidos en las directrices de la EBA sobre gestión del volumen de morosidad, refinanciaciones y reestructuraciones.

Las áreas de Recuperaciones son áreas de gestión directa de clientes cuya creación de valor en el tiempo se basa en la gestión eficaz y eficiente del cobro. Los nuevos canales digitales ganan cada vez más relevancia en la gestión recuperatoria.

Las diversas características de los clientes hacen necesaria una segmentación para llevar a cabo una gestión recuperatoria efectiva. La gestión masiva para grandes colectivos de clientes con perfiles y productos semejantes se realiza mediante procesos con alto componente tecnológico y digital, mientras la gestión personalizada se orienta a clientes que, por su perfil, requieren la asignación de un gestor específico y un análisis más individualizado.

La gestión de recobro se divide en cuatro fases: irregularidad o impago temprano, recuperación de deudas morosas, recuperación de fallidos y gestión de los bienes adjudicados.

El perímetro de gestión de la función recuperatoria incluye los activos no productivos (NPA, por sus siglas en inglés), que corresponden a las carteras de reconducciones, dudosas, fallidos y activos adjudicados, en las que el Grupo puede utilizar mecanismos de reducción acelerada, tales como ventas de cartera de créditos o de activos adjudicados.

En la categoría de riesgo fallido se incluyen los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considere remota su recuperación debido a un deterioro notorio e irrecuperable de la solvencia de la operación o del titular. La clasificación en esta categoría lleva aparejada la cancelación total o parcial del importe bruto en libros de la operación y su baja del activo, lo que no implica que la entidad interrumpa las negociaciones y actuaciones legales para recuperar su importe.

En geografías con significativa exposición al riesgo inmobiliario se cuenta con instrumentos eficientes de gestión de ventas, que permiten maximizar la recuperación y reducir el *stock* en balance.

Cartera reconducida

El Grupo cuenta con una política de reconducción de deudas de clientes que actúa como referencia para las diferentes transposiciones locales de todas las filiales del Grupo, y que comparte los principios establecidos por la regulación y las expectativas supervisoras aplicables. Este año, la política se ha actualizado para incorporar las Guías de la EBA sobre gestión del volumen de morosidad, refinanciaciones y reestructuraciones.

Esta política define la reconducción de deudas como la modificación de las condiciones de pago de una operación, que permiten a un cliente que atraviesa dificultades financieras (actuales o previsibles) atender el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Asimismo, la política establece rigurosos criterios para la evaluación, clasificación y seguimiento de estas operaciones, asegurando el máximo cuidado y diligencia en su concesión y vigilancia. En este sentido, la operación de reconducción debe estar enfocada a la recuperación de los importes debidos, adaptando las obligaciones de pago a las condiciones reales del cliente, y si se estiman cantidades irrecuperables hay que reconocer la pérdida cuanto antes.

En ningún caso se utilizarán las reconducciones para retrasar el reconocimiento inmediato de las pérdidas ni para que su uso desvirtúe el oportuno reconocimiento del riesgo de impago.

Adicionalmente, las políticas definen los criterios de clasificación de las operaciones reconducidas con el fin de reconocer cualquier riesgo, teniendo en cuenta que las operaciones deben permanecer clasificadas como riesgo dudoso o en vigilancia especial durante un plazo apropiado para asegurar una razonable certeza de la recuperación de la capacidad de pago.

El volumen total de reconducciones a cierre de diciembre de 2019 se situaba en 32.475 millones de euros. Atendiendo a la calificación crediticia, el 53% se encuentra clasificado en dudosidad, con una cobertura del 52% (28% sobre el total de la cartera).

Principales magnitudes de la cartera reconducida

Millones de euros

	2019	2018	2017
No dudoso	15.199	20.877	27.661
Dudoso	17.276	20.357	20.044
Total Reconducciones	**32.475**	**41.234**	**47.705**
% Cobertura[A]	**28%**	**26%**	**24%**

A. Total fondo de provisiones/total cartera reconducida.

Respecto a su evolución, el nivel de reconducciones del Grupo disminuye un 21% en 2019, en línea con la tendencia de años anteriores.

Evolución del riesgo de crédito

En 2019, Santander lanzó una iniciativa estratégica con el objetivo de promover la evolución de la gestión y el control del riesgo de crédito en el Grupo, denominada ATOMiC - *Advanced Target Operating Models in Collaboration*.

ATOMiC establece los objetivos de riesgo crediticio con una visión a 3 años, identificando las mejores prácticas del Grupo y la industria. Las mejores prácticas existentes establecen un objetivo realista y sirven como referencia y motor para nuestras filiales.

También se identifican indicadores clave de rendimiento (KPI) específicos para una mejor evaluación y supervisión. La planificación y la ejecución también se aprovechan de los conocimientos especializados existentes en las filiales (expertos locales), con el apoyo de la corporación.

El establecimiento de prioridades se centra en las iniciativas estratégicas que requieren una atención especial, particularmente iniciativas orientadas a la automatización y la digitalización de procesos. Las líneas de trabajo se personalizan totalmente y se trasladan a cada segmento y unidad, y se aprueban a nivel local.

3.3 Principales métricas

Cambios en el perímetro

Durante 2019 se han realizado cambios en los segmentos reportados para reflejar nuestra actual estructura organizativa y de gestión.

Para más detalle, véase la sección 4.1 Descripción de segmentos', en el capítulo Informe económico y financiero.

Evolución general en 2019

El riesgo se encuentra diversificado entre las principales zonas geográficas donde el Grupo tiene presencia (excluyendo geografías con exposición inferior al 1%): Europa (71%), Sudamérica (14%) y Norteamérica (14%), con un adecuado equilibrio entre mercados maduros y emergentes.

En cuanto a la evolución hasta diciembre de 2019, a igualdad de perímetro, el riesgo de crédito con clientes aumenta un 6,1% frente a 2018, principalmente por Reino Unido, Estados Unidos, SCF y México. Se observa un crecimiento en moneda local en todas las unidades, a excepción de España.

Estos niveles de exposición, junto con una caída de la morosidad hasta los 33.799 millones de euros (-5,3% respecto a 2018), reducen la tasa de morosidad del Grupo hasta el 3,32% (-41 pb respecto a 2018).

Para la cobertura de esta morosidad, conforme a la NIIF 9, el Grupo ha contabilizado unas dotaciones para insolvencias de 9.321 millones de euros (+5% respecto a diciembre de 2018), una vez deducidos los fallidos recuperados. El coste del crédito permanece estable en el 1,00%.

Los fondos totales para insolvencias son 22.965 millones de euros, situando la tasa de cobertura del Grupo en el 68%, hay que tener en cuenta que el 66% de los préstamos netos de los clientes cuentan con garantía. La tasa de cobertura se ve afectada a la baja por el peso de las carteras hipotecarias (especialmente en Reino Unido y España), que al contar con garantía requieren menores provisiones.

A continuación, se muestran las principales magnitudes relacionadas con el riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes:

Principales magnitudes de riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes

Datos a 31 de diciembre de 2019

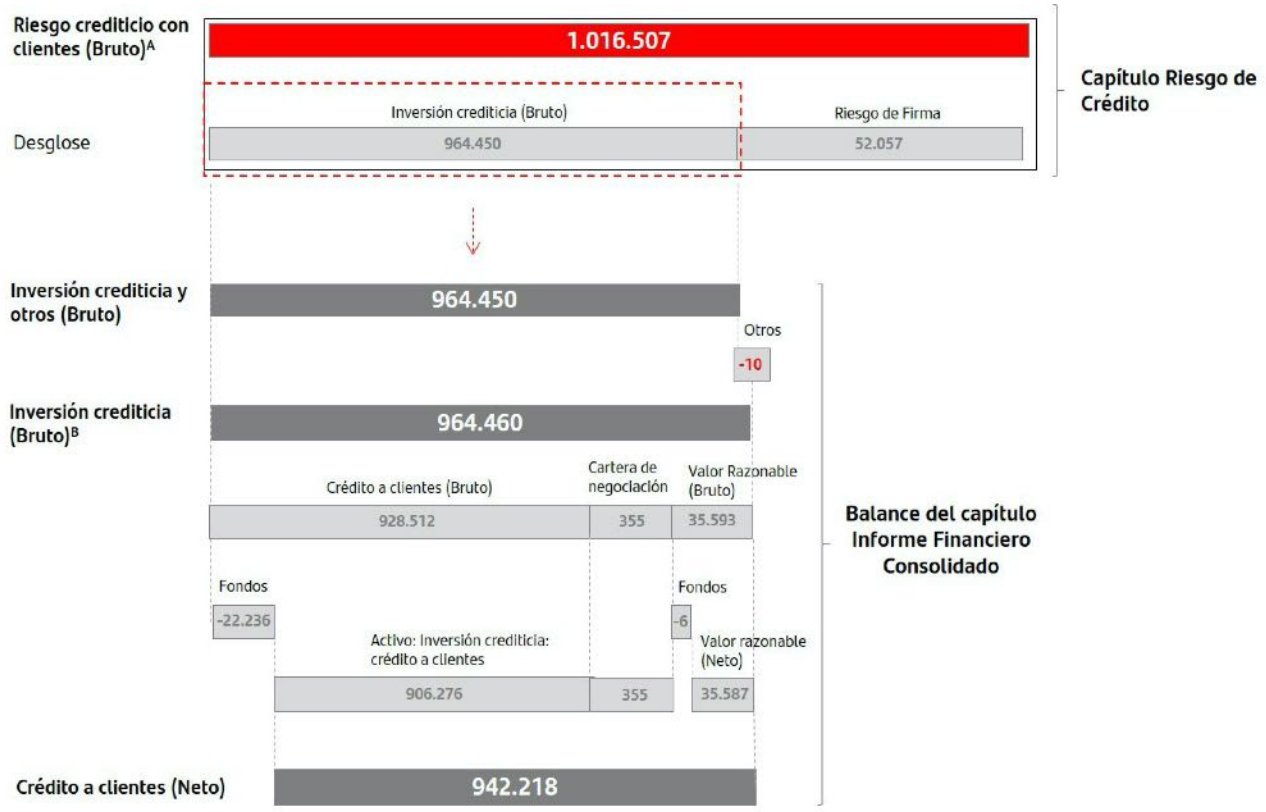
	Riesgo crediticio con clientes[A] (Millones de euros)			Morosidad (Millones de euros)			Tasa de morosidad (%)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Europa	**722.661**	**688.810**	**671.776**	**23.519**	**25.287**	**27.964**	**3,25**	**3,67**	**4,16**
España	213.668	227.401	237.327	14.824	16.651	18.270	6,94	7,32	7,70
Reino Unido	275.941	252.919	242.993	2.786	2.739	3.210	1,01	1,08	1,32
S. Consumer Finance	105.048	97.922	92.589	2.416	2.244	2.319	2,30	2,29	2,50
Portugal	37.978	38.340	39.394	1.834	2.279	2.959	4,83	5,94	7,51
Polonia	33.566	30.783	24.391	1.447	1.317	1.114	4,31	4,28	4,57
Norteamérica	**143.839**	**125.916**	**106.129**	**3.165**	**3.510**	**2.935**	**2,20**	**2,79**	**2,77**
Estados Unidos	105.792	92.152	77.190	2.331	2.688	2.156	2,20	2,92	2,79
SBNA	56.640	51.049	44.237	389	450	536	0,69	0,88	1,21
SC USA	29.021	26.424	24.079	1.787	2.043	1.410	6,16	7,73	5,86
México	38.047	33.764	28.939	834	822	779	2,19	2,43	2,69
Sudamérica	**143.428**	**138.134**	**138.577**	**6.972**	**6.639**	**6.685**	**4,86**	**4,81**	**4,82**
Brasil	88.893	84.212	83.076	4.727	4.418	4.391	5,32	5,25	5,29
Chile	42.000	41.268	40.406	1.947	1.925	2.004	4,64	4,66	4,96
Argentina	5.044	5.631	8.085	171	179	202	3,39	3,17	2,50
Santander Global Platform	**706**	**340**	**96**	**4**	**4**	**4**	**0,63**	**1,21**	**4,56**
Centro Corporativo	**5.872**	**4.953**	**5.369**	**138**	**252**	**8**	**2,34**	**5,09**	**0,15**
Total Grupo	**1.016.507**	**958.153**	**920.968**	**33.799**	**35.692**	**37.596**	**3,32**	**3,73**	**4,08**

	Tasa de cobertura (%)			Dotación neta de ASR[B] (Millones de euros)			Coste de crédito (% s/riesgo)[C]		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Europa	**49,8**	**50,1**	**51,8**	**1.839**	**1.572**	**1.313**	**0,28**	**0,24**	**0,22**
España	41,1	43,7	46,1	856	789	691	0,43	0,38	0,37
Reino Unido	36,5	32,9	32,3	253	171	209	0,10	0,07	0,09
S. Consumer Finance	106,1	106,4	101,4	477	360	266	0,48	0,38	0,30
Portugal	52,8	50,5	62,1	(8)	32	12	(0,02)	0,09	0,04
Polonia	66,8	67,1	68,2	217	161	137	0,72	0,65	0,62
Norteamérica	**153,0**	**137,4**	**150,9**	**3.656**	**3.449**	**3.685**	**2,76**	**3,12**	**3,35**
Estados Unidos	161,8	142,8	170,2	2.792	2.618	2.780	2,85	3,27	3,42
SBNA	140,6	122,1	102,2	186	108	116	0,35	0,24	0,25
SC USA	175,0	154,6	212,9	2.614	2.501	2.590	9,42	10,01	9,84
México	128,3	119,7	97,5	863	830	905	2,49	2,75	3,08
Sudamérica	**88,4**	**94,6**	**83,5**	**3.789**	**3.736**	**4.067**	**2,92**	**2,99**	**3,16**
Brasil	99,8	106,9	92,6	3.036	2.963	3.395	3,93	4,06	4,36
Chile	56,0	60,6	58,2	443	473	462	1,08	1,19	1,21
Argentina	124,0	135,0	100,1	235	231	159	5,09	3,45	1,85
Santander Global Platform	**85,3**	**78,9**	**85,1**	**1**	**—**	**—**	**0,22**	**0,14**	**0,00**
Centro Corporativo	**174,5**	**118,4**	**—**	**36**	**115**	**45**	**0,57**	**1,65**	**0,86**
Total Grupo	**67,9**	**67,4**	**65,2**	**9.321**	**8.873**	**9.111**	**1,00**	**1,00**	**1,07**

A. Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.
B. Activos en suspenso recuperados (1.586 millones de euros).
C. Coste del crédito = dotaciones insolvencias doce meses/inversión crediticia media.

Conciliación de las principales magnitudes

En el informe financiero consolidado de 2019 se detalla la cartera de créditos a clientes, tanto bruta como neta de fondos. El riesgo de crédito incluye adicionalmente el riesgo de firma. La siguiente tabla muestra la relación entre los conceptos que componen dichas magnitudes:



A. Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.
B. Antes de fondos.

Distribución geográfica y segmentación

La gestión del riesgo de crédito se basa en la distinción entre tres grupos de clientes:

- **Particulares:** incluye todas las personas físicas, excepto aquellas con una actividad empresarial. Este segmento se divide en subsegmentos por nivel de renta, lo que permite una gestión y un control del riesgo adecuados al tipo de cliente.

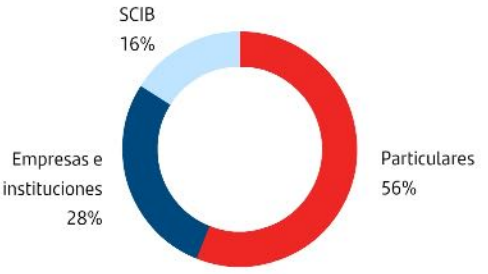
  Las hipotecas a particulares representan aproximadamente el 36% de los préstamos netos a clientes del Grupo. Estas hipotecas se centran en España y el Reino Unido, y son esencialmente hipotecas residenciales con un bajo perfil de riesgo, bajos índices de incumplimiento y una adecuada tasa de cobertura. Este bajo perfil de riesgo tiene asociadas bajas pérdidas.

- **Pymes, empresas e instituciones:** incluye empresas y particulares con actividad empresarial, así como entidades del sector público y entidades del sector privado sin ánimo de lucro.

- ***Santander Corporate & Investment Banking* (SCIB):** compuesto por clientes corporativos, entidades financieras y soberanos, que componen una lista cerrada revisada anualmente. Esta lista se determina en base a un análisis completo de la empresa (tipo de negocio, nivel de diversificación geográfica, tipos de producto que utiliza, volumen de ingresos que representa para el Grupo, entre otros).

El siguiente gráfico muestra la distribución del riesgo de crédito (incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios) en función del modelo de gestión:

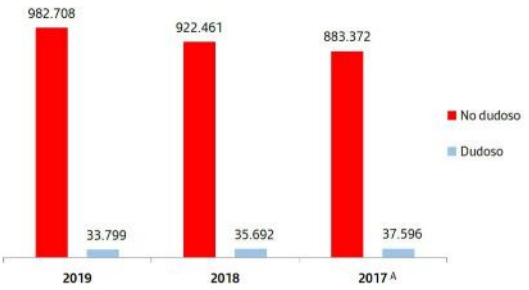
Distribución del riesgo de crédito



A continuación se muestra la distribución geográfica y situación de la cartera, atendiendo a la segmentación:

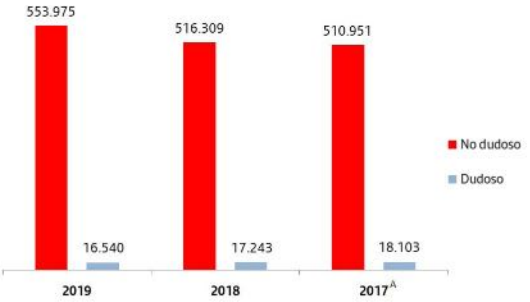
Total



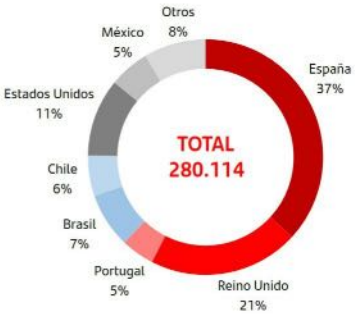


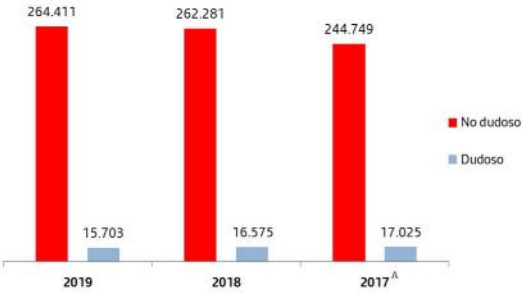
Individuos





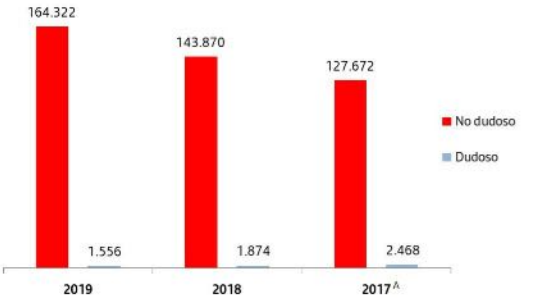
Pymes, empresas e instituciones





SCIB





A. Proxi aplicado para los datos de 2017.
B. 'Otros' recoge principalmente la exposición de mayorista de las sucursales en el exterior

A continuación se comentan las principales magnitudes por área geográfica:

- **Europa:** la tasa de mora descendió hasta el 3,25% (-42 pb vs 2018), lo que se explica por la importante disminución de la cartera morosa en España y Portugal, y el ligero aumento en Reino Unido y SCF, compensado por un incremento proporcionalmente mayor de la inversión total.
- **Norteamérica:** la tasa de mora se reduce hasta el 2,20% (-59 pb respecto a 2018) debido a la buena evolución de la región, especialmente en EE.UU., donde la ratio disminuye 72 pb vs 2018.
- **Sudamérica:** la tasa de morosidad se sitúa en el 4,86%, con incremento en Brasil y Argentina (+7 pb y +22 pb respecto a 2018, respectivamente) mientras disminuye en Chile (-2 pb vs. 2018).

Para más detalle, consultar la sección 3.4 'Detalle de principales geografías'.

Importes vencidos no dudosos

Los importes vencidos pendientes de cobro con antigüedad igual o inferior a tres meses suponen un 0,29% del total de riesgo crediticio con clientes. La siguiente tabla muestra el desglose a 31 de diciembre de 2019, clasificado en función de la antigüedad del primer vencimiento:

Importes vencidos pendientes de cobro

Millones de euros

	Menos de 1 mes	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses
Depósitos en entidades de crédito	10	—	—
Crédito a la clientela	1.739	894	351
Administraciones públicas	1	—	—
Otros sectores privados	1.738	894	351
Valores representativos de deuda	—	—	—
Total	**1.749**	**894**	**351**

Deterioro del valor de los activos financieros

El modelo de deterioro de activos de NIIF 9 aplica a los activos financieros valorados a coste amortizado, a los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado integral, a cuentas por cobrar de arrendamientos, así como a los compromisos y garantías concedidos no valorados a valor razonable. La cartera de instrumentos financieros sujetos a NIIF 9 se divide en tres categorías, o fases, atendiendo al estado en que se encuentra cada instrumento en relación con su nivel de riesgo de crédito:

- **Fase 1**: son los instrumentos financieros para los que no se identifica un incremento significativo del riesgo desde su reconocimiento inicial. En su caso, la provisión por deterioro refleja las pérdidas crediticias esperadas que resultan de posibles impagos en los doce meses siguientes a la fecha de presentación.
- **Fase 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. En este caso, la provisión por deterioro refleja las pérdidas esperadas por *defaults* a lo largo de la vida residual del instrumento financiero.
- **Fase 3**: un instrumento financiero se cataloga dentro de esta fase cuando muestre signos efectivos de deterioro como resultado de uno o más eventos ya ocurridos que se materializarán en una perdida. En este caso, la provisión por deterioro refleja las pérdidas esperadas por riesgo de crédito a lo largo de la vida residual esperada del instrumento financiero.

A continuación se puede observar la exposición en función de las fases y por geografía:

Exposición por fases, distribuida por geografías

Millones de euros

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total[A]
Europa	**644.229**	**31.650**	**23.513**	**699.392**
España	176.162	10.876	14.824	201.862
Reino Unido	258.902	13.635	2.786	275.323
SCF	98.854	3.703	2.413	104.970
Portugal	34.037	2.107	1.834	37.978
Polonia	30.604	1.329	1.442	33.375
Norteamérica	**120.186**	**12.366**	**3.160**	**135.712**
Estados Unidos	85.447	11.080	2.327	98.854
SBNA	51.622	4.373	389	56.384
SC USA	20.925	6.291	1.787	29.003
México	34.739	1.286	834	36.859
Sudamérica	**127.778**	**8.673**	**6.972**	**143.423**
Brasil	78.466	5.700	4.727	88.893
Chile	37.627	2.426	1.947	42.000
Argentina	4.537	337	171	5.045
Santander Global Platform	**702**	**—**	**4**	**706**
Centro Corporativo	**4.935**	**705**	**133**	**5.773**
Total Grupo	**897.830**	**53.394**	**33.782**	**985.006**

A. No incluye 31.501 millones de euros de riesgo no sujeto a deterioro.

Adicionalmente, el importe relativo a la provisión por deterioro refleja las pérdidas esperadas por riesgo de crédito a lo largo de la vida residual esperada en aquellos instrumentos financieros que hayan sido originados o comprados con deterioro de valor crediticio (POCI, por sus siglas en inglés).

A continuación se muestra la evolución de los instrumentos financieros que presentan indicios de deterioro (fase 3):

Evolución de la morosidad por los conceptos que la componen

Millones de euros



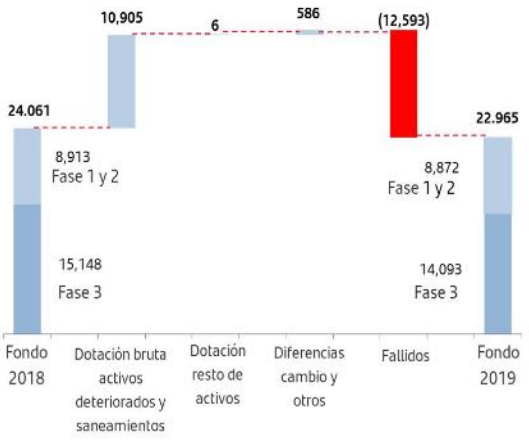
Evolución morosidad 2017 - 2019

Millones de euros

	2017	2018	2019
Mora (inicio del período)	**33.643**	**37.596**	**35.692**
Fase 3		37.571	35.670
Riesgo moroso no sujeto a deterioro		25	22
Entradas netas	8.269	10.910	10.544
Perímetro	10.032	177	—
Diferencias de cambio y otros	(826)	(318)	156
Fallidos	(13.522)	(12.673)	(12.593)
Mora (fin del periodo)	**37.596**	**35.692**	**33.799**
Fase 3	37.571	35.670	33.782
Riesgo moroso no sujeto a deterioro	25	22	17

Evolución de los fondos de insolvencia por los conceptos que los componen

Millones de euros



Evolución fondos 2017-2019

Millones de euros

	2017	2018	2019
Fondo (inicio del Periodo)	**24.835**	**24.529**	**24.061**
De activos deteriorados	15.466	16.459	
De resto de activos	9.369	8.070	
Fase 1 y 2			8.913
Fase 3			15.148
Dotación bruta activos deteriorados y saneamientos	11.607	10.300	10.905
Dotación resto de activos	(881)	121	6
Perímetro, dif. de Cambio y otros	2.490	1.784	586
Fallidos	(13.522)	(12.673)	(12.593)
Fondo (fin del Periodo)	**24.529**	**24.061**	**22.965**
Fase 1 y 2		8.913	8.872
Fase 3		15.148	14.093

La metodología exigida para cuantificar la pérdida esperada por eventos de crédito se basa en una probabilidad de ocurrencia, no sesgada y ponderada de hasta cinco posibles escenarios futuros que podrían afectar al cobro de los flujos de efectivo contractuales. Estos escenarios tienen en cuenta el valor temporal del dinero, toda la información disponible relevante sobre eventos pasados y las condiciones actuales y proyecciones de factores macroeconómicos que se consideren relevantes para estimar este importe (p.e. PIB, precio de la vivienda, tasa de desempleo, entre otros).

Para la estimación de los parámetros empleados en el cálculo de las provisiones por deterioro (EAD, PD, LGD y tasa de descuento) el Grupo se ha basado en su experiencia en el desarrollo de modelos internos para el cálculo de parámetros tanto en el ámbito regulatorio como a efectos de gestión. El Grupo es consciente de las diferencias existentes entre dichos modelos y los requerimientos en materia de provisiones. En consecuencia, el Grupo ha centrado sus esfuerzos en la adaptación a dichas particularidades en el desarrollo de los modelos de provisiones bajo NIIF 9.

- **Determinación del incremento significativo del riesgo:** a efectos de determinar si un instrumento financiero ha visto incrementado su riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial, procediendo a su clasificación en la fase 2, el Grupo considera los siguientes criterios:
  - Criterios cuantitativos: se analizan y cuantifican los cambios en el riesgo de que ocurra un incumplimiento durante toda la vida esperada del instrumento financiero con respecto a su nivel crediticio en su reconocimiento inicial.

    A efectos de determinar si dicho cambio se considera significativo, encuadrando al instrumento dentro de la fase 2, cada filial ha definido los umbrales cuantitativos a considerar en cada una de sus carteras, teniendo en cuenta los estándares del Grupo y asegurando una interpretación consistente en todas las geografías.

- Criterios cualitativos: adicionalmente a los criterios cuantitativos indicados, se utilizan diversos indicadores que están alineados con los empleados por el Grupo en la gestión ordinaria del riesgo de crédito (p.e. irregulares más de 30 días, refinanciaciones, etc.). Cada unidad ha definido dichos indicadores cualitativos, para sus carteras.

  El uso de estos criterios cualitativos se complementa con la utilización de un experimentado juicio experto.

- **Definición de *default*:** la definición implementada a efectos del cálculo de provisiones es coherente con la utilizada por el Grupo para el desarrollo de los modelos avanzados para el cálculo de los requerimientos de capital regulatorio. Actualmente, el Grupo trabaja para adaptar la definición de *default* bajo la nueva norma (EBA - Directrices sobre la aplicación de la definición de *default* de conformidad con el artículo 178 de la CRR), dentro del calendario previsto.
- **Utilización de información presente, pasada y futura:** la estimación de las pérdidas esperadas requiere un alto grado de juicio experto y debe estar apoyada por información histórica, actual y futura. En este sentido, las estimaciones de pérdida esperada consideran múltiples escenarios macroeconómicos cuya probabilidad se evalúa considerando hechos pasados, la situación presente y tendencias futuras sobre factores macroeconómicos como el PIB o la tasa de paro.

  El Grupo utiliza información futura en procesos regulatorios y de gestión interna, incorporando diversos escenarios. El Grupo ha aprovechado su experiencia en la gestión de información futura para asegurar la consistencia de nuestros procesos.
- **Vida esperada del instrumento financiero:** a efectos de la estimación de la vida esperada de un instrumento financiero se han tenido en cuenta todos los términos contractuales (p.e. pagos anticipados, duración, opciones de compra, entre otros), siendo el periodo contractual (incluyendo opciones de ampliación) el periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas. En el caso de instrumentos financieros con vencimiento contractual no definido y con componente de saldo disponible (p.e. tarjetas de crédito), la vida esperada se estimará considerando el periodo durante el que la entidad está expuesta al riesgo de crédito y la eficacia de las prácticas de gestión que mitiguen la exposición.
- **Registro del deterioro:** la principal novedad con respecto a la normativa actual en el caso de los activos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral, se refleja la parte de los cambios en el valor razonable debido a pérdidas crediticias esperadas en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se produce la variación, reflejando el resto en otro resultado integral.

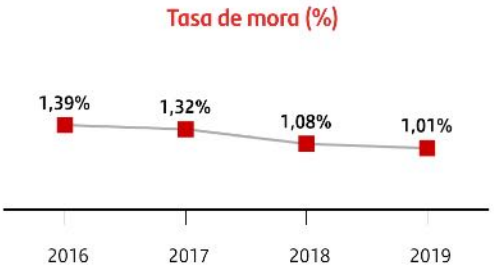
3.4 Detalle de principales geografías

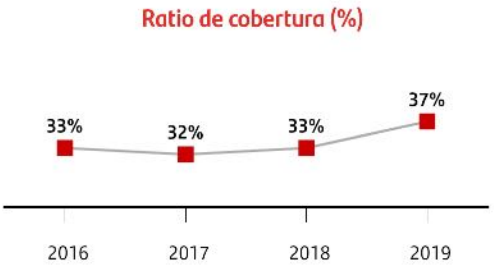
Reino Unido

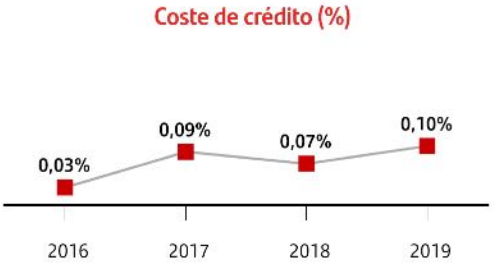
Visión general

El riesgo crediticio con clientes en Reino Unido, incluido Santander Consumer UK, asciende a 275.941 millones de euros a diciembre de 2019, con un incremento del 9,1% respecto al cierre del 2018, o el 3,8% en moneda local. Dicho riesgo crediticio representa un 27% del total de la inversión del Grupo.

La tasa de morosidad se reduce al 1,01% a diciembre de 2019 (-7 pb vs 2018), pese a la incertidumbre macroeconómica y gracias a la aplicación de políticas prudentes, dentro del marco de apetito de riesgo. El importe de la cartera morosa se incrementa un 1,7%, por debajo del aumento del riesgo crediticio, soportado por un continuo desempeño positivo de la cartera hipotecaria.





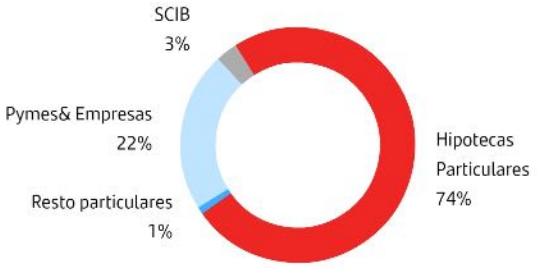


En relación al *Brexit*, se han desarrollado y mejorado planes de acción en previsión de un escenario de "no acuerdo". El Grupo de respuesta al *Brexit* se reúne regularmente en Santander UK, a fin de garantizar el estado de preparación del Banco. El seguimiento continuo de la cartera garantizada sigue siendo crítico, dado el contexto macroeconómico excepcional.

La cartera de Santander UK se distribuye de acuerdo a los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera[A]

Datos Dic. 19



A. No incluye SCF UK ni London Branch

Evolución de la cartera hipotecaria

Por su tamaño, no solo para Santander UK, sino también para el Grupo, la cartera de préstamos hipotecarios a particulares se monitoriza exhaustivamente.

Esta cartera asciende a 194.354 millones de euros a diciembre de 2019, con un crecimiento en el año, en moneda local, del 4,7%. Está compuesta por préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, concedidos tanto a clientes nuevos como a los ya existentes, siempre con rango de primera hipoteca. No hay operaciones que impliquen segundas o sucesivas cargas sobre los inmuebles hipotecados.

El mercado inmobiliario continúa mostrando una fuerte resiliencia, con crecimientos de los precios superiores al 4,0% en el año y una estabilidad en el número de operaciones.

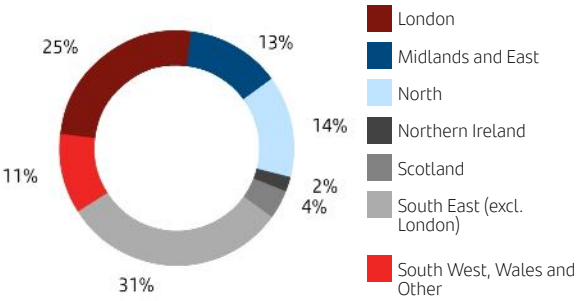
Todas las propiedades son valoradas de forma independiente antes de la aprobación de cada nueva operación, de acuerdo con los principios establecidos por el Grupo en su gestión de riesgos.

Para los préstamos hipotecarios en cartera, se lleva a cabo una actualización trimestral del valor de los inmuebles en garantía por parte de una agencia independiente mediante un sistema de valoración automática, de acuerdo con las prácticas del mercado y en cumplimiento de la legislación vigente.

Geográficamente, la exposición crediticia es más predominante en la zona sureste del país y en la zona metropolitana de Londres.

Distribución geográfica

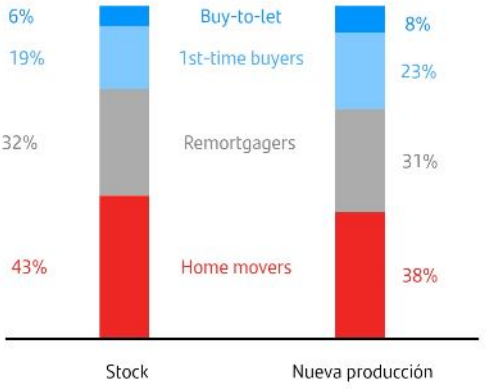
Datos Dic. 19



La distribución de la cartera por tipo de prestatario se muestra en el siguiente gráfico:

Tipología del préstamo de la cartera hipotecaria

Millones de euros



A. *First time buyer*: clientes que adquieren una vivienda por primera vez.
B. *Home mover*: clientes que cambian de vivienda, con o sin cambio de la entidad financiera que concede el préstamo.
C. *Remortgage*: clientes que trasladan la hipoteca desde otra entidad financiera.
D. *Buy to let*: viviendas adquiridas con la finalidad de destinarlas al alquiler

Santander UK ofrece una amplia variedad de productos hipotecarios alineados con sus políticas y límites de riesgos. A continuación se describen las características de algunos de ellos:

- ***Interest only loans*** (23%): el cliente paga mensualmente los intereses, y amortiza el capital al vencimiento. Es necesario que exista un plan de amortización apropiado, como un plan de pensiones, un fondo de inversión, entre otros. Se trata de un producto habitual en el mercado británico para el que Santander UK aplica unas políticas prudentes con el fin de mitigar los riesgos inherentes al mismo. Por ejemplo: *loan to value* (LTV) máximo del 50%, criterios de admisión más exigentes o la evaluación de la capacidad de pago simulando la amortización de cuotas de capital e intereses, en lugar de solo intereses.

- ***Flexible loans*** (7%): este tipo de préstamos permite contractualmente al cliente modificar los pagos mensuales o hacer disposiciones adicionales de fondos hasta un límite preestablecido inicialmente, bajo una serie de condiciones.
- ***Buy to let*** (6%): los préstamos hipotecarios *buy to let* (compra de un inmueble con el propósito de destinarlo al alquiler) suponen un porcentaje reducido sobre el volumen total de la cartera, aprobándose bajo unas estrictas políticas de riesgos.

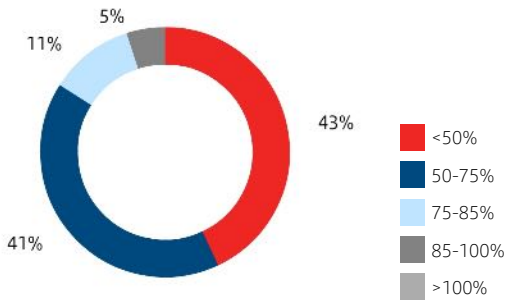
El positivo desempeño de la cartera hipotecaria se refleja en la ratio de morosidad, que se ha reducido hasta el 1,04% a diciembre de 2019 (-16 pb respecto al ejercicio anterior).

La aplicación de políticas de admisión prudentes ha permitido, además, situar el LTV promedio simple de la cartera en el 43%. La proporción de la cartera con LTV entre el 85% y el 100%, se sitúa en torno al 5%. El desempeño del nuevo negocio no muestra indicios de deterioro de la calidad del riesgo.

El siguiente gráfico muestra el desglose en términos de LTV para el *stock* de la cartera hipotecaria residencial a diciembre de 2019:

Loan to value

Datos Dic. 19



Loan to value: relación entre el importe del préstamo y el valor de tasación del bien hipotecado. Basado en índices.

Las políticas de riesgo de crédito prohíben explícitamente los préstamos considerados como de alto riesgo (hipotecas *subprime*), estableciéndose exigentes requisitos de calidad crediticia, tanto para las operaciones como para los clientes.

España

Visión general

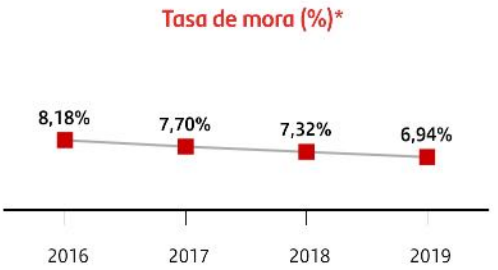
El riesgo de crédito total en Santander España (incluyendo la Unidad de Actividad inmobiliaria - UAI) asciende a 213.668 millones de euros (21% del total del Grupo), con un adecuado nivel de diversificación por producto y segmento de clientes.

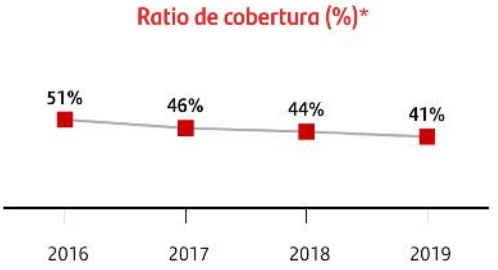
En un contexto de menor crecimiento económico y del crédito, se mantiene el buen comportamiento del negocio nuevo en préstamos al consumo, pymes y empresas. El riesgo de crédito total muestra, en términos anuales, una disminución del 6,0% en comparación con diciembre de 2018, principalmente por la menor financiación a las administraciones públicas, a Banca Mayorista y un ritmo de amortizaciones superior al del crecimiento de las nuevas producciones en particulares.

La tasa de mora para el total de la cartera se sitúa en el 6,94% (6,58% excluyendo la UAI), 38 pb inferior a 2018. La mejora de la cartera morosa, redujo la ratio en -80 pb debido a un mejor comportamiento general de la cartera, la normalización de diversas posiciones reestructuradas y a las ventas de cartera. Sin embargo, este efecto positivo fue parcialmente compensado por la bajada observada en la cartera de préstamos, que tuvo un efecto en la ratio de +47bp.

Esta mejora de la calidad crediticia, junto a una gestión proactiva de la cartera, ha resultado en un ligero descenso de la ratio de cobertura, situándose en 41% a cierre de 2019 (-3 pp vs. 2018), ya que la reducción de la cartera morosa se centra en aquellos prestamos con mayor pérdida esperada.

La evolución del coste de crédito se debe a la reducción de la cartera y al ligero incremento de las dotaciones.





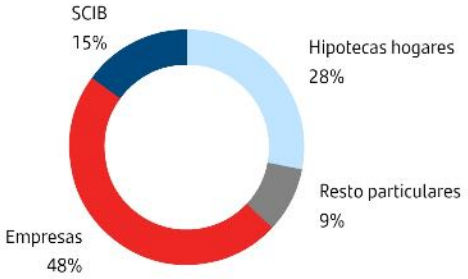


*Incluye Santander España, Banco Popular y UAI.

La cartera de España se distribuye de acuerdo con los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera

Datos Dic.19



Evolución de la cartera

Crédito a familias para la adquisición de vivienda

El crédito otorgado a las familias para la adquisición de vivienda en España se sitúa en 60.557 millones de euros, representando el 28% del riesgo de crédito total. De ellos un 99,5% cuenta con garantía hipotecaria.

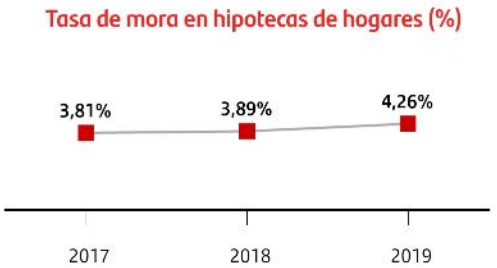
Crédito a familias para la adquisición de vivienda[A]

Millones de euros

	2019	2018	2017
Importe bruto	**60.557**	**61.453**	**62.571**
Sin garantía hipotecaria	306	545	532
Con garantía hipotecaria	60.251	60.908	62.039
del que dudoso	**2.581**	**2.425**	**2.511**
Sin garantía hipotecaria	14	54	147
Con garantía hipotecaria	2.567	2.371	2.364

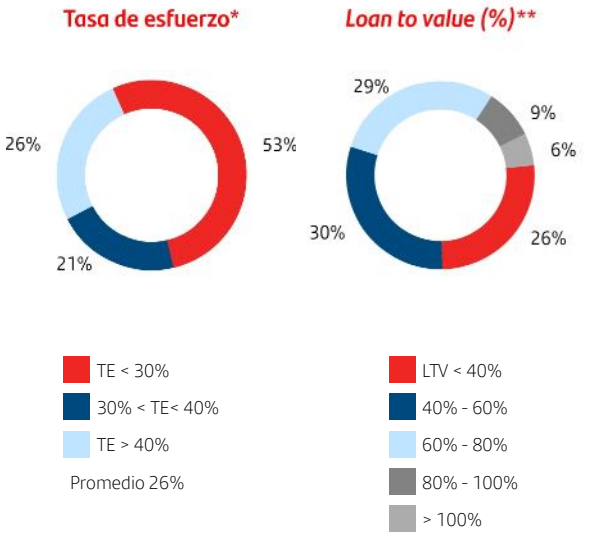
A. No incluye la cartera hipotecaria de Santander Consumer España (1.679 millones de euros en Dic.2019 con una morosidad de 68 millones de euros).

La tasa de mora de las hipotecas concedidas a hogares para adquisición de vivienda se sitúa en el 4,26%, con un incremento de 37 pb respecto al año anterior.



La cartera de hipotecas a hogares para vivienda en España presenta características que mantienen su perfil de riesgo en un nivel medio-bajo y con una expectativa limitada de deterioro adicional:

- Todas las hipotecas pagan principal desde el primer día de la operación.
- Hay práctica habitual de amortización anticipada, por lo que la vida media de la operación es inferior a la contractual.
- Alta calidad del colateral concentrado casi exclusivamente en financiación de primera vivienda.
- La tasa de esfuerzo promedio se mantiene cerca del 26%.
- El 85% de la cartera tiene un LTV inferior al 80% calculado como riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible.
- Todos los clientes que solicitan una hipoteca residencial están sujetos a una evaluación rigurosa del riesgo de crédito y la viabilidad. Al evaluar la capacidad de pago de un cliente potencial, el analista de crédito debe determinar si sus ingresos son suficientes para cumplir con el pago de las cuotas del préstamo teniendo en cuenta otros ingresos que el cliente pueda recibir. Además, el analista debe decidir si los ingresos del cliente se mantendrán estables durante el plazo del préstamo.



* Tasa de esfuerzo: relación entre las cuotas anuales y los ingresos netos del cliente

** *Loan to value*: porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible.

Cartera empresas

El riesgo de crédito asumido directamente con pymes y empresas, 134.508 millones de euros, constituye el segmento más relevante de Santander España, representando un 63% del total. La mayor parte de la cartera corresponde a clientes que tienen asignado un analista que realiza un seguimiento continuo durante todas las fases del ciclo de riesgo.

La cartera está ampliamente diversificada y sin concentraciones significativas por sector de actividad.

En diciembre de 2019, la tasa de mora de esta cartera se sitúa en el 7,31%. Pese a la reducción del riesgo global, la tasa desciende 21 pb respecto a diciembre de 2018, gracias al mejor comportamiento de la cartera, la normalización de posición reestructuradas en empresas y las ventas de cartera.

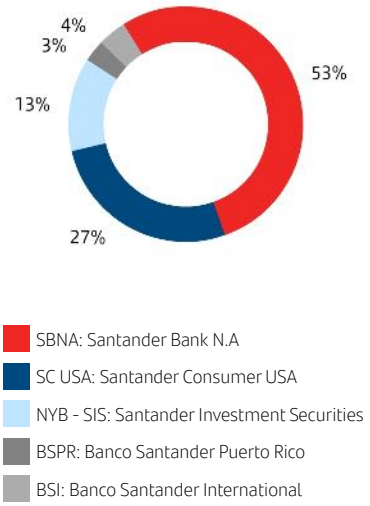
Estados Unidos

Visión general

Santander US, cuyo riesgo crediticio asciende a 105.792 millones de euros a cierre de diciembre (10% del total Grupo), se compone de las siguientes unidades de negocio:

Unidades de negocio

Datos Dic.19



En 2019, la inversión crediticia de Santander US ha seguido creciendo (+15% vs. cierre de 2018). Los mayores incrementos se observan en las carteras de consumo (automóvil) de SBNA y SC USA, y en el negocio de banca mayorista de SBNA y en la sucursal de Nueva York (NYB).

La tasa de mora y el coste de crédito permanecen en niveles moderados, respectivamente en el 2,20% (-72 pb en el año), y el 2,85% (-42 pb en el año). A continuación, se facilitan los detalles sobre esta evolución en los apartados específicos de las principales unidades de Santander US.

Evolución de las unidades de negocio

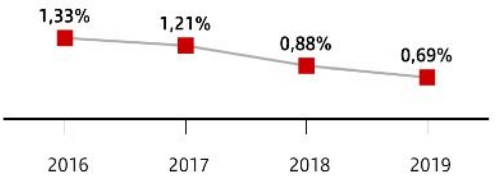
Santander Bank N.A.

Su actividad se concentra en banca comercial (82%), cartera distribuida entre particulares (41%) y empresas (59%). Uno de los principales objetivos estratégicos es seguir potenciando el negocio de banca mayorista (17%).

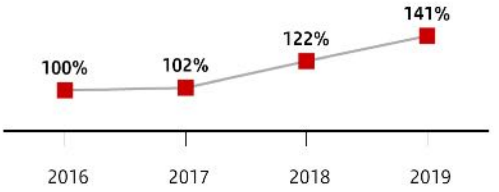
La inversión crediticia presenta un incremento anual del 11% en 2019, siendo la banca mayorista y el crédito al consumo (automóvil) los segmentos con mayor crecimiento.

La tasa de mora continúa con su descenso, cerrando diciembre en el 0,69% (-20 pb en el año). La gestión proactiva de determinadas posiciones explica esta reducción y la evolución favorable del entorno macroeconómico refleja la mejora del perfil de riesgo crediticio de la cartera de empresas y de particulares. El coste del crédito aumenta hasta el 0,35% debido a la normalización de las provisiones en empresas y el crecimiento de los préstamos para automóviles.

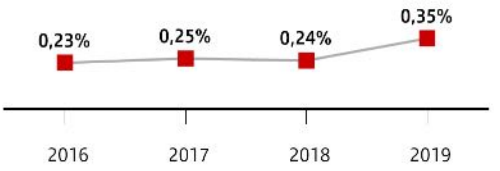
Tasa de mora (%)



Ratio de cobertura (%)



Coste de crédito (%)



Santander Consumer USA

La unidad de SC USA presenta unos indicadores de riesgos superiores al resto de unidades de Estados Unidos y del Grupo, debido a la naturaleza de su negocio, que se centra en la financiación de automóviles a través de préstamos y *leasing* (97% de cartera), persiguiendo la optimización del riesgo asumido y la rentabilidad asociada. La inversión crediticia de SC USA se completa con una cartera menor (3%) de préstamo al consumo.

En 2019, la nueva producción de préstamos mostró un crecimiento superior al 20% respecto a 2018, manteniendo los estándares de calidad. Este crecimiento está apoyado, de forma significativa, en la relación comercial con *Fiat Chrysler Automobiles* (FCA), iniciada en 2013, y reforzada en julio de 2019.

En el mismo periodo, la nueva producción de *leasing* se contrajo un 12%, volviendo a niveles normales de producción.

La tasa de mora desciende hasta el 6,16% (-158 pb en el año) debido principalmente a la evolución positiva del negocio y los precios crecientes de los automóviles de segunda mano. El coste de crédito cierra diciembre en el 9,42% (-59 pb en el año), afectado por un ligero incremento de las pérdidas de crédito mitigado parcialmente por el incremento en la eficacia de la labor recuperatoria y la evolución positiva del precio del vehículo usado.

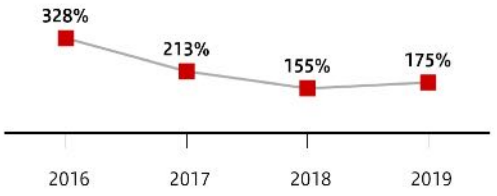
La tasa de cobertura aumenta hasta 175% (+20 pp en el año) debido al descenso de la cartera morosa.

La cartera de *leasing*, negocio realizado exclusivamente bajo el acuerdo con FCA y enfocada a clientes de mayor perfil crediticio, presenta un crecimiento del 21% en el año, alcanzando los 14.779 millones de euros, proporcionando unos ingresos estables y recuerrentes. La gestión activa del riesgo del valor residual sigue siendo prioritaria, y a cierre de diciembre el *mark-to-market* de estos vehículos está en línea con el valor en balance.

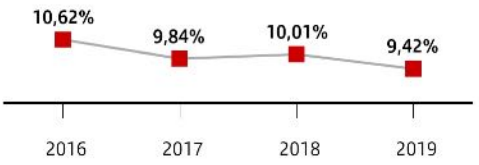
Ratio de mora (%)



Ratio de cobertura (%)



Coste de crédito (%)



Brasil

Visión general

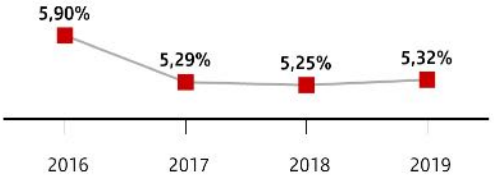
El crecimiento económico de Brasil se ralentizó en 2019, sin embargo, se espera una recuperación en 2020. La aprobación de la reforma de las pensiones y unas mejores perspectivas de avance de las reformas estructurales están elevando la confianza y respaldando la inversión. Se prevé que la política monetaria sigua siendo acomodaticia para respaldar el crecimiento económico, siempre que las expectativas de inflación permanezcan ancladas.

El riesgo de crédito en Brasil se sitúa en 88.893 millones de euros, que representa un aumento del 5,6% respecto a 2018, pero excluyendo el efecto de tipo de cambio, el crecimiento es del 7%. Santander Brasil representa el 9% de la inversión crediticia del Grupo.

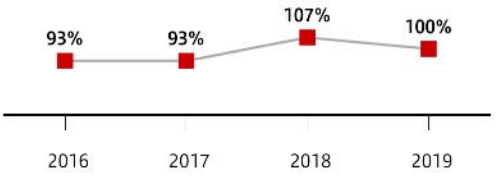
El crecimiento se concentra en los segmentos minoristas, con un perfil de riesgo más prudente, e impulsando al mismo tiempo la vinculación y fidelización de nuestros clientes, así como la captación de negocio a través de canales digitales, donde se ha registrado un crecimiento sgnificativo.

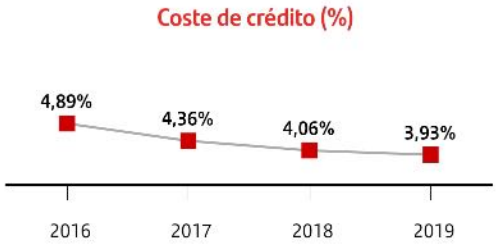
La tasa de morosidad se sitúa en el 5,32% a diciembre de 2019 (+7 pb respecto al cierre de 2018). La evolución se debe a un mayor crecimiento de la morosidad en las carteras de particulares y consumo.

Tasa de mora (%)



Ratio de cobertura (%)





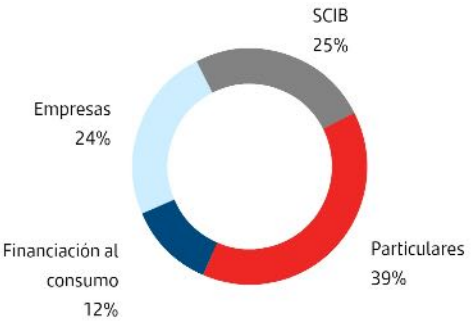
Atendiendo a la evolución de los últimos años, continúa la tendencia bajista del coste de crédito, que se sitúa en el 3,93% a cierre de diciembre (-13 pb respecto al cierre de 2018), gracias a la gestión proactiva de los riesgos y el buen desempeño generalizado en las carteras.

La ratio de cobertura se sitúa en el 100% (-7 pp respecto al cierre de 2018.

La cartera de Santander Brasil se distribuye de acuerdo con los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera

Datos Dic.19



Su cartera crediticia está diversificada y con un marcado perfil minorista, donde el 75% del crédito está dirigido a particulares, financiación al consumo y empresas.

Evolución de la cartera

En el segmento de particulares se observa crecimiento positivo en todos los productos. Aumenta la cuota de mercado de los préstamos con descuento en nómina y las hipotecas, que son productos de menor riesgo.

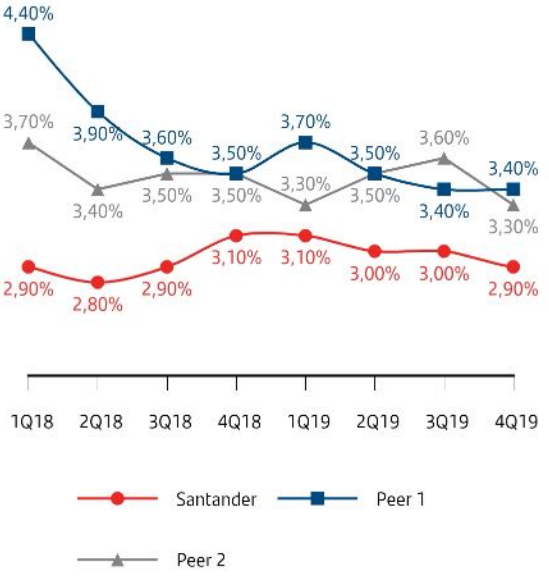
En cuanto a las pymes, destaca el incremento de la cuota de mercado, especialmente en préstamos en divisa y crédito agrícola.

A fin de seguir la calidad crediticia de nuestra cartera y evitar su deterioro, uno de los principales indicadores del riesgo de crédito utilizados es la tasa de deterioro de la cartera crediticia, conocida como "tasa *Over90*".

Comparando la tasa *Over90*, Santander continua mostrando un mejor desempeño que sus *peers* locales, situándose en el 2,9% al cierre de diciembre de 2019 (-20 pb respecto al cierre de 2018), por debajo de la media de sus competidores.

Tasa Over 90 (%)

Datos Dic.19



3.5 Otras ópticas de riesgo de crédito

Riesgo de crédito por actividades en mercados financieros

Bajo este epígrafe se incorpora el riesgo de crédito generado en la actividad de tesorería con clientes, principalmente entidades de crédito. La operativa se desarrolla a través de productos de financiación en mercado monetario con diferentes instituciones financieras, como a través de productos con riesgo de contrapartida destinados a dar servicio a las necesidades de los clientes del Grupo.

Según el Reglamento (UE) No.575/2013, el riesgo de crédito de contrapartida es el riesgo de que el cliente en una operación pueda incurrir en impago antes de la liquidación definitiva de los flujos de caja. Incluye los siguientes tipos de operaciones: instrumentos derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores o materias primas, operaciones con liquidación diferida y operaciones de financiación con reposición del margen.

Para medir la exposición conviven dos metodologías, una de *mark-to-market* (MtM) (valor de reposición en derivados) más una exposición potencial futura (*add-on*) y otra, para algunas geografías y algunos productos, que incorpora el cálculo de exposición por simulación de Montecarlo. Adicionalmente, se calcula el capital en riesgo o pérdida inesperada, es decir, la pérdida que, una vez restada la pérdida esperada, constituye el capital económico, neto de garantías y recuperaciones.

A cierre de los mercados se recalculan las exposiciones ajustando todas las operaciones a su nuevo horizonte temporal, se ajusta la exposición potencial futura y se aplican las medidas de mitigación (*netting*, colateral, entre otros), de manera que las exposiciones se puedan controlar diariamente contra los límites aprobados por la alta dirección. El control del riesgo se realiza mediante un sistema integrado en tiempo real, que permite conocer en cada momento el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, en cualquier producto y plazo y subsidiaria de Santander.

Exposiciones en riesgo de contraparte: operativa *over the counter* (OTC) y mercados organizados (MMOO)

A diciembre de 2019, la exposición total con criterios de gestión en términos de valor de mercado positivo después de aplicar acuerdos de *netting* y colateral por actividades de riesgo de contraparte es de 7.265 millones de euros (exposición neta de 32.552 millones de euros).

Riesgo de contrapartida: exposición en términos de valor de mercado y riesgo equivalente de crédito incluyendo efecto de mitigación[A]

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor de Mercado efecto netting[B]	37.365	29.626	31.162
Colateral recibido[C]	30.100	19.885	16.293
Valor de mercado con efecto netting y colateral[D]	7.265	9.741	14.869
REC neto[E]	32.552	33.289	32.876

A. Datos con criterios de gestión. El valor de mercado de los derivados listados es cero. No se reciben colaterales por este tipo de operativa.
B. Valor de mercado utilizado para incluir los efectos de los acuerdos mitigantes de cara a calcular la exposición por riesgo de contraparte.
C. Incluye *variation margin*, *initial margin* colateral de préstamos de valores.
D. Considerando la mitigación de los acuerdos de netting y una vez restado el colateral recibido.
E. REC/Riesgo Equivalente de Crédito: valor neto de reposición más el máximo valor potencial, menos colateral recibido

En la siguiente tabla se puede observar la distribución, por nominales y valor de mercado, de los distintos productos que generan riesgo de crédito de contrapartida en el Grupo. La mayor concentración se encuentra en los instrumentos de cobertura de tipos de interés y de tipos de cambio:

Riesgo de contrapartida: distribución por riesgo nominal y valor de mercado bruto[A]

Millones de euros

	2019			2018			2017		
	Nominal	Valor de mercado		Nominal	Valor de mercado		Nominal	Valor de mercado	
		Positivo	Negativo		Positivo	Negativo		Positivo	Negativo
Derivados de crédito[B]	29.805	312	1.357	22.464	130	875	30.231	303	95
Derivados de renta variable	27.887	2.481	1.836	62.802	2.951	1.840	62.657	1.633	3.395
Derivados de renta fija	23.136	119	177	6.766	110	45	8.660	89	13
Derivados de tipo de cambio	893.489	21.053	23.270	781.641	21.743	20.098	657.092	21.147	20.122
Derivados de tipo de interés	4.970.019	112.128	108.651	5.000.406	86.079	86.411	4.126.570	78.900	81.255
Derivados de materias primas	641	55	27	2	—	—	345	—	—
Total derivados OTC	**5.944.977**	**136.148**	**135.318**	**5.874.081**	**111.014**	**109.268**	**4.885.555**	**102.071**	**104.880**
Derivados MMOO[C]	**167.803**	**955**	**917**	**109.695**	**902**	**1.129**	**154.904**	**—**	**—**
Repos	**143.163**	**4.334**	**2.722**	**149.006**	**2.352**	**2.466**	**165.082**	**2.374**	**2.435**
Préstamo de valores	**48.786**	**17.490**	**23.652**	**43.675**	**12.425**	**22.272**	**54.923**	**9.449**	**4.124**
Total riesgo de contrapartida[D]	**6.304.729**	**158.927**	**162.609**	**6.176.457**	**126.693**	**135.136**	**5.260.464**	**113.893**	**111.439**

A. Datos con criterios de gestión.
B. Derivados de crédito comprados incluyen coberturas sobre préstamos.
C. Corresponde a operativa de derivados listados (cartera propia). El valor de mercado de los derivados listados es cero. No se reciben colaterales por este tipo de operativa.
D. No incluye operativa spot.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el Grupo centra su operativa de derivados en plazos inferiores a cinco años y la operativa de repos y préstamos de valores en plazos inferiores a un año.

Riesgo de contrapartida: distribución de nominales por vencimiento[A]

Millones de euros. Datos Dic. 2019

	Hasta 1 año	Hasta 5 años	Hasta 10 años	Más de 10 años	TOTAL
Derivados de crédito[B]	41%	51%	4%	4%	29.805
Derivados de renta variable	73%	25%	2%	—	27.887
Derivados de renta fija	77%	23%	—	—	23.136
Derivados de tipo de cambio	56%	26%	13%	5%	893.489
Derivados de tipo de interés	32%	40%	18%	9%	4.970.019
Derivados de materias primas	74%	26%	—	—	641
Total derivados OTC	**36%**	**38%**	**18%**	**9%**	**5.944.977**
Derivados MMOO[C]	**67%**	**31%**	**2%**	**—**	**167.803**
Repos	**93%**	**7%**	**—**	**—**	**143.163**
Préstamo de valores	**98%**	**2%**	**—**	**—**	**48.786**
Total riesgo de contrapartida	**38%**	**37%**	**17%**	**8%**	**6.304.729**

A. Datos con criterios de gestión.
B. Derivados de crédito comprados incluyen coberturas sobre préstamos.
C. Corresponde a operativa de derivados listados (cartera propia). El valor de mercado de los derivados listados es cero. No se reciben colaterales por este tipo de operativa.

Desde una perspectiva de cliente, la exposición del riesgo de crédito de contrapartida se concentra en clientes de gran calidad crediticia (90,8% del riesgo con contrapartidas con un *rating* igual o superior a A) y principalmente en instituciones financieras (24%) y en cámaras de compensación (69%).

Distribución del riesgo de contrapartida por rating del cliente (en términos de nominales)[A]

Datos Dic. 2019

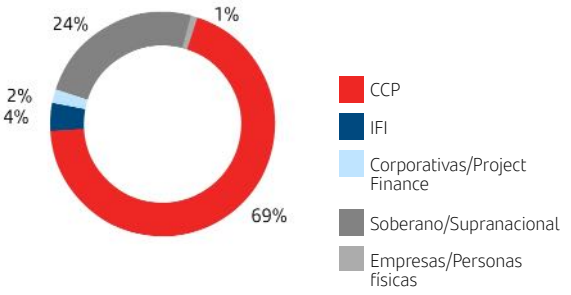
Rating	%
AAA	0,84%
AA	15,63%
A	74,37%
BBB	8,62%
BB	0,49%
B	0,04%
Resto	—

A. Ratings basados en equivalencias entre ratings internos y ratings de calificadoras.

La operativa con cámaras de compensación y entidades financieras se realiza bajo acuerdos de *netting* y colateral, y se hace un esfuerzo continuado en conseguir que el resto de la operativa se cubra bajo este tipo de acuerdos. Con carácter general, los contratos de colateral que firma el Grupo son bilaterales, existiendo contadas excepciones, fundamentalmente con entidades multilaterales y fondos de titulización, en los que son unilaterales a favor del cliente.

Riesgo de contrapartida por segmento de cliente

Datos Dic. 2019



El colateral se utiliza para reducir el riesgo de contrapartida. El colateral lo constituye un conjunto de instrumentos con valor económico cierto y con elevada liquidez, que son depositados/transferidos por una contrapartida a favor de otra, para garantizar/reducir el riesgo de crédito de contrapartida que pueda resultar de las carteras de derivados con riesgo existentes entre ellas.

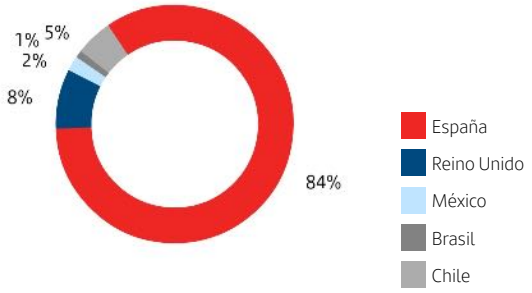
Las operaciones sujetas a acuerdos de colateral se valoran periódicamente (normalmente a diario) aplicando los parámetros definidos en el contrato, de forma que se obtiene un importe de colateral (normalmente efectivo o valores) a pagar o recibir de la contraparte.

El colateral recibido bajo los diversos tipos de acuerdos de colateral (CSA, OSLA, ISMA, GMRA, etc.) firmados por el Grupo asciende a 30.100 millones de euros (de los cuales 14.409 millones de euros corresponden a colateral recibido por operativa con derivados), siendo mayoritariamente efectivo (40,6%), y estando sometidos el resto de tipos de colateral a estrictas políticas de calidad en cuanto a tipo de emisor y su rating, *seniority* de la deuda y *haircuts* aplicados.

En términos geográficos, el colateral recibido se distribuye según se puede observar en el siguiente gráfico:

Colateral recibido. Distribución geográfica

Datos Dic. 2019



Como consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contrapartida, el Grupo incorpora un ajuste a la valoración de los derivados *over the counter* (OTC), es decir el *Credit Valuation Adjustment* (CVA), en el cálculo de los resultados de las carteras de negociación. Adicionalmente, se incorpora un ajuste a la valoración, como consecuencia del riesgo propio del Grupo que asumen sus contrapartidas, llamado *Debt Valuation Adjustment* (DVA).

A diciembre de 2019 se registran ajustes de CVA por 272,1 millones de euros (-22,4% frente al cierre de 2018) y ajustes de DVA por 171,0 millones de euros (-34,6% frente al cierre de 2018). La disminución se debe principalmente a mejoras en la calidad crediticia de las contrapartidas, lo que ha supuesto reducciones de los *spreads* crediticios en porcentajes del 40% en los plazos más líquidos.

La definición y metodología de cálculo de CVA y DVA se encuentran en la sección 4.2 ' Gestión del riesgo de mercado de negociación' - Ajuste de valoración de crédito (CVA) y ajuste a la valoración de débito (DVA), de este capítulo.

Riesgo de contrapartida, mercados organizados y cámaras de compensación

Las políticas del Grupo buscan anticiparse en la medida de lo posible a la aplicación de las medidas que resultan de las nuevas regulaciones relativas a la operativa de derivados OTC, repos y préstamos de valores, tanto si se liquida por cámara de compensación o si permanece bilateral. Así, en los últimos años se ha conseguido una gradual estandarización de la operativa OTC para realizar la liquidación y compensación de toda la nueva contratación a través de cámaras según lo requieran las recientes normativas, además del fomento interno del uso de sistemas de ejecución electrónica.

Adicionalmente, Santander gestiona activamente la operativa no liquidada por cámara tratando de optimizar su volumen, dados los requisitos de márgenes y capital que las nuevas regulaciones imponen sobre ella.

En cuanto a los mercados organizados, aunque la gestión del riesgo de contrapartida no se considera riesgo de crédito para esta operativa, desde 2014 con la entrada en vigor de la CRD IV (Directiva de Requerimientos de Capital) y CRR, que trasponen los principios de Basilea III, de cara al cálculo de capital se calcula la exposición regulatoria de crédito para este tipo de operativa.

En los cuadros siguientes podemos ver el peso que ha adquirido la operativa liquidada por cámara de compensación sobre el total del riesgo de contrapartida a diciembre de 2019.

Distribución del riesgo de contrapartida en función del canal de liquidación y tipo de producto[A]

Nominal en millones de euros

	Bilateral		CCP[B]		MMOO[C]		
	Nominal	%	Nominal	%	Nominal	%	Total
Derivados de crédito	18.249	61,2%	11.556	38,8%	—	—	29.805
Derivados de renta variable	27.518	38,5%	370	0,5%	43.514	60,9%	71.401
Derivados de renta fija	23.136	100,0%	—	—	—	—	23.136
Derivados de tipo de cambio	850.130	94,7%	43.358	4,8%	4.397	0,5%	897.886
Derivados de tipo de interés	882.764	17,3%	4.087.255	80,3%	119.798	2,4%	5.089.817
Derivados de materias primas	641	87,2%	—	—	94	12,8%	735
Repos	119.231	83,3%	23.933	16,7%	—	—	143.163
Préstamo de valores	48.786	100,0%	—	—	—	—	48.786
Total	**1.970.455**		**4.166.472**		**167.803**		**6.304.729**

A. Datos con criterios de gestión.
B. Entidades de contrapartida central (CCP por sus siglas en inglés).
C. Corresponde a operativa de derivados listado (cartera propia). El valor de mercado de los derivados listados es cero. No se reciben colaterales por este tipo de operativa.

Distribución del riesgo liquidado por CCP y MMOO por producto[A]

Nominal en millones de euros

	2019	2018	2017
Derivados de crédito	11.556	4.231	2.524
Derivados de renta variable	370	32.229	26.088
Derivados de renta fija	—	—	—
Derivados de tipo de cambio	43.358	36.928	1.592
Derivados de tipo de interés	4.087.255	4.025.674	2.950.796
Derivados de materias primas	—	2	124
Repos	23.933	41.492	64.086
Préstamo de valores	—	—	—
Total	**4.166.472**	**4.140.556**	**3.045.210**

A. Cifras con criterio interno de gestión

Actividad en derivados de crédito

El Grupo utiliza derivados de crédito para cubrir operaciones de crédito, negocio de clientes en mercados financieros y dentro de la operativa de negociación. El volumen de esta actividad es reducido en términos de nocional (0,5% del nocional del riesgo de contraparte) del Grupo y, además, está sujeto a un sólido entorno de controles internos y de minimización de su riesgo operacional.

Riesgo de concentración

El control del riesgo de concentración constituye un elemento esencial de la gestión. El Grupo supervisa continuamente el grado de concentración de sus carteras de riesgo de crédito aplicando diversos criterios: áreas geográficas y países, sectores económicos y tipos de clientes.

El consejo, a través del marco del apetito de riesgo, determina los niveles máximos de concentración, tal y como se detalla en 'Apetito de riesgo y estructura de límites' en la sección 2.4 'Procesos y herramientas de gestión'.

En línea con estos niveles y límites máximos, el comité ejecutivo de riesgos establece las políticas de riesgo y revisa los niveles de exposición apropiados para la adecuada gestión del grado de concentración de las carteras de crediticio del Santander.

Como se ha mostrado en las principales métricas, en términos geográficos, el riesgo de crédito se encuentra diversificado en los principales mercados donde el Grupo tiene presencia (Reino Unido 27%, España 21%, Estados Unidos 10%, Brasil 9%, etc.).

En cuanto a la diversificación sectorial, el 56% del riesgo de crédito del Grupo corresponde a clientes particulares, que por su propia naturaleza presentan un alto nivel de diversificación. Adicionalmente, la cartera del crédito se encuentra bien distribuida sin concentraciones relevantes en sectores específicos. En el siguiente gráfico se muestra la distribución sectorial a diciembre de 2019:

Diversificación sectorial[A]



A. No incluye particulares ni ATAs.

El Grupo está sujeto a la regulación sobre grandes riesgos contenida en la CRR, según la cual la exposición contraída por una entidad respecto de un cliente o un grupo de clientes vinculados entre sí se considerará 'gran exposición' cuando su valor sea igual o superior al 10% de su capital computable. Adicionalmente, para limitar las grandes exposiciones, ninguna entidad podrá asumir frente a un cliente o grupo de clientes vinculados entre sí una exposición cuyo valor exceda del 25% de su capital admisible, después de tener en cuenta el efecto de la reducción del riesgo de crédito contenido en la norma.

A cierre de diciembre, después de aplicar técnicas de mitigación del riesgo, ningún grupo alcanza los umbrales anteriormente mencionados.

La exposición regulatoria de crédito con los 20 mayores grupos dentro del ámbito de grandes riesgos representa un 4,65% del riesgo de crédito con clientes (préstamo a clientes más riesgos fuera de balance) a diciembre de 2019.

La división de Riesgos colabora estrechamente con la división Financiera en la gestión activa de las carteras de crédito, con objeto de reducir la concentración de las exposiciones mediante diversas técnicas, como la contratación de derivados de crédito de cobertura o titulizaciones, con el fin último de optimizar la relación retorno-riesgo de la cartera total.

Riesgo país

El riesgo país es un componente del riesgo de crédito que incorpora todas las operaciones de crédito transfronterizas (*cross-border*) por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Sus elementos principales son el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos que puedan afectar a la actividad financiera internacional (guerras, catástrofes naturales, crisis por balanza de pagos, entre otros).

El Grupo tiene en cuenta estos tres elementos del riesgo país en el cálculo de las provisiones, a través de sus modelos de insolvencias y considerando el riesgo adicional que surge por la operativa transfronteriza.

A 31 de diciembre de 2019, la exposición provisionable por riesgo país se mantuvo en niveles similares a los del año anterior con un total de 296 millones de euros (285 millones de euros en 2018). Al cierre de 2019, las provisiones totales ascendían a 21 millones de euros frente a los 25 millones de euros del ejercicio anterior.

Los principios de gestión de riesgo país obedecen a criterios de máxima prudencia, asumiéndose el riesgo país de una forma muy selectiva en operaciones claramente rentables para el Grupo, y que refuerzan la relación global con sus clientes.

Riesgo soberano y frente al resto de Administraciones públicas

En el Grupo se considera riesgo soberano el contraído por operaciones con el banco central (incluido el encaje regulatorio), el riesgo emisor del Tesoro o ente similar (cartera de deuda del Estado) y el derivado de operaciones con entidades públicas con las siguientes características: que sus fondos provengan únicamente de los ingresos presupuestarios del Estado y que desarrollen actividades que no tengan carácter comercial.

Este criterio, empleado históricamente por el Grupo, presenta algunas diferencias respecto del solicitado por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) en sus ejercicios periódicos de estrés. Las más significativas se encuentran en que el criterio de la EBA no incluye el riesgo contraído con los bancos centrales, las exposiciones mantenidas en compañías de seguros ni las exposiciones indirectas a través de garantías u otros instrumentos. Por contra, sí incluye Administraciones públicas en general (incluyendo regionales y locales) y no solo el sector Estado.

Según el criterio del Grupo para la gestión, la exposición en riesgo soberano local, pero en divisas diferentes a la oficial del país de emisión es poco relevante (12.187 millones de euros el 5,3% del total de riesgo soberano), y menos aún la exposición en emisores soberanos no locales, que suponen riesgo *cross-border*[1] (4.269 millones de euros, el 1,8% del total de riesgo soberano).

La exposición soberana en Latinoamérica se encuentra denominada en su práctica totalidad en moneda local, siendo ésta contabilizada en libros locales y con un predominio de los plazos cortos.

En los últimos años la exposición total al riesgo soberano se ha mantenido acorde a los requerimientos regulatorios y a la estrategia definida en relación a la gestión de esta cartera.

Las variaciones de dicha exposición en los distintos países responden por tanto a la estrategia del Grupo para la gestión de la liquidez y la cobertura del riesgo de tipos de interés y tipos de cambio, con una exposición internacional diversificada entre países que presentan diferentes expectativas macroeconómicas y, por tanto, distintos escenarios de crecimiento, tipos de interés y tipos de cambio.

Asimismo, la estrategia de inversión en riesgo soberano tiene en cuenta la calidad crediticia de cada país a la hora de establecer los límites máximos de exposición. En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de exposición por nivel de rating[2]:

	2019	2018	2017
AAA	20%	11%	14%
AA	24%	20%	21%
A	18%	31%	27%
BBB	15%	13%	12%
Menos de BBB	23%	25%	27%

1. Países que no se consideran de bajo riesgo por Banco de España
2. Se emplean ratings internos.

La exposición a diciembre de 2019 se muestra en la siguiente tabla (millones de euros):

	2019					2018
	Portfolio					
	Activos financieros mantenidos para negociar y Activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambio en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Exposición directa neta total	Exposición directa neta total
España	5.204	19.961	10.201	—	35.366	49.640
Portugal	(746)	5.450	3.985	—	8.689	8.753
Italia	643	1.631	461	—	2.735	261
Grecia	—	—	—	—	—	—
Irlanda	—	—	—	—	—	—
Resto zona euro	(313)	1.679	443	—	1.809	2.778
Reino Unido	740	1.402	8.221	—	10.363	10.869
Polonia	22	8.313	31	—	8.366	11.229
Resto Europa	(2)	120	659	—	777	329
Estados Unidos	794	10.463	5.042	—	16.299	8.682
Brasil	3.483	21.250	4.265	—	28.998	27.054
México	4.366	8.350	957	—	13.673	10.415
Chile	320	2.759	381	—	3.460	1.776
Resto de América	9	249	771	—	1.029	893
Resto del mundo	—	3.832	981	—	4.813	6.222
TOTAL	**14.520**	**85.459**	**36.398**	**—**	**136.377**	**138.901**

4. Riesgo de mercado de negociación, estructural y liquidez

4.1 Introducción

Esta sección proporciona información sobre las actividades de gestión y control de riesgos relacionadas con el riesgo de mercado, así como la evolución del perfil de riesgo de mercado del Grupo en 2019, distinguiendo entre actividad de negociación, riesgos estructurales y riesgos de liquidez. Se describen brevemente también, las principales metodologías y métricas empleadas en Santander a este respecto.

El perímetro de actividades sujetas a riesgo de mercado comprende: las operaciones en las que se asume riesgo patrimonial como consecuencia de variaciones potenciales de factores del mercado - tipo de interés, tasas de inflación, tipo de cambio, renta variable, *spread* de crédito, precio de materias primas y volatilidad de cada uno de los anteriores - el riesgo de liquidez de los distintos productos y mercados en los que opera el Grupo y el riesgo de liquidez de balance. Incluye, tanto los riesgos de la actividad de negociación (*trading*), como los riesgos estructurales, ambos afectados por los movimientos de los mercados.

- **El riesgo de tipo de interés** surge ante variaciones de los tipos de interés que puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, una cartera o al Grupo en su conjunto. Afecta, entre otros, a los préstamos, depósitos, títulos de deuda y a la mayoría de activos y pasivos de las carteras de negociación, así como a los derivados.
- **El riesgo de tasa de inflación** se origina a partir de variaciones potenciales de las tasas de inflación que puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, una cartera o al Grupo en su conjunto. Afecta a instrumentos tales como préstamos, títulos de deuda y derivados, cuya rentabilidad está vinculada a valores de inflación futura o a una variación de la tasa actual.
- **El riesgo de tipo de cambio** se define como la sensibilidad a movimientos de los tipos de cambio del valor de una posición que esté denominada en una moneda distinta a una moneda base. De esta forma, una posición larga o comprada en una divisa extranjera puede producir una pérdida en caso de que esa divisa se deprecie frente a la divisa base. Entre las posiciones afectadas por este riesgo están las inversiones en filiales en monedas distintas del euro, así como cualquier operación en moneda extranjera.
- **El riesgo de renta variable** es la sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta variable a movimientos adversos en sus precios de mercado o en las expectativas de dividendos futuros. Entre otros, afecta a posiciones en acciones, índices de renta variable, bonos convertibles y derivados con subyacentes de renta variable (*put*, *call*, *equity swaps*, etc.).
- **El riesgo de *spread* crediticio** es el riesgo o sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta fija o en derivados de crédito ante movimientos de las curvas de *spread* crediticio o de las tasas de recuperación asociadas a emisores y tipos de deuda concretos. El *spread* es el diferencial entre aquellos instrumentos financieros considerados y otros instrumentos tomados como referencia (*benchmark*), principalmente la tasa interna de rentabilidad (TIR) de la deuda pública y los tipos de interés interbancarios.
- **El riesgo de precio de materias primas** es el riesgo derivado del efecto que tengan los cambios potenciales en los precios de materias primas. La exposición del Grupo a este riesgo no es significativa y procede, en su mayoría, de operaciones de derivados sobre materias primas de nuestros clientes.
- **El riesgo de volatilidad** es el riesgo o sensibilidad del valor de la cartera a los cambios de volatilidad en los factores de riesgo: tipos de interés, tipos de cambio, acciones y *spreads* de crédito. Este riesgo es asumido en todos aquellos instrumentos financieros que cuentan con la volatilidad como variable en su modelo de valoración. Los casos más significativos son las carteras de opciones financieras.

Todos estos riesgos de mercado se pueden mitigar parcial o totalmente mediante el uso de derivados como opciones, futuros, *forwards y swaps*.

Adicionalmente existen **otros tipos de riesgo de mercado,** cuya cobertura es más compleja. Por ejemplo:

- **Riesgo de correlación**. Se define como la sensibilidad del valor de la cartera ante cambios en la relación que existe entre factores de riesgo (correlación), ya sean del mismo tipo (p.e. entre dos tipos de cambio) o de distinta naturaleza (p.e. entre un tipo de interés y el precio de una materia prima).
- **Riesgo de liquidez de mercado**. Este riesgo surge cuando una filial o el Grupo en su conjunto no son capaces de deshacer o cerrar una posición a tiempo sin impactar en el precio de mercado o en el coste de la transacción. El

riesgo de liquidez de mercado puede ser causado por la reducción del número de *market makers* o de inversores institucionales, la ejecución de grandes volúmenes de operaciones y la inestabilidad de los mercados. Además, este riesgo puede aumentar en función de la distribución de las diversas exposiciones entre productos y divisas.

- **Riesgo de prepago o cancelación.** Algunos instrumentos del balance (como hipotecas o depósitos) pueden incorporar opciones que permiten al tenedor comprar, vender o alterar sus flujos de caja futuros. Esto puede dar lugar a desajustes en el balance que pueden generar un riesgo, ya que los flujos de caja pueden tener que reinvertirse a un tipo de interés potencialmente más bajo (activo) o más alto (pasivo).
- **Riesgo de aseguramiento.** Es la consecuencia de la participación de una entidad en el aseguramiento de una colocación de títulos u otro tipo de deuda, cuando la entidad asume el riesgo de tener que adquirir parcialmente los títulos emitidos en caso de que no se realice la colocación del total entre los potenciales compradores.

Además de los riesgos de mercado anteriormente mencionados, también hay que considerar **el riesgo de liquidez de balance**. A diferencia del riesgo de liquidez de mercado, éste se define como la posibilidad de no cumplir con las obligaciones de pago a su debido tiempo o de hacerlo con un coste excesivo. Entre los tipos de pérdidas que se ocasionan por este riesgo se encuentran pérdidas por ventas forzadas de activos o impactos en margen por el descalce entre las previsiones de salidas y entradas de caja.

Los riesgos de pensiones y actuarial, también dependen de posibles movimientos de los factores de mercado, como se explica más detalladamente al final de esta sección.

El Grupo tiene varios proyectos en curso para asegurar el cumplimiento de las obligaciones asociadas al *Fundamental Review del Trading Book* (FRTB) del Comité de Basilea para las carteras de negociación y de las guías de la EBA en materia de riesgo de tipo de interés en el balance. Estos proyectos tienen como objetivo disponer de las mejores herramientas para el control y gestión de los riesgos de mercado tanto por los gestores como por las unidades de control, todo ello dentro de un marco de gobierno adecuado para los modelos en uso y del *reporting* de métricas de riesgos. Estos proyectos permiten cumplir con los requerimientos relacionados con las exigencias regulatorias respecto a estos factores de riesgo.

4.2 Gestión del riesgo de mercado de negociación

Sistema de gestión y control de límites

Las funciones de riesgo de mercado controlan diariamente las posiciones de riesgo de mercado para asegurar el cumplimiento de los límites de gestión aprobados. Además, se realiza un seguimiento periódico para valorar y evaluar la evolución de las métricas del riesgo de mercado y cualquier variación significativa. Se elaboran y distribuyen informes periódicos basados en ese análisis que aseguran el adecuado seguimiento de las actividades de riesgo de mercado dentro del Grupo y la comunicación a la alta dirección y otros grupos de interés, tanto internos como externos.

El establecimiento de los límites de riesgo de mercado de negociación es un proceso dinámico que responde al nivel de apetito de riesgo establecido por el Grupo (descrito en el apartado de 'Apetito de riesgos y estructura de límites' en la sección 2.4 "Procesos y herramientas de gestión"). Este proceso se enmarca en el plan de límites anual, que es impulsado desde la alta dirección del Grupo, e involucra a todas las filiales que lo componen.

Los límites de riesgo de mercado de negociación se establecen sobre distintas métricas y tratan de abarcar toda la actividad sujeta a este riesgo desde múltiples perspectivas, aplicando un criterio prudente. Los principales son:

- Límites de VaR y *Stressed VaR*.
- Límites de posiciones equivalentes y/o nominales.
- Límites de sensibilidades a tipos de interés.
- Límites de Vega.
- Límites de riesgo de entrega por posiciones cortas en títulos (renta fija y renta variable).
- Límites dirigidos a acotar el volumen de pérdidas efectivas o a proteger los resultados ya generados durante el periodo:
  - *Loss trigger.*
  - *Stop loss.*
- Límites de crédito:
  - Límite a la exposición total.
  - Límite al *jump to default* por emisor.
  - Otros.
- Límites para operaciones de originación.

Estos límites generales se complementan con otros sub-límites para disponer de una estructura suficientemente granular que permita un control efectivo de los distintos tipos de factores de riesgo de mercado de negociación a los que está expuesto el Grupo en sus actividades de negociación. Así, se lleva a cabo un seguimiento diario de las posiciones de cada filial, tanto de cada mesa de tesorería, como globalmente, realizando un control exhaustivo de los cambios observados en las carteras y las mesas, con el fin de detectar posibles eventos y proceder a su inmediata corrección, y así cumplir con la *Volcker Rule*.

Se establecen tres categorías de límites en función de su ámbito de aprobación y de control: límites de aprobación y control globales, límites de aprobación global y control local y límites de aprobación y control locales. Los límites son solicitados por el responsable de negocio de cada país/filial atendiendo a la particularidad del negocio y a la consecución del presupuesto establecido, buscando la consistencia entre los límites y la ratio rentabilidad/riesgo. Éstos son aprobados por el órgano de riesgos procedente en cada caso, según la definición presente en su proceso de gobierno.

Las unidades de negocio deben respetar en todo momento el cumplimiento de los límites aprobados. En caso de que se exceda un límite, los responsables locales del negocio están obligados a explicar, por escrito y en el día, los motivos del exceso y el plan de acción para corregir la situación, que en general puede consistir en reducir la posición hasta que vuelva a encuadrarse dentro de los límites vigentes o en detallar la estrategia que justifique un incremento de los mismos.

Metodologías

a) *Value at Risk* (VaR)

La metodología estándar aplicada en el Grupo para la gestión y control del riesgo relacionado con sus actividades de negociación es el VaR, que mide la máxima pérdida esperada con un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

El estándar para la simulación histórica es un nivel de confianza del 99% y una ventana temporal de un día. En el VaR se aplican ajustes estadísticos que permiten incorporar de forma rápida y eficiente los acontecimientos más recientes que condicionan los niveles de riesgo asumidos. En concreto, se utiliza una ventana temporal de dos años o al menos 520 datos diarios obtenidos desde la fecha de referencia del cálculo del VaR. Se calculan dos cifras diariamente, una aplicando un factor de decaimiento exponencial que otorga menor peso a las observaciones más lejanas en el tiempo y otra con pesos uniformes para todas las observaciones. Se reporta la mayor de las dos.

De forma simultanea se calcula el *Value at Earnings* (VaE), que mide la máxima ganancia potencial con un nivel de confianza y un horizonte temporal específicos, aplicando la misma metodología que para el VaR.

El VaR por simulación histórica presenta muchas ventajas como métrica de riesgo: resume en un solo número el riesgo de mercado de la cartera y se basa en movimientos de mercado observados, sin necesidad de establecer hipótesis sobre formas funcionales o correlaciones entre factores de mercado.

Sin embargo, también presenta limitaciones. Algunas son intrínsecas a la métrica en sí, independientemente de la metodología empleada para su cálculo. Por ejemplo:

- El cálculo del VaR está calibrado a un nivel de confianza determinado que no indica los niveles de pérdidas potenciales más allá de él.
- Se pueden encontrar en la cartera algunos productos cuyo horizonte de liquidez es mayor que el especificado en el modelo de VaR.
- El VaR es un análisis estático del riesgo de la cartera, por lo que la situación podría cambiar significativamente a lo largo del día siguiente, aunque la probabilidad de que eso ocurra es muy baja.

Utilizar la metodología de simulación histórica también tiene limitaciones:

- Alta sensibilidad a la ventana histórica utilizada.
- Incapacidad para capturar eventos plausibles de gran impacto si no se producen en dicha ventana histórica.
- Existencia de parámetros de valoración de los que no se dispone de input de mercado (como correlaciones, dividendos y tasa de recuperación).
- Lenta adaptación a las nuevas volatilidades y correlaciones, si los datos más recientes reciben el mismo peso que los datos más antiguos.

Algunas de estas limitaciones se corrigen con la utilización del *Stressed* VaR y del *Expected Shortfall* (ES), el cálculo de un VaR con decaimiento exponencial y la aplicación de ajustes por valoración conservadores. Además, como se ha señalado, el Grupo realiza periódicamente análisis y pruebas de contraste (*backtesting*) para evaluar la precisión del modelo de cálculo del VaR.

b) *Stressed* VaR (sVaR) y *Expected Shortfall* (ES)

Adicionalmente al VaR habitual, se calcula diariamente un *Stressed* VaR para las principales carteras. Su metodología de cálculo es idéntica a la utilizada para el VaR, con las dos excepciones siguientes:

- Periodo histórico de observación de los factores: al calcular el *Stressed* VaR se utiliza una ventana de 260 observaciones en lugar de 520. Sin embargo, estos no son los datos más recientes, sino datos obtenidos de un periodo continuo de estrés de la cartera en cuestión. El cálculo se realiza para cada cartera relevante analizando la historia de un subconjunto de factores de riesgo de mercado seleccionados con criterio experto y de las posiciones más significativas de los libros.
- A diferencia del VaR, para calcular el stressed VaR no se aplica el máximo entre el percentil con peso uniforme y el percentil con pesos exponenciales, sino que se utiliza directamente el percentil con peso uniforme.

Por otro lado, también se calcula el *Expected Shortfall* (ES) estimando el valor esperado de la pérdida potencial cuando esta es mayor que el nivel fijado por el VaR. El ES, a diferencia del VaR, presenta la ventaja de capturar mejor el riesgo de grandes pérdidas con baja probabilidad (*tail risk*) y de ser una métrica subaditiva. El Comité de Basilea considera que un intervalo de confianza del 97,5% supone un nivel de riesgo similar al que captura el VaR con un intervalo de confianza del 99%. El ES se calcula aplicando pesos uniformes a todas las observaciones.

c) Análisis de escenarios

Además del VaR, el Grupo utiliza otras medidas y herramientas que posibilitan un mayor control de los riesgos a los que se enfrenta en los mercados donde participa. Una de ellas es el análisis de escenarios, que consiste en definir alternativas del comportamiento de distintas variables financieras para obtener el impacto en los resultados al aplicar esos escenarios. Estos escenarios pueden replicar hechos ocurridos en el pasado (como crisis) o determinar alternativas plausibles que no se correspondan con eventos pasados.

El impacto potencial en los resultados bajo diferentes escenarios de estrés se calcula y analiza periódicamente, particularmente en las carteras de negociación y considerando los mismos supuestos por factor de riesgo. Se definen como mínimo tres tipos de escenarios: plausibles, severos y extremos, que, junto con el VaR, proporcionan un espectro mucho más completo del perfil de riesgos.

d) Medidas de calibración y *backtesting*

De acuerdo con la regulación, el modelo de VaR debería capturar con precisión todos los riesgos sustanciales. Dado que dicha métrica utiliza técnicas estadísticas en condiciones normales, para un nivel de confianza determinado y para un horizonte temporal definido, la pérdida máxima potencial estimada puede diferir de las pérdidas reales. Por ello, el Grupo realiza periódicamente análisis y pruebas de contraste de la precisión del modelo de cálculo del VaR con el objetivo de confirmar su fiabilidad.

Para contrastar la bondad del modelo de VaR, las funciones de riesgo de mercado llevan a cabo, entre otras comprobaciones, ejercicios de *backtesting* interno, medidas de contraste y análisis de cartera hipotéticos para aquellas filiales que aplican el modelo interno de riesgo de mercado. Además, para las filiales que disponen de un modelo interno aprobado, se realiza un *backtesting* regulatorio para identificar el número de excepciones (cuando la pérdida o beneficio diario excede del VaR o el VaE) que afectarán al cálculo de los requerimientos de capital regulatorio por riesgo de mercado.

El *backtesting* está diseñado para evaluar la calidad o la eficacia general del modelo de medición de riesgos comparando las medidas de VaR con los resultados de pérdidas y ganancias (P&G). El Grupo aplica el análisis de *backtesting* comparando el VaR/VaE diario obtenido en D-1 con los P&G siguientes obtenidos en D:

- P&G económico: se refiere al P&G calculado en función de valores *mark-to-market* (a precio de mercado) o *mark-to-model* a cierre de día. El test se utiliza para comprobar si la metodología VaR/VaE utilizada por la entidad para medir y agregar el riesgo es adecuada.
- P&G real: se refiere al P&G diario calculado como el resultado de la comparación entre el valor de la cartera a cierre de día y su valor real al cierre del día siguiente. Incluye pérdidas y ganancias resultantes de las actividades intradía y excluye comisiones y margen de intereses. Este P&G se utiliza con fines regulatorios para obtener el número de excepciones regulatorias.
- P&G hipotético: se refiere al P&G diario calculado mediante la comparación entre el valor de la cartera a cierre de día y su valor real al cierre del día siguiente, asumiendo que las posiciones no varían. En este caso no se tiene en cuenta el efecto temporal para mantener la coherencia con el VaR. Este ejercicio de *backtesting* se utiliza para analizar si las carteras soportan periódicamente un riesgo intradía que no se refleja en las posiciones de cierre y que, por tanto, no se refleja tampoco en el VaR. También se emplea a efectos de regulación para contar el número de excesos regulatorios.
- P&G teórico: se calcula empleando el motor de cálculo de riesgo de mercado sin tener en cuenta los resultados intradía, los cambios en las posiciones de la cartera o el transcurso del tiempo (Theta). Estas P&G se usan exclusivamente para probar la calidad del modelo de VAR interno.

El análisis de *backtesting* regulatorio se aplica diariamente al menos a cada unidad de cartera general y a un nivel de cartera inferior. Se realizan ejercicios de *backtesting* internos (no regulatorios) del nivel de cartera analizado con carácter diario, semanal o mensual en función de su granularidad.

El número (o proporción) de excepciones registradas es uno de los indicadores más intuitivos para establecer la bondad de un modelo. El *backtesting* regulatorio se calcula para un periodo histórico de un año (250 días) y un nivel de

confianza de VaR del 99%, por lo que se esperan de dos a tres excepciones al año. Para calcular el capital regulatorio de riesgo de mercado, el K regulatorio[3] se obtiene en función del número máximo de excepciones ocurridas entre *backtestings* reales e hipotéticos.

e) Análisis de posiciones, sensibilidades y resultados

En Santander, las posiciones se utilizan para cuantificar el volumen neto de los valores de mercado de las operaciones en cartera, agrupados por factor principal de riesgo, considerando el valor Delta de los futuros o las opciones. Todas las posiciones de riesgo se pueden expresar en la moneda base de la filial y en la divisa de homogeneización de la información. Los cambios registrados en las posiciones se controlan diariamente a fin de detectar posibles incidencias para su inmediata corrección.

Las medidas de sensibilidad de riesgo de mercado son aquellas que estiman la variación (sensibilidad) del valor de mercado de un instrumento o cartera a las variaciones de un factor de riesgo. La sensibilidad del valor de un instrumento a modificaciones de los factores de mercado se puede obtener mediante aproximaciones analíticas por derivadas parciales o mediante una revaluación completa de la cartera.

f) Actividades de derivados y de gestión de crédito

Merece mención aparte el control de las actividades de derivados y gestión de crédito, que, por su carácter atípico, se realiza diariamente con medidas específicas. En primer lugar, el Grupo controla y supervisa la sensibilidad a los movimientos de precios del subyacente (Delta y Gamma), de la volatilidad (Vega)[4] y del tiempo (Theta). En segundo lugar, se revisan sistemáticamente medidas tales como la sensibilidad al *spread*, *jump-to-default*, concentraciones de posiciones por nivel de *rating*, entre otros.

En relación con el riesgo de crédito inherente a las carteras de negociación, y en línea con las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y la normativa vigente, también se calcula una métrica adicional: exigencia de capital por riesgo incremental (IRC, por sus siglas en inglés).

El objetivo de esta métrica es medir tanto el riesgo de incumplimiento como el riesgo de transición de *rating*, que no se capturan adecuadamente a través del VaR, mediante la variación de los *spreads* crediticios correspondientes. Los

3. K: Parámetro utilizado para calcular el consumo de capital regulatorio por riesgo de mercado.
4. Se entiende por el término griego "Vega" la sensibilidad del valor de una cartera a los cambios del precio de la volatilidad de mercado

productos controlados son básicamente los bonos de renta fija, tanto pública como privada, los derivados sobre bonos (*forwards*, opciones, entre otros) y los derivados de crédito (*credit default swaps*, bonos de titulización de activos, entre otros). El método de cálculo de la exigencia de capital por riesgo incremental se basa en mediciones directas sobre las colas de la distribución de pérdidas al percentil apropiado (99,9%) con un horizonte temporal de un año. Se utiliza la metodología de Montecarlo aplicando un millón de simulaciones.

g) Ajuste de valoración de crédito (CVA) y ajuste a la valoración de débito (DVA)

El Grupo incorpora CVA y DVA en el cálculo de sus resultados de las carteras de negociación. El CVA es un ajuste a la valoración de los derivados *over the counter* (OTC) como consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contraparte.

Su cálculo tiene en cuenta la exposición potencial con cada contraparte en cada plazo futuro. El CVA para una determinada contraparte sería igual a la suma del CVA para todos sus plazos. Para calcular esta métrica se tienen en cuenta los siguientes *inputs*: exposición esperada, pérdida en caso de impago, probabilidad de impago y curva de factores de descuento.

El ajuste a la valoración de débito (DVA) es un ajuste de valoración similar al CVA, pero en este caso como consecuencia del riesgo del Grupo que asumen nuestras contrapartes en derivados OTC.

4.3 Principales métricas de riesgo de mercado de negociación

Los niveles de riesgo en la actividad de negociación se han mantenido históricamente bajos en 2019, en un entorno complejo marcado por la incertidumbre derivada de las disputas comerciales, los bajos tipos de interés, el Brexit y otros riesgos geopolíticos en varias unidades. Las exposiciones en las carteras de negociación son bajas respecto a años anteriores en todos los factores de riesgo.

Los riesgos de las actividades de negociación provienen fundamentalmente de las actividades con clientes en instrumentos no complejos, concentrándose la cobertura en los riesgos de tipo de interés y tipo de cambio. La contribución al riesgo de las posiciones propias en carteras de negociación se ha reducido sustancialmente respecto a ejercicios anteriores.

Durante 2019, en general se observó un reducido consumo de los límites establecidos para las actividades de negociación, que se establecen de manera coherente con el apetito de riesgo definido en el Grupo para este tipo de actividad. Los menores niveles de riesgo también son evidentes incluso en situaciones de estrés, como se observa en los resultados de pérdidas derivadas de los ejercicios de *stress test* realizados de forma recurrente para evaluar posibles riesgos no recogidos en las métricas habituales de control y seguimiento de los riesgos de negociación.

Requerimientos de capital por riesgo de mercado

Los requerimientos de capital de riesgo de mercado se determinan tanto mediante modelos internos como estándar.

A cierre del ejercicio 2019, el Grupo recibió autorización del BCE para utilizar los modelos internos de riesgo de mercado para calcular el capital regulatorio en las carteras de negociación de las unidades de España, Chile y México, así como la aprobación para ampliar el modelo interno de España a *Santander London Branch*. El Grupo está trabajando para extender gradualmente esa aprobación al resto de nuestras filiales y está colaborando estrechamente con el BCE para conseguir ese objetivo, así como en el análisis de impacto de los nuevos requerimientos descritos en los documentos recientemente publicados por el Comité de Basilea para reforzar la posición de capital de las entidades financieras.

En este sentido, Santander ha lanzado una nueva iniciativa global denominada *Market Risk Advanced Platform* (MRAP) para transformar y fortalecer nuestra estructura actual de riesgo de mercado en consonancia con los nuevos requerimientos del marco regulatorio de riesgo de mercado (FRTB), así como para adaptar los modelos internos de riesgos a las últimas directrices del *Targeted Review of Internal Models (*TRIM) y a las expectativas del supervisor.

Este programa adopta un enfoque multidisciplinar y multi-geográfico, con la participación de todas nuestras entidades que desarrollan actividades con riesgo de mercado y de todos los grupos de interés pertinentes, incluidos Riesgo de mercado, Tecnología, *Front Office,* Asuntos Regulatorios y Cumplimiento.

El programa MRAP introduce mejoras significativas en cuanto a arquitectura funcional y de TI y en los modelos operativos del Grupo, promoviendo la generación de sinergias entre todas las iniciativas y recursos.

Por lo tanto, el capital regulatorio consolidado por el modelo interno de riesgo de mercado para el Grupo se obtiene sumando el capital regulatorio de las filiales para las que se cuenta con la correspondiente aprobación del BCE. Se trata de un criterio conservador a la hora de consolidar el capital del Grupo, ya que no se tienen en cuenta los ahorros en capital que se derivarían del efecto de diversificación geográfica.

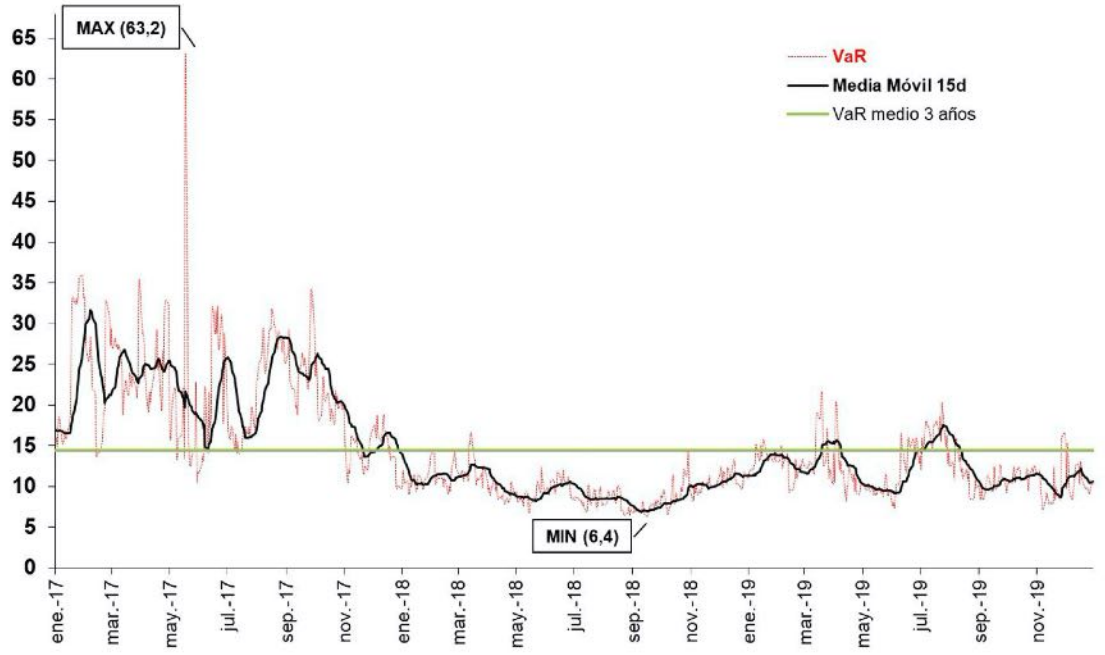
Como consecuencia de esa aprobación, el capital regulatorio de la actividad de negociación para el perímetro afectado se calcula mediante métodos avanzados, utilizando el VaR, el *Stressed* VaR y la exigencia de capital por riesgo incremental (IRC) como métricas fundamentales, en línea con los nuevos requerimientos de los acuerdos de Basilea, y concretamente la CRR.

Análisis del VaR

Durante el año, el Grupo mantuvo su estrategia de centrar su actividad de negociación en el negocio de clientes, minimizando en lo posible las exposiciones a riesgo direccional abiertas en términos netos y manteniendo su diversificación geográfica y por factor de riesgo. Este hecho se ha reflejado en el VaR de la cartera de negociación de SCIB, que, pese a la volatilidad de los mercados, especialmente en los tipos de interés y en los tipos de cambio, permaneció la mayor parte del tiempo por debajo de la tendencia de los últimos tres años y cerró diciembre en 10,3 millones de euros.

VaR 2017-2019

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día



En 2019 el VaR fluctuó entre 21,6 millones y 7,1 millones de euros. Las variaciones más significativas han estado ligadas a los cambios en la exposición a tipo de cambio y tipo de interés, así como a la volatilidad del mercado.

El VaR medio en 2019 fue de 12,1 millones de euros, ligeramente superior al nivel de 2018 pero inferior al de 2017 (9,7 millones de euros en 2018 y 21,5 millones de euros en 2017).

Riesgo por factor

En la siguiente tabla se recogen los valores medios y últimos del VaR al 99% por factor de riesgo en los últimos tres años, así como los valores mínimos y máximos en 2019 y el ES al 97,5% a cierre de diciembre de 2019:

Estadísticas de VaR y *Expected Shortfall* por factor de riesgo[A]

Millones de euros, VaR a 99% y ES a 97.5% con un horizonte temporal de 1 día

	2019					2018		2017	
	VaR (99%)				ES (97.5%)	VaR		VaR	
	Min	Promedio	Max	Último	Latest	Average	Latest	Average	Latest
Total negociación	**7,1**	**12,1**	**21,6**	**10,3**	**9,5**	**9,7**	**11,3**	**21,5**	**10,2**
Efecto diversificación	(4,3)	(8,2)	(24,6)	(9,9)	(8,8)	(9,3)	(11,5)	(8,0)	(7,6)
Tipo de interés	6,6	10,0	17,6	9,2	7,6	9,4	9,7	16,2	7,9
Renta variable	1,0	2,9	15,3	4,8	4,6	2,4	2,8	3,0	1,9
Tipo de cambio	1,8	3,9	8,4	2,6	2,8	3,9	6,2	6,6	3,3
Spread de crédito	2,1	3,4	4,8	3,5	3,2	3,4	4,1	3,6	4,6
Materias primas	—	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Total Europa	**4,2**	**6,3**	**11,6**	**10,1**	**6,8**	**5,0**	**5,5**	**6,8**	**6,3**
Efecto diversificación	(2,9)	(6,9)	(15,2)	(8,3)	(8,8)	(6,7)	(8,2)	(6,1)	(6,1)
Tipo de interés	3,6	6,0	12,8	8,2	6,5	5,0	5,8	6,1	5,7
Renta variable	0,4	1,9	5,1	4,9	4,4	1,1	1,2	1,1	0,5
Tipo de cambio	1,0	1,9	3,8	1,9	1,4	1,7	2,1	2,0	1,4
Spread de crédito	2,1	3,4	5,1	3,5	3,2	3,9	4,6	3,7	4,7
Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total Norteamérica	**1,5**	**3,5**	**5,1**	**3,8**	**4,0**	**7,2**	**8,3**	**7,6**	**4,3**
Efecto diversificación	(0,4)	(1,3)	(3,6)	(2,1)	(1,2)	(4,8)	(2,7)	(4,7)	(3,5)
Tipo de interés	1,5	2,6	4,0	3,4	2,6	6,4	7,7	7,6	4,6
Renta variable	0,1	0,2	0,6	0,1	0,1	0,1	—	0,4	0,0
Tipo de cambio	0,4	2,0	4,1	2,4	2,4	5,5	3,3	4,2	3,3
Total Sudamérica	**5,5**	**9,5**	**20,7**	**6,0**	**6,1**	**7,2**	**10,0**	**18,7**	**7,8**
Efecto diversificación	(0,4)	(2,9)	(13,4)	(3,8)	(2,6)	(3,5)	(2,3)	(2,9)	(3,4)
Tipo de interés	4,9	7,8	19,6	5,9	5,4	6,4	6,6	14,8	7,4
Renta variable	0,4	2,0	7,0	1,7	1,6	2,5	2,9	3,2	1,9
Tipo de cambio	0,6	2,6	7,6	2,1	1,7	1,9	2,9	3,5	2,0

A. En Norteamérica y Sudamérica, los niveles de VaR de spreads de crédito y materias primas no se muestran por separado debido a su escasa o nula materialidad.

El VaR a cierre de diciembre descendió ligeramente (0,8 millones de euros) respecto al cierre de 2018, mientras que el VaR medio aumentó en 2,4 millones de euros. Por factor de riesgo, el VaR medio aumentó ligeramente en tipos de interés y renta variable debido a la mayor volatilidad del mercado. Por área geográfica, el VaR aumentó en Europa y Sudamérica, aunque permaneció en niveles bajos.

La evolución de VaR por factor de riesgo ha seguido una tendencia en general estable en los últimos años. Los saltos transitorios en el VaR de los diversos factores se explican más por aumentos puntuales de la volatilidad de los precios de mercado que por variaciones significativas de las posiciones.

Backtesting

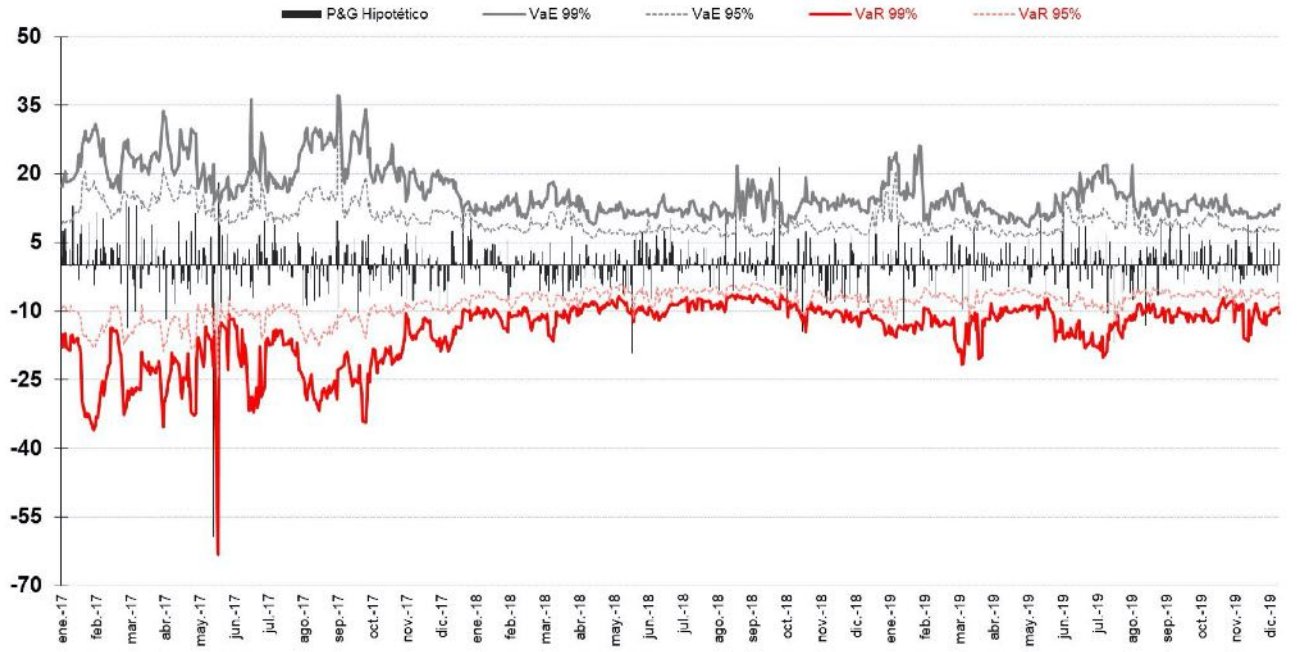
Las pérdidas reales pueden diferir de las pronosticadas por el VaR por distintas razones relacionadas con las limitaciones de esta métrica. El Grupo realiza periódicamente análisis y pruebas de contraste del modelo de cálculo del VaR para confirmar su fiabilidad, como se explica en la sección 4.2 'Gestión del riesgo de mercado de negociación' en Metodologías. Las pruebas más importantes consisten en ejercicios de *backtesting*:

En el *backtesting* de P&G hipotético y para el total de la cartera, se produjeron dos excepciones del VaR al 99%, el 5 de agosto y el 2 de septiembre, debido al aumento de la volatilidad de mercado provocado por las disputas comerciales entre EE.UU. y China y la incertidumbre política en Argentina.

En 2019 no hubo excepciones de VaE al 99%. El número de excepciones observadas en 2019 es coherente con las hipótesis especificadas en el modelo de cálculo de VaR.

Backtesting de cartera de negociación: resultados diarios vs. VaR día anterior

Million de euros



Gestión del riesgo de derivados

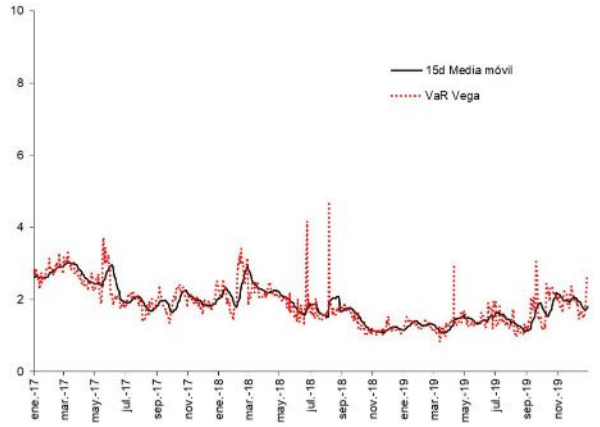
Nuestra actividad de derivados está enfocada principalmente a la venta de productos de inversión y a la cobertura de riesgos para clientes. La gestión de riesgos está orientada a que el riesgo neto abierto sea el menor posible.

Este tipo de operaciones incluye opciones tanto de renta variable como de renta fija y de tipo de cambio. Las unidades donde se ha realizado principalmente esta actividad son: España, Brasil, el Reino Unido y México.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del riesgo VaR Vega[5] del negocio de derivados durante los tres últimos años. Se observa que ha fluctuado en torno a una media de 2 millones de euros. En general, los periodos de niveles superiores de VaR se relacionan con episodios de aumentos significativos de la volatilidad en los mercados, por ejemplo como consecuencia de las disputas comerciales de EE.UU. con China y Europa y de los periodos de incertidumbre política en algunas de las geografías donde el Grupo opera.

Evolución del riesgo (VaR) del negocio de derivados

Millones de euros.
VaR Vega al 99% con horizonte temporal de un día



En cuanto al VaR por factor de riesgo, la exposición media se atribuyó sobre todo a: tipos de interés, renta variable y tipos de cambio, con un riesgo medio en 2019 (1,5 millones de euros) ligeramente inferior al de 2018 y 2017.

Esto se muestra en la siguiente tabla:

Derivados financieros. Riesgo (VaR) por factor de riesgo

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día

	2019				2018		2017	
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último	Promedio	Último	Promedio	Último
VaR Vega Total	**0,8**	**1,5**	**3,1**	**2,6**	**1,8**	**1,1**	**2,3**	**2,5**
Efecto diversificación	(0,4)	(1,1)	(4,3)	(1,3)	(1,4)	(1,4)	(1,5)	(0,6)
VaR Tipo de interés	0,4	1,1	3,9	2,7	0,9	0,9	1,3	0,7
VaR Renta variable	0,5	0,8	2,0	0,8	1,2	1,0	1,5	1,4
VaR Tipo de cambio	0,3	0,6	1,5	0,4	1,1	0,6	0,9	1,0
VaR Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—

Santander sigue teniendo una exposición muy limitada a instrumentos o vehículos estructurados complejos, reflejo de una cultura de riesgos en la que la prudencia en la gestión constituye una de sus principales señas de identidad.

Al cierre de diciembre de 2019, el Grupo tenía las siguientes exposiciones en esta área:

- *Hedge funds*: la exposición era de 90 millones de euros, indirecta en su totalidad, actuando como contraparte en operaciones de derivados. El riesgo con este tipo de contrapartes se analiza caso a caso, estableciendo los porcentajes de colateralización en función de las características y activos de cada fondo.
- *Monolines*: sin exposición al final de diciembre de 2019.

La política del Grupo respecto a la aprobación de nuevas operaciones relacionadas con estos productos continúa siendo extremadamente prudente y conservadora, y está sujeta a una estricta supervisión por parte de su alta dirección.

Análisis de escenarios

Durante 2019, se han calculado y analizado periódicamente (al menos mensualmente) diferentes escenarios de estrés, a nivel local y global, de filiales y de Grupo, sobre todas las carteras de negociación y considerando los mismos supuestos por factor de riesgo.

Escenario de máxima volatilidad (*worst case*)

A este escenario se le presta una atención especial, al combinar movimientos históricos de los factores de riesgo con un análisis *ad-hoc* para desechar combinaciones de variaciones muy improbables (p.e. bajadas fuertes de la bolsa junto a un descenso de la volatilidad). Se aplica una volatilidad histórica equivalente a seis desviaciones típicas en una distribución normal. El escenario está definido tomando para cada factor de riesgo aquel movimiento que supone una mayor pérdida potencial en la cartera, descartando las combinaciones más improbables en términos económico-financieros.

A cierre de diciembre de 2019, dicho escenario implicaba, para la cartera global, subidas de las curvas de tipos de interés en los mercados de América del Sur y bajadas en los mercados de América del Norte, caídas de las bolsas, depreciación de todas las divisas frente al euro y aumentos de los spreads de crédito.

La siguiente tabla muestra los resultados de este escenario a cierre de diciembre de 2019:

Escenario de estrés: máxima volatilidad (worst case)

Millones de euros. Datos Dic. 2019

	Tipo de interés	Renta variable	Tipo de cambio	Spread crédito	Materias primas	Total
Total Negociación	**(34,7)**	**(26,6)**	**(16,6)**	**(9,2)**	**—**	**(87,1)**
Europa	(2,6)	(18,7)	(7,5)	(9,2)	—	(38,0)
Norteamérica	(6,1)	(0,1)	(4,8)	—	—	(11,0)
Sudamérica	(26,0)	(7,8)	(4,3)	—	—	(38,1)

Del resultado del análisis se desprende que el quebrantoeconómico que sufriría el Grupo en sus carteras de negociación, a precio de mercado, sería, suponiendo que se dieran en el mercado los movimientos de estrés definidos en el peor escenario, de 87,1 millones de euros, pérdida que afectaría principalmente a Europa (por este orden: renta variable, *spread* de crédito, tipos de cambio y tipos de interés) y a Sudamérica (por este orden: tipos de interés, renta variable y tipos de cambio).

Otros escenarios globales del estrés

"Crisis abrupta": escenario *ad hoc* con bruscos movimientos de los mercados. Subida de las curvas de tipos de interés, marcado descenso de las bolsas, fuerte apreciación del dólar frente al resto de divisas, subida de la volatilidad y aumento de los *spreads* crediticios.

"Crisis *subprime*": escenario histórico de crisis por las hipotecas en Estados Unidos. El objetivo del análisis es capturar el impacto en los resultados de la disminución de la liquidez en los mercados. Se utilizaron dos horizontes temporales distintos, un día y 10 días, y ambos casos mostraron bajadas de las bolsas, descensos de los tipos de interés en los mercados *core* y subidas en los emergentes, además de la apreciación del dólar estadounidense frente a otras divisas.

"Escenario plausible *forward-looking*": escenario hipotético plausible definido a nivel local en las unidades de riesgo de mercado, basado en las posiciones de las carteras y juicio experto sobre los movimientos a corto plazo de las variables de mercado que pueden afectar negativamente a dichas posiciones.

"Escenario adverso de la EBA": escenario planteado por la EBA dentro de su ejercicio de estrés. Este escenario refleja los riesgos sistémicos que se consideran las mayores amenazas a la estabilidad del sector bancario de la Unión Europea.

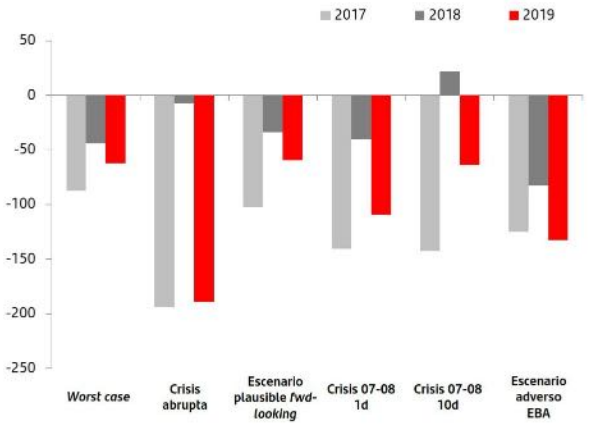
Análisis de los "*reverse stress tests*", en los que se parte del establecimiento de un resultado predefinido (inviabilidad de un modelo de negocio o posibilidad de quiebra) y, posteriormente, de los escenarios y movimientos de los factores de riesgo que podrían hacer que la situación se materializara.

Mensualmente se elabora y distribuye un informe de evaluación de escenarios de estrés consolidado con las explicaciones de las principales variaciones de los resultados para los distintos escenarios y unidades. También hay establecido un mecanismo de alerta, cuando la pérdida de un escenario es elevada en términos históricos y/o del capital consumido por la cartera en cuestión, comunicándose al responsable de negocio correspondiente.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de los escenarios globales mensuales para los tres últimos años:

Resultados del estrés. Comparativa de escenarios 2017-2019 (medias anuales)

Millones de euros.
VaR Vega al 99% con horizonte temporal de un día



Adicionalmente se valoran otros escenarios de estrés con carácter trimestral, como el *reverse stress test*, escenarios de iliquidez y escenarios de concentración con relación a ajustes por valoración adicionales y exigencia de capital por riesgo incremental.

Relación con las partidas de balance

A continuación se muestran las partidas del balance de posición consolidada del Grupo que están sujetas a riesgo de mercado, distinguiendo las posiciones cuya principal métrica de riesgo es el VaR de aquellas cuyo seguimiento de riesgo se lleva a cabo mediante otras métricas.

Relación de métricas de riesgo con los saldos de balance consolidado del Grupo

Millones de euros. Datos a Dic. 2019

		Métrica principal de riesgo de mercado		
Activos sujetos a riesgo de mercado	**Saldo en Balance**	**VaR**	**Otras**	**Principal fuente de riesgo en "Otras"**
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067		101.067	Tipo de interés
Activos financieros mantenidos para negociar	108.230	107.522	708	Tipo de interés, spread crediticio
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.911	3.310	1.601	Tipo de interés, renta variable
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	62.069	61.405	664	Tipo de interés
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.708		125.708	Tipo de interés, spread crediticio
Activos financieros a coste amortizado	995.482		995.482	Tipo de interés
Derivados - contabilidad de coberturas	7.216	7.216	—	Tipo de interés, tipo de cambio
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.702		1.702	Tipo de interés
Resto activos balance	116.310			
Total Activo	**1.522.695**			
Pasivos sujetos a riesgo de mercado				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	77.139	76.849	290	Tipo de interés, spread crediticio
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	60.995	60.211	784	Tipo de interés
Pasivos financieros a coste amortizado	1.230.745		1.230.745	Tipo de interés, spread crediticio
Derivados - contabilidad de coberturas	6.048	6.048	—	Tipo de interés, tipo de cambio
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	269		269	Tipo de interés
Resto pasivos balance	36.840			
Total Pasivo	**1.412.036**			
Patrimonio	**110.659**			

4.4 Gestión del riesgo estructural de balance

Gestión límites y sistema de control

El control del riesgo estructural y los mecanismos de supervisión se definen en las políticas establecidas por el órgano de gestión teniendo en cuenta los requerimientos establecidos por los reguladores y la declaración de apetito de riesgo del Grupo. Estos mecanismos de control tienen en cuenta los distintos subtipos de riesgos estructurales, así como las implicaciones, contingencias e interrelaciones que existen entre ellos.

La principal función de riesgo estructural en la segunda línea de defensa es la medición, el análisis y el control de métricas que garantizan que el nivel de riesgo estructural de balance esté alineado con las políticas, límites y apetito de riesgo aprobados del Grupo. En particular:

- Con carácter mensual, cálculo, análisis y seguimiento de la posición, evolución y tendencias de riesgos estructurales a través de los distintos ejes y niveles definidos, con información periódica a la alta dirección para aportar una visión general del perfil de riesgo y, en caso necesario, solicitar medidas de actuación para las líneas de negocio.
- Aceptación de límites de riesgo estructural y productos, operaciones y apetito de riesgo.
- Definición y seguimiento de modelos y políticas.

Como ya se ha descrito en relación con el riesgo de mercado de negociación, en el marco del plan de límites anual también se establecen los límites de riesgos estructurales de balance correspondientes al nivel de apetito de riesgo del Grupo.

Los principales límites utilizados por Santander son los siguientes:

- Riesgo de tipo de interés estructural del balance:
  - Límite de sensibilidad del margen financiero en un horizonte inferior a 1 año.
  - Límite de sensibilidad del valor económico de los fondos propios.
- Riesgo de tipo de cambio estructural:
  - Posición neta en cada divisa (para las posiciones de cobertura de resultados).

En caso de producirse un exceso sobre uno de estos límites o sus sub-límites, los responsables de la gestión del riesgo deben explicar los motivos del mismo y facilitar el plan de acción para corregirlo.

Metodologías

a) Riesgo de interés estructural

El Grupo analiza la sensibilidad del valor económico de los fondos propios y margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés, así como sus distintas fuentes y subtipos de riesgo. Estas sensibilidades miden el impacto de los cambios de los tipos de interés en el valor de un instrumento financiero, una cartera o el Grupo en su conjunto, y el impacto en la estructura de rentabilidad en el horizonte temporal para el que se calcula el margen de intereses.

Atendiendo a la posición de tipo de interés del balance y a la situación y perspectivas del mercado, se acuerdan las medidas financieras para adecuar dicho posicionamiento al definido por el Grupo. Estas medidas pueden abarcar desde la toma de posiciones en mercados hasta la definición de las características de tipo de interés de nuestros productos comerciales.

Las métricas usadas por el Grupo para el control del riesgo de tipo de interés en estas actividades son el *gap* de repreciación, las sensibilidades del margen financiero y del valor económico de los fondos propios a variaciones de los niveles de tipos de interés, la duración de los recursos propios y el valor en riesgo (VaR), a efectos de cálculo de capital económico.

b) *Gap* de tipos de interés de activos y pasivos

Es el concepto básico para identificar el perfil de riesgo de tipo de interés de la entidad y mide la diferencia entre la cantidad de activos sensibles y pasivos sensibles dentro y fuera del balance que se reprecian (esto es, que vencen o revisan tipos) en momentos determinados del tiempo (llamados *buckets*). Permite una aproximación inmediata a la sensibilidad del balance de una institución y su impacto en margen de intereses y valor económico de los fondos propios ante variaciones de los tipos de interés.

c) Sensibilidad del margen de intereses

El margen de intereses (NII, por sus siglas en inglés) se calcula como la diferencia entre los ingresos por intereses sobre activos y el coste de los intereses de los pasivos del *banking book* durante un horizonte temporal determinado de 1 año. La sensibilidad del NII es la diferencia entre el margen calculado con un escenario seleccionado y el calculado con un escenario base. Por tanto, puede haber tantas sensibilidades del NII como escenarios considerados. Esta métrica permite identificar riesgos a corto plazo y complementa la sensibilidad del valor económico de patrimonio neto.

d) Sensibilidad del valor económico de los fondos propios

Mide el riesgo de tipo de interés implícito en el valor económico de los fondos propios (EVE, por sus siglas en inglés) que, a efectos del riesgo de tipo de interés, se define como la diferencia entre el valor actual neto de los activos menos el valor actual neto de los pasivos exigibles, sobre la base de la incidencia que tendría una variación de los tipos de interés en dichos valores actuales. La sensibilidad del valor económico de los fondos propios se obtiene como la diferencia entre dicho valor económico calculado con un escenario seleccionado y el calculado con un escenario base.

Por tanto, puede haber tantas sensibilidades del valor económico de fondos propios como escenarios considerados. Esta métrica permite identificar riesgos a largo plazo y complementa la sensibilidad del NII.

e) Tratamiento de pasivos sin vencimiento definido

En el modelo corporativo, el volumen total de los saldos de cuentas sin vencimiento se divide entre saldos estables y saldos inestables. Esta separación se obtiene utilizando un

modelo que se basa en la relación entre los saldos y sus propias medias móviles.

A partir de este modelo simplificado se obtienen los flujos de de caja mensuales, con los que se calculan las sensibilidades NII y EVE.

f) Tratamiento del prepago de determinados activos

El riesgo de prepago potencial afecta principalmente a las hipotecas a tipo fijo en las filiales en las que los tipos contractuales de esas carteras se encuentran en niveles bajos comparados con los niveles de mercado. Este riesgo es modelizado por dichas filiales y se incluye en las métricas utilizadas para seguir el apetito de riesgo.

g) *Value at Risk* (VaR)

Para la actividad de balance y carteras de inversión, el VaR se define como el percentil 99% de la función de distribución de pérdidas del valor económico de los fondos propios, calculado teniendo en cuenta el valor de mercado actual de las posiciones, a partir de los retornos obtenidos en los dos últimos años, con un nivel de confianza estadística particular y para un horizonte temporal definido. Al igual que para las carteras de negociación, se utiliza una ventana temporal de dos años, o al menos 520 días desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

h) Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El seguimiento de estas actividades se realiza mediante medidas de posición, VaR y resultados, con periodicidad diaria.

i) Riesgo de renta variable estructural

El seguimiento de estas actividades es realizado a través de medidas de posición, VaR y resultados, con periodicidad mensual.

4.5 Principales métricas de riesgo estructural de balance

El perfil de riesgo de mercado inherente al balance del Grupo, en relación con sus volúmenes de activos y patrimonio neto, así como con el margen de intereses presupuestado, se mantuvo en niveles moderados en 2019, en línea con los ejercicios anteriores.

El riesgo de tipo de interés originado por la banca comercial en cada filial se traspasa a efectos de gestión (a través de un sistema de transferencias internas de riesgo) a la división Financiera local responsable última de la gestión del riesgo estructural de la filial, generado por la propia evolución de los tipos de interés.

Es práctica habitual del Grupo medir el riesgo de tipo de interés utilizando modelos estadísticos, aplicando estrategias de mitigación del riesgo estructural mediante instrumentos de tipos de interés tales como carteras de bonos de renta fija e instrumentos derivados, para mantener el perfil de riesgo en niveles adecuados al apetito de riesgo aprobado por el consejo de administración.

Riesgo de tipo de interés estructural

Europa

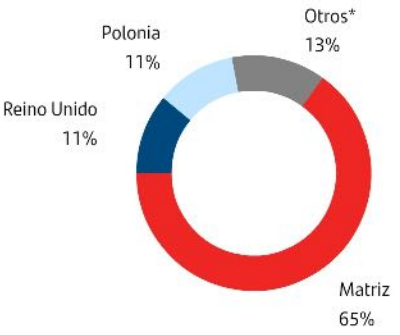
Los balances principales, los de la Matriz y Santander UK, en mercados maduros y en un entorno de tipos de interés bajos, suelen presentar sensibilidades del valor económico de los fondos propios y del margen de intereses positivas a subidas de tipos de interés.

En 2019 se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de recursos propios.

Al cierre de diciembre de 2019, el riesgo sobre el margen de intereses en un horizonte a un año, medido como su sensibilidad a variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, se concentraba en las curvas de tipos de interés del euro, con 479 millones de euros, de la libra esterlina, con 69 millones de euros, del zloty polaco, con 60 millones de euros y del dólar estadounidense, con 13 millones de euros, todos ellos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

Sensibilidad del margen de intereses (NII)

% sobre el total

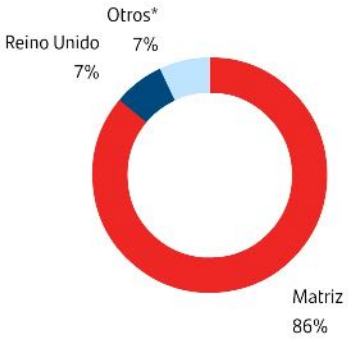


* Otros: Portugal y SCF.

A la misma fecha, el riesgo más relevante sobre el valor económico de patrimonio neto, medido como su sensibilidad a variaciones paralelas del peor escenario de ± 100 puntos básicos, se concentraba en las curvas de tipos de interés del euro con 5.178 millones de euros, de la libra esterlina con 377 millones de euros, del dólar estadounidense con 301 millones de euros y del zloty polaco con 41 millones de euros, todos ellos relacionados con riesgos de recorte de tipos de interés.

Sensibilidad del valor económico de fondos propios (EVE)

% sobre el total



* Otros: Polonia, Portugal y SCF.

Norteamérica

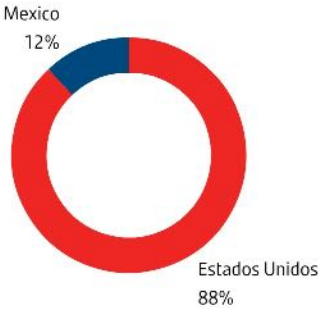
Los balances de Norteamérica suelen presentar sensibilidades de EVE y del margen de intereses positivas a subidas de tipos de interés, excepto el EVE en México.

En 2019 se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de recursos propios.

A cierre de diciembre, el riesgo sobre el margen de intereses bajo un horizonte de un año, medido como su sensibilidad a variaciones paralelas del peor escenario de ± 100 puntos básicos, se encontraba principalmente en EE. UU. (65 millones de euros), como se muestra en el gráfico siguiente:

Sensibilidad del margen financiero (NII)

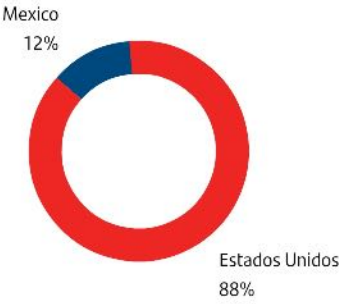
% sobre el total



El riesgo sobre el valor económico de los fondos propios a una año, medido como la sensibilidad del mismo ante variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, también se daba en EE.UU. (536 millones de euros).

Sensibilidad del valor económico de fondos propios (EVE)

% sobre el total



Sudamérica

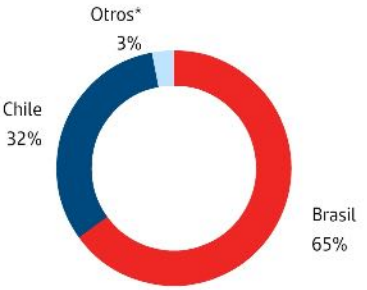
Los balances de Sudamérica suelen estar posicionados para recortes de tipos tanto en el valor económico de los fondos propios como en el margen de intereses.

Durante 2019, se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de fondos propios.

A cierre de diciembre, el riesgo sobre el margen de intereses a un horizonte de un año, medido como su sensibilidad ante variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, se encontraba principalmente en dos países, Brasil (74 millones de euros), como se muestra en el gráfico siguiente.

Sensibilidad del margen financiero (NII)

% sobre el total

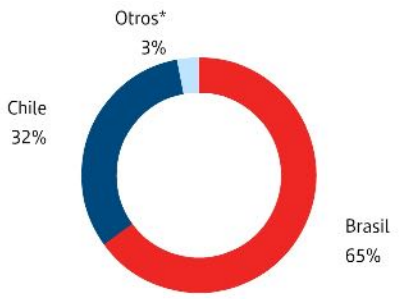


* Otros: Argentina, Peru y Uruguay.

El riesgo sobre el valor económico de los fondos propios a un año, medido como la sensibilidad del mismo ante variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, también estaba en Brasil (456 millones de euros).

Sensibilidad del valor económico de fondos propios (EVE)

% sobre el total



* Otros: Argentina, Perú y Uruguay.

Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El riesgo de tipo de cambio estructural se deriva de las operaciones del Grupo en divisas, relacionado principalmente con las inversiones financieras permanentes, sus resultados y las coberturas de ambos.

La gestión de este riesgo es dinámica y trata de limitar el impacto en la ratio *core* capital de los movimientos de los tipos de cambio. En 2019, los niveles de cobertura de la ratio core capital por riesgo de tipo de cambio se han mantenido cerca del 100%.

En diciembre de 2019 las mayores exposiciones de carácter permanente (con su potencial impacto en patrimonio) se materializaban, por este orden, en reales brasileños, dólares estadounidenses, libras esterlinas, pesos chilenos, pesos mexicanos y zlotys polacos. El Grupo cubre parte de estas posiciones, que son de carácter permanente, mediante instrumentos financieros derivados de tipo de cambio.

Adicionalmente, la división Financiera es responsable de la gestión del riesgo de tipo de cambio de los resultados y dividendos esperados del Grupo en aquellas filiales cuya moneda base es distinta del euro.

Riesgo de renta variable estructural

El Grupo mantiene posiciones de renta variable en su balance (*banking book*), adicionalmente a las de la cartera de negociación. Dichas posiciones se mantienen como instrumentos de patrimonio o como participaciones, según el porcentaje de propiedad o control.

La cartera de renta variable y participaciones del *banking book* a cierre de diciembre de 2019 está diversificada entre valores de distintos países, como España, China, Marruecos y Polonia. La mayor parte de la cartera está invertida en los sectores financieros y de seguros. Entre otros sectores con asignaciones de menor exposición están los de actividades inmobiliarias y Administraciones públicas.

Las posiciones de renta variable estructural están expuestas a riesgo de mercado. Para estas posiciones se realizan cálculos de VaR utilizando series de precio de mercado o *proxies*. A cierre de diciembre de 2019 el VaR al 99% a un día fue de 170 millones de euros (180 millones y 262 millones de euros a cierre de 2018 y 2017, respectivamente).

VaR estructural

Con una métrica homogénea como el VaR se puede hacer un seguimiento del riesgo de mercado total del *banking book* excluyendo la actividad de negociación de SCIB (la evolución del VaR de esta actividad se describe en la sección 4.3 'Principales métricas del riesgo de mercado de negociación'), distinguiendo entre renta fija (considerando tanto tipo de interés como *spread* crediticio para las carteras ALCO), tipos de cambio y renta variable.

En general, puede decirse que el VaR estructural no es sustancial en términos del volumen de activos o de recursos propios del Grupo.

VaR estructural

Millones de euros. VaR al 99% con un horizonte temporal a un día

	2019				2018		2017	
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último	Promedio	Último	Promedio	Último
VaR no negociación	**438,2**	**511,4**	**729,1**	**729,1**	**568,5**	**556,8**	**878,0**	**815,7**
Efecto diversificación	(225,5)	(304,2)	(404,3)	(402,0)	(325,0)	(267,7)	(337,3)	(376,8)
VaR Tipo de interés[A]	224,7	345,6	629,7	629,7	337,1	319,5	373,9	459,6
VaR Tipo de cambio	283,5	308,1	332,1	331,7	338,9	324,9	546,9	471,2
VaR Renta variable	155,5	161,9	171,7	169,8	217,6	180,1	294,5	261,6

A. Incluye VaR por spread crediticio en las carteras ALCO.

4.6 Gestión del riesgo de liquidez

Las responsabilidades de la función de riesgo de liquidez en la segunda línea de defensa son:

- Supervisar la gestión de riesgo de liquidez realizada por la primera línea de defensa.
- Comprobar el cumplimiento de las políticas y límites de liquidez establecidos y evaluar si los negocios permanecen dentro de los límites establecidos en nuestro apetito de riesgo. Informar, en caso necesario, sobre el riesgo, el apetito de riesgo y los incumplimientos del mismo a los órganos de gobierno pertinentes.
- Expresar una opinión sobre las propuestas de negocio y cuestionarlas. Aportar a la alta dirección y las unidades de negocio los elementos necesarios para la comprensión del riesgo de liquidez de las distintas áreas y actividades de negocio.
- Proporcionar una visión consolidada de la exposición al riesgo de liquidez, incluido el perfil de riesgo de liquidez.
- Facilitar evaluaciones detalladas de los riesgos sustanciales de liquidez y monitorizar de cerca los riesgos emergentes.
- Definir las métricas que se utilizarán para medir el riesgo de liquidez, revisar y cuestionar el apetito de riesgo de liquidez y las propuestas sobre límites de menor nivel de la primera línea de defensa.
- Confirmar si existen procedimientos de liquidez adecuados para gestionar el negocio dentro del apetito de riesgo.

Metodologías

El Grupo realiza la medición del riesgo de liquidez a través de varias herramientas y métricas que cubren los diversos factores de riesgo definidos dentro de este riesgo.

a) *Buffer* de liquidez

El *buffer* representa una parte del total de liquidez disponible de una entidad para hacer frente a potenciales retiradas de fondos (salidas de liquidez) que puedan surgir como consecuencia de periodos de tensión. En concreto, el *buffer* consiste en un conjunto de recursos líquidos, libres de cargas, disponibles para su uso inmediato y que son susceptibles de generar liquidez de una forma ágil sin incurrir en pérdidas o descuentos excesivos.

El *buffer* de liquidez es utilizado por el Grupo como una herramienta que forma parte del cálculo de la mayor parte de las métricas de liquidez, y es además una métrica en sí misma con límites definidos para cada filial.

b) *Liquidity Coverage Ratio* (LCR)

El LCR tiene una definición regulatoria y su objetivo es promover la resistencia a corto plazo del perfil de riesgo de liquidez de los bancos, garantizando que disponen de suficientes activos líquidos de alta calidad para soportar un escenario de tensión considerable (estrés idiosincrásico y de mercado) durante 30 días naturales.

c) Métrica de liquidez mayorista

Esta métrica mide el número de días de supervivencia del Grupo si utilizara sus activos líquidos para hacer frente a las pérdidas de liquidez asumiendo salidas de financiación mayorista sin renovación posible durante un horizonte temporal determinado. También se usa como métrica interna de liquidez de corto plazo que contribuye a reducir el riesgo de dependencia de la financiación mayorista.

d) *Net Stable Funding Ratio (NSFR)*

La NSFR o ratio de financiación estable es una de las métricas utilizadas por el Grupo para la medición del riesgo de liquidez a largo plazo. Es una métrica regulatoria definida como el cociente entre la cantidad de financiación estable disponible y la cantidad de financiación estable requerida. Esta métrica exige a los bancos mantener un balance de situación sólido en el que los activos y actividades fuera de balance se financian con pasivos estables.

e) Métricas de *Asset Encumbrance*

El Grupo usa, al menos, dos tipos de métrica para la medición del riesgo de *asset encumbrance*, primero, la ratio *asset encumbrance*, que calcula la proporción del total de activos con cargas frente al total de activos de la entidad. Y segundo, la ratio de *asset encumbrance* estructural, que mide la proporción de activos con cargas por operativa de financiación estructural (principalmente emisiones colateralizadas de largo plazo y financiación con bancos centrales).

f) Otros indicadores adicionales de liquidez

Además de las herramientas tradicionales para medir el riesgo de liquidez, tanto el riesgo a corto plazo como el riesgo a largo plazo o de financiación, el Grupo ha establecido una serie de indicadores adicionales de liquidez que complementen a aquellos y sirvan para medir otros factores de riesgo de liquidez no cubiertos. Esos indicadores incluyen métricas de concentración como son la principal y las cinco mayores contrapartidas proveedoras de financiación, o la distribución de la financiación por plazos de vencimiento.

g) Análisis de escenarios de liquidez

Como pruebas de estrés de liquidez el Grupo utiliza cuatro escenarios estándar:

i. Un escenario idiosincrático donde se considera eventos que únicamente repercuten negativamente al Grupo;

ii. Un escenario de mercado local como aquel que considera eventos con repercusiones negativas graves para el sistema financiero o la economía real del país de la entidad;

iii. Un escenario de mercado global, que es aquel que considera eventos con repercusiones negativas graves para el sistema financiero global; y

iv. Un escenario combinado formado por una combinación de acontecimientos idiosincrásicos y de mercado (local y global) más severos que se producen de forma simultánea e interactiva.

En Santander utilizamos los resultados de estos escenarios de estrés como herramientas que, en combinación con otras, sirven para determinar el apetito de riesgo y apoyar la toma decisiones de negocio.

h) Indicadores de alerta temprana de liquidez

El sistema de indicadores de alerta temprana de liquidez está compuesto por indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten la identificación anticipada de situaciones de estrés de liquidez o de potenciales debilidades en la estructura de financiación y liquidez de las entidades del Grupo. Estos indicadores son tanto externos (o del entorno), relacionados con variables financieras del mercado, como internos, relativos al propio desempeño del Grupo.

4.7 Principales métricas de riesgo de liquidez

El Grupo tiene una sólida posición de liquidez y financiación basada en un modelo de liquidez descentralizado, donde cada una de las filiales es autónoma en la gestión de su liquidez y mantiene amplios *buffers* de activos muy líquidos.

En cuanto a las métricas de liquidez de corto plazo, en términos generales el LCR permanece estable y por encima del mínimo regulatorio; el mínimo exigido en 2019 era del 100% y el límite interno del 110%.

El Grupo tiene un gobierno eficaz de sus *buffers* de liquidez para responder al reto de mantener un perfil de liquidez adecuado (límites regulatorios) al tiempo que protege la rentabilidad de nuestro balance.

Además, la mayoría de las filiales de Santander mantienen estructuras de balance sólidas, con una estructura de financiación estable basada en una amplia base de depósitos de clientes que cubre las necesidades estructurales, con baja dependencia de la financiación a corto plazo y métricas de liquidez muy por encima de los requisitos regulatorios, tanto locales como del Grupo, y dentro de los límites definidos en el marco de apetito de riesgo.

En cuanto a la liquidez de largo plazo, la métrica regulatoria (ratio de financiación estable neta) se mantiene por encima del 100% en las unidades principales del Grupo, anticipándose al cumplimiento del requerimiento regulatorio del 100% en 2021.

En términos de riesgo de *asset encumbrance* estructural, los niveles del Grupo son coherentes con los del resto de los bancos europeos, y las fuentes de gravamen principales son emisiones de deuda colateralizada (titulizaciones y cédulas) y financiación con colateral de bancos centrales.

Un aspecto adicional que demuestra la solidez de los balances de las unidades de Santander es que, a través de los escenarios de estrés desarrollados según criterios corporativos homogéneos en el Grupo, la totalidad de las unidades sobrevivirían al peor escenario un mínimo de 45 días, haciendo frente a las necesidades de liquidez, únicamente con su *buffer* de activos líquidos.

Para más detalles, consúltese la sección 3.4 'Gestión de liquidez y financiación' del capítulo Informe económico financiero

4.8 Gestión del riesgo de pensiones y actuarial

Riesgo de pensiones

En la gestión del riesgo de los fondos de pensiones de empleados de prestación definida, el Grupo asume los riesgos financieros, de mercado, de crédito y de liquidez en los que se incurre por el activo y la inversión del fondo, así como los riesgos actuariales derivados del pasivo, es decir, las responsabilidades por pensiones con sus empleados.

El principal objetivo del Grupo en materia de control y gestión del riesgo de pensiones se focaliza en identificar, medir, controlar, mitigar y comunicar este riesgo. La prioridad del Grupo es, por tanto, identificar y mitigar todas las fuentes de riesgo de pensiones.

El Grupo estima anualmente las pérdidas combinadas en activos y pasivos en un escenario definido de estrés que incluye cambios en los tipos de interés, tipos de cambio, inflación, bolsas y precios inmobiliarios, además de riesgo de crédito y operacional.

Debido a la evolución de los tipos de interés, la obligación por planes de prestación definida ha aumentado en 2019.

Riesgo actuarial

El riesgo actuarial surge por cambios biométricos en la esperanza de vida de los beneficiarios de compromisos de prestaciones definidas, titulares de pólizas de seguros de vida, aumentos no esperados de las indemnizaciones previstas en seguros de no vida y cambios no esperados en el comportamiento de los tomadores de seguros en el ejercicio de las opciones incluidas en los contratos de seguros. Distinguimos los siguientes riesgos actuariales:

- Riesgo de pasivo de vida: riesgo de pérdida en el valor del pasivo por obligaciones de pensiones provocado por fluctuaciones en los factores de riesgo que afectan a dichos pasivos:
  - Riesgo de mortalidad/longevidad: riesgo de pérdida por movimientos en el valor del pasivo debido a cambios en la estimación de las probabilidades de fallecimiento/supervivencia de los asegurados.
  - Riesgo de morbilidad: riesgo de pérdida por movimientos en el valor del pasivo como consecuencia de cambios en la estimación de las probabilidades de discapacidad/incapacidad de los asegurados.
  - Riesgo de rescate/cancelación: riesgo de pérdida por movimientos en el valor del pasivo como consecuencia de la cancelación anticipada del contrato o de cambios en el ejercicio del derecho de rescate por parte de los tomadores, aportaciones extraordinarias y/o suspensión de aportaciones.
  - Riesgo de gastos: riesgo de pérdida por variación del valor del pasivo derivado de desviaciones negativas de los gastos previstos.
  - Riesgo de catástrofe: pérdidas provocadas por la manifestación de eventos catastróficos que incrementen el pasivo de vida de la entidad.
- Riesgo de pasivo de no vida: riesgo de pérdida debido a cambios en el valor del pasivo por prestaciones de no vida adquirido por Grupo Santander con sus empleados, provocado por fluctuaciones de los factores de riesgo que afectan a dichos pasivos:
  - Riesgo de prima: pérdida derivada de la insuficiencia de primas para atender siniestros que puedan acaecer en el futuro.
  - Riesgo de reserva: pérdida derivada de la insuficiencia de reservas para siniestros ya incurridos pero no liquidados, incluidos los gastos de gestión de dichos siniestros.
  - Riesgo de catástrofe: pérdidas provocadas por la manifestación de eventos catastróficos que incrementen el pasivo de no vida de la entidad.

5. Riesgo de capital

5.1 Introducción

El Grupo define el riesgo de capital como el riesgo de no disponer del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o expectativas del mercado.

La función de Riesgo de capital tiene, entre otras tareas, la del control y supervisión de las actividades de capital desarrolladas por la primera línea. Estas se agrupan en cuatro flujos de trabajo distintos, y garantizan que el seguimiento sea adecuado al perfil de riesgo del Grupo:

- Planificación de capital: proceso de gestión interna dirigido a establecer niveles y retornos del capital que guarden coherencia con la ejecución de la estrategia del Grupo. La entidad debe garantizar la solvencia y la eficiencia del capital. Para ello, identifica las medidas de capital que son necesarias para cumplir tanto las ratios de capital como los objetivos de rentabilidad del capital.
- Adecuación de capital: proceso por el que se evalúan los niveles de capital mantenidos para cubrir el tipo y perfil de los riesgos a los que la entidad está o puede estar expuesta, de acuerdo con el proceso de identificación y valoración de riesgos, la estrategia y el apetito de riesgo definido. Para más detalle ver en este capítulo la sección 2.4 'Procesos y herramientas de gestión', en los aparados de 'Apetito de riesgo y estructura de límites'.
- Medición del riesgo de capital: proceso que cubre todas las actividades que son necesarias para la medición de las distintas métricas consideradas, partiendo de la definición del método por el que se obtendrán las cifras finales requeridas, y que presta apoyo a las distintas fases de la gestión de capital, su monitorización, supervisión y control.
- Originación: proceso por el que se evalúa la eficiencia de las carteras para identificar las posibles iniciativas de reducción de capital (como titulizaciones, mitigación de riesgos o venta de activos).

En 2019, la función de Riesgo de capital revisó y propuso mejoras del modelo operativo objetivo existente como parte de su proceso continuo de revisión y mejora.

Uno de los hitos de este modelo operativo objetivo para las funciones corporativas es el despliegue y seguimiento del modelo en las filiales. Para ello, se han definido las siguientes tareas principales:

- Revisión y actualización de procedimientos de riesgo de capital a nivel local.
- Unificación del *reporting* de capital en la máxima medida posible conforme a la orientación del Grupo.
- Seguimiento periódico del progreso local en el despliegue del modelo operativo objetivo.

5.2 Gestión del riesgo de capital

Riesgo de capital, como segunda línea de defensa, supervisa y cuestiona de manera independiente las actividades de las unidades de negocio o primera línea principalmente a través de los siguientes procesos:

- Supervisión de las actividades de planificación y adecuación de capital mediante una revisión de los principales componentes que afectan a las ratios de capital.
- Supervisión continua de la medición de capital regulatorio del Grupo a través de la identificación de métricas relevantes para el cálculo, estableciendo niveles de tolerancia, revisando el consumo de capital y la consistencia de sus cálculos, incluyendo aquellas operaciones singulares con impacto en capital.
- Revisión y cuestionamiento de la ejecución de las medidas de capital propuestas en línea con la planificación de capital y el apetito de riesgo.

A través de esta función se pretende realizar un seguimiento completo y periódico del riesgo de capital, comprobando la adecuada cobertura y suficiencia de capital de acuerdo al perfil de riesgo del Grupo.

El control del riesgo de capital se engloba en el marco de riesgos, así como en el marco y modelo de capital establecidos en el Grupo, y agrupa diferentes procesos como la planificación y adecuación de capital y la consiguiente ejecución y seguimiento del presupuesto, junto con la medición continúa, el *reporting* y divulgación de la información de capital.



Supervisión de la planificación y adecuación de capital

La revisión de la planificación y adecuación de capital por la función de Riesgos ayuda a garantizar que se adapta al apetito y perfil de riesgo establecidos. La misma, tiene como objetivos fundamentales:

- Asegurar que se cubren todos los riesgos relevantes a los que está sujeto el Grupo en el desarrollo de su actividad.
- Revisar que las metodologías y supuestos utilizados en estos procesos de planificación son adecuados.
- Verificar que los resultados son razonables y consistentes con la estrategia de negocio, el entorno macroeconómico y las variables del sistema.

- Evaluar la consistencia entre los diferentes ejercicios y en especial entre aquellos que utilizan escenarios centrales y estresados.

El desarrollo de esta función se realiza en diferentes etapas de acuerdo al siguiente esquema:



Definición del alcance

El proceso de supervisión de la planificación y adecuación de capital se inicia con la elaboración de la propuesta de materialidad que determinará las filiales cuya relevancia resulta representativa para el Grupo en términos de activos ponderados por riesgo (APR).

Adicionalmente, se podrán incluir otras filiales, negocios o carteras que, pese a no ser muy representativas por su materialidad, se crea conveniente analizar por su efecto en la estrategia del Grupo, en el cumplimiento del plan global o por su relevancia puntual.

Análisis cualitativo

En esta fase se evalúa la calidad global del proceso en la generación de las proyecciones de modo cualitativo, y comprende la revisión de los siguientes aspectos:

- Modelos utilizados en la generación de las proyecciones y los escenarios, perímetro, métricas cubiertas, etc.
- Documentación existente y aportada en el proceso de generación.
- Calidad de la información incorporada en las proyecciones, integridad de los datos, controles aplicados, recomendaciones emitidas por Auditoría interna, etc.
- Gobierno del proceso, comités en los que se han revisado y presentado las proyecciones, aprobación por parte de las áreas antes de su aprobación final.

Análisis cuantitativo

Se realiza una evaluación cuantitativa de las métricas definidas, así como de sus componentes, que afectan a las proyecciones de APRs y el capital disponible.

Esta fase requiere la participación y coordinación adecuada de todas las filiales que forman parte del alcance del proceso, para analizar las proyecciones locales que a su vez constituyen la base para obtener las proyecciones a nivel Grupo.

Conclusiones y divulgación

En base a los resultados de la revisión de la planificación y adecuación de capital, se realiza una evaluación final del trabajo que incluirá como mínimo el alcance del análisis, las debilidades y los aspectos de mejora detectados en el proceso de supervisión, informando a la alta dirección de acuerdo al gobierno establecido.

En caso de considerarse necesario, se propondrá su discusión en los comités correspondientes de primera línea (comité de capital) y segunda línea (comité de control de riesgos).

Supervisión continua de la medición de capital

La supervisión continúa de la medición de capital regulatorio del Grupo, asegurando un perfil adecuado de riesgo de capital es otra de las funciones de control de riesgo de capital.

Para ello, el Grupo realiza un análisis cualitativo del marco regulatorio y de supervisión, así como una revisión continua de las métricas de capital y de los umbrales definidos.

Asimismo, es objeto de seguimiento continuo el cumplimiento del apetito de riesgo de capital, preservando el capital por encima de los requisitos regulatorios y exigencias de mercado.

Para llevar a cabo esta función, se establecen las siguientes etapas de acuerdo al siguiente proceso:



Definición de métricas y umbrales

Anualmente se define un conjunto de métricas y umbrales que se utilizan durante el proceso de supervisión y que proporcionan la visión del seguimiento y control del riesgo de capital.

Las métricas se dividen en:

- Primarias: cubren los ratios de capital y sus componentes en el numerador y denominador al más alto nivel.
- Secundarias: consideran un desglose mayor de las anteriores (APR por riesgo de crédito a nivel categoría Basilea o la base con la que se calculan los APR de mercado).
- Complementarias: permiten un análisis con más detalle que las anteriores.

Se establecen umbrales en las métricas primarias y secundarias que, en caso de superarse, desencadenan un análisis más detallado, así como una explicación de las causas que motivaron dicha superación.

Las métricas, sus umbrales y las fuentes de información utilizadas se recogen en la "Guía de métricas del control de la medición de capital".

Análisis preliminar

En esta fase del proceso de control se analizan aspectos de índole cualitativo como el gobierno del proceso y el marco regulatorio.

Asimismo, se analizan las medidas adoptadas relativas al capital para cumplir con las recomendaciones e indicaciones emitidas por las autoridades supervisoras y por la función de Auditoría interna.

Evaluación y medición

A partir de la información suministrada, la función de Riesgos de capital lleva a cabo un análisis de las métricas que se han definido en el proceso, siguiendo las siguientes pautas:

- Revisar métricas primarias y secundarias para detectar aquellas variaciones que superen los umbrales definidos y en caso de hacerlo, llevar a cabo un análisis detallado de las causas analizando las métricas complementarias.
- Si el origen de la incidencia procede de un área corporativa concreta, se solicita un mayor detalle de información.
- Las incidencias encontradas han de ser debidamente justificadas con las causas que las motivaron (variación de volúmenes, cambios en el perfil, *one offs*, iniciativas BAU, acciones de capital, entre otros) y discutidas con la unidad o función corporativa involucrada.

Conclusiones y divulgación

El informe con las conclusiones se analiza en el órgano responsable del control de riesgo de capital. En caso de considerarse necesario, se propondrá su discusión en los comités correspondientes de primera línea (comité de capital) y de segunda línea (comité de control de riesgos).

Supervisión de titulizaciones

La función de Riesgo de Capital lleva a cabo la supervisión de titulizaciones en las que el Banco actúa como originador y que podrían ser consideradas por parte del supervisor como una transferencia significativa del riesgo (SRT, por sus siglas en inglés), de acuerdo con la Regulación (UE) 2017/2401 and 2017/2402, artículos 243 al 245 sobre SRT.

El proceso de supervisión es un paso previo y una condición esencial para la ejecución de dichas titulizaciones, tanto sintéticas como tradicionales, y se aplica a cada operación que pudiese generar una reducción de APR de acuerdo con los criterios regulatorios previamente mencionados.

El propósito principal de este proceso es asegurar que la evaluación de la titulización, emitida por la función de riesgo de capital, incluya el análisis de las condiciones que pueden incidir en la transferencia significativa del riesgo. Dichas condiciones incluyen:

- Que la operación posibilite una transferencia efectiva del riesgo.
- Que la operación cumpla los requerimientos de regulación prudencial.
- Que los parámetros de riesgo utilizados en la operación se atengan a la metodología definida por el Grupo.
- Que las proyecciones y racional económico de la operación se haya construido de acuerdo con las normas establecidas por el Grupo.

El proceso de supervisión de la transferencia significativa del riesgo se desglosa en las siguientes etapas:



- Etapa de prenotificación al BCE: la función de Riesgo de Capital emite una evaluación de la operación antes de notificar al BCE la intención realizar una operación de titulización que podría considerarse como SRT.
- Etapa de validación: la titulización se presenta a los comités de capital y riesgos para su validación, junto con la evaluación emitida por la función de Riesgo de Capital.
- Etapa de notificación al BCE: comunicación al BCE y envío de la documentación del expediente de titulización. Debe realizarse en un plazo máximo de quince días tras la fecha de cierre de la operación de titulización.
- Etapa de seguimiento: la función de Riesgo de Capital lleva a cabo un seguimiento regular de las operaciones ya ejecutadas.

5.3 Principales métricas

Santander tiene una posición de capital sólida y coherente con su modelo de negocio, la estructura de balance, el perfil de riesgo y los requerimientos regulatorios. El sólido balance del Grupo y su rentabilidad, le permiten financiar su crecimiento, aumentar la retribución a sus accionistas y seguir acumulando capital.

Nuestro modelo de filiales autónomas en capital y liquidez permite al Grupo mitigar el riesgo de que las dificultades de una filial afecten a las demás.

Las métricas del Grupo siguen estables, con unas ratios superiores a los requerimientos regulatorios y a niveles que son adecuados al apetito de riesgo aprobado por la alta dirección.

Para más detalle ver la sección 3.5 'Gestión y adecuación de capital. Ratio de solvencia' del capítulo Informe económico financiero.

6. Riesgo operacional

6.1 Introducción

El Grupo define el riesgo operacional (RO), siguiendo las directrices de Basilea, como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, los empleados y los sistemas internos o bien motivado por acontecimientos externos, contemplando, por tanto, categorías de riesgos tales como fraude, riesgo tecnológico y ciberriesgo, legal [6] o de conducta, entre otros.

El riesgo operacional es inherente a todos los productos, procesos y sistemas y se genera en todos los negocios y áreas de soporte. Por ese motivo, todos los empleados del Grupo son responsables de gestionar y controlar los riesgos operacionales generados en sus actividades.

El objetivo del Grupo en materia de control y gestión del RO está orientado a identificar, evaluar y mitigar focos de riesgo, independientemente de que se hayan materializado o no. El análisis de la exposición al RO contribuye a la determinación de las prioridades en la gestión de los riesgos.

El análisis del riesgo operacional ha mejorado durante 2019 gracias a diversas iniciativas, como la definición de nuevas métricas de apetito de riesgo y la integracón de evaluaciones temáticas en el ejercicio de autoevaluación y controles (RCSA), así como la implementación de un proceso de mejora de supervisión y el desarrollo de una metodología de análisis del riesgo de transformación.

Se han impulsado planes de mitigación sobre aspectos de especial relevancia (fraude, ciberseguridad y gestión de proveedores, entre otros), focalizados tanto en la implantación de medidas correctoras como en el adecuado seguimiento y gestión de los proyectos en curso.

6.2 Gestión del riesgo operacional

La gestión del RO en el Grupo se sustenta en los siguientes elementos:

Modelo de gestión y control y herramientas

El modelo de RO de Santander define los elementos necesarios para una gestión y control adecuados del riesgo operacional y el cumplimiento de estándares regulatorios avanzados y mejores prácticas para su gestión.

La gestión y el control del RO debe llevarse a cabo a lo largo de su ciclo, que incluye: estrategia y planificación; identificación y evaluación de riesgos; seguimiento de riesgos; la aplicación y seguimiento de medidas de mitigación; y la disponibilidad de información, reportes apropiados y escalado sobre aspectos relevantes cuando sea necesario.

Se han definido políticas y procedimientos para regular la gestión y el control del RO, así como las herramientas que dan soporte a estos procesos.

Las principales herramientas de riesgo operacional utilizadas por el Grupo son:

- **Base de datos de eventos internos.** Tiene como objetivo mejorar la gestión y el control del riesgo operacional mediante el análisis de causas raíz, el aumento del conocimiento de los riesgos y la gestión efectiva de los eventos. Los eventos que se registran en esta base de datos pueden tener un impacto financiero (Santander registra todas las pérdidas, con independencia de su importe) o no financiero (regulatorio, reputacional o de clientes y servicio).

  Como complemento a la base de datos interna, se encuentra el proceso de escalado de eventos relevantes que permite conocer y transmitir a la alta dirección con la máxima inmediatez, los eventos de RO significativos que se producen en el Grupo.

- **Autoevaluación de los riesgos y controles operacionales (RCSA).** Proceso cualitativo que busca, mediante el criterio y experiencia de un conjunto de expertos de cada función, determinar los principales riesgos operacionales de cada función, el entorno de control y su asignación a las diferentes funciones dentro del Grupo.

  El propósito del RCSA es identificar y evaluar los riesgos operacionales materiales que pudieran impedir a las unidades de negocio o de soporte alcanzar sus objetivos. Una vez evaluados se identifican medidas de mitigación en el caso de que los niveles de riesgo estén por encima del perfil tolerable.

  Adicionalmente, el Grupo elabora valoraciones de riesgos para fuentes específicas de riesgo operacional, lo que permite una identificación más granular y transversal de los riesgos potenciales. En particular, estas se aplican a riesgos tecnológicos, fraude, riesgo de proveedores y factores que podrían conducir a un incumplimiento regulatorio específico, además de áreas que están expuestas a riesgos de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. Las dos últimas áreas, junto con el ejercicio de los riesgos de conducta, se exponen con mayor detalle en este capítulo en la sección 7.3 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'.

- **Base de datos de eventos externa.** Proporciona información cuantitativa y cualitativa, lo que permite un análisis más detallado y estructurado de los eventos relevantes que han ocurrido en el sector, así como la comparativa del perfil de pérdidas y la adecuada preparación de los ejercicios de RCSA, seguros y análisis de escenarios.

6. Procesos legales con causa raíz en el riesgo operacional

- **Análisis de escenarios de RO.** El objetivo de esta herramienta es identificar eventos potenciales de muy baja probabilidad de ocurrencia, pero que podrían resultar en pérdidas significativas para el Grupo, y establecer medidas de mitigación adecuadas. La opinión de expertos se obtiene de las líneas de negocio y los gestores de riesgos y controles.
- **Indicadores clave de riesgo.** Estas métricas proporcionan información cuantitativa sobre la exposición al riesgo y el entorno de control existente. Los indicadores más significativos asociados con los principales factores de riesgo son parte del apetito de riesgo operacional.
- **Apetito de riesgo.** El marco de apetito de riesgos nos financieros tiene la siguiente estructura:
  - Una declaración (*statement*) general que establece que Santander tiene como principio la aversión a los eventos de riesgo operacional que podrían conllevar a pérdidas financieras, fraude, incumplimientos operativos, tecnológicos, legales y regulatorios, problemas de conducta o daños a su reputación.
  - Métricas generales relativas a pérdidas esperadas y pérdidas estresadas.
  - Para los riesgos más relevantes, incluye un *statement* adicional para cada riesgo específico y una serie de métricas prospectivas para su seguimiento. Específicamente, sobre los siguientes: fraude interno y externo, riesgo tecnológico, ciberriesgo, blanqueo de capitales, comercialización de productos, cumplimiento regulatorio y riesgo de proveedores.
- **Recomendaciones de Auditoría Interna y de reguladores.** Proporcionan información relevante sobre riesgo inherente y residual debido a factores internos y externos permitiendo la identificación de áreas de mejora en los controles y procesos existentes.
- **Otros instrumentos específicos.** Permiten analizar y gestionar adicionalmente el riesgo operacional, como la evaluación de nuevos productos y servicios, el reporting de eventos clave de tecnología y ciberseguridad, las estimaciones mensuales y anuales de pérdidas, la gestión de los planes de continuidad de negocio (PCN), la revisión del perímetro y el proceso de revisión de la calidad de la información y los estándares (*quality assurance*).
- **Modelo de capital.** Utilización de un modelo con enfoque de distribución de pérdidas (*Loss Distribution Approach* - LDA) para capturar el perfil de riesgo del Grupo, basado en la información recogida en la base de datos de pérdidas internas, datos externos y escenarios. La principal aplicación del modelo es determinar el capital económico y la estimación de pérdidas esperadas y estresadas del riesgo operacional, que son utilizadas en el apetito de riesgo.

Implantación del modelo e iniciativas

Santander realiza una revisión anual del perfil de RO del Grupo para identificar todas las entidades legales, en las cuales el programa de riesgo operacional debe implementarse o mejorase de acuerdo con su perfil de riesgo.

Las principales actividades e iniciativas globales que se han adoptado en 2019 para una gestión efectiva del RO son:

- Mejora continua de la integración de todas las herramientas para realizar análisis globales.
- Mayor armonización e integración de los procesos de tecnología y ciberriesgo con el marco metodológico de RO del Grupo.
- Evolución de las métricas de apetito de riesgo de tecnología, ciberriesgo y de gestión de proveedores mediante mejoras en su definición, medición y estresando los umbrales.
- Mejoras en el proceso de determinación, identificación y evaluación de los controles estándar que se han alineado con las políticas internas, con el objetivo de robustecer y homogeneizar el entorno de control en la organización.
- Establecimiento de una supervisión y evaluación independiente del entorno de control del Grupo para cuestionar adecuadamente la visión de los gestores sobre los riesgos y controles.
- Mejora continua de la integración del riesgo operacional en los planes estratégicos del Grupo, donde se incluye información sobre la exposición potencial de riesgo operacional para los próximos tres años así como el nivel de pérdidas estimado.
- Fomento de planes de mitigación para riesgos específicos como fraude, ciberseguridad y gestión de proveedores, entre otros. Se proporciona más información relacionada con estos planes en párrafos posteriores.
- Mejora de la metodología de evaluación del plan global de transformación de ciberseguridad para identificar el impacto en la reducción de riesgo derivado de la implantación de sus hitos.
- Mejoras en los planes de contingencia, continuidad del negocio y, en general, de gestión de crisis, en una iniciativa coordinada con los planes de recuperación y resolución, proporcionando también cobertura a los riesgos emergentes.
- Fomento del control de riesgos tecnológicos (control y supervisión del diseño de sistemas de tecnología, gestión de infraestructuras y desarrollo de aplicaciones) mediante la definición de "Riesgos de Referencia" que se evaluarán durante el RCSA por propietarios de negocio y funciones de control especializadas.
- Desarrollo de un marco para la identificación, evaluación, agregación y mitigación del riesgo de transformación.

Sistema de información de riesgo operacional

El Grupo cuenta con un sistema corporativo de información, denominado Heracles, que respalda los programas de gestión de riesgo operacional proporcionando información a efectos de gestión y reporting tanto a nivel de las filiales como del Grupo. El principal objetivo de Heracles es mejorar la toma de decisiones relacionadas con la gestión del riesgo operacional en todo el Grupo, evitando esfuerzos redundantes o duplicidades.

Este objetivo se consigue asegurando que todos los empleados responsables de riesgos, en cualquier parte del Grupo, tengan una visión más completa y precisa de sus riesgos de manera oportuna, mediante la integración de numerosos programas, como la evaluación de riesgos y controles, los escenarios, eventos y métricas con un conjunto común de taxonomías y estándares metodológicos.

En 2019 se logró una mayor integración de las evaluaciones de riesgos específicos como ciberriesgo, proveedores y fraude en el módulo de RCSA.

Además, el Grupo ha hecho avances para permitir una mayor convergencia en: i) evaluaciones de riesgos, ii) bibliotecas de riesgos y controles y iii) pruebas de control de Auditoría Interna. Se ha creado una taxonomía de procesos para vincular procesos, riesgos y controles.

Medidas mitigantes

De acuerdo con el modelo, el Grupo lleva a cabo la implementación y el seguimiento de las medidas de mitigación relacionadas con las principales fuentes de riesgo que se identifican a través de las herramientas internas de gestión de RO y otras fuentes de información externas. Además, el Grupo ha continuado impulsando la implantación preventiva de políticas y procedimientos para la gestión y control del riesgo operacional.

Las medidas de mitigación más relevantes se han centrado en la mejora de la seguridad en la operativa habitual de los clientes, en sus operaciones habituales, así como en mejoras continuas en procesos y tecnología, venta de productos y una prestación de servicios adecuada y continua.

Fraude

La transformación y digitalización del negocio implica nuevas amenazas relacionadas con el mundo digital. Para mitigar estos riesgos se diseñan y revisan nuevos productos y mecanismos de control teniendo en cuenta los posibles ataques que se pueden producir a través de medios digitales.

El uso de procesos sólidos de autenticación de cliente conforme con la Directiva Europea de Servicios de Pago (*European Payment Service Directive* - PSD2), la implantación de validación biométrica (reconocimiento facial) en el proceso de alta de clientes, entre otros, se está extendiendo cada vez más para ayudar a mitigar estos riesgos.

Por lo que se refiere a la reducción del fraude, el Grupo aplica medidas específicas, como las siguientes:

Fraude con tarjetas:

- Generalización del uso de *Chip&Pin* (operativa de tarjetas con chip, que requieren la firma de la transacción con código numérico), tanto en cajeros como en comercios físicos, con mecanismos de autenticación avanzada en la comunicación entre el cajero o el TPV y los sistemas del Banco.
- Protección de tarjetas frente a los ataques de fraude en comercio electrónico:
  - Implantación del estándar comercio electrónico seguro (*3DSecure*) mediante autenticación de dos pasos basada en contraseña de un solo uso.
  - Soluciones basadas en aplicaciones móviles que permiten desactivar las tarjetas para uso en *e-commerce*.
  - Generación de tarjetas virtuales, con claves de verificación dinámicas.
- Uso en Brasil de un sistema de autenticación biométrica en cajeros automáticos y sucursales. Gracias a este nuevo sistema, los clientes pueden usar este nuevo sistema para retirar efectivo de los cajeros automáticos utilizando su huella dactilar como firma de operaciones.
- Integración de las herramientas de seguimiento y detección de fraude con otros sistemas, tanto internos como externos para mejorar la capacidad de detección de actividades sospechosas.
- Refuerzo de la seguridad de los cajeros automáticos mediante la incorporación de elementos de protección física y *anti-skimming*, así como mejoras en la seguridad lógica de los dispositivos.

Fraude en banca por internet/banca móvil:

- Validación de operaciones en banca *online* mediante un segundo factor de seguridad, basado en contraseñas de un solo uso. Dependiendo de la geografía se está evolucionando la tecnología (por ejemplo, basado en códigos de imágenes - códigos QR - generados a partir de los datos de la propia operación).
- Mejora de la seguridad en la banca por Internet mediante la introducción de un sistema de *scoring* en el que se le asigna un nivel de riesgo a la transacción y se le requiere validaciones adicionales si supera un determinado umbral de seguridad.
- Implementación de medidas de protección específicas para la banca móvil, como la identificación y registro de los dispositivos de clientes (*Device ID*).
- Seguimiento de la seguridad de la plataforma de *e-banking* para evitar ataques a los sistemas.

Planes de ciberseguridad y seguridad de la información

Durante el año, Santander ha continuado centrándose en los riesgos de ciberseguridad, que afectan a todas las empresas e instituciones, incluidas las del sector financiero. Esta situación es motivo de preocupación para todas entidades y reguladores, lo que conlleva a la implementación de acciones preventivas para estar preparados para cualquier ataque de este tipo.

Santander ha continuado madurando sus controles y normativa de ciberseguridad en línea con el marco global de ciberseguridad del Grupo, y basado en las mejores prácticas internacionales.

El Grupo también ha progresado positivamente con su ambicioso programa para transformar la ciberseguridad a fin de fortalecer los mecanismos de detección, respuesta y protección. Eso incluye la inauguración del nuevo Centro de Seguridad de Ciberriesgo en Madrid.

Para más detalles relativos a ciberseguridad, véase la sección '5. Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)' del capítulo Informe económico y financiero

Al mismo tiempo, las amenazas cibernéticas continúan aumentando en severidad y complejidad en todas las industrias y geografías. Santander revisa y evoluciona regularmente sus defensas para mejorar continuamente y abordar las amenazas cibernéticas existentes y emergentes.

La segunda línea de defensa del riesgo de ciberseguridad ha evolucionado el proceso de evaluación del ciberriesgo para incorporar su supervisión en todos los dominios clave del programa de seguridad de la información. Esto incluye la supervisión y evaluación de la efectividad en la reducción del riesgo del plan global de transformación de ciberseguridad.

Gestión de proveedores

Como parte de su estrategia de digitalización, el Grupo tiene como objetivo ofrecer a sus clientes las mejores soluciones y productos disponibles en el mercado, lo que conlleva en muchos casos a un incremento de la externalización de actividades o a la contratación de servicios prestados por terceros. Este aspecto, junto con el uso intensivo de nuevas tecnologías como la nube, el aumento de los riesgos de origen cibernético y un aumento de la presión regulatoria en este ámbito, hace que sea necesario reforzar los procedimientos y controles para asegurar que los riesgos derivados de la contratación de proveedores son conocidos y se gestionan de forma adecuada.

En 2019, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) publicó sus directrices revisadas sobre acuerdos de externalización, estableciendo disposiciones específicas para el marco de gobierno de todas las entidades financieras incluidas en el mandato de la EBA. Con el fin de cubrir todos los nuevos requerimientos, se ha definido un nuevo modelo operativo objetivo (TOM, por sus siglas en inglés) que incluye la optimización, simplificación y revisión de todas las políticas y gobierno relacionados.

Durante 2019, los esfuerzos han estado principalmente encaminados a:

- Definición de nuevos criterios de clasificación de servicios según su grado de relevancia. Este nivel de relevancia determinará los distintos requerimientos para la aprobación, registro y seguimiento de los servicios.
- Mejora de la metodología para identificar y analizar el riesgo inherente de acuerdo a las nuevas directrices de la EBA.
- Se han reforzado los controles en las distintas fases del modelo de gestión de proveedores para asegurar que se identifican y se clasifican de manera correcta los servicios que conllevan acceso o procesamiento de datos sensibles, incluyendo los datos de carácter personal.
- Se ha revisado la política de escalado para asegurar que la externalización de funciones esenciales y los servicios críticos y más relevantes se revisan y aprueban en los foros adecuados y que las incidencias relevantes asociadas a los proveedores que prestan estos servicios se escalan en tiempo y forma para su revisión y toma de decisiones.
- Definición y seguimiento de indicadores y cuadros de mando relativo al proceso de implantación del modelo.
- Revisión y refuerzo de la calidad de información de los inventarios de servicios relevantes y los proveedores asociados.
- Avances en la implantación de un sistema de gestión que permita la automatización de diferentes fases del ciclo de gestión de proveedores para lograr un mejor control del proceso y una mayor calidad de la información.
- Formación y sensibilización en materia de riesgos asociados a proveedores y terceros.
- Despliegue de la función de VRAC (*Vendor Risk Assessment Center*) dentro de la división de compras del Grupo, cuyo objeto es hacer más eficiente y homogeneizar la evaluación de los proveedores, asegurar que se cubren los riesgos asociados al servicio y ejecutar un proceso de certificación antes de su prestación. Del mismo modo, VRAC debe ayudar a la definición y seguimiento de los planes de mitigación, y a reforzar los controles sobre los riegos asociados a la prestación del servicio conforme al apetito de riesgo del Grupo.

Otras medidas de mitigación relevantes

En lo que se refiere a las medidas de mitigación relacionadas con las prácticas con clientes, productos y de negocio, Santander viene realizando una mejora continua, y posterior implantación, de políticas corporativas sobre aspectos tales como la comercialización de productos y servicios, la gestión y el análisis de quejas de clientes, la prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y el cumplimiento de nuevas regulaciones.

También en relación con esa misma categoría del riesgo operacional, dentro del proceso continuo llevado a cabo en Brasil para mejorar los procesos internos y proporcionar un mejor servicio a los clientes del Banco y, con ello, reducir el volumen de incidencias y reclamaciones legales, es destacable la creación de mesas de trabajo conjuntas y multidisciplinares para la identificación, definición e implantación de medidas de mitigación basadas en un análisis de causas raíz, así como el seguimiento de la efectividad de las mismas.

Análisis y seguimiento de los controles en Santander Corporate & Investment Banking (SCIB)

Debido a la naturaleza especificidad y complejidad de los mercados financieros, los procedimientos de control operacional están sujetos a mejoras continuas en SCIB (unidad de negocio que realiza la actividad relacionada con estos mercados), que actualmente se centra en los siguientes aspectos:

- Se han fortalecido las herramientas de reporting y seguimiento de las distintas filiales, generando una metodología más robusta y sistemática para la medición periódica de los principales riesgos, garantizando un nivel adecuado de madurez de las herramientas de riesgo operacional.
- Mejora continua del modelo de control relacionado con requerimientos regulatorios tales como MiFID II, *Dodd-Frank Act*, EMIR, NIIF 9 y GDPR, entre otros.
- El riesgo de negociación no autorizado continua siendo monitorizado a través de una métrica especifica de apetito de riesgo. Como parte del proceso de mejora continua del entorno de control, se han fortalecido las directrices globales y su seguimiento. Además, se están definiendo nuevos informes que contribuyen a un seguimiento más granular de la operativa de mercado.
- Refuerzo de los planes de continuidad de negocio, incorporando nuevos escenarios adaptados a los nuevos riesgos de la industria (es decir, escenarios de ciberseguridad).
- Implementación de nuevas herramientas que refuerzan el control de las comunicaciones de las salas de tesorería con vistas, entre otras cosas, a realizar el seguimiento del riesgo de conducta.

Para consultar más información sobre los aspectos de cumplimiento regulatorio en actividades de mercados, véase la sección 7.3 'Cumplimiento regulatorio'.

Por último, debe tenerse en cuenta que el negocio sigue inmerso en un proceso de transformación global que implica la modernización de las plataformas tecnológicas y de los procesos operativos, lo cual permitirá, entre otros objetivos, fortalecer el modelo de control y reducir el riesgo operacional asociado a esta actividad.

Los seguros en la gestión del riesgo operacional

Santander considera los seguros como un elemento clave en la gestión del riesgo operacional. En 2019, la función de Seguros propios alcanzó un mayor nivel de madurez en las distintas geografías del Grupo, adquiriendo una mayor consistencia y asegurando una coordinación total entre las distintas funciones involucradas en el ciclo de gestión de seguros. De este modo, cabe destacar las siguientes actividades:

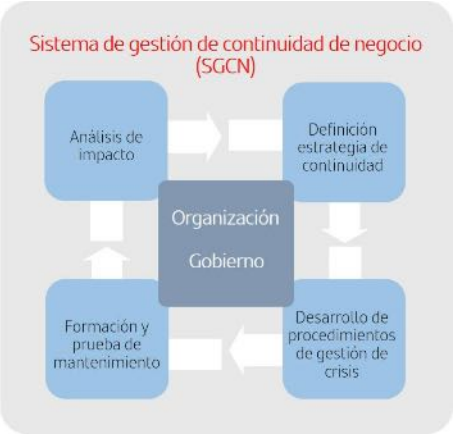
- Fomento continuo de la relación funcional entre las áreas de seguros propios, riesgo operacional y la primera línea, para alcanzar el objetivo de una efectiva gestión del riesgo asegurable, mediante la participación activa en foros de seguros y otros foros pertinentes establecidos por la función de Riesgo Operacional (como el foro de fraudes).
- Revisión permanente de los riesgos del Grupo respecto a coberturas contratadas a fin de identificar todos los riesgos que puedan estar sujetos a cobertura de seguros, analizar la idoneidad de las pólizas en función de los riesgos cubiertos y tomar las medidas correctivas adecuadas en los caso que se estimen necesarios.
- Seguimiento de pérdidas asegurables e incidencias declaradas en las pólizas, estableciendo protocolos de actuación y foros específicos de seguimiento en cada geografía. Identificación de todos aquellos riesgos en el Grupo que puedan ser objeto de una cobertura de seguro, incluyendo asimismo nuevas coberturas de seguro sobre riesgos ya identificados en el mercado.

De modo similar, la función de Seguros Propios ha seguido desarrollando su cometido de proteger la cuenta de resultados del Grupo principalmente con las siguientes tareas:

- Establecimiento e implementación de criterios para cuantificar el riesgo asegurable, apoyándose en el análisis de pérdidas y en los escenarios, lo que permite determinar el nivel de exposición del Grupo a cada riesgo.
- Análisis de la cobertura disponible en el mercado de seguros y negociación con proveedores de acuerdo con los procedimientos establecidos al efecto por el Grupo.
- Recuperación de pérdidas aseguradas, maximizando el uso de coberturas en 2019.
- Participación en diversos foros/comités del Grupo relacionados con la gestión de riesgos, incrementando así su interacción con otras funciones del Grupo y su capacidad de identificar y evaluar apropiadamente los riesgos asegurables, así como el conocimiento de políticas y procedimientos de activación existentes por otras áreas del Grupo.

Plan de continuidad de negocio

El Grupo dispone de un sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN) para garantizar la continuidad de los procesos de negocio de sus entidades en caso de un posible desastre o incidente grave.



Sus principales objetivos son:

- Minimizar los posibles daños en las personas e impactos financieros y de negocio adversos para el Grupo, derivados de una interrupción de las operaciones normales del negocio.
- Reducir los efectos operacionales de un desastre, suministrando una serie de guías y procedimientos predefinidos y flexibles para su empleo en la reanudación y recuperación de los procesos.
- Reanudar las operaciones del negocio y funciones de soporte asociadas, sensibles al tiempo, con el fin de conseguir la continuidad del negocio, la estabilidad de las ganancias y el crecimiento planificado.
- Proteger la imagen pública y la confianza en Santander.
- Satisfacer las obligaciones del Grupo para con sus empleados, clientes, accionistas y otras terceras partes interesadas.

En 2019 el Grupo ha seguido avanzando en la implantación y mejora continua de su sistema de gestión de continuidad de negocio, a través de la integración del análisis de impacto del negocio con otras metodologías de evaluación de riesgos. Además, el Grupo está trabajando en la creación de un mapa de procesos *end-to-end* que permita tener una mejor identificación de los riesgos y los controles necesarios para garantizar la continuidad de los servicios clave de la organización.

Asimismo, se han mantenido varios ejercicios de simulación de crisis coordinando ejercicios de subsidiarias con la corporación e involucrando a los distintos comités de gestión de crisis y a la alta dirección del Grupo.

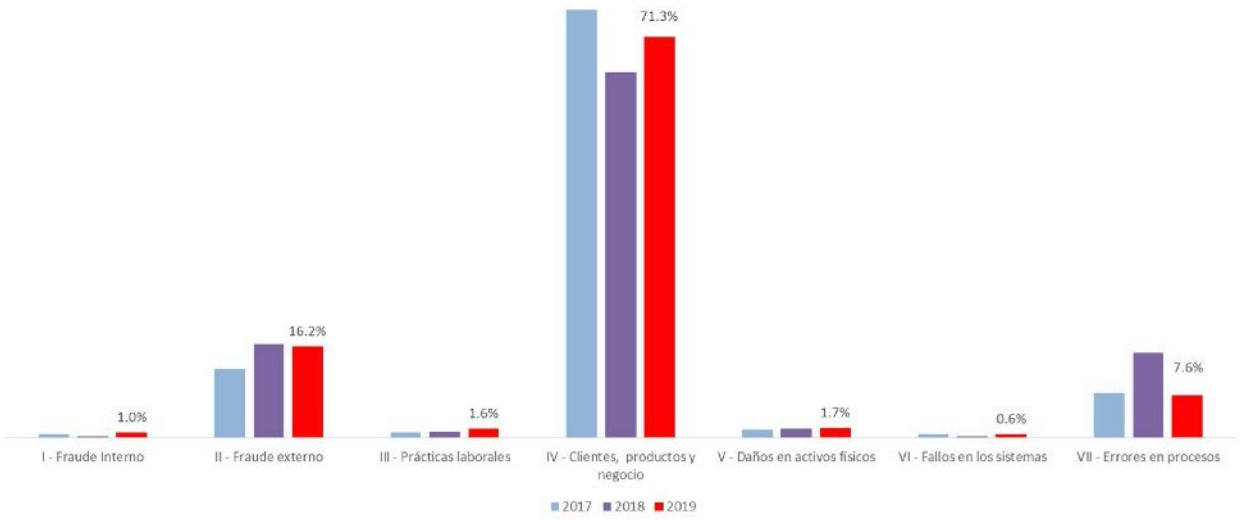
Santander también ha actualizado la herramienta corporativa que se utiliza para registrar y almacenar los planes de continuidad del Grupo permitiendo asociar las funciones económicas establecidas por el Supervisor de Resolución Europeo (SRB).

6.3 Principales métricas

La distribución de pérdidas netas (incluidas las pérdidas incurridas y las dotaciones netas de provisiones) por categorías de riesgo de Basilea[6] durante los últimos tres años es la siguiente:

Distribución de las pérdidas netas de riesgo por categoría[A]

(% s/total)



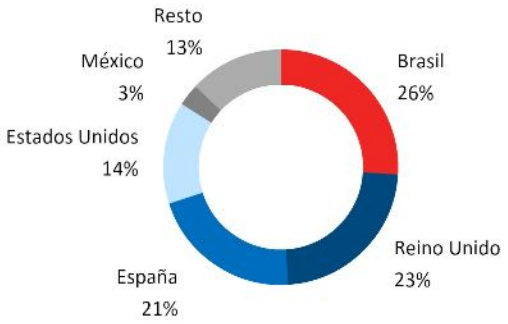
A. Se excluyen los eventos de *Trabalhistas* de Brasil.

En términos relativos, las pérdidas de la categoría de prácticas con clientes, productos y de negocio aumentan con respecto al año anterior, si bien las de fraude externo y errores relacionados con procesos disminuyen.

Las pérdidas netas por país se presentan a continuación:

Pérdidas netas por país[A]

(% s/total)



A. Se excluyen los eventos de *Trabalhistas* de Brasil.

Los litigios de empleados en Brasil no se incluyen en las cifras de riesgo operacional al ser consideradas, desde un punto de vista de gestión, como parte del coste de personal de la entidad, existiendo un seguimiento continuo de los niveles de gasto así como de las medidas diseñadas para la disminución de los mismos en los órganos de gobierno del Grupo, todo ello sin perjuicio de su tratamiento según la categorización aplicable en el marco de riesgo operacional de Basilea.

Durante 2019, las pérdidas más significativas por categoría y geografía correspondieron a litigios en Brasil, donde se ha implementado un conjunto de medidas para mejorar el servicio a los clientes (estas medidas están agrupadas dentro de un plan de mitigación completo, según se describe en la sección 6.2 'Gestión del riesgo operacional'). Además, en 2019 el volumen de pérdidas tanto en Reino Unido como en Estados Unidos aumentó debido a provisiones que cubren casos relacionados con la comercialización de productos y de casos generados en el pasado.

Con respecto al fraude externo, la mayoría de las pérdidas están relacionadas con la falsificación y el robo de identidad, así como con el uso fraudulento de tarjetas de débito y crédito. El pronóstico para el próximo año es que esta tendencia continúe, con una potencial intensificación de este tipo de actividades ilícitas en las transacciones de pago y el comercio electrónico. Por este motivo, el Grupo desarrolla mejoras continuas en procesos y herramientas de seguimiento y control con el objetivo de hacer frente a estos riesgos.

6. Las categorías de Basilea incorporan riesgos que se detallan en la sección 7. 'Riesgo de cumplimiento y conducta'.

7. Riesgo de cumplimiento y conducta

7.1 Introducción

La función de Cumplimiento y Conducta promueve la adhesión de Santander a las normas, requerimientos de supervisión, y a los principios y valores de buena conducta, mediante el establecimiento de estándares, asesorando e informando, en interés de los empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general.

Su alcance comprende todas las materias relacionadas con:

- Cumplimiento regulatorio.
- Cumplimiento sobre delincuencia financiera (FCC, por sus siglas en inglés).
- Gobierno del producto y protección al consumidor.
- Riesgo reputacional.

De acuerdo con la actual configuración de las tres líneas de defensa del Grupo, Cumplimiento y Conducta es una función de control independiente de la segunda línea bajo la estructura organizativa del *Group CRO*, informando directa y periódicamente al consejo de administración y a sus comisiones, a través del *Group Chief Compliance Officer* (GCCO).

El objetivo de la función es minimizar la probabilidad de que se produzcan eventos de incumplimiento e identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar cualquier posible irregularidad que pueda ocurrir.

El Grupo establece en su modelo de apetito de riesgo su tolerancia cero para los riesgos de Cumplimiento y Conducta con el objetivo de minimizar la probabilidad de cualquier impacto económico, regulatorio o de reputación. Para lograr este objetivo, el riesgo de Cumplimiento y Conducta se gestiona a través de un proceso homogéneo llevado a cabo con una metodología y taxonomía comunes, totalmente alineado con los principios de la función de Riesgos, mediante el establecimiento de una serie de indicadores, matrices de evaluación y declaraciones cualitativas.

La función de Cumplimiento y Conducta participa en la formulación anual del apetito de riesgo con el objetivo de comprobar que el modelo actual está alineado con el apetito de riesgo del Grupo.

Asimismo, se ha completado la transición desde la implementación del modelo operativo objetivo (TOM) hacia el programa anual de cumplimiento (ACP), ahora más desarrollado, convirtiéndose en una herramienta clave de gestión que cubre en torno a 70 actividades relacionadas con la gestión de riesgos, gobierno y cultura. Este programa aborda posibles mejoras detectadas durante la evaluación del modelo de capacidad y madurez sobre la eficacia de la función y la significativa mejora de la supervisión y control del entorno.

El programa lo supervisan el consejo de administración y el equipo de gestión de cada filial, y lo valida la función de Cumplimiento y Conducta del Grupo. Detalla las principales actividades que la función desarrollará a lo largo del año clasificadas en las siguientes categorías: i) gobierno; ii) recomendaciones; iii) radar regulatorio; iv) gestión de riesgos; v) cultura y vi) proyectos de mejora.

7.2 Gobierno

La GCCO reporta a los órganos de gobierno y de gestión del Grupo con independencia de otras obligaciones de reporte de la función de Riesgos a los órganos de gobierno y de gestión sobre el perfil de riesgos del Grupo, que también incluye los riesgos de cumplimiento y conducta.

El gobierno de la función se ha apoyado históricamente en una sólida estructura de comités corporativos. Durante el año pasado, se abordó un proceso de simplificación dirigido por la función de Gobierno Interno para lograr una estructura de gobierno más eficiente que propiciara un equilibrio adecuado entre gobierno, supervisión y la toma ágil de decisiones que, al mismo tiempo, elimine complejidades innecesarias. Como resultado de este proceso, la estructura de gobierno ha quedado configurada por el comité de cumplimiento general y tres foros de gobierno de apoyo: foro de riesgo reputacional, foro corporativo de gobierno de productos y foro de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El **comité corporativo de cumplimiento** es el órgano colegiado de alto nivel de la función de Cumplimiento y Conducta. Sus principales responsabilidades son:

- Proponer la actualización o modificación del marco general de cumplimiento y conducta y de otros marcos corporativos patrocinados por la función de Cumplimiento para su aprobación final por el consejo de administración.
- Revisar eventos con significativo riesgo de cumplimiento y conducta, así como medidas adoptadas y su eficacia.
- Establecer y evaluar las medidas correctivas cuando se identifiquen riesgos de esta naturaleza en el Grupo, ya sea debido a debilidades en la gestión y en los controles establecidos, o por la aparición de riesgos emergentes.
- Supervisar las nuevas regulaciones publicadas o modificadas, estableciendo el alcance de su aplicación en el Grupo y en su caso, las medidas de adaptación o mitigación necesarias.

7.3 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta

Como se ha mencionado anteriormente, la gestión del riesgo de cumplimiento y conducta conforme al modelo de las tres líneas de defensa del Grupo, constituye una función independiente de control de segunda línea, tanto al nivel del Grupo como en las filiales. En este sentido, se ha logrado un progreso significativo en la mejora del árbol normativo de la función de Cumplimiento y Conducta y en su trasposición a las filiales, llevándose a cabo nuevos desarrollos.

Uno de los cometidos esenciales de la función de Cumplimiento y Conducta consiste en velar por la efectiva implantación y seguimiento del Código General de Conducta (CGC) bajo la supervisión del comité de cumplimiento y de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

El CGC reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir todas las actividades de los empleados del Grupo. Este código debe entenderse y aplicarse junto con otras normativas internas. El CGC establece lo siguiente:

- Las funciones y responsabilidades de Cumplimiento en la aplicación del CGC;
- Los principios éticos generales del Grupo;
- Las normas generales de conducta;
- Las consecuencias en caso de su incumplimiento;
- Un canal de denuncias, denominado Canal Abierto, que permite a los empleados que sean conocedores de conductas inadecuadas o que no se encuentren alineadas con los comportamientos corporativos puedan comunicarlas de manera confidencial y anónima.

En los apartados siguientes se detalla el modo en que se gestionan los riesgos adicionales que están bajo el ámbito de la función de Cumplimiento y Conducta: cumplimiento regulatorio, gobierno de productos y protección al consumidor, delincuencia financiera y riesgo reputacional.

Cumplimiento regulatorio

Cumplimiento regulatorio es responsable de controlar y supervisar los riesgos regulatorios relacionados con los empleados, los mercados de valores y la gestión de datos, desarrollando políticas y normas, y garantizando su cumplimiento por las filiales del Grupo.

Para el adecuado control y gestión de los riesgos de cumplimiento regulatorio se establecen las siguientes funciones:

- Aplicación e interpretación del Código General de Conducta (CGC) y otros códigos y normativas que lo desarrollan, incluida la supervisión del modelo de defensa corporativa y la promoción del modelo de canales de denuncias del Grupo, denominado Canal Abierto.
- Desarrollo y aplicación de políticas y normativas dirigidas a prevenir el abuso de mercado, prestando especial atención a la utilización de metodologías comunes y herramientas corporativas.
- Control y supervisión de normativas relacionada con: (i) mercados, principalmente MiFID II, EMIR, *Dodd-Frank Act title VII* y *Volcker Rule*; y (ii) la gestión de datos, en competencias propias de General Data Potection Regulation (GDPR), Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) y Common Reporting Standard (CRS).
- Publicación de información relevante del Grupo (hechos relevantes).

A continuación se describen los ámbitos más destacados de la función de Cumplimiento Regulatorio:

A. Empleados

El principal objetivo de esta función es extender la cultura ética y de cumplimiento en todo el Grupo, estableciendo estándares internos para la prevención de riesgos penales, conflictos de interés o comportamientos anti-competitivos basados en los principios establecidos por el CGC, como elemento central de Cumplimiento regulatorio.

El Grupo en su firme compromiso contra cualquier forma de corrupción, ya sea en el sector público o en el privado, cuenta con una política de Prevención de la Corrupción cuyo objeto es establecer las directrices a aplicar, asignar los roles y responsabilidades relevantes y establecer determinados elementos para su gobierno. En dicha política, sin perjuicio de la adopción de controles adicionales derivados de normativas u obligaciones locales más exigentes en esta materia, y de la formación específica, se recogen elementos orientados a mitigar y prevenir el riesgo de corrupción y soborno en el Grupo, tales como:

- Directrices en materia de regalos e invitaciones a funcionarios públicos.
- Directrices en las actuaciones de agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio.
- Medidas de control y prevención con los terceros (agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio) con lo que el Grupo se relaciona: *Due diligence* para los terceros que no sean de primera línea y reputado prestigio, cláusulas anticorrupción, controles de pagos y contables.
- Directrices en materia de regalos e invitaciones a los empleados del Grupo.

Los *subject matter experts* de *Corporate Defence* celebraron el foro global de *corporate defence* por tercer año consecutivo para compartir mejores prácticas y diseñar conjuntamente planes de trabajo a fin de mejorar y promover la cultura de cumplimiento en todas nuestras filiales mediante la colaboración y el *networking*.

Adicionalmente, en 2019 se lanzó Canal Abierto en el centro corporativo del Grupo, en Santander España y Santander Consumer HQ, como la evolución del canal de denuncias ya empleado desde 2016 en las principales filiales del Grupo. Los objetivos de Canal Abierto son:

- Contribuir a la transformación cultural del Grupo, ya que permite comunicar conductas que no estén alineadas con nuestros valores corporativos, además de otros casos tradicionalmente relacionados con Cumplimiento, tales como actos ilegales o infracciones del CGC.

- Crear un entorno de trabajo en el que los empleados sientan que pueden hablar claro y que se les escucha de verdad, en línea con nuestra estrategia de Banca Responsable y nuestra visión de convertirnos en un banco Sencillo, Personal y Justo.
- Apoyar los casos relacionados con prevención de blanqueo de capitales conforme a la regulación y los objetivos de cultura actuales.

Para más detalles relativos al Canal Abierto, véase la sección 'Profesionales preparados y comprometidos' del capítulo de Banca Responsable de este informe

B. Conducta en los mercados de valores

En 2019, las actividades de Cumplimiento regulatorio se centraron en la implementación de las herramientas corporativas en nuestras principales geografías para la prevención y gestión del riesgo de abuso de mercado, en los que destacamos:

	Control Room *Seguimiento de la operativa personal de empleados y directivos en valores y gestión del flujo de información sensible*	Seguimiento *Seguimiento de la actividad de traders y ventas de la tesorería y de gestión financiera en los mercados de valores*
Centro corporativo	***Principales logros*** • Implementación de una nueva herramienta corporativa (marCo) que permite al personal sujeto al Código de Conducta en los Mercados de Valores (CCSM) acceder a su propia información incluida en los registros del área de cumplimiento y automatiza el flujo de solicitud de autorización para transacciones personales. ***Principales cifras*** • A cierre de año, había 2.054 personas sujetas al CCSM. • Control del flujo de información sensible: más de 431 proyectos que contiene información sensible involucrando a más de 12.234 empleados iniciados.	***Principales logros*** • **Nueva herramienta de control de comunicaciones globales.** • Finalización con éxito del periodo *phase-in* para la contribución del Euribor bajo la nueva metodología híbrida de EMMI. ***Principales cifras*** • Más de 24.000 alertas sobre operaciones monitorizadas a través de la herramienta corporativa. • Seguimiento de las comunicaciones de voz, chats y correo electrónico (más de 19.000 durante el año).
Supervisión de países	***Principales logros*** • Implementación de marCo en España, México y Chile. • Nuevo modelo operativo para la gestión de las listas globales de valores restringidos y de proyectos con información sensible (modelo "*follow the sun*"). ***Principales cifras*** • Fuera del centro corporativo más de 9.000 personas sujetas al Código. • Seguimiento de aproximadamente 2.000 transacciones de cuentas personales durante el año. • Más de 350 proyectos con información sensible.	***Principales logros*** • Seguimiento centralizado bajo un método estandarizado de análisis y supervisión de las operaciones a través de la herramienta corporativa para detectar potenciales escenarios de abuso de mercado en Reino Unido, Brasil, México, Chile y en las *branches* de Santander de Nueva York, Londres y Hong Kong. • Implementación de una nueva herramienta global de vigilancia de comunicaciones en Reino Unido, Nueva York y México. ***Principales cifras*** • Seguimiento de más de 25.000 alertas sobre operaciones monitorizadas mediante la herramienta corporativa.

Implementación de estándares corporativos en las principales filiales, con la creación de un modelo de supervisión y la definición de planes de acción para cerrar brechas existentes.

C. Regulación de mercados

Cumplimiento regulatorio lleva a cabo la gestión del riesgo de las principales normativas de mercados internacionales que afectan al Grupo. Las acciones más relevantes en 2019 se detallan a continuación:

MiFID II

A lo largo de 2019, la función de Cumplimiento regulatorio ha trabajado conjuntamente con *Regulatory Affairs* y Cumplimiento de SCIB, así como con las distintas filiales, para la finalización y mejora del marco de control de MiFID II.

Dodd-Frank Title VII

En 2019 se mejoró el *Swap Dealer Compliance Programme* fortaleciendo con éxito los controles internos y el seguimiento.

Volcker Rule

Este año se ha continuado realizando una supervisión del cumplimiento de esta normativa. La norma *Volcker* permite la operativa por cuenta propia solo en casos limitados que el Grupo controla mediante un programa de cumplimiento específico.

Debido a las enmiendas introducidas recientemente en la norma, el programa de cumplimiento actual se irá modificando gradualmente a lo largo de 2020.

Información relevante

Cumplimiento regulatorio es responsable de divulgar la información relevante del Grupo a los mercados. Durante el año, Banco Santander hizo públicos varios hechos relevantes que pueden consultarse en la página web del Grupo y en la de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

D. Gestión de datos

En cuanto a la gestión de datos, las principales actividades de Cumplimiento regulatorio en 2019 fueron:

GDPR

- Seguimiento de la finalización de los puntos pendientes de los programas de adaptación y consolidación del marco de control basado en tres pilares: indicadores clave de rendimiento, programa de supervisión y autoevaluación de riesgos.
- Apoyo a las filiales del Grupo con el lanzamiento de nuevas guías y criterios operativos basados en las directrices de los supervisores. Además, se han revisado las políticas corporativas sobre protección de datos.
- Implementación de una serie de iniciativas corporativas con el objetivo de asegurar la eficacia del programa de cumplimiento: elaboración de material e impartición de un curso de formación para los *Data Protection Officers* (DPO) y data *protection champions*, refuerzo de procesos internos clave (gestión de proveedores, asistencia técnica a órganos de gobierno encargados de aprobar productos y servicios, gestión de incidencias de seguridad, entre otros).
- Fomento de la colaboración y puesta en común de las mejores prácticas entre filiales.

FATCA y CRS

- En cuanto al intercambio automático de información fiscal entre países (FATCA y CRS), las principales actividades de supervisión se centraron en: (i) informar de las obligaciones de *reporting* de las filiales según disposiciones locales, (ii) acciones de remediación siguiendo las recomendaciones de Auditoría Interna y (iii) refuerzo del marco de control (KPI y comprobaciones) y revisión de las políticas corporativas existentes.

Gobierno de productos y protección al consumidor

La misión de gobierno de productos y protección al consumidor es garantizar que el Grupo actúe en interés del cliente mediante el cumplimiento de las regulaciones, los valores y principios de la entidad. Este objetivo se consigue a través de:



Cultura

- Establecer los principios de conducta y gestión de riesgos en todo el proceso de comercialización y en la relación con clientes minoristas. Al mismo tiempo, adoptar y propiciar una cultura de gobierno sólida.
- Promover una cultura adecuada con un enfoque Sencillo, Personal y Justo, para actuar en el mayor interés de los clientes.

Procesos

- Asegurar que los productos son diseñados para atender las características y necesidades de los clientes, con un adecuado equilibrio de riesgos, costes y rentabilidad.

- Supervisar el proceso de venta al público objetivo adecuado, con un tratamiento comercial correcto y transparencia en la información, así como la formación del equipo de ventas y sistemas de remuneración que animen la actuación en interés del cliente.
- Asegurar que el servicio de atención al cliente, los sistemas y procesos de post venta facilitan un trato Sencillo, Personal y Justo a los clientes, así como la adecuada detección y gestión de cualquier posible deterioro de los productos y servicios.

Gestión

- Asegurar que se toman decisiones, se definen planes de acción y se siguen cuando sea necesario, y que se informa debidamente a la alta dirección y los órganos estatutarios.
- Supervisar el diseño y ejecución de los controles en todo el proceso de comercialización y de relación con los clientes.
- Identificar riesgos mediante: voz del cliente, directrices regulatorias, prácticas de la industria, opiniones de supervisores y auditores, y aprendizaje de eventos internos/externos.
- Aplicar metodologías corporativas de valoración de riesgos, tales como indicadores de gestión, evaluaciones temáticas y autoevaluaciones.
- Mitigar los riesgos de conducta con clientes mediante una sólida supervisión, revisando la gestión de conducta de las filiales en base a un *reporting* corporativo periódico y una evaluación del modelo de capacidad y madurez de la función de cumplimiento.

Principales progresos y actividades en 2019 en materia de gobierno de productos y protección al consumidor

De acuerdo con el enfoque de gestión del riesgo, las principales medidas de mitigación del riesgo en 2019 se han basado en:



Digitalización y simplificación

Nueva plataforma y marcos de estandarización para agilizar el proceso de aprobación de productos/servicios.



Cultura y sensibilización

Principios de protección al consumidor, comunicación y medidas.

Mejores prácticas para el tratamiento de clientes vulnerables.

Evolución de la remuneración y formación del equipo de ventas.



Responsabilidades y controles 1ª línea de defensa

Mejora de la gestión del riesgo de conducta por parte de los propietarios del riesgo: foros de riesgo de conducta de productos locales liderados por la 1ª línea de defensa y estándares de control locales.



Foco en el impacto en el cliente

Ampliación del alcance de la gestión del riesgo de conducta teniendo en cuenta el impacto en clientes en los procesos de recuperación y cobro y en la gestión del fraude.

risk pro



Consolidación de Voz del cliente

Integración de toda la información de voz del cliente, como las redes sociales reforzando los foros mediante una supervisión integral.

Digitalización y simplificación

- Facultades de aprobación específicas de cualquier producto o servicio promocionados por Santander y la guía Santander Digital, que subraya los aspectos relevantes a tener en cuenta por las áreas de negocio en el desarrollo y posterior lanzamiento de iniciativas de Santander Digital a fin de proteger los derechos de los consumidores.
- Simplificación del proceso de aprobación de productos/servicios mediante la mejora de la plataforma digital y optimización de los marcos de aprobación de productos al nivel de las filiales.

Cultura y sensibilización

- Uso de los indicadores de los principios de protección del consumidor en nuestras geografías principales, lo que tiende un puente entre la voz de los clientes y los indicadores de negocio, a fin de identificar casos de detrimento de los intereses de los clientes.
- Directrices para las mejores prácticas en el tratamiento y prevención del exceso de deuda de clientes vulnerables. Esto proporciona a Santander un enfoque coherente para: identificar y tratar a clientes en circunstancias especiales y prevenir excesos de deuda, garantizar que los clientes identificados son tratados no solo de forma justa, sino también con comprensión y sensibilidad de acuerdo con sus circunstancias particulares, mejorando así su experiencia y resultados.
- Desarrollo de pautas e implementación de mejores prácticas relativas a la retribución del equipo de ventas, modelos de formación y controles, como principales mitigadores de una mala gestión de ventas y del fomento de la satisfacción del cliente y un negocio sostenible.

Responsabilidad y controles de la primera línea de defensa (negocio)

- Refuerzo de la responsabilidad del negocio a través de foros de riesgo de conducta de productos locales dirigidos por la primera línea de defensa, especialmente en seguros y tarjetas, donde la gestión del riesgo de conducta se ha mejorado significativamente.
- Fortalecimiento de las normas de control locales en todos los procesos de comercialización, involucrando a la primera y segunda líneas de defensa, y supervisión, con atención especial a las iniciativas de España y Brasil. En este contexto, se ha desarrollado una nueva guía de conducta en actividades de *marketing* y promoción para definir las mejores prácticas y reforzar el entorno de control en todo el Grupo.

Foco en el impacto del cliente

- Ampliar el alcance de la gestión del riesgo de conducta teniendo en cuenta el impacto en clientes durante los procesos de recobro y la gestión del fraude.

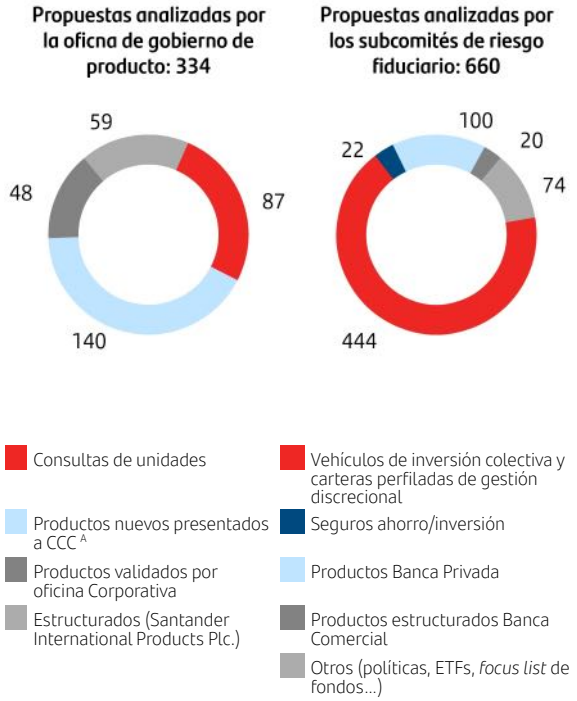
Consolidación de Voz del Cliente (*Customer Voice* o CuVo)

- Revisión temática sobre atención al cliente en las redes sociales, con el desarrollo de planes de acción dirigidos a mejorar los modelos locales y a promover la capacidad de atención a clientes en las redes sociales y potenciar el uso de la información generada en este canal con fines comerciales.
- Desarrollo de un taller global sobre las mejores prácticas de gestión de CuVo con 19 ponentes y 56 asistentes de 12 países en los que opera el Grupo. Se compartieron prácticas locales y se abordaron las tendencias regulatorias y se discutió el futuro, sentando las bases de la estrategia de CuVo del Grupo.

Otras buenas prácticas

- Celebración de talleres de mejores prácticas enfocado en la importancia de que los equipos de Cumplimiento y Conducta actúen como segunda línea de defensa. Además, aumentar la conciencia de la primera línea de defensa en cuanto a su rol de "auténticos propietarios del riesgo", prestando especial atención a la evolución de los conceptos de conducta con clientes, digitalización y simplificación de procesos, entre otros.
- Apoyo a los coordinadores locales de gestión del riesgo de custodia para el despliegue efectivo del procedimiento de custodia corporativa y la mejora de su rol de segunda línea de defensa a nivel local.

Validación de productos y servicios



A. De estas propuestas, una no fue validada y otras fueron retiradas para cualquier modificación antes de la asignación a otro comité.

Seguimiento del riesgo de conducta con clientes

En 2019 se celebraron 23 sesiones de la reunión de gobierno de productos y protección al consumidor, en las que se presentaron las siguientes cuestiones:

- La comercialización de productos y servicios por país y por tipo de producto con un enfoque especial en: la vigilancia, el entorno regulatorio y supervisor, los eventos y costes de conducta y el análisis de riesgo a través de indicadores.
- El cumplimiento de los mandatos de inversión, la exposición al riesgo de las carteras y el desempeño de los productos de inversión gestionados por las filiales del Grupo, teniendo en cuenta tanto la relación fiduciaria con el cliente como el rendimiento de los competidores.
- Las reclamaciones de los clientes, gestionando 28 países, 36 unidades de negocio y 9 sucursales de SCIB, incluidos los planes de acción dirigidos a mitigar el detrimento de los intereses de los clientes.
- El seguimiento de la implantación del procedimiento de custodia corporativa y del grado de control y volumen de 51 proveedores (42 de ellos externos a Santander) que prestan servicios de custodia tanto para posiciones propias del Grupo como para posiciones de clientes.

Cumplimiento sobre delincuencia financiera (FCC)

Uno de los objetivos estratégicos del Grupo es disponer de sistemas avanzados y eficientes de cumplimiento sobre delincuencia financiera, permanentemente adaptados a las regulaciones internacionales y con capacidad para hacer frente a las nuevas técnicas desarrolladas por las organizaciones criminales.

Como parte de la segunda línea de defensa, la función FCC garantiza que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por el Grupo y promueve una sólida cultura de riesgos en toda la organización. Además es responsable de supervisar y coordinar los sistemas de FCC de las filiales, sucursales y áreas de negocio del Grupo, lo que requiere la implantación de programas, medidas y mejoras necesarias.

La política de prevención del blanqueo de capitales (PBC) y financiación del terrorismo (FT) del Grupo se apoya en tres pilares fundamentales: las normas internacionales más estrictas, su adaptación y cumplimiento a través de políticas globales y sistemas tecnológicos que facilitan dicho cumplimiento.

En enero de 2019 se designó un nuevo responsable global de FCC y el Grupo siguió trabajando activamente en los siguientes aspectos:

- Revisión de sus reglamentos internos y refuerzo de las políticas de gestión.
- Supervisión activa de las subsidiarias, con énfasis en la colaboración efectiva entre ellas y la comunicación entre el Grupo y sus filiales.
- Revisión y actualización de los indicadores clave de riesgo para una mejor identificación y seguimiento de las principales áreas de enfoque o relevancia.
- Análisis de nuevos productos que van a ser comercializados por el Banco desde el punto de FCC.
- Especial foco en la optimización de los sistemas, mejorando su eficacia y considerando y a la vez desarrollando las nuevas tecnologías disponibles.

La función de FCC abordó proyectos de transformación significativos, destacando: i) la mejora continua de herramientas de soporte y plataformas de gestión del riesgo, como la utilizada para la automatización y mejora de los procesos de escucha, identificación y gestión de noticias relevantes procedentes de medios editoriales en Internet; ii) la ampliación de su ámbito de aplicación a otras unidades/áreas del Grupo; iii) la actualización de la metodología corporativa RCSA, PBC y FT, alineándola con el resto de metodologías RCSA de la función de Cumplimiento.

Además, dado que los estándares indicados de los que se dota el Grupo son de obligado cumplimiento, se ha de velar por una adecuada implantación y aplicación de los mismos.

Para ello, se realiza una labor continua de supervisión en las diferentes filiales del Grupo, que incluye el seguimiento de la formación de sus empleados.

Se muestran a continuación los principales indicadores de actividad en 2019:

193	Filiales revisadas (+14% vs. 2018)
62.885	Comunicaciones a autoridades (+10% vs. 2018)
256.384	Expedientes de investigación (+23% vs. 2018)
177.062	Empleados formados (+4% vs. 2018)

El Grupo cuenta con planes de formación tanto a nivel Grupo como local, a fin de cubrir a todos los empleados. Existen planes de formación específicos para las áreas más sensibles desde la perspectiva de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define en el Grupo como el riesgo de un impacto económico negativo para el Banco debido a un menoscabo en la percepción del Banco por parte de los empleados, clientes, accionistas e inversores y la sociedad en general.

El riesgo reputacional puede surgir a partir de múltiples fuentes y, en muchos casos, de otros riesgos. En general, esas fuentes están relacionadas con las actividades de negocio y de soporte del Grupo, el entorno económico, social y político y eventos relacionados con nuestros competidores. Por consiguiente, la gestión de este riesgo exige una interacción global, no solo con las funciones de primera línea de defensa, sino también con las de segunda línea y con las que gestionan la relación con los grupos de interés, a fin de garantizar la supervisión consolidada del riesgo apoyándose en los marcos de control actuales de forma eficiente.

El modelo de riesgo reputacional se basa en un enfoque eminentemente preventivo para la gestión y control de riesgos, pero también en procesos eficaces de identificación y gestión de alertas tempranas de eventos y riesgos, y consiguiente seguimiento y gestión de aquellos detectados.

Principales actuaciones en 2019:

- Aprobación de una nueva versión del modelo de riesgo reputacional corporativo, la política sectorial de defensa y la política de financiación de sectores sensibles.
- Consolidación del *reporting* de las filiales al Grupo, incluyendo eventos, operaciones y clientes. En este sentido, se ha mejorado el proceso de aprobación para operaciones corporativas.
- Consolidación del gobierno corporativo e incremento del número de miembros del Foro de riesgo reputacional, que mantiene su estatus de foro de apoyo.
- Campaña general de sensibilización dirigida a todos los empleados y promovida por la alta dirección, foro temático con países y sesiones de formación para grupos específicos enfocadas específicamente en la evaluación del riesgo reputacional.
- Reformulación y transmisión en cascada a países de las métricas de apetito de riesgo preventivas. Aprobación de dichas métricas en los principales países.
- Realización de una nueva valoración de riesgos en el centro corporativo del Grupo.
- Nuevo enfoque sobre el riesgo reputacional en el ejercicio de valoración del perfil de riesgo global.
- Refuerzo del gobierno en las filiales, incluidas nuevas directrices de análisis y supervisión de unidades.

Proyectos de transformación y mejora

En 2019 se han conseguido mejoras significativas en la función de Cumplimiento y Conducta en todas las vertientes: simplificación de procesos, enfoque en el cliente, Canal Abierto, políticas y normas de FCC y regulación de la UE, consolidación de riesgos reputacionales, nuevas capacidades de transformación, entre otros.

De acuerdo con los principios organizativos definidos en la función, las funciones transversales apoyan a las funciones verticales especializadas, proporcionándoles metodologías y recursos, sistemas de gestión e información y apoyo en la ejecución de proyectos y actividades multidisciplinares, entre ellos:

- *Analytic Cluster*. Esta iniciativa se dirige a proporcionar al Grupo un nuevo conjunto de herramientas de apoyo para sus proyectos analíticos. Con este cluster podemos cargar enormes cantidades de información (*Big Data*), procesarla de diferentes maneras con diferentes lenguajes de programación y ejecutar distintos análisis (algoritmos de *machine learning*) que nos permiten obtener distintas conclusiones en función del caso de uso en el que estemos trabajando (procesos de PBC, procesos de protección al cliente, entre otros).
- *Machine Learning* para el seguimiento de operaciones de PBC. El proceso de seguimiento de operaciones es una de las actividades que requieren más tiempo debido al alto número de alertas, y es un área dónde la experiencia previa, las normas, las condiciones y umbrales definen el riesgo que deseamos controlar.

  Durante los últimos años, hemos identificado oportunidades para mejorar este proceso mediante la introducción de recursos derivados de la inteligencia artificial (IA). Nuestro objetivo es validar si la utilización de algoritmos de *machine learning* no supervisados puede ser una alternativa real para mejorar nuestros procesos de detección, ser capaz de identificar datos desconocidos de un modo más eficiente y que permita a nuestros equipos de investigación centrarse en detectar lo relevante.

  Estamos descubriendo distintas ventajas del uso de un enfoque de IA en el seguimiento de operaciones:

  - Mejor detección. Este nuevo enfoque se basa en un análisis multidimensional.
  - Flexibilidad y velocidad para hacer frente a nuevos cambios en el enfoque de análisis / detección. La flexibilidad de estas herramientas es otra de las ventajas, ya que en estos proyectos podemos ejecutar diferentes análisis / enfoques trabajando en paralelo con gran cantidad de datos.

  - Mejora significativa del proceso de investigación. El nuevo entorno incorpora las últimas funcionalidades de TI a fin de proporcionar todo lo que el usuario necesita en una sola aplicación.
  - Entorno de simulación. Dentro del entorno de producción, disponemos de funcionalidades que nos permiten ejecutar nuevos análisis en paralelo con el exámen de producción.
  - Seguimiento completo. Estos nuevos proyectos permiten un seguimiento completo (100%) de la información.
- La función de Radar regulatorio, que gestiona el ciclo de adhesión regulatoria, se ha fortalecido en el centro corporativo del Grupo, mediante el desarrollo de una plataforma de información de la nueva regulación, repositorio que integrará el análisis de su aplicabilidad y materialidad para el Grupo, el desglose de obligaciones y seguimiento del proceso de implementación de los cambios requeridos. El sistema incorpora una integración automática de fuentes regulatorias.
- Se han potenciado las actividades de intercambio de mejores prácticas y cooperación entre el centro corporativo del Grupo y las filiales.
- A la ya tradicional formación que es responsabilidad de la función se han sumado la revisión bianual de cumplimiento y conducta y las acciones de concienciación realizadas a través de las redes internas del Grupo.

Durante 2019, la función de Cumplimiento y Conducta ha llevado a cabo varios ejercicios de evaluación de riesgos (riesgo inherente, entorno de control y riesgo residual neto), en coordinación con la función de Riesgos, entre los que destacan:

- Evaluación regulatoria centrada en las principales filiales del Grupo. Este ejercicio se lleva a cabo anualmente, siguiendo un proceso *bottom-up*, con participación de la primera y segunda líneas de defensa. Primero se valora la consistencia de los controles que mitigan dicho riesgo inherente, y luego se determina el riesgo residual de cada una de dichas obligaciones, estableciéndose los correspondientes planes de acción para los riesgos residuales altos o críticos, que son seguidos tanto por las funciones de Cumplimiento y Conducta locales como corporativas.
- Evaluación de conducta en la comercialización con un alcance de 20 geografías del Grupo y 46 entidades legales, donde las funciones de la primera línea de defensa evalúan los principales riesgos de conducta en la comercialización y la idoneidad de los controles que mitigan dichos riesgos y establecen planes de acción en aquellos casos en los que las evaluaciones de los riesgos superen el apetito de riesgo definido.
- Evaluación de FCC en las unidades del Grupo que se consideran sujetos obligados en esta materia (o equivalentes). Las unidades de negocio y los responsables locales de prevención de FCC, bajo la supervisión de la función corporativa de FCC, llevan a cabo este ejercicio de autoevaluación anual, que se centra en la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Además, la función ha realizado una evaluación de riesgo reputacional dentro de las funciones corporativas y globales, que son críticas para la gestión y prevención de este riesgo. Su objetivo ha sido mejorar el conocimiento y la sensibilización de las áreas más próximas a los grupos de interés y detectar y seguir los riesgos específicos potenciales y los planes de acción asociados.

8. Riesgo de modelo

8.1 Introducción

Modelo se define como un sistema, enfoque o método cuantitativo que aplica teorías, técnicas y supuestos estadísticos, económicos, financieros o matemáticos para transformar datos en estimaciones cuantitativas. Los modelos son representaciones simplificadas de las relaciones del mundo real entre características, valores y supuestos observados. Esta simplificación le permite al Grupo centrar su atención en los aspectos concretos que se consideran más importantes para la aplicación de un modelo determinado. El Grupo usa modelos para diferentes propósitos tales como la admisión (*Scoring/rating*), cálculo de capital, comportamiento, provisiones, riesgo de mercado y operacional, cumplimiento, liquidez, entre otros.

El uso de todos estos modelos conlleva la aparición del riesgo de modelo, que se define como las potenciales consecuencias negativas derivadas de las decisiones basadas en resultados de modelos incorrectos, inadecuados o utilizados de forma indebida.

Según esta definición, las fuentes que generan dicho riesgo son:

- El modelo en sí mismo, por la utilización de datos incorrectos o incompletos en su construcción, así como por el método de modelización utilizado y por su implantación en los sistemas.
- El uso inadecuado del modelo

La materialización del riesgo de modelo puede acarrear pérdidas financieras, toma de decisiones comerciales y estratégicas inadecuadas o daño a la operativa del Grupo.

El Grupo lleva varios años trabajando en la definición, gestión y control del riesgo de modelo. En 2015 se creó un área específica en la división de Riesgos para controlar y gestionar este riesgo.

Las funciones de gestión y control del riesgo de modelo se desempeñan tanto en la corporación, como en cada una de las principales filiales del Grupo. Para asegurar la adecuada gestión del riesgo de modelo existen un conjunto de políticas y procedimientos donde se establecen los principios, responsabilidades y procesos a seguir a lo largo del ciclo de vida de los modelos, detallando aspectos relativos a organización, gobierno, gestión de modelos y validación de los mismos, entre otros.

La supervisión y control del riesgo de modelo es proporcional a la importancia de cada modelo. En este sentido, se define un concepto de *tiering* como principal atributo para sintetizar el nivel de importancia o relevancia de un modelo, a partir del cual se determina la intensidad de los procesos de gestión de riesgo que deben seguirse.

El Grupo lanzó a finales de 2017 un plan estratégico, *Model Risk Management 2.0* (MRM 2.0), para reforzar la gestión del riesgo de modelo en el Grupo, revisando cada una de las fases de gobierno de los modelos, y abordar las nuevas expectativas supervisoras plasmadas en la Guía del ECB sobre modelos internos.

MRM 2.0, actualmente en curso, conlleva 3 fases (2018, 2019 y 2020) e incluye 10 iniciativas organizadas en torno a 4 pilares:

- **Elementos clave**: iniciativas relacionadas con gobierno, apetito de riesgo, ámbito de gestión y políticas de riesgo. Se ha definido una nueva estructura para los comités de riesgo de modelo, mejorándose su gobierno. El modelo de gestión del riesgo de modelo ha sido revisado y simplificado.
- **Procesos**: iniciativas relacionadas con las fases del ciclo de vida de los modelos. La gestión del riesgo de modelo se realiza bajo un enfoque basado en el riesgo de acuerdo con el concepto de *Tiering* definido.
- **Comunicación**: comunicación interna y externa (seguimiento, informes, formación, entre otros). Se ha mejorado el modelo de *reporting* interno y se ha preparado un *training* específico de riesgo de modelo, con el fin de apoyar el cambio cultural.
- **Facilitadores del riesgo de modelo**: infraestructura, herramientas y recursos. Se ha implantado una nueva herramienta de gestión del riesgo de modelo; en continua evolución desde principios del 2019.

Hasta ahora, el plan estratégico MRM 2.0 avanza adecuadamente, asegurando que cubre todos los requisitos regulatorios. Desde que se inició el proyecto se han hecho alrededor de 245 entregas, cubriendo los diferentes pilares mencionados anteriormente.

8.2 Gestión del riesgo de modelo

La gestión y control del riesgo de modelo está estructurada alrededor de un conjunto de procesos conocidos como el ciclo de vida del modelo. La definición de fases del ciclo de vida del modelo en el Grupo se detalla a continuación:

Identificación

Tan pronto como un modelo es identificado, es necesario asegurar que es incluido en el ámbito de control del riesgo de modelo.

Un elemento clave para realizar una buena gestión de este riesgo es disponer de un inventario completo de los modelos en uso.

El Grupo posee un inventario centralizado que se ha construido utilizando una taxonomía uniforme para todos los modelos usados en las diferentes unidades de negocio. Este inventario contiene toda la información relevante de cada uno de los modelos, permitiendo hacer un seguimiento adecuado de los mismos de acuerdo al criterio de *tiering*.

Planificación

Se trata de un ejercicio anual interno, aprobado por los órganos de gobierno de las unidades locales y validado por la corporación, que tiene como objetivo establecer un plan de acción estratégico para todos los modelos incluidos en el ámbito de gestión de la función de Riesgo de modelo. Identifica los recursos necesarios para los modelos que se van a desarrollar, revisar e implantar a lo largo del año.

Desarrollo

Es la fase de construcción del modelo, basada en las necesidades establecidas en el plan de modelos y con la información proporcionada por los especialistas para tal fin.

El desarrollo se debe realizar bajo unos estándares comunes para el Grupo, definidos por la corporación. De esta forma se asegura la calidad de los modelos que se utilizan para la toma de decisiones.

Validación interna

La validación independiente de los modelos no sólo es un requerimiento regulatorio, sino que constituye además, un pilar fundamental para la adecuada gestión y control del riesgo de modelo en el Grupo.

Por ello, existe una unidad especializada con plena independencia de los desarrolladores o usuarios, que emite una opinión técnica sobre la adecuación de los modelos internos para los fines para los que son utilizados y establece conclusiones sobre su robustez, utilidad y efectividad. La opinión de validación se concreta en un *rating* que resume el riesgo de modelo asociado al mismo.

La validación interna abarca todos los modelos bajo el ámbito de control del riesgo de modelo, desde los utilizados en la función de Riesgos (modelos de riesgo de crédito, mercado, estructurales u operacionales, modelos de capital, tanto económico como regulatorio, modelos de provisiones, *stress test*, entre otros), hasta aquellos modelos utilizados en las distintas funciones para la toma de decisiones.

El alcance de la validación incluye no solo aspectos teóricos o metodológicos sino, también, los sistemas tecnológicos y la calidad del dato de los que dependen los modelos para su efectivo funcionamiento. En general, incluye todos los aspectos relevantes relativos a la gestión del riesgo (controles, *reporting*, usos, implicación de la alta dirección, entre otros).

Una de las tareas clave relacionadas con la validación interna es el proceso de análisis de coherencia efectuado por los encargados de la validación, que comprende la revisión de las recomendaciones emitidas, su severidad y la calificación asignada. De esta manera, actúa como un importante punto de control de la coherencia y comparabilidad de los trabajos de validación. Los trabajos de validación solo quedan concluidos una vez que se ha completado esta fase de consistencia.

Aprobación

Antes de ser implantado y por tanto utilizado, cada modelo debe ser presentado para su aprobación en los órganos correspondientes.

Implantación y uso

Fase en la que el modelo desarrollado se implementa en el sistema en el que se va a utilizar. Como se ha mencionado, esta fase de implantación es otra de las posibles fuentes de riesgo de modelo, por lo que es requisito indispensable que se realicen pruebas por parte de los equipos técnicos y los propietarios del modelo, a fin de certificar que el modelo se ha implementado de acuerdo con su definición metodológica y funciona según lo esperado.

Seguimiento y control

Los modelos deben ser periódicamente revisados para asegurar que funcionan correctamente y son adecuados para el uso que se les está dando o, en caso contrario, deben ser adaptados o rediseñados.

Adicionalmente, los equipos de control deben asegurar que la gestión del riesgo de modelo se hace de acuerdo a los principios y normas establecidos en el modelo de gestión del riesgo de modelo y la normativa interna relacionada.

9. Riesgo estratégico

9.1 Introducción

El riesgo estratégico es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, de su mala implementación o de una incapacidad para adaptarse a circunstancias externas.

Para ello se debe tener en cuenta el modelo de negocio de la entidad, el cual es un elemento clave sobre el que pivota el riesgo estratégico. Debe ser viable y sostenible, es decir, capaz de generar resultados acordes a los objetivos del Grupo, cada año y al menos durante los tres años siguientes, además de ser coherente con la visión a largo plazo.

Dentro del riesgo estratégico, se diferencian tres componentes:

1. **Riesgo del modelo de negocio:** es el riesgo asociado al modelo de negocio de la entidad. Incluye, entre otros, el riesgo de que se encuentre desfasado, se convierta en irrelevante y/o pierda valor para generar los resultados deseados.

2. **Riesgo de diseño de la estrategia**: es el riesgo asociado a la estrategia reflejada en el plan estratégico a largo plazo del Grupo, considerando que dicho plan pueda resultar inadecuado en su naturaleza o por las asunciones consideradas en el mismo, llevando al Grupo a no conseguir los resultados esperados.

3. **Riesgo de ejecución de la estrategia:** es el riesgo asociado a la ejecución del plan financiero a tres años. Los riesgos a considerar incluyen los impactos potenciales por factores tanto internos como externos, la falta de capacidad de respuesta ante cambios del entorno del negocio y los riesgos asociados a las operaciones de desarrollo corporativo.

9.2 Gestión del riesgo estratégico

Para Santander el riesgo estratégico es un riesgo transversal, que cuenta con un modelo operativo objetivo (TOM) que sirve de referencia para las filiales del Grupo. En este modelo se consideran los procedimientos y herramientas necesarias para su correcto seguimiento y control:

- **Plan estratégico a largo plazo y plan financiero a tres años**: la función de Riesgo estratégico, con el apoyo de las diferentes áreas de la división de Riesgos, supervisa y cuestiona de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la función de Estrategia; incorporando un apartado integrado pero independiente del plan estratégico a largo plazo y el plan financiero a tres años.
- **Operaciones de desarrollo corporativo**: la función de Riesgo estratégico, con el apoyo de las diferentes áreas de la división de Riesgos, vela por que las operaciones de desarrollo corporativo realicen una adecuada valoración de los riesgos y su impacto potencial tanto en el perfil de riesgo como en el apetito de riesgo de Santander.
- **Top risks**: en supuestos de estrés, el Grupo identifica, valora y hace seguimiento de aquellos riesgos con impacto significativo en resultados, liquidez o capital afectando a la salud financiera de la entidad.
- **Comercialización de nuevos productos**: La función de Riesgo estratégico participa en el proceso de evaluación y validación de cualquier propuesta de un nuevo producto o servicio antes de su lanzamiento al mercado por el Grupo o una de sus filiales, asegurando su alineamiento con la estrategia definida.
- **Informe de riesgo estratégico**: construido de forma conjunta por las funciones de Estrategia y Riesgo estratégico como una herramienta combinada para el seguimiento y valoración de la estrategia y riesgos asociados. Este informe es reportado a la alta dirección del Grupo y contempla: ejecución de la estrategia, proyectos estratégicos, operaciones de desarrollo corporativo, desempeño del modelo de negocio, principales amenazas (*Top risks*) y perfil de riesgo.

Además, este año, una de las principales preocupaciones no solo para el banco sino también para toda la industria, son las posibles consecuencias como resultado del *Brexit*, que son una incertidumbre constante. A través de la función de Riesgo estratégico, se lleva a cabo un seguimiento continuo que involucra a áreas clave, desde la primera y segunda línea de defensa, para garantizar que cualquier medida potencial que pudiera requerir, se pueda implementar a fin de salvaguardar los intereses del Grupo, clientes y accionistas.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Glosario

2Dii	*2Degree investing initiative*
ACP	*Annual Compliance Program* (Programa Anual de Cumplimiento)
ADS	*American Depositary Shares*
ALCO	Comité para la gestión de activos y pasivos
AORM	Gestión avanzada del riesgo operacional
APRs	Activos ponderados por riesgo
ARM	Gestión avanzada del riesgo
ASF	*Available Stable Funding*
ASR	Activos en suspenso recuperados
AT1	*Tier* 1 adicional
ATAs	Adquisiciones temporales de activos
ATM	Cajero automático
ATOMIC	*Advanced Target Operating Models in Collaboration*
AVAs	Ajustes de valoración adicionales
Banco Popular	Banco Popular Español, S.A., banco cuyo capital social fue adquirido por Banco Santander, S.A. el 7 de junio de 2017 y que fue absorbido por Santander en septiembre de 2018
Banesto, S.A.	Banco Español de Crédito, S.A.
Basilea o Comité de Basilea	Comité de Basilea de Supervisión Bancaria
BCE	Banco Central Europeo
BCMS	Sistema de gestión de la continuidad de negocio
BEI	Banco Europeo de Inversiones
BEPS	*Base Eurosion and Profit Shifting*
Bigtechs	Grandes empresas con actividad internacional en el mundo de los servicios digitales
BIS	*Bank for International Settlements* (Banco de pagos internacionales)
BME	Bolsas y Mercados Españoles
BPA	Beneficio atribuido por acción
BRRD	Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, en su redacción vigente.
BSI	Banco Santander Internacional
BSPR	Banco Santander Puerto Rico
CAE	*Chief audit executive*
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina (ant. Corporación Andina de Fomento)
CAO	*Chief accounting officer*
Cap nominal	Cantidad nominal máxima en una operación de riesgo, excluidas las operaciones de mercado
CARF	*Conselho Administrativo de Recursos Fiscais*
CCO	*Chief compliance officer*
CCP (ECC)	Entidades de contraparte central
CCR	Comité de Control de Riesgo
CDI	*Crest Depositary Interests*
CDR V	Directiva de exigencias de capital por la que se actualiza el CRD IV
CDS	*Credit Default Swaps*
CEB	Banco de Desarrollo del Consejo de Europa
Centro corporativo	Nuestra sede en Boadilla y segmento de negocio como se describe en la sección 4.1 “Descripción de segmentos” en el capítulo Informe Económico y Financiero
CEO	Consejero delegado
CEPR	*Centre for Economic Policy Research*
CeR	Capital en Riesgo
CER	Comité Ejecutivo de Riesgos

CET1	*Common equity tier 1*
CET1 FL	*Common equity tier 1 fully loaded*
CFO	*Chief financial officer*
CGC	Código General de Conducta
Clientes activos	Cliente que cumple los niveles mínimos exigidos de saldos y/o transaccionalidad definidos según el área de negocio
Clientes 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.
Clientes 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 teniendo en cuenta la rentabilidad del cliente
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
COFINS	*Contribuição para Financiamento da Seguridade Social*
Corporación	Todos los órganos de gobierno, estructuras organizativas y empleados apoderados por Banco Santander S.A. que ejercen la supervisión y control en todo el Grupo, incluyendo aquellas funciones típicamente asociadas a la relación entre la entidad matriz y las filiales
COSO	*Committee of Sponsoring Organisations of the Tradeway Commission*
CRD	Directiva 2013/36/UE relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, en su redacción vigente
CRD IV	Marco prudencial establecido por las Directivas relativas a los requerimientos de capital (CRD) y a la regulación de los requerimientos de capital (CRR) vigentes
CRO	*Chief risk officer*
CRR	Reglamento (UE) 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, en su redacción vigente
CRS	El Estándar Común de Reporte aprobado por el Consejo de la OCDE el 15 de julio de 2014
CSA	*Credit Support Annex*
CTAs	Cesiones temporales de activos
CVA	Ajuste a la valoración del crédito
DI	Tasa de esfuerzo
Dodd-Frank Act	La Ley Dodd-Frank de reforma de Wall Street y protección del consumidor de 2010
DPOs	Delegado de protección de datos
DSP2	Directiva sobre los servicios de pago II
DVA	Ajuste a la valoración de la deuda
E&S	*Environmental and social*
EAD	Exposición en default
EBA	Autoridad Bancaria Europea
EE.UU.	Estados Unidos de América
EMIR	Reglamento (UE) 648/2012 relativo a los derivados extrabursátiles, las entidades de contrapartida central y los registros de operaciones
ES	Déficit previsto
ESG	Criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo
ESMA	*European Securities and Markets Authority* (Autoridad europea de valores y mercados)
ETF	Fondos cotizados
EVE	Valor económico de fondos propios
EVP	Propuesta de valor de empleados
EWI / IAT	Indicadores de alerta temprana
FATCA	Ley de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras (Foreign Account Tax Compliance Act)
FCA	*Fiat Chrysler Automobiles*
FCC	*Financial Crime Compliance*
FEBEF	Fundación Española de Banca para Estudios Financieros
FED	Reserva Federal Americana
FMI	Fondo Monetario Internacional
FRA	Acuerdos sobre tipos de interés futuros
FROB	Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria
FRTB	*Fundamental review of the trading book*
FSB	*Financial Stability Board*
FT	Financiación del terrorismo

GCCO	*Group Chief Compliance Officer*
GCRO	*Group Chief Risk Officer*
GDPR	*General Data Protection Regulation* (Reglamento general de protección de datos)
GPTW	*Good place to work* (Buen lugar para trabajar)
GRI	*Global Reporting Initiative*
Grupo Wolfsberg	Asociación de trece bancos mundiales cuyo objetivo es desarrollar marcos y directrices para la gestión de los riesgos de la delincuencia financiera
GSGM	*Group-Subsidiary Governance model*
G-SIB / EISM	Entidades de importancia sistémica mundial
IA	Inteligencia artificial
IBORs	*Interbank offered rates*
ICAAP	*Internal Capital Adequacy Assessment Process* (Proceso de evaluación de la adecuación del capital interno)
ICAC	Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas
IFC	*International Financial Corporation* (Corporación Financiera Internacional)
ILAAP	*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* (Proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna).
IOF	*Imposto sobre Operações Financeiras.* (Impuesto brasileño sobre las operaciones de crédito, valores y seguros)
IRC	*Incremental risk charge*
IRPJ	*Imposto de Renda Pessoa Jurídica*
IRRBB	Riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria
ISMA	Asociación Internacional de Mercados de Valores
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
JGA	Junta general de accionistas
JGO de 2019	Junta general ordinaria celebrada el 12 de abril de 2019
JGE de 2019	Junta General Extraordinaria de 2019 celebrada el 23 de julio
JGO de 2020	La junta general ordinaria de 2020 se ha convocado para el 2 o el 3 de abril, en primera y segunda convocatoria, respectivamente
KPI	*Key performance indicator*
LCR	Ratio de cobertura de liquidez
LDA	*Lost distribution approach*
Ley del Mercado de Valores	Ley del mercado de valores español aprobada por el Real Decreto-Ley 4/2015, en su redacción vigente
Ley Sarbanes-Oxley	La ley Sarbanes-Oxley de 2002, en su redacción vigente
LGD	Pérdida en caso de incumplimiento
LTV	*Loan to value*
MCI	Modelo de control interno
MiFID2	Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros
MMOO	Mercados organizados
MRAP	*Market Risk Advanced Platform*
MREL	*Minimum Requirement Eligible Liabilities* (requerimiento mínimo de pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, según la BRRD)
MRM	*Management Risk Model* (gestión del riesgo de modelo)
MtM	*Mark to market* (registro al valor de mercado)
MUS / SSM	Mecanismo Único de Supervisión - el sistema de supervisión bancaria en Europa. Está integrado por el BCE y las autoridades supervisores competentes de los países de la UE participantes
NAFTA	*North America Free Trade Agreement* (tratado de libre comercio de América del Norte)
NIC	Normas Internacionales de Contabilidad
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en la UE según el Reglamento 1606/2002 relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad, en su redacción vigente
Norma Volcker	Sección 619 de la ley Dodd-Frank
NPA	*Non-productive assets* (activos problemáticos)
NPL	*Non-performing loans* (préstamos morosos)
NPS	*Net Promoter Score*
NSFR	*Net Stable Financing Ratio* (coeficiente de financiación estable neta)

NYSE	*New York Stock Exchange* (Bolsa de Nueva York)
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONG	Organización no gubernamental
ORX	Centro de información sobre riesgo operacional
OSLA	Acuerdo internacional de préstamos de valores
OTC	*Over the counter*
P&G	Cuenta de pérdidas y ganancias
PACTA	*Paris Agreement Capital Transition Assessment*
pb	puntos básicos
PBC	Prevención del blanqueo de capitales
PCAOB	*Public Company Accounting Oversight Board*
PCN	Plan de continuidad de negocio
PD	Probabilidad de default
PEC	Plan Estratégico Comercial
Personas a las que ayudamos en nuestras comunidades	El Banco ha desarrollado una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander. Esta metodología identifica una serie de principios, definiciones y criterios que permiten contabilizar de manera consistente a aquellas personas que se han beneficiado de los programas sociales y/o de servicios y productos con componente social y/o ambiental impulsados por el Banco. Dicha metodología ha sido revisada por un auditor externo. No incluye Santander Universidades.
PIB	Producto interior bruto
PIS	Programa de Integraçao Social
PLN	Zloty polaco
POCI	Crédito deteriorado adquirido u originado
Popular	Banco Popular Español, S.A., banco cuyo capital social adquirió Banco Santander, S.A. el 7 de junio de 2017 y que se fusionó por absorción con Santander en septiembre de 2018
POS	*Point-of-sale* (punto de venta)
pp	puntos porcentuales
PPCC	Participaciones preferentes contingentemente convertibles
PPI	*Payment protection insurance*
PRA	Autoridad prudencial del Reino Unido
PRI	*Principles for responsible investment*
PSD2	*European Payment Service Directive*
PwC	PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.
Pymes	Pequeñas y medianas empresas
RAF	*Risk Appetite Framework* (marco de apetito por el riesgo)
RAS	*Risk Appetite Statement*
RBSCC	*Responsible Banking Sustainability and Culture Committee* (comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura)
RCSA	Autovaloración del control de riesgos
RDA	*Risk data aggregation*
REC	Riesgo Equivalente de Crédito
RIA	Identificación y valoración de riesgos
RO	Riesgo Operacional
RoA	Retorno sobre activos
RoE	Retorno sobre el capital
ROF	Resultados por operaciones financieras
RoRAC	Retorno sobre capital ajustado al riesgo
RoRWA	Retorno sobre activos ponderados por riesgos
RoTE	Retorno sobre capital tangible
RRS	Estructura de reporte de riesgos
RSF	*Required Stable Funding*
RTA	Retorno total del accionista
RWAs	Activos ponderados por riesgo
S&P 500	El índice S&P 500 elaborado por S&P Dow Jones Indices LLC

Santander Consumer US	Santander Consumer USA Holdings Inc.
SAREB	Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A.
SBNA	Santander Bank N.A.
SC USA	Santander Consumer US
SCAN	Nota de valoración de clientes de Santander
SCF	Santander Consumer Finance
SCIB	Santander Corporate & Investment Banking
SCIIF	Sistema de control interno sobre la información financiera
SDE	Santander Dividendo Elección
SEA	*Securities Exchange Act*
SEC	*Securities and Exchanges Commission*
SELIC	*Sistema Especial de Liquidaçâo e Custodia* (Brasil)
SGCN	Sistema de gestión de continuidad de negocio
SGP	Santander Global Platform
SHUSA	Santander Holdings USA, Inc.
SIS	Santander Investment Securities
SOX	*Sarbanes-Oxley Act of* 2002
SPJ	Sencillo, Personal y Justo
SRB	*Single Resolution Board* (junta única de resolución europea)
SREP	*Supervisory Review and Evaluation Proccess* (Proceso de revisión y evaluación supervisora)
SRT	*Significant Risk Transfer* (transferencia significativa de riesgo)
STEM	*Science Technology Engineering and Maths*
sVAR	Valor en riesgo estresado
T2	*Tier* 2
TCFD	*Task force on Climate related Financial Disclosure* (grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima)
TF	Financiación terrorista
TI	Tecnologías de la información
TIR	Tasa de retorno interna
TLAC	*Total Loss Absortion Capacity* (requisito de capacidad total de absorción de pérdidas exigido en el paquete CRD V)
TLTRO	*Targeted longer-term refinancing operation*
TNC	*The Nature Conservancy*
TOM	Modelo operacional objetivo
TPVs	Terminales punto de venta
TRIM	*Targeted Review of Internal Models*
UAI	Unidad de Actividad Inmobiliaria
UE	Unión Europea
UK	Reino Unido
UNEP FI	Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
VaE	Valor en beneficios
VaR	Valor en riesgo
VRAC	Centro de valoración de riesgos de los proveedores
WBCSD	*World Business Council for Sustainable Development*
WM&I	Wealth Management & Insurance

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas



Informe de auditoría 476

Estados financieros consolidados 488

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 489

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 493

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 495

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 496

Estados de flujos de efectivo consolidados generados en los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 502

Memoria consolidada 504

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información 505
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 518
3. Grupo Santander 563
4. Distribución de resultados del Banco, sistema de retribución a los accionistas y beneficio por acción 567
5. Retribuciones y otras prestaciones al consejo de administración del Banco y a la alta dirección 569
6. Préstamos y anticipos de bancos centrales y entidades de crédito 583
7. Valores representativos de deuda 584
8. Instrumentos de patrimonio 586
9. Derivados de negociación (activo y pasivo) y posiciones cortas 587
10. Préstamos y anticipos a la clientela 588
11. Derivados mantenidos para negociar 594
12. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 594
13. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas 595
14. Contratos de seguros vinculados a pensiones 596
15. Pasivos y activos amparados por contratos de seguro o reaseguro 597
16. Activos tangibles 598
17. Activos intangibles – Fondo de Comercio 601
18. Activos intangibles – Otros activos intangibles 604
19. Resto de los otros activos 605
20. Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito 605
21. Depósitos de la clientela 606
22. Valores representativos de deuda emitidos 607
23. Pasivos subordinados 612
24. Otros pasivos financieros 614
25. Provisiones 615
26. Otros pasivos 628
27. Situación fiscal 628
28. Intereses minoritarios (participaciones no dominantes) 635
29. Otro resultado global acumulado 636
30. Fondos propios 641
31. Capital emitido 641
32. Prima de emisión 642
33. Ganancias acumuladas y otras reservas 643
34. Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y acciones propias 644
35. Exposiciones fuera de balance 644
36. Derivados - Contabilidad de coberturas 645
37. Actividades interrumpidas 671
38. Ingresos por intereses 671
39. Gastos por intereses 671
40. Ingresos por dividendos 671
41. Resultado de entidades valoradas por el método de la participación 672
42. Ingresos por comisiones 672
43. Gastos por comisiones 673
44. Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros 673
45. Diferencias de cambio, netas 674
46. Otros ingresos y otros gastos de explotación 675
47. Gastos de personal 675
48. Otros gastos generales de administración 680
49. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas 681
50. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas 681
51. Otra información 682
52. Información por segmentos (primarios y secundarios) 698
53. Partes vinculadas 712
54. Gestión del riesgo 737

Anexos 751

Anexo I. Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. 752

Anexo II. Sociedades de las que el Grupo posee más del 5%, Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos 775

Anexo III. Sociedades dependientes emisoras de acciones y participaciones preferentes 784

Anexo IV. Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019 784

Anexo V. Otra información de los bancos del Grupo 786

Anexo VI. Informe bancario anual 792

Informe de auditoría

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de Banco Santander, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Banco Santander, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo o el Grupo Santander), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

pwc

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Estimación del deterioro del valor de los activos financieros a coste amortizado – préstamos y anticipos a la clientela – por riesgo de crédito	
La estimación del deterioro del valor de los préstamos y anticipos a la clientela por riesgo de crédito es una de las estimaciones que mayor juicio requiere en la preparación de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 adjuntas. El funcionamiento de los modelos de cálculo de deterioro por pérdida esperada requeridos por la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) implica un elevado componente de juicio para la determinación de dichas pérdidas por deterioro, considerando elementos tales como: • La identificación y determinación de los indicadores cuantitativos y cualitativos a la hora de determinar la existencia de un incremento significativo del riesgo que clasifique a los activos en las diferentes fases ("*staging*"). • La identificación y determinación de información prospectiva que incluye escenarios macroeconómicos y la probabilidad estimada de ocurrencia de los mismos. • Las estimaciones de los parámetros de probabilidad de impago o incumplimiento (PD – *Probability of Default*) y de severidad de la pérdida en caso de incumplimiento (LGD – *Loss Given Default*). El negocio del Grupo se centra principalmente en productos de banca comercial, concentrándose en los nueve mercados principales (Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido y en el negocio de financiación al consumo en Europa).	El trabajo realizado, con la colaboración de nuestros expertos, sobre la estimación del deterioro del valor de los activos a coste amortizado – préstamos y anticipos a la clientela por riesgo de crédito, se ha centrado en el análisis y evaluación del control interno, realizando en su caso pruebas sobre los controles, así como en la realización de pruebas de detalle tanto sobre las correcciones de valor por deterioro estimadas colectivamente como sobre las estimadas individualmente. Respecto al control interno, nos hemos centrado en el diseño y operatividad de los controles sobre los siguientes procesos: • Metodologías de cálculo, recalibraciones y procesos de pruebas de seguimiento y retrospectivas de los modelos (*monitoring y backtesting*) completados por la dirección. • Cumplimiento normativo y del funcionamiento de los modelos internos aprobados por la dirección. • Fiabilidad de las fuentes de datos utilizadas en los cálculos y la adecuación de los modelos teniendo en cuenta las circunstancias. • Proceso de revisión periódico de los acreditados para la determinación de su clasificación por fases (*staging*). • Proceso de revisión de los cálculos obtenidos sobre los modelos y carteras principales. Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en: • Comprobaciones, para los modelos principales, con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) metodología de estimación de los parámetros de pérdida esperada; iii) metodología utilizada para la generación de los escenarios macroeconómicos; iv) información utilizada para su cálculo y generación y v) indicadores cuantitativos y cualitativos de los criterios de incremento significativo y clasificación de los préstamos por fases (*staging*).

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
En este contexto, el Grupo desarrolla un marco general para sus modelos de riesgos, si bien en cada geografía y negocio se tienen en cuenta las especificaciones de cada uno de los mercados. Dichos modelos internos le permiten estimar tanto las provisiones colectivas como las provisiones para riesgos estimadas de manera individualizada. Ver notas 1, 2, 10 y 54 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 adjuntas.	• Comprobación de los cálculos del deterioro para las carteras de crédito principales. • Obtención de una muestra de expedientes individualizados para evaluar su adecuada clasificación y registro, sus descuentos de flujos y, en su caso, el correspondiente deterioro. En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.
Valoración de los fondos de comercio – Unidad Generadora de Efectivo – Santander UK Por su relevancia para el Grupo Santander, la dirección otorga especial seguimiento al fondo de comercio procedente de la geografía de Reino Unido. La dirección realiza estimaciones del importe recuperable de las Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs) más representativas calculando su valor en uso mediante el descuento de proyecciones de flujos de efectivo. Dichas estimaciones son inherentemente inciertas e incluyen un elevado nivel de juicio puesto que se basan en asunciones sobre aspectos tales como las tasas de descuento, proyecciones de resultados y las tasas de crecimiento constantes a largo plazo utilizadas. Estas estimaciones son sensibles a las variables e hipótesis utilizadas existiendo, por su naturaleza, riesgo de incorrecciones en la valoración de los mismos. Para determinar si existe deterioro de los fondos de comercio, el Grupo estima anualmente (y siempre que existan indicios de deterioro) el importe recuperable de cada UGE que tenga asignado un fondo de comercio, utilizando los valores de cotización del capital de las entidades que componen dicha UGE, si están disponibles, referencias de mercado (múltiplos), estimaciones internas o valoraciones realizadas por expertos de la dirección.	Hemos obtenido un entendimiento, con la colaboración de nuestros expertos en valoraciones, del proceso de estimación efectuado por la dirección. Respecto al control interno, nos hemos centrado en el diseño y operatividad de los controles sobre los siguientes procesos: • Definición de las UGEs del Grupo. • Metodología de la dirección para la estimación del deterioro del fondo de comercio, incluyendo los controles de supervisión del proceso y de las aprobaciones del mismo. • Proceso presupuestario sobre el que se basan las proyecciones de resultados empleadas en los descuentos de proyecciones de flujos de efectivo. • Capacidad de predicción fiable de la dirección mediante la comparación de las previsiones de años anteriores y las evaluaciones de los deterioros con los resultados ocurridos. • Evaluación de los informes anuales de valoración, efectuados por expertos internos y externos de la dirección, sobre el deterioro en los fondos de comercio.

pwc

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Ver notas 2 y 17 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 adjuntas.	Por su relevancia, hemos efectuado pruebas en detalle para contrastar los descuentos de proyecciones de flujos de efectivo utilizados por la dirección en la estimación del deterioro del fondo de comercio de la UGE Santander UK registrado en el tercer trimestre del ejercicio 2019, considerando la práctica de mercado y las expectativas específicas del sector, realizado los siguientes procedimientos: • Evaluación de la razonabilidad de las principales hipótesis utilizadas por la dirección, incluidas las proyecciones, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento. • Comprobación de la exactitud matemática de los descuentos de proyecciones de flujos de efectivo, incluyendo la validación de los inputs claves con datos externos. • Realización de un análisis de sensibilidad específica de los inputs clave, como los correspondientes a: i) las proyecciones financieras para los próximos ejercicios; ii) el ritmo de crecimiento previsto a largo plazo; y iii) la metodología y asunciones utilizadas en la estimación de la tasa de descuento. Adicionalmente, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos: • Evaluación de los descuentos de proyecciones de flujos de efectivo utilizados por el Grupo en su estimación, considerando la práctica de mercado y las expectativas específicas del sector, incluyendo la comprobación de hipótesis tales como las tasas de crecimiento y las tasas de descuento del resto de UGEs valoradas mediante valor en uso. • Comparación del valor razonable de las UGEs cotizadas respecto al importe a recuperar. • Asimismo, hemos comprobado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas de acuerdo a la normativa aplicable.

pwc

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Basados en los procedimientos realizados, consideramos que el proceso de evaluación efectuado por el Grupo es razonable y las estimaciones de las hipótesis clave consideradas por la dirección no se encuentran fuera de un rango razonable en el contexto de las circunstancias en las que se elaboran estas cuentas anuales consolidadas.
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos – España y Brasil	
La evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos es un ejercicio que requiere un elevado grado de juicio y estimación, con especial relevancia para el Grupo en las geografías de España y Brasil. En el marco de un modelo de recuperabilidad definido por el Grupo, la dirección de cada unidad de negocio estima anualmente las hipótesis que soportan los planes de negocio que se proyectan en un horizonte temporal establecido en dicho modelo. En este proceso, existen consideraciones específicas que la dirección tiene en cuenta para evaluar la capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados. Las consideraciones más relevantes que efectúa la dirección son las siguientes: • Garantizar que las normas fiscales de cada país se aplican correctamente y que se registran las diferencias temporarias que cumplen con la condición de ser deducibles. • Revisar las proyecciones que forman parte del modelo definido en base a las cuales se estiman las ganancias fiscales de las que se desprende que los activos fiscales diferidos a recuperar en periodos futuros, relacionados con diferencias temporarias deducibles y con las bases imponibles negativas pendientes de compensar, son efectivamente realizables.	Con la colaboración de nuestros expertos fiscalistas, hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación efectuado por la dirección. Respecto al control interno, nos hemos centrado en pruebas sobre el diseño y operatividad de los controles sobre los siguientes procesos: • Proceso en el que se basan las proyecciones de resultados empleadas en la estimación de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Cálculo de las diferencias temporarias deducibles, incluyendo la adecuada aplicación de las normas fiscales que afectan a las mismas. Adicionalmente, hemos realizado las siguientes pruebas de detalle: • Comprobación de la exactitud de los cálculos y estimaciones de las diferencias temporarias deducibles realizados por la dirección. • Evaluación de que las asunciones consideradas por la dirección en sus estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias deducibles son completas y adecuadas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• Aplicar los modelos y validar los cálculos derivados de dicho modelo para asegurar que la valoración del activo fiscal y la conclusión sobre su recuperabilidad son apropiados. Ver notas 2 y 27 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 adjuntas.	• Análisis de la información base utilizada por la dirección para su estimación y seguimiento de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos, incluyendo: - Obtención y análisis de la evolución de las proyecciones de beneficios llevadas a cabo por el Grupo y las hipótesis utilizadas, incluyendo el detalle de las previsiones económicas y los indicadores utilizados para el análisis. - Análisis de la estrategia fiscal planificada por el Grupo para la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.
Provisiones por litigios y contingencias	
El Grupo se encuentra inmerso en procedimientos, tanto administrativos como judiciales, de naturaleza fiscal, legal y laboral, principalmente resultantes del curso normal de su actividad. Asimismo, existen otras situaciones aún no sujetas a proceso judicial alguno que, sin embargo, han precisado del registro de provisiones como son los aspectos de conducta con clientes y de compensación de los mismos. Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo a la legislación vigente en las distintas jurisdicciones en las que opera el Grupo. La dirección decide cuándo registrar una provisión por estos conceptos en base a una estimación realizada aplicando procedimientos de cálculo consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren.	Hemos obtenido un entendimiento y realizado una evaluación del proceso de estimación efectuado por la dirección. Respecto al control interno, nos hemos centrado en pruebas sobre el diseño y operatividad de los controles de los siguientes procesos: • Actualización de las bases de datos que recogen los litigios en curso. • Evaluación de la corrección de las provisiones constituidas por procedimientos regulatorios, legales o fiscales y su contabilización. • Conciliación entre las actas de conformidad y, en su caso, disconformidad de las inspecciones con los importes reflejados en contabilidad. Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en: • Comprensión de la política de calificación de los litigios y demandas, así como la asignación de provisión por tipología de pleito.



Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Dentro de estas provisiones, destacan por su significatividad las correspondientes a procesos de naturaleza fiscal y laboral en Brasil, así como aquellas destinadas a la compensación a clientes por la comercialización de determinados productos en Reino Unido, basándose en las estimaciones sobre el número de reclamaciones que se recibirán y, de ellas, el número de las que serán admitidas, así como el pago medio estimado por caso. Ver notas 2 y 25 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 adjuntas.	• Análisis de la razonabilidad de la estimación del resultado esperado de los procedimientos fiscales y legales más significativos. • Evaluación de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección. • Obtención de cartas de confirmación de abogados, internos y externos, y asesores fiscales externos que trabajan con el Grupo para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información, el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos y evaluación de la suficiencia de los desgloses por contingencias del Grupo. • Evaluación de las comunicaciones con los reguladores, análisis de las inspecciones regulatorias en curso y valoración de las repercusiones de cualquier hallazgo de carácter normativo en la auditoría. • Análisis del registro, razonabilidad y movimiento de provisiones contables. De forma específica para las provisiones destinadas a la compensación a clientes, nuestros procedimientos se han centrado en: • Pruebas de controles asociados al cálculo y estimación de la provisión para la compensación a clientes, incluyendo el proceso de aprobación de las asunciones y los resultados del modelo. • Evaluación de la metodología empleada por la dirección, comprobando que la misma es razonable y está en línea con las recomendaciones de organismos supervisores. • Análisis de sensibilidad sobre los resultados del modelo ante posibles variaciones en las asunciones clave. En la realización de nuestros procedimientos no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable, en las pruebas descritas anteriormente.

pwc

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Sistemas de información	
La información financiera del Grupo tiene una gran dependencia de los sistemas de tecnología de la información (TI) en las geografías donde opera, por lo que un adecuado control sobre los mismos es vital para garantizar el correcto procesamiento de la información. En este contexto, resulta crítico evaluar aspectos como la organización del Área de Tecnología y Operaciones del Grupo, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de los sistemas. A este respecto, la dirección se encuentra realizando un plan para reforzar el control interno sobre los sistemas de TI. Dicho plan incluye aspectos tales como mejoras en el control de acceso y el gobierno interno que gestiona los procesos de TI que soportan al Grupo en el que se encuentra incluido el modelo de Ciberseguridad.	Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de TI, nuestro trabajo ha consistido en la evaluación y comprobación del control interno en relación con los sistemas, bases de datos y aplicaciones que soportan la actividad principal del negocio con impacto material en la información financiera del Grupo. Para ello se han realizado procedimientos sobre el control interno y pruebas sustantivas relacionadas con: • Funcionamiento del marco de gobierno de TI. • Control de acceso y seguridad lógica sobre las aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos que soportan la información relevante financiera. • Gestión de cambio y desarrollos de aplicaciones. • Mantenimiento de las operaciones informáticas. Adicionalmente, considerando el plan para reforzar el control interno sobre los sistemas de TI del Grupo, nuestro enfoque y plan de auditoría se ha centrado en los siguientes aspectos: • Ejecución de pruebas sobre los cambios realizados como parte de dicho plan y de las nuevas soluciones estratégicas de control de acceso implantados por el Grupo en el ejercicio 2019. • Comprobación mediante muestras del diseño y la operatividad de los nuevos controles implementados por la dirección. Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante de fecha 28 de febrero de 2020.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de abril de 2019 nos nombró como auditores del Grupo por un período de un año, para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Accionistas para el periodo de tres años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 48 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Alejandro Esnal Elorrieta (19930)

28 de febrero de 2020

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 01/20/01082
96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

Estados financieros consolidados

Grupo Santander

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

ACTIVO	Nota	2019	2018* **	2017**
EFECTIVO, SALDOS EN EFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA		**101.067**	**113.663**	**110.995**
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		**108.230**	**92.879**	**125.458**
Derivados	9 y 11	63.397	55.939	57.243
Instrumentos de patrimonio	8	12.437	8.938	21.353
Valores representativos de deuda	7	32.041	27.800	36.351
Préstamos y anticipos		355	202	10.511
Bancos centrales	6	—	—	—
Entidades de crédito	6	—	—	1.696
Clientela	10	355	202	8.815
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*28.445*	*23.495*	*50.891*
ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS			**10.730**	
Instrumentos de patrimonio	8	3.350	3.260	
Valores representativos de deuda	7	1.175	5.587	
Préstamos y anticipos		386	1.883	
Bancos centrales	6	—	—	
Entidades de crédito	6	—	2	
Clientela	10	386	1.881	
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*224*	—	
ACTIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS			**57.460**	**34.782**
Instrumentos de patrimonio	8			933
Valores representativos de deuda	7	3.186	3.222	3.485
Préstamos y anticipos		58.883	54.238	30.364
Bancos centrales	6	6.473	9.226	—
Entidades de crédito	6	21.649	23.097	9.889
Clientela	10	30.761	21.915	20.475
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*8.430*	*6.477*	*5.766*
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL			**121.091**	
Instrumentos de patrimonio	8	2.863	2.671	
Valores representativos de deuda	7	118.405	116.819	
Préstamos y anticipos		4.440	1.601	
Bancos centrales	6	—	—	
Entidades de crédito	6	—	—	
Clientela	10	4.440	1.601	
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*29.116*	*35.558*	
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA				**133.271**
Instrumentos de patrimonio	8			4.790
Valores representativos de deuda	7			128.481
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				*43.079*
ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO			**946.099**	
Valores representativos de deuda	7	29.789	37.696	
Préstamos y anticipos		965.693	908.403	
Banco centrales	6	18.474	15.601	
Entidades de crédito	6	40.943	35.480	
Clientela	10	906.276	857.322	
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*19.993*	*18.271*	

ACTIVO	Nota	2019	2018* **	2017**
PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR				**903.013**
Valores representativos de deuda	7			17.543
Préstamos y anticipos				885.470
Bancos centrales	6			26.278
Entidades de crédito	6			39.567
Clientela	10			819.625
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				*8.147*
INVERSIONES MANTENIDAS HASTA VENCIMIENTO	**7**			**13.491**
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				*6.996*
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	**36**	**7.216**	**8.607**	**8.537**
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	**36**		**1.088**	**1.287**
INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	**13**		**7.588**	**6.184**
Negocios conjuntos		1.325	979	1.987
Entidades asociadas		7.447	6.609	4.197
ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	**15**	**292**	**324**	**341**
ACTIVOS TANGIBLES		**35.235**	**26.157**	**22.974**
Inmovilizado material	16	34.262	24.594	20.650
De uso propio		15.041	8.150	8.279
Cedido en arrendamiento operativo		19.221	16.444	12.371
Inversiones inmobiliarias	16	973	1.563	2.324
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo		*823*	*1.195*	*1.332*
Pro memoria: en arrendamiento		*5.051*	*98*	*96*
ACTIVOS INTANGIBLES		**27.687**	**28.560**	**28.683**
Fondo de comercio	17	24.246	25.466	25.769
Otros activos intangibles	18	3.441	3.094	2.914
ACTIVOS POR IMPUESTOS		**29.585**	**30.251**	**30.243**
Activos por impuestos corrientes		6.827	6.993	7.033
Activos por impuestos diferidos	27	22.758	23.258	23.210
OTROS ACTIVOS		**10.138**	**9.348**	**9.766**
Contratos de seguros vinculados a pensiones	14	192	210	239
Existencias		5	147	1.964
Resto de los otros activos	19	9.941	8.991	7.563
ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	**12**	**4.601**	**5.426**	**15.280**
TOTAL ACTIVO		**1.522.695**	**1.459.271**	**1.444.305**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).
** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).
Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado a 31 de diciembre de 2019.

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

PASIVO	Nota	2019	2018* **	2017**
PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		**77.139**	**70.343**	**107.624**
Derivados	9	63.016	55.341	57.892
Posiciones cortas	9	14.123	15.002	20.979
Depósitos		—	—	28.753
Bancos centrales	20	—	—	282
Entidades de crédito	20	—	—	292
Clientela	21	—	—	28.179
Valores representativos de deuda emitidos	22	—	—	—
Otros pasivos financieros	24	—	—	—
PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		**60.995**	**68.058**	**59.616**
Depósitos		57.111	65.304	55.971
Bancos centrales	20	12.854	14.816	8.860
Entidades de crédito	20	9.340	10.891	18.166
Clientela	21	34.917	39.597	28.945
Valores representativos de deuda emitidos	22	3.758	2.305	3.056
Otros pasivos financieros	24	126	449	589
Pro memoria: pasivos subordinados	*23*	—	—	—
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO		**1.230.745**	**1.171.630**	**1.126.069**
Depósitos		942.417	903.101	883.320
Bancos centrales	20	62.468	72.523	71.414
Entidades de crédito	20	90.501	89.679	91.300
Clientela	21	789.448	740.899	720.606
Valores representativos de deuda emitidos	22	258.219	244.314	214.910
Otros pasivos financieros	24	30.109	24.215	27.839
Pro memoria: pasivos subordinados	*23*	*21.062*	*23.820*	*21.510*
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	**36**	**6.048**	**6.363**	**8.044**
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	**36**	**269**	**303**	**330**
PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	**15**	**739**	**765**	**1.117**
PROVISIONES	**25**	**13.987**	**13.225**	**14.489**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		6.358	5.558	6.345
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		1.382	1.239	1.686
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		3.057	3.174	3.181
Compromisos y garantías concedidos		739	779	617
Restantes provisiones		2.451	2.475	2.660
PASIVOS POR IMPUESTOS		**9.322**	**8.135**	**7.592**
Pasivos por impuestos corrientes		2.800	2.567	2.755
Pasivos por impuestos diferidos	27	6.522	5.568	4.837
OTROS PASIVOS	**26**	**12.792**	**13.088**	**12.591**
PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA		**—**	**—**	**—**
TOTAL PASIVO		**1.412.036**	**1.351.910**	**1.337.472**

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

PATRIMONIO NETO	Nota	2019	2018* **	2017**
FONDOS PROPIOS	**30**	**122.103**	**118.613**	**116.265**
CAPITAL	**31**	**8.309**	**8.118**	**8.068**
Capital desembolsado		8.309	8.118	8.068
Capital no desembolsado exigido		—	—	—
Pro memoria: capital no exigido		—	—	—
PRIMA DE EMISIÓN	**32**	**52.446**	**50.993**	**51.053**
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO EMITIDOS DISTINTOS DE CAPITAL		**598**	**565**	**525**
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos		—	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos		598	565	525
OTROS ELEMENTOS DE PATRIMONIO NETO	**34**	**146**	**234**	**216**
GANANCIAS ACUMULADAS	**33**	**61.028**	**56.756**	**53.437**
RESERVAS DE REVALORIZACIÓN	**33**	**—**	**—**	**—**
OTRAS RESERVAS	**33**	**(5.246)**	**(3.567)**	**(1.602)**
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		1.166	917	724
Otras		(6.412)	(4.484)	(2.326)
(-) ACCIONES PROPIAS	**34**	**(31)**	**(59)**	**(22)**
RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE		**6.515**	**7.810**	**6.619**
(-) DIVIDENDOS A CUENTA	**4**	**(1.662)**	**(2.237)**	**(2.029)**
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		**(22.032)**	**(22.141)**	**(21.776)**
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	**29**	**(4.288)**	**(2.936)**	**(4.034)**
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	**29**	**(17.744)**	**(19.205)**	**(17.742)**
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**28**	**10.588**	**10.889**	**12.344**
Otro resultado global acumulado		(982)	(1.292)	(1.436)
Otros elementos		11.570	12.181	13.780
PATRIMONIO NETO		**110.659**	**107.361**	**106.833**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**1.522.695**	**1.459.271**	**1.444.305**
PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	**35**			
Compromisos de préstamo concedidos		241.179	218.083	207.671
Garantías financieras concedidas		13.650	11.723	14.499
Otros compromisos concedidos		68.895	74.389	64.917

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).
** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).
Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado a 31 de diciembre de 2019.

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

		(Debe) Haber		
	Nota	2019	2018* **	2017**
Ingresos por intereses	38	56.785	54.325	56.041
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		*3.571*	*4.481*	*4.384*
Activos financieros a coste amortizado		*48.552*	*47.560*	*49.096*
Restantes ingresos por intereses		*4.662*	*2.284*	*2.561*
Gastos por intereses	39	(21.502)	(19.984)	(21.745)
Margen de intereses		**35.283**	**34.341**	**34.296**
Ingresos por dividendos	40	533	370	384
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	13 y 41	324	737	704
Ingresos por comisiones	42	15.349	14.664	14.579
Gastos por comisiones	43	(3.570)	(3.179)	(2.982)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	44	1.136	604	404
Activos financieros a coste amortizado		*308*	*39*	
Restantes activos y pasivos financieros		*828*	*565*	
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	44	1.349	1.515	1.252
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		—	—	
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		—	—	
Otras ganancias o (-) pérdidas		*1.349*	*1.515*	
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	44	292	331	
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		—	—	
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		—	—	
Otras ganancias o (-) pérdidas		*292*	*331*	
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	44	(286)	(57)	(85)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	44	(28)	83	(11)
Diferencias de cambio, netas	45	(932)	(679)	105
Otros ingresos de explotación	46	1.797	1.643	1.618
Otros gastos de explotación	46	(2.138)	(2.000)	(1.966)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	46	2.534	3.175	2.546
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	46	(2.414)	(3.124)	(2.489)
Margen bruto		**49.229**	**48.424**	**48.355**
Gastos de administración		(20.279)	(20.354)	(20.400)
Gastos de personal	*47*	*(12.141)*	*(11.865)*	*(12.047)*
Otros gastos de administración	*48*	*(8.138)*	*(8.489)*	*(8.353)*
Amortización	16 y 18	(3.001)	(2.425)	(2.593)
Provisiones o reversión de provisiones	25	(3.490)	(2.223)	(3.058)

		(Debe) Haber		
	Nota	2019	2018* **	2017**
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación		(9.352)	(8.986)	(9.259)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		*(12)*	*(1)*	
Activos financieros a coste amortizado	*10*	*(9.340)*	*(8.985)*	
Activos financieros valorados al coste				*(8)*
Activos financieros disponibles para la venta				*(10)*
Préstamos y partidas a cobrar	*10*			*(9.241)*
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento				—
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	17 y 18	—	(17)	(13)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros		(1.623)	(190)	(1.260)
Activos tangibles	*16*	*(45)*	*(83)*	*(72)*
Activos intangibles	*17 y 18*	*(1.564)*	*(117)*	*(1.073)*
Otros		*(14)*	*10*	*(115)*
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	49	1.291	28	522
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados		—	67	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	50	(232)	(123)	(203)
Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas		**12.543**	**14.201**	**12.091**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	27	(4.427)	(4.886)	(3.884)
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas		**8.116**	**9.315**	**8.207**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	37	—	—	—
Resultado del ejercicio		**8.116**	**9.315**	**8.207**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	28	1.601	1.505	1.588
Atribuible a los propietarios de la dominante		6.515	7.810	6.619
Beneficio por acción				
Básico	4	0,362	0,449	0,404
Diluido	4	0,361	0,448	0,403

* Ver detalle sobre los impactos de la adopción de la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).
** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).
Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

	Nota	2019	2018* **	2017**
RESULTADO DEL EJERCICIO		**8.116**	**9.315**	**8.207**
OTRO RESULTADO GLOBAL		**419**	**(1.899)**	**(7.320)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**29**	**(1.351)**	**332**	**(88)**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(1.677)	618	(157)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta		—	—	—
Participaciones en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		1	1	1
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	36	(29)	(174)	
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas		—	—	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)		*44*	—	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)		*(44)*	—	
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		(156)	109	
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán		510	(222)	68
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**29**	**1.770**	**(2.231)**	**(7.232)**
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	36	(1.151)	(2)	614
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		*(1.151)*	*(2)*	*614*
Transferido a resultados		—	—	—
Otras reclasificaciones		—	—	—
Conversión de divisas		1.396	(1.874)	(8.014)
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto		*1.396*	*(1.874)*	*(8.014)*
Transferido a resultado		—	—	—
Otras reclasificaciones		—	—	—
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	36	8	174	(441)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		*(1.104)*	*491*	*501*
Transferido a resultados		*1.112*	*(317)*	*(942)*
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos		—	—	—
Otras reclasificaciones		—	—	—
Activos financieros disponibles para la venta				683
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	29			1.137
Transferido a resultados				(454)
Otras reclasificaciones				—
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	36	—	—	
Ganancias o pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		—	—	
Transferido a resultados		—	—	
Otras reclasificaciones		—	—	
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		2.414	(591)	
Ganancias o pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	*29*	*2.588*	*(29)*	
Transferido a resultados		*(792)*	*(562)*	
Otras reclasificaciones		*618*	—	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta		—	—	—
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		—	—	—
Transferido a resultados		—	—	—
Otras reclasificaciones		—	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(27)	(77)	(70)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o pérdidas		(870)	139	(4)
Resultado global total del ejercicio		**8.535**	**7.416**	**887**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		1.911	1.396	1.005
Atribuible a los propietarios de la dominante		6.624	6.020	(118)

* Ver detalle sobre los impactos de la adopción de la NIIF 9 a 1 de enero de 2018(Nota 1.d).

** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos de Patrimonio Neto	Ganancias Acumuladas
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2018* **	**8.118**	**50.993**	**565**	**234**	**56.756**
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—
Saldo de apertura a 1 de enero de 2019**	**8.118**	**50.993**	**565**	**234**	**56.756**
Resultado global total del ejercicio	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Otras variaciones del patrimonio neto	**191**	**1.453**	**33**	**(88)**	**4.272**
Emisión de acciones ordinarias	191	1.453	—	—	—
Emisión de acciones preferentes	—	—	—	—	—
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	—	—	—	—	—
Conversión de deuda en patrimonio neto	—	—	—	—	—
Reducción del capital	—	—	—	—	—
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	—	—	—	—	(1.055)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	—
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	5.327
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	(88)	—
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	33	—	—
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2019	**8.309**	**52.446**	**598**	**146**	**61.028**

* Ver reconciliación de la NIC39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).

** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

						Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		
Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
—	**(3.567)**	**(59)**	**7.810**	**(2.237)**	**(22.141)**	**(1.292)**	**12.181**	**107.361**
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	(391)	—	—	—	—	—	—	(391)
—	**(3.958)**	**(59)**	**7.810**	**(2.237)**	**(22.141)**	**(1.292)**	**12.181**	**106.970**
—	**—**	**—**	**6.515**	**—**	**109**	**310**	**1.601**	**8.535**
—	**(1.288)**	**28**	**(7.810)**	**575**	**—**	**—**	**(2.212)**	**(4.846)**
—	28	—	—	—	—	—	1	1.673
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
—	—	—	—	(1.662)	—	—	(895)	(3.612)
—	—	(928)	—	—	—	—	—	(928)
—	(6)	956	—	—	—	—	—	950
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	246	—	(7.810)	2.237	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	110	110
—	—	—	—	—	—	—	—	(88)
—	(1.556)	—	—	—	—	—	(1.426)	(2.949)
—	**(5.246)**	**(31)**	**6.515**	**(1.662)**	**(22.032)**	**(982)**	**11.570**	**110.659**

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos de Patrimonio Neto	Ganancias Acumuladas
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2017**	**8.068**	**51.053**	**525**	**216**	**53.437**
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—
Saldo de apertura a 1 de enero de 2018* **	**8.068**	**51.053**	**525**	**216**	**53.437**
Resultado global total del ejercicio	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Otras variaciones del patrimonio neto	**50**	**(60)**	**40**	**18**	**3.319**
Emisión de acciones ordinarias	50	(60)	—	—	—
Emisión de acciones preferentes	—	—	—	—	—
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	—	—	—	—	—
Conversión de deuda en patrimonio neto	—	—	—	—	—
Reducción del capital	—	—	—	—	—
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	—	—	—	—	(968)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	—
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	4.287
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	(74)	—
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	40	92	—
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2018**	**8.118**	**50.993**	**565**	**234**	**56.756**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).

** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

						Intereses minoritarios (Participaciones no dominantes)		
Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
—	**(1.602)**	**(22)**	**6.619**	**(2.029)**	**(21.776)**	**(1.436)**	**13.780**	**106.832**
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	(1.473)	—	—	—	1.425	253	(1.545)	(1.340)
—	**(3.075)**	**(22)**	**6.619**	**(2.029)**	**(20.351)**	**(1.183)**	**12.235**	**105.493**
—	**—**	**—**	**7.810**	**—**	**(1.790)**	**(109)**	**1.505**	**7.416**
—	**(492)**	**(37)**	**(6.619)**	**(208)**	**—**	**—**	**(1.559)**	**(5.548)**
—	10	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	(2.237)	—	—	(687)	(3.892)
—	—	(1.026)	—	—	—	—	—	(1.026)
—	—	989	—	—	—	—	—	989
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	303	—	(6.619)	2.029	—	—	—	—
—	59	—	—	—	—	—	(660)	(601)
—	—	—	—	—	—	—	17	(57)
—	(864)	—	—	—	—	—	(229)	(961)
—	**(3.567)**	**(59)**	**7.810**	**(2.237)**	**(22.141)**	**(1.292)**	**12.181**	**107.361**

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 Y 2017

Millones de euros

	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos de Patrimonio Neto	Ganancias Acumuladas
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2016*	**7.291**	**44.912**	**—**	**240**	**49.953**
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—
Saldo de apertura a 1 de enero de 2017*	**7.291**	**44.912**	**—**	**240**	**49.953**
Resultado global total del ejercicio	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Otras variaciones del patrimonio neto	**777**	**6.141**	**525**	**(24)**	**3.484**
Emisión de acciones ordinarias	777	6.141	—	—	—
Emisión de acciones preferentes	—	—	—	—	—
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	—	—	525	—	—
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	—	—	—	—	—
Conversión de deuda en patrimonio neto	—	—	—	—	—
Reducción del capital	—	—	—	—	—
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	—	—	—	—	(802)
Compra de acciones propias	—	—	—	—	—
Venta o cancelación de acciones propias	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	—	—	—	—	—
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	—	—	—	—	—
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	—	—	—	—	4.286
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	(72)	—
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	—	48	—
Saldo de apertura a 31 de diciembre de 2017*	**8.068**	**51.053**	**525**	**216**	**53.437**

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).

Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

						Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		
Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Otro resultado global acumulado	Otros elementos	Total
—	**(949)**	**(7)**	**6.204**	**(1.667)**	**(15.039)**	**(853)**	**12.614**	**102.699**
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	**(949)**	**(7)**	**6.204**	**(1.667)**	**(15.039)**	**(853)**	**12.614**	**102.699**
—	**—**	**—**	**6.619**	**—**	**(6.737)**	**(583)**	**1.588**	**887**
—	**(653)**	**(15)**	**(6.204)**	**(362)**	**—**	**—**	**(422)**	**3.247**
—	6	—	—	—	—	—	543	7.467
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	592	1.117
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(10)	(10)
—	—	—	—	(2.029)	—	—	(665)	(3.496)
—	—	(1.309)	—	—	—	—	—	(1.309)
—	26	1.294	—	—	—	—	—	1.320
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	251	—	(6.204)	1.667	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(39)	(39)
—	—	—	—	—	—	—	24	(48)
—	(936)	—	—	—	—	—	(867)	(1.755)
—	**(1.602)**	**(22)**	**6.619**	**(2.029)**	**(21.776)**	**(1.436)**	**13.780**	**106.833**

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS GENERADOS EN LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 y 2017

Millones de euros

	Nota	2019	2018* **	2017**
A. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			**3.416**	**40.188**
Resultado del ejercicio			**9.315**	**8.207**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación			**21.714**	**23.927**
Amortización		*3.001*	*2.425*	*2.593*
Otros ajustes		*20.989*	*19.289*	*21.334*
Aumento/ (disminución) neta de los activos de explotación		**64.593**	**51.550**	**18.349**
Activos financieros mantenidos para negociar		*15.450*	*(31.656)*	*(18.114)*
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		*(6.098)*	*5.795*	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		*4.464*	*16.275*	*3.085*
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		*1.693*	*(2.091)*	
Activos financieros disponibles para la venta				*2.494*
Activos financieros a coste amortizado		*49.541*	*61.345*	
Préstamos y partidas a cobrar				*32.379*
Otros activos de explotación		*(457)*	*1.882*	*(1.495)*
Aumento/ (disminución) neta de los pasivos de explotación:		**38.469**	**27.279**	**30.540**
Pasivos financieros mantenidos para negociar		*6.968*	*(36.315)*	*1.933*
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		*(8.858)*	*8.312*	*19.906*
Pasivos financieros a coste amortizado		*47.622*	*60.730*	*12.006*
Otros pasivos de explotación		*(7.263)*	*(5.448)*	*(3.305)*
Cobros/ (Pagos) por impuestos sobre las ganancias		**(2.593)**	**(3.342)**	**(4.137)**
B. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**(7.229)**	**3.148**	**(4.008)**
Pagos		**14.289**	**12.936**	**10.134**
Activos tangibles	*16*	*12.766*	*10.726*	*7.450*
Activos intangibles	*18*	*1.377*	*1.469*	*1.538*
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	*13*	*63*	*11*	*8*
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		*83*	*730*	*838*
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		*—*	*—*	*—*
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento				*300*
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		*—*	*—*	*—*
Cobros		**7.060**	**16.084**	**6.126**
Activos tangibles	*16*	*4.091*	*3.670*	*3.211*
Activos intangibles	*18*	*—*	*—*	*—*
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	*13*	*686*	*2.327*	*883*
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		*218*	*431*	*263*
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	*12*	*2.065*	*9.656*	*1.382*
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento				*387*
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		*—*	*—*	*—*
C. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		**(10.122)**	**(3.301)**	**4.206**
Pagos		**12.159**	**7.573**	**7.783**
Dividendos	*4*	*3.773*	*3.118*	*2.665*
Pasivos subordinados	*23*	*5.123*	*2.504*	*2.007*
Amortización de instrumentos de patrimonio propio		*—*	*—*	*—*
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		*928*	*1.026*	*1.309*
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		*2.335*	*925*	*1.802*
Cobros		**2.037**	**4.272**	**11.989**
Pasivos subordinados	*23*	*1.090*	*3.283*	*2.994*
Emisión de instrumentos de patrimonio propio		*—*	*—*	*7.072*
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		*947*	*989*	*1.331*
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		*—*	*—*	*592*

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS GENERADOS EN LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, 2018 y 2017

Millones de euros

	Nota	2019	2018* **	2017**
D. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO			**(595)**	**(5.845)**
E. AUMENTO/ (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES			**2.668**	**34.541**
F. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO			**110.995**	**76.454**
G. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO			**113.663**	**110.995**
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO				
Efectivo		*8.764*	*10.370*	*8.583*
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		*75.353*	*89.005*	*87.430*
Otros activos financieros		*16.950*	*14.288*	*14.982*
Menos- Descubiertos bancarios reintegrables a la vista		—	—	—
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		**101.067**	**113.663**	**110.995**
Del cual: en poder de entidades del Grupo pero no disponible por el Grupo		—	—	—

* Ver detalle sobre los impactos de la adopción de la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).
** Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.d).
Las Notas 1 a 54 descritas en la Memoria y los Anexos adjuntos forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado generado en el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

Memoria consolidada

Banco Santander, S.A. y sociedades que integran el Grupo Santander

Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información

a) Introducción

Banco Santander, S.A. (en adelante, el Banco o Banco Santander) es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España. En su domicilio social, Paseo de Pereda, números 9 al 12, de Santander, pueden consultarse los estatutos sociales y demás información pública sobre el Banco.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Santander (en adelante el Grupo). Consecuentemente, el Banco está obligado a elaborar, además de sus propias cuentas anuales individuales, cuentas anuales consolidadas del Grupo, que incluyen, asimismo, las participaciones en negocios conjuntos e inversiones en entidades asociadas.

A 31 de diciembre 2019, el Grupo estaba formado por 685 sociedades dependientes de Banco Santander, S.A. Adicionalmente, otras 169 sociedades son entidades asociadas al Grupo, negocios conjuntos o sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (excluyendo aquellas que presentan un interés desdeñable respecto a la imagen fiel que deben expresar las cuentas anuales consolidadas).

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2017 fueron aprobadas por la junta general de accionistas del Banco celebrada el 23 de marzo de 2018. Las cuentas anuales del ejercicio 2018 fueron aprobadas por la junta general de accionistas del Banco celebrada el 12 de abril de 2019. Las cuentas consolidadas del Grupo, las del Banco y las de la casi totalidad de entidades integradas en el Grupo correspondientes al ejercicio 2019 se encuentran pendientes de aprobación por sus respectivas juntas generales de accionistas. No obstante, el consejo de administración del Banco entiende que dichas cuentas anuales serán aprobadas sin cambios significativos.

b) Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

De acuerdo con el reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo del 19 de julio de 2002, todas las sociedades que se rijan por el derecho de un estado miembro de la Unión Europea, y cuyos títulos o valores coticen en un mercado regulado de alguno de los estados que la conforman, deben presentar sus cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios que se iniciaron a partir del 1 de enero de 2005 conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) que hayan sido previamente adoptadas por la Unión Europea (en adelante, NIIF-UE).

Con el objeto de adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a la nueva normativa, el Banco de España publicó la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros, derogada con fecha 1 de enero de 2018, en virtud de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre de 2017, del Banco de España, y sus modificaciones posteriores.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2019 han sido formuladas por los administradores del Banco (en reunión de su consejo de administración de 27 de febrero de 2020) de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y tomando en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España y modificaciones posteriores, así como la normativa mercantil aplicable al Grupo, aplicando los principios de consolidación, políticas contables y criterios de valoración descritos en la Nota 2, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 y de los resultados de sus operaciones y de los flujos de efectivo, todos ellos consolidados, que se han producido en los ejercicios 2019, 2018 y 2017. Dichas cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas a partir de los registros de contabilidad mantenidos por el Banco y por cada una de las restantes entidades integradas en el Grupo, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar las políticas contables y criterios de valoración aplicados por el Grupo.

Las Notas de las cuentas anuales consolidadas contienen información adicional a la presentada en el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, todos ellos consolidados. En ellas se suministran descripciones narrativas o desagregación de tales estados de forma clara, relevante, fiable y comparable.

Adopción de nuevas normas e interpretaciones emitidas

Durante 2019 han entrado en vigor y han sido adoptadas por la Unión Europea las siguientes modificaciones:

- NIIF 16 Arrendamientos

  El 1 de enero de 2019 entró en vigor la norma NIIF 16 Arrendamientos. La NIIF 16 establece los principios para el reconocimiento, valoración, presentación y desglose de los contratos de arrendamiento, con el objetivo de garantizar que tanto arrendatario como arrendador facilitan información relevante que represente la imagen fiel de dichas operaciones. El Grupo ha adoptado la norma de forma retrospectiva modificada desde el 1 de enero de 2019, no reexpresando los estados financieros comparativos del ejercicio 2018, como se permite bajo las disposiciones transitorias específicas de la norma.

  La adopción de la NIIF 16 ha supuesto cambios en las políticas contables del Grupo para el reconocimiento, valoración, presentación y desglose de los contratos de arrendamiento.

Los principales aspectos contenidos en la nueva normativa y los desgloses relativos al impacto de la adopción de NIIF 16 en el Grupo se incluyen a continuación:

a) Política contable de arrendamientos

Desde el 1 de enero de 2019, cuando el Grupo actúa como arrendatario, se reconoce un activo por derecho de uso, representando su derecho de utilizar el activo arrendado y el correspondiente pasivo por arrendamiento en la fecha en que el activo arrendado está disponible para su uso por el Grupo. Cada pago por arrendamiento se asigna entre el pasivo y el gasto financiero. El gasto financiero se imputa a resultados durante el plazo del arrendamiento de forma que produzca un tipo de interés periódico constante sobre el saldo restante del pasivo para cada ejercicio. El activo por derecho de uso se amortiza durante la vida útil del activo o el plazo de arrendamiento, el más pequeño de los dos, sobre una base lineal. Si el Grupo tiene la certeza razonable de ejercer una opción de compra, el activo por derecho de uso se amortiza durante la vida útil del activo subyacente.

Los activos y pasivos que surgen de un arrendamiento se valoran inicialmente sobre la base del valor actual. Los pasivos por arrendamiento incluyen el valor actual neto de los siguientes pagos por arrendamiento:

- Pagos fijos (incluyendo pagos vinculados a la inflación), menos cualquier incentivo por arrendamiento a cobrar,
- Pagos variables por arrendamiento que dependen de un índice o un tipo,
- Los importes que se espera que abone el arrendatario en concepto de garantías de valor residual,
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario tiene la certeza razonable de que ejercerá esa opción, y
- Los pagos de penalizaciones por rescisión del arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja el ejercicio por el arrendatario de esa opción.

Los pagos por arrendamiento se descuentan usando el tipo de interés implícito en el arrendamiento. Dado que en determinadas situaciones este tipo de interés no se puede obtener, la tasa de descuento utilizada en dichos casos, es el tipo de interés de endeudamiento incremental del arrendatario a la fecha. A estos efectos, la entidad ha calculado dicho tipo de interés incremental tomando como referencia los instrumentos de deuda cotizados emitidos por el Grupo; en este sentido, el Grupo ha estimado distintas curvas de tipos en función de la moneda y el entorno económico donde se encuentren los contratos.

En concreto, para construir la tasa de interés incremental, se ha desarrollado una metodología a nivel corporativo, dicha metodología parte de la necesidad por parte de cada Entidad de considerar su situación económica y financiera, para lo que se deben considerar los siguientes factores:

- Situación económica y política (riesgo país).
- Riesgo de crédito de la entidad.
- Política monetaria.
- Volumen y *seniority* de las emisiones de instrumentos de deuda de la Entidad.

La tasa de interés incremental se define como la tasa de interés que un arrendatario tendría que pagar por pedir prestado, para un plazo similar a la duración del arrendamiento y con una seguridad semejante, los fondos necesarios para obtener un activo de valor similar al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido. Las Entidades del Grupo disponen de un amplio stock y variedad de instrumentos de financiación emitidos en diferentes divisas al euro (libra, dólar, etc.) que le proporcionan información suficiente para poder determinar un *"all in rate"* (tasa de referencia más ajuste por spread de crédito a distintos plazos y en distintas divisas). En los casos en los que la Entidad arrendataria dispone de su propia financiación, esta se ha utilizado como punto de partida para la determinación de la tasa de interés incremental. Por el contrario, para aquellas entidades del Grupo que no disponen de su propia financiación se ha utilizado la información proveniente de las financiaciones del subgrupo consolidado al que pertenezcan como punto de partida para estimar la curva de la entidad, analizando otros factores para evaluar si es necesario hacer algún tipo de ajuste negativo o positivo al spread de crédito estimado inicialmente.

Los activos por derecho de uso se valoran a coste que incluye lo siguiente:

- El importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento,
- Cualquier pago por arrendamiento hecho en o antes de la fecha de inicio menos cualquier incentivo por arrendamiento recibido,
- Cualquier coste directo inicial, y
- Los costes de restauración.

Los pagos asociados con arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de escaso valor se reconocen sobre una base lineal como un gasto en resultados. Arrendamientos a corto plazo son arrendamientos con un plazo de arrendamiento menor o igual a 12 meses (un arrendamiento con opción de compra no constituye un arrendamiento a corto plazo).

b) Efectos reconocidos en la adopción de la norma

Con la adopción de la NIIF 16, el Grupo reconoció los pasivos por arrendamientos en relación con los arrendamientos que anteriormente se habían clasificado como "arrendamientos operativos" bajo los principios de la NIC 17, Arrendamientos, vigente a 31 de diciembre de 2018. Estos pasivos se valoraron al valor actual de los restantes pagos por arrendamiento, descontados utilizando el tipo incremental de endeudamiento del arrendatario a 1 de enero de 2019. En dicha fecha de primera aplicación la tasa de descuento media ponderada ascendió al 4,5%, principalmente por la contribución de los inmuebles alquilados en España.

Para los arrendamientos previamente clasificados como financieros, el Grupo reconoció el importe en libros del activo por arrendamiento y el pasivo por arrendamiento inmediatamente antes de la transición como el importe en libros del activo por derecho de uso y el pasivo por arrendamiento en la fecha de aplicación inicial. Los principios de valoración de la NIIF 16 se aplican solo después de esa fecha.

El Grupo ha considerado las soluciones prácticas definidas en el párrafo C10 de la norma en la aplicación del método retrospectivo modificado. Dicha aplicación fue realizada contrato a contrato, y no de forma generalizada.

A continuación, se detalla una conciliación entre los compromisos por arrendamientos operativos a 31 de diciembre de 2018 y el pasivo por arrendamiento reconocido a 1 de enero de 2019:

	Millones de euros
Compromisos por arrendamientos operativos a 31 de diciembre 2018	**8.699**
Importe de los compromisos por arrendamientos operativos descontados por la tasa del Grupo	6.550
(+) Pasivos por arrendamiento financiero a 31 de diciembre de 2018	96
(-) Arrendamientos a corto plazo reconocidos linealmente como gastos	(20)
(-) Arrendamientos de bajo valor reconocidos linealmente como gastos	(2)
(-) Contratos reevaluados como contratos de servicios	—
(+)/(-) Ajuste como resultado de un tratamiento diferente de las opciones de extensión y terminación	556
(+)/(-) Ajustes relacionados con los cambios en el índice o la tasa que afecta los pagos variables	—
Pasivo por arrendamiento a 1 de enero 2019	**7.180**

Como consecuencia de la entrada en vigor de la NIIF 16, el impacto de primera aplicación registrado en el Grupo corresponde, fundamentalmente, al reconocimiento de activos por derecho de uso por importe de 6.693 millones de euros, pasivos financieros por importe de 7.084 millones de euros y un impacto negativo en el patrimonio neto del Grupo por importe de 391 millones de euros. El impacto de primera aplicación de NIIF 16 sobre la ratio de capital ordinario (*Common Equity Tier 1* - CET 1) ha sido de -20 p.b.

- Reforma IBOR (*Interest Borrowing Offering Rate*) sobre las Tasas de Interés de Referencia (Modificación de las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7) - El Grupo aplica NIC 39 para la contabilidad de coberturas, por lo que las modificaciones de la NIIF 9 a las que se hace referencia en este apartado no le resultan aplicables. Los flujos de efectivo contractuales de las coberturas contables, tanto de las partidas cubiertas como de los instrumentos de cobertura, que se basan en una tasa de interés de referencia existente en la actualidad, se verán modificados por la sustitución de dicha tasa por una tasa de interés alternativa o modificación de su metodología de cálculo, para su adecuación a los nuevos requerimientos regulatorios. Las modificaciones de la norma permiten aplicar temporalmente determinadas excepciones al cumplimiento de los requisitos de la contabilidad de coberturas que se pueden encontrar directamente afectados por la reforma de los IBOR, en concreto se trata de los requisitos sobre transacción futura altamente probable en las coberturas de flujos de efectivo, sobre la eficacia prospectiva y retrospectiva (exención del cumplimiento del ratio de efectividad 80-125%) y sobre la necesidad de identificar el componente de riesgo de manera separada. Estas excepciones dejarán de ser aplicables cuando:

  – la incertidumbre con respecto al momento y la cantidad de los flujos de efectivo basados en el índice de referencia ya no estén presentes, o

  – se interrumpa la relación de cobertura.

  Las enmiendas a la NIC 39 serán aplicables a todas las relaciones de cobertura directamente afectadas por incertidumbres relacionadas con la reforma de IBOR para períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2020, con posibilidad de aplicación anticipada. En este sentido, tras su entrada en vigor para su uso en la Unión Europea, el Grupo ha elegido aplicar las modificaciones de la NIC 39 y la NIIF 7 en la preparación de los estados financieros para el año finalizado el 31 de diciembre de 2019.

  Las excepciones dadas por las modificaciones de la NIC 39 significan que la reforma IBOR no ha tenido impacto en las relaciones de cobertura afectadas en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre 2019. Los principales supuestos o juicios hechos por el Grupo al aplicar las enmiendas a la NIC 39, se detallan a continuación:

  – Para las coberturas de flujo de efectivo, el Grupo ha asumido que los flujos de efectivo cubiertos (que se basan en el índice de referencia) no se ven modificadoS como resultado de la mencionada reforma, y por tanto continúan cumpliendo con el requerimiento de transacción futura altamente probable.

  – Para determinar la eficacia prospectiva de las coberturas, el Grupo ha evaluado que la relación económica entre el elemento cubierto y el instrumento de cobertura continua existiendo puesto que el índice de referencia de tasa de interés en el que se basan el elemento cubierto y el instrumento de cobertura no se modifican como resultado de la reforma IBOR.

A continuación se muestra el importe nominal de los instrumentos de cobertura correspondientes a las relaciones de cobertura directamente afectadas por incertidumbres relacionadas con la reforma IBOR:

Millones de euros

	2019			
	GBP LIBOR	USD LIBOR	Otros	Total
Total instrumentos de coberturas afectados				
Coberturas de flujos de efectivo	28.077	21.894	2.213	52.184
Coberturas de valor razonable	64.629	15.758	3.248	83.635
	92.706	**37.652**	**5.461**	**135.819**
Con vencimiento posterior a la fecha de transición				
Coberturas de flujos de efectivo	15.692	7.421	1.863	24.975
Coberturas de valor razonable	53.180	11.467	2.849	67.497
	68.872	**18.888**	**4.712**	**92.472**

Para la gestión del proceso de transición a las nuevas tasas de referencia, el Grupo ha establecido un proyecto corporativo global con el fin de identificar los riesgos y retos derivados de dicha reforma, con implicación de la alta dirección, y que se extiende a todas las geografías y negocios afectados. Además, Santander está monitorizando de manera continua todas las novedades regulatorias y de mercado y participando activamente en los foros de discusión creados por las diferentes autoridades públicas con el fin de apoyar una transición ordenada a las nuevas tasas de interés.

- CINIIF 23, Incertidumbre sobre el tratamiento del impuesto sobre las ganancias - aplica a la determinación de la ganancia o pérdida fiscal, bases tributarias, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas de impuestos, cuando hay incertidumbre sobre los tratamientos de los impuestos según la NIC 12.
- Modificación a la NIIF 9, Instrumentos financieros - permite a las entidades valorar ciertos activos financieros a pagar anticipadamente con una compensación negativa a coste amortizado. Estos activos, que incluyen algunos préstamos y valores de deuda, tendrían que valorarse a valor razonable con cambios en resultados.

  Para poder aplicar la valoración a coste amortizado, la compensación negativa debe ser una "compensación razonable por la resolución anticipada del contrato" y el activo debe mantenerse dentro de un modelo de negocio "mantenido para cobrar".
- Modificación de la NIC 28, Inversiones en asociadas y negocios conjuntos - las enmiendas aclaran la contabilidad de los intereses a largo plazo en una asociada o negocio conjunto, que en esencia forman parte de la inversión neta en la asociada o negocio conjunto, pero a la que no se aplica la contabilidad de patrimonio. Las entidades deben contabilizar dichos intereses en virtud de la NIIF 9 de Instrumentos financieros antes de aplicar la asignación de pérdidas y los requisitos de deterioro de la NIC 28 en las Inversiones en asociadas y negocios conjuntos.
- Modificación de la NIC 19, Beneficios a los empleados - aclara la contabilización de las modificaciones, reducciones y liquidaciones sobre los planes de prestación definida.
- Modificación a las NIIF Ciclo 2015 - 2017- introduce modificaciones menores a las normas NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23:
  - NIIF 3, Combinaciones de negocio - aclara que obtener el control de un negocio que es una operación conjunta es una combinación de negocios conseguida por etapas.
  - NIIF 11, Acuerdos conjuntos - aclara que la parte que obtiene el control conjunto de un negocio que es una operación conjunta no debe volver a valorar su participación anterior en la operación conjunta.
  - NIC 12, Impuesto a las ganancias - aclara que las consecuencias del impuesto sobre las ganancias de los dividendos sobre instrumentos financieros clasificados como patrimonio neto se deben reconocer de acuerdo con dónde se reconocieron las transacciones o eventos pasados que generaron las ganancias distribuibles.
  - NIC 23, Costos por préstamos: aclara que, si un préstamo específico permanece pendiente después de que el correspondiente activo apto esté listo para su venta o uso previsto, se convierte en parte de los préstamos genéricos.

De la aplicación de las mencionadas modificaciones de las normas contables e interpretaciones, no se han derivado efectos significativos en los estados financieros consolidados del Grupo.

Asimismo, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, se encuentran en vigor las siguientes normas cuya fecha efectiva es posterior a 31 de diciembre de 2019:

- Modificación del marco conceptual de las NIIF: Se modifica el Marco Conceptual de las NIIF, que establece los conceptos fundamentales de la información financiera. El Marco Conceptual revisado incluye: un nuevo capítulo sobre la medición; orientación sobre la información financiera; definiciones mejoradas de activos y pasivos, así como una guía para su soporte; y aclaraciones tales como las funciones de gestión, la prudencia y la incertidumbre de la medición en la información financiera. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2020.
- Modificación de la NIC 1 Presentación de estados financieros y de la NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores, que utilizan una definición coherente de materialidad, con el fin de realizar juicios materiales y decidir sobre la información a incluir en los estados financieros. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2020.

Finalmente, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas se encontraban pendientes de adopción por la Unión Europea las siguientes normas cuyas fechas efectivas de entrada en vigor son posteriores a 31 de diciembre de 2019:

- Modificación de la NIIF 3, Combinaciones de negocios: las modificaciones tienen por objeto ayudar a las entidades a determinar si una transacción debe contabilizarse como una combinación de negocios o como una adquisición de activos. La NIIF 3 sigue adoptando la perspectiva de un participante del mercado para determinar si un conjunto de actividades y activos adquiridos es un negocio.

  Las modificaciones se dirigen principalmente a: aclarar los requisitos mínimos para la existencia de un negocio; eliminar la evaluación de si los participantes en el mercado son capaces de reemplazar cualquier elemento que falte; añadir orientaciones para ayudar a las entidades a evaluar si un proceso adquirido es sustantivo; restringir las definiciones de un negocio a la capacidad de crear productos; e introducir una prueba opcional de concentración del valor razonable. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2020.

- NIIF 17, Contratos de seguro - nueva norma contable general para los contratos de seguro, que incluye el reconocimiento, la medición, la presentación y la revelación de información. Los contratos de seguro combinan características financieras y de prestación de servicios que, en muchos casos, generan flujos de caja variables a largo plazo. Para el adecuado reflejo de los mismos, la NIIF 17 combina la medición de los flujos futuros de caja con el registro del resultado del contrato durante el periodo de prestación del servicio, presenta de manera separada los resultados financieros de los resultados por la prestación del servicio y permite a las entidades, mediante la elección de una opción de política contable, el reconocimiento de los resultados financieros en la cuenta de resultados o en otro resultado integral. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2021.

- Clasificación de pasivos, modificaciones a la NIC 1, Presentación de Estados Financieros, considerando pasivos no corrientes, aquellos en los cuales la entidad tiene la posibilidad de diferir el pago en más de 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio sobre el que se informa.

El Grupo está analizando actualmente los posibles efectos de estas nuevas normas e interpretaciones.

En su elaboración se han aplicado todos los principios contables y criterios de valoración que tienen un efecto significativo en los estados financieros consolidados del ejercicio 2019.

c) Estimaciones realizadas

Los resultados consolidados y la determinación del patrimonio consolidado son sensibles a los principios y políticas contables, criterios de valoración y estimaciones seguidos por los administradores del Banco para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Los principales principios y políticas contables y criterios de valoración se indican en la Nota 2.

En las cuentas anuales consolidadas se han utilizado ocasionalmente estimaciones realizadas por la alta dirección del Banco y de las entidades consolidadas para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones, realizadas en función de la mejor información disponible, se refieren a:

- Las pérdidas por deterioro de determinados activos - activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, activos financieros a coste amortizado, activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta, inversiones, activos tangibles y activos intangibles (véanse Notas 6, 7, 10, 12, 13, 16, 17 y 18);

- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otras obligaciones (véase Nota 25);

- La vida útil de los activos tangibles e intangibles (véanse Notas 16 y 18);

- La valoración de los fondos de comercio de consolidación (véase Nota 17);

- El cálculo de las provisiones y la consideración de pasivos contingentes (véase Nota 25);

- El valor razonable de determinados activos y pasivos no cotizados (véanse Notas 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 21 y 22);

- La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos (véase Nota 27); y

- El valor razonable de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en combinaciones de negocios (véase Nota 3).

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2019, y considerando información actualizada a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

d) Información referida a los ejercicios 2018 y 2017

En julio de 2014, el IASB publicó la NIIF 9, que junto con modificaciones posteriores ha sido adoptada por el Grupo conforme a la norma con fecha 1 de enero de 2018. Tal y como permite la propia norma, el Grupo ha elegido no reexpresar los estados financieros comparativos, no habiéndose reelaborado bajo dichos criterios la información relativa al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017, de forma que no resulta comparativa. Si bien, se incluye una reconciliación de los saldos a 31 de diciembre de 2017 bajo NIC 39 y los correspondientes saldos a 1 de enero de 2018 bajo NIIF 9 donde se desglosa el efecto de la primera aplicación de la norma.

La NIIF 9 establece los requisitos para el reconocimiento y valoración tanto de los instrumentos financieros como de determinados tipos de contratos de compraventa no financieros. Los requerimientos mencionados deben aplicarse de forma retrospectiva, ajustando el saldo de apertura a 1 de enero de 2018, sin necesidad de reexpresar los estados financieros comparativos.

La adopción de la NIIF 9 ha supuesto cambios en las políticas contables del Grupo para el reconocimiento, la clasificación y la medición de los activos y pasivos financieros y el deterioro de los activos financieros. La NIIF 9 también modifica significativamente otras normas relacionadas con instrumentos financieros como la NIIF 7 "Instrumentos financieros: información a revelar".

Adicionalmente, la NIIF 9 incorpora nuevos requerimientos en contabilidad de coberturas que tienen como doble objetivo simplificar los requerimientos actuales y alinear la contabilidad de coberturas con la gestión de riesgos, permitiendo una mayor variedad de instrumentos financieros derivados que podrían ser considerados como instrumentos de cobertura. Asimismo, se requieren desgloses adicionales que proporcionen información útil sobre el efecto que la contabilidad de coberturas tiene en los estados financieros, así como la estrategia de gestión de riesgos de la entidad. El tratamiento de las macrocoberturas se está desarrollando como un proyecto separado de NIIF 9. Las entidades tienen la opción de seguir aplicando lo establecido por NIC 39 respecto a las coberturas contables hasta que se complete dicho proyecto. De acuerdo con el análisis efectuado previo a la entrada en vigor de la norma, el Grupo aplica NIC 39 a sus coberturas contables.

Para los desgloses de las Notas, conforme a la normativa en vigor, las modificaciones relativas a la NIIF 7 sólo han sido aplicadas para los ejercicios 2019 y 2018. Los desgloses de las Notas del periodo de información comparativo relativos al ejercicio 2017, mantienen los desgloses aplicables en dicho periodo.

A continuación, se detallan los desgloses relativos al impacto de la adopción de NIIF 9 en el Grupo:

i. Clasificación y medición de los instrumentos financieros

En la tabla siguiente se muestra una comparativa entre NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 y NIIF 9 a 1 de enero de 2018 de los instrumentos financieros reclasificados de acuerdo a los nuevos requerimientos de NIIF 9 en cuanto a clasificación y medición (sin deterioro), así como su importe en libros:

	NIC 39		NIIF 9	
Balance	Cartera	Valor en libros (Millones de euros)	Cartera	Valor en libros (Millones de euros)
Instrumentos de patrimonio	Activos financieros disponibles para la venta (Incluyendo aquellos que a diciembre se valoraban a coste)	2.154	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.651
			Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	533
Valores representativos de deuda	Préstamos y partidas a cobrar	1.537	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.497
		457	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	486
	Activos financieros disponibles para la venta	96	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	96
		6.589	Activos financieros a coste amortizado	6.704
		203	Activos financiero mantenidos para negociar	203
	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	199	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	199
	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	13.491	Activos financieros a coste amortizado	13.491
Préstamos y anticipos	Préstamos y partidas a cobrar	10.179	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	611
			Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	9.577
	Préstamos y partidas a cobrar	1.069	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.107
	Activos financieros mantenidos para negociar	43		
	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	1.152	Activos financieros a coste amortizado	1.102
Derivados	Derivados - contabilidad de coberturas (Pasivo)	10	Derivados - Pasivos financieros mantenidos para negociar	10

ii. Conciliación de las correcciones de valor por deterioro de NIC 39 a NIIF 9

En la tabla siguiente se muestra una conciliación entre NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 y NIIF 9 a 1 de enero de 2018 de las correcciones de valor por deterioro de los instrumentos financieros de acuerdo a los nuevos requerimientos de NIIF 9:

Millones de euros

	NIC 39 31/12/2017	Impacto por deterioro	NIIF 9 01/01/2018
Activos financieros a coste amortizado	**24.682**	**1.974**	**26.656**
Préstamos y anticipos	23.952	2.002	25.954
Valores representativos de deuda	730	(28)	702
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**—**	**2**	**2**
Valores representativos de deuda	—	2	2
Compromisos y garantías concedidos	**617**	**197**	**814**
Total	**25.299**	**2.173**	**27.472**

Adicionalmente, existe un impacto por deterioro en Inversiones en negocios conjuntos y asociadas por 34 millones de euros.

iii. Conciliación del balance de NIC 39 a NIIF 9

A continuación, se muestra el detalle de la conciliación del balance consolidado bajo NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a NIIF 9 a 1 de enero de 2018 distinguiendo entre los impactos por clasificación y medición y por deterioro una vez adoptada la NIIF 9:

ACTIVO (millones de euros)	NIC 39 31/12/2017	Cambio de nomenclatura*	Impacto por clasificación y medición	Impacto por deterioro	NIIF 9 01/01/2018
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**110.995**	**—**	**—**	**—**	**110.995**
Activos financieros mantenidos para negociar	**125.458**	**—**	**160**	**—**	**125.618**
Derivados	57.243	—	—	—	57.243
Instrumentos de patrimonio	21.353	—	—	—	21.353
Valores representativos de deuda	36.351	—	203	—	36.554
Préstamos y anticipos	10.511	—	(43)	—	10.468
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados		**933**	**4.054** [c]	**—**	**4.987**
Instrumentos de patrimonio		933	1.651	—	2.584
Valores representativos de deuda		—	1.792	—	1.792
Préstamos y anticipos		—	611	—	611
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**34.782**	**(933)**	**8.226**	**—**	**42.075**
Instrumentos de patrimonio	933	(933)	—	—	
Valores representativos de deuda	3.485	—	(199)	—	3.286
Préstamos y anticipos	30.364	—	8.425 [a]	—	38.789
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		**124.229**	**2.126**	**(2)**	**126.353**
Instrumentos de patrimonio		2.636	533	—	3.169
Valores representativos de deuda		121.593	486	(2)	122.077
Préstamos y anticipos		—	1.107	—	1.107
Activos financieros disponibles para la venta	**133.271**	**(124.229)**	**(9.042)**	**—**	
Instrumentos de patrimonio	4.790	(2.636)	(2.154) [c]	—	
Valores representativos de deuda	128.481	(121.593)	(6.888) [b]	—	
Activos financieros a coste amortizado		**889.779** [a]	**21.297**	**(1.982)** [d]	**909.094**
Valores representativos de deuda		15.557 [b]	20.195 [b]	20	35.772
Préstamos y anticipos		874.222	1.102	(2.002)	873.322
Préstamos y partidas a cobrar	**903.013**	**(889.779)** [a]	**(13.242)**	**8**	
Valores representativos de deuda	17.543	(15.557)	(1.994) [c]	8	
Préstamos y anticipos	885.470	(874.222)	(11.248) [a, c]	—	
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	**13.491**	**—**	**(13.491)** [b]	**—**	**—**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**6.184**	**—**	**—**	**(34)**	**6.150**
Resto de activos**	**117.111**	**—**	**6**	**680** [e]	**117.797**
TOTAL ACTIVO	**1.444.305**	**—**	**94**	**(1.330)**	**1.443.069**

* Debido a la entrada en vigor de la Circular 4/2017 del Banco de España.

** Incluye Derivados – contabilidad de coberturas, Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés, Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro, Activos tangibles, Activos intangibles, Activos por impuestos, Otros activos y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

a. Los importes clasificados en el epígrafe Préstamos y partidas a cobrar a 31 de diciembre de 2017 se reclasifican al epígrafe Activos financieros a coste amortizado. No obstante, el Grupo mantenía una cartera de préstamos y partidas a cobrar por un importe aproximado de 8.600 millones de euros, procedentes principalmente de Brasil, la cual estaba designada a coste amortizado; como consecuencia de la aplicación inicial de la NIIF 9 dicha cartera ha sido designada a valor razonable y en consecuencia ha sido clasificada en el epígrafe Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados.

b. Los instrumentos clasificados en el epígrafe Inversiones mantenidas hasta el vencimiento a 31 de diciembre de 2017 han sido reclasificados al epígrafe Activos financieros a coste amortizado como consecuencia del cambio de denominación de esta cartera derivado de la entrada en vigor de la NIIF 9. Adicionalmente, tras la revisión de los modelos de negocio de las carteras de liquidez de las distintas geografías, el Grupo ha identificado ciertos grupos de activos clasificados a 31 de diciembre en el epígrafe "Activos financieros disponibles para la venta", procedentes principalmente de México, Brasil y el negocio de Consumer, cuya gestión está orientada al mantenimiento de los instrumentos financieros en cartera hasta el vencimiento de los mismos; por ello, se ha reclasificado estos grupos de activos al epígrafe Activos financieros a coste amortizado.

c. El Grupo ha reclasificado al epígrafe Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados aquellos instrumentos financieros que no han cumplido el test SPPI (sólo pago de principal e intereses) clasificados a 31 de diciembre de 2017 principalmente en los epígrafes Préstamos y partidas a cobrar y Activos financieros disponibles para la venta, procedentes principalmente de UK, España y Polonia.

d. Se corresponde con el incremento de las provisiones por deterioro del valor de los activos incluidos en el epígrafe Activos financieros a coste amortizado derivado del cambio de política contable.

e. Se corresponde con el efecto fiscal del incremento de las provisiones por deterioro comentadas en el punto d.

PASIVO (Millones de euros)	NIC 39 31/12/2017	Cambio de nomenclatura	Impacto por clasificación y medición	Impacto por deterioro	NIIF 9 01/01/2018
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**107.624**	**—**	**10**	**—**	**107.634**
Derivados	57.892	—	10	—	57.902
Posiciones cortas	20.979	—	—	—	20.979
Depósitos	28.753	—	—	—	28.753
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**59.616**	**—**	**—**	**—**	**59.616**
Depósitos	55.971	—	—	—	55.971
Valores representativos de deuda emitidos	3.056	—	—	—	3.056
Otros pasivos financieros	589	—	—	—	589
Pasivos financieros a coste amortizado	**1.126.069**	**—**	**—**	**—**	**1.126.069**
Depósitos	883.320	—	—	—	883.320
Valores representativos de deuda emitidos	214.910	—	—	—	214.910
Otros pasivos financieros	27.839	—	—	—	27.839
Derivados – contabilidad de coberturas	**8.044**	**—**	**(10)**	**—**	**8.034**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**330**	**—**	**—**	**—**	**330**
Provisiones	**14.489**	**—**	**—**	**197**	**14.686**
Compromisos y garantías concedidos	617	—	—	197	814
Resto de provisiones*	13.872	—	—	—	13.872
Resto de pasivos**	**21.300**	**—**	**41**	**(3)**	**21.338**
TOTAL PASIVO	**1.337.472**	**—**	**41**	**194**	**1.337.707**

* Incluye Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo, Otras retribuciones a los empleados a largo plazo, Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes y Restantes provisiones (que incluye avales y otros pasivos contingentes).

** Incluye Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro, Pasivos por impuestos, Otros pasivos y Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

PATRIMONIO NETO (millones de euros)	NIC 39 31/12/2017	Cambio de nomenclatura*	Impacto por clasificación y medición	Impacto por deterioro	NIIF 9 01/01/2018
Fondos propios	**116.265**	**—**	**91**	**(1.401)**	**114.955**
Capital	**8.068**	**—**	**—**	**—**	**8.068**
Prima de emisión	**51.053**	**—**	**—**	**—**	**51.053**
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	**525**	**—**	**—**	**—**	**525**
Otros elementos de patrimonio neto	**216**	**—**	**—**	**—**	**216**
Ganancias acumuladas	**53.437**	**—**	**—**	**—**	**53.437**
Reservas de revalorización	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Otras reservas	**(1.602)**	**—**	**91**	**(1.401)**	**(2.912)**
Acciones propias	**(22)**	**—**	**—**	**—**	**(22)**
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	**6.619**	**—**	**—**	**—**	**6.619**
Dividendos a cuenta	**(2.029)**	**—**	**—**	**—**	**(2.029)**
Otro resultado global acumulado	**(21.776)**	**—**	**(53)**	**—**	**(21.829)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(4.034)**	**919**	**(152)**	**—**	**(3.267)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.033)	—	—	—	(4.033)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(1)	5	(5)	—	(1)
Resto de ajustes de valoración	—	—	—	—	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		914	(141)	—	773
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		—	—	—	—
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		—	(6)	—	(6)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(17.742)**	**(919)**	**99**	**—**	**(18.562)**
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	(4.311)	—	—	—	(4.311)
Conversión de divisas	(15.430)	—	—	—	(15.430)
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	152	—	—	—	152
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		1.154	99	—	1.253
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)		—	—	—	—
Activos financieros disponibles para la venta	2.068	(2.068)	—	—	
Instrumentos de deuda	*1.154*	*(1.154)*	—	—	
Instrumentos de patrimonio	*914*	*(914)*	—	—	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(221)	(5)	—	—	(226)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	**12.344**	**—**	**15**	**(123)**	**12.236**
Otro resultado global acumulado	(1.436)	—	3	—	(1.433)
Otros elementos	13.780	—	12	(123)	13.669
PATRIMONIO NETO	**106.833**	**—**	**53**	**(1.524)**	**105.362**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**1.444.305**	**—**	**94**	**(1.330)**	**1.443.069**

* Debido a la entrada en vigor de la Circular 4/2017 del Banco de España.

De igual forma, con el objetivo de adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a los cambios derivados de la adopción de NIIF 15 y NIIF 9, con fecha 6 de diciembre de 2017, se publicó la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, de Banco de España, que deroga la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, para aquellos ejercicios que comienzan a partir del 1 de enero de 2018. De este modo, la adopción de esta Circular, y sus modificaciones posteriores, ha modificado el desglose y presentación de determinados epígrafes de los estados financieros, para adaptarse a la mencionada NIIF 9. La información correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 no ha sido reelaborada bajo dicha Circular.

Adicionalmente, en julio de 2016, el IASB publicó la NIIF 16, que ha sido adoptada por el Grupo conforme a la norma con fecha 1 de enero de 2019, como se indica en dicha norma, el Grupo ha elegido no reexpresar los estados financieros comparativos, no habiéndose relaborado bajo dichos criterios la información relativa a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, de forma que no resulta comparativa. Si bien, en la Nota 1.b, se incluye una reconciliación de los saldos a 31 de diciembre de 2018 y los saldos correspondientes a 1 de enero de 2019 donde se desglosa el efecto de la primera aplicación de la norma.

Durante el ejercicio 2018 el Grupo cambió la política contable de reconocimiento de intereses minoritarios en operaciones de reducción de participación sin pérdida de control. De acuerdo con las normas internacionales de contabilidad, el fondo de comercio asociado a estas transacciones debe ser mantenido en balance. Los intereses minoritarios resultantes de la reducción en la participación se pueden contabilizar por su participación en los activos netos identificables o atribuyéndoles el fondo de comercio asociado a la participación vendida. En este sentido el Grupo optó por contabilizar los intereses minoritarios por su participación en los activos netos. La aplicación del cambio de política contable, sin impacto en el patrimonio neto, se realizó a 1 de enero de 2018.

Por tanto, la información contenida en estas cuentas anuales consolidadas correspondiente a los ejercicios 2018 y 2017 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, a excepción de lo comentado anteriormente y la no reexpresión de los saldos del ejercicio 2017 en relación al efecto de la hiperinflación en Argentina (véase Nota 2.a iv).

Adicionalmente, se ha procedido a la reexpresión a efectos comparativos de la información segmentada correspondiente a los ejercicios cerrados a 31 de diciembre de 2018 y 2017, de acuerdo con la nueva estructura organizativa del Grupo, tal y como exige la NIIF 8 (véase Nota 52).

Para interpretar la evolución de los saldos respecto a 31 de diciembre de 2019 es necesario tener en cuenta el efecto del tipo de cambio derivado del volumen de saldos en moneda extranjera mantenido por el Grupo dada su diversidad geográfica (véase Nota 51.b) y la apreciación/depreciación experimentada por las distintas monedas respecto del euro en el ejercicio 2019 considerando los tipos de cambio al cierre de 2019: peso mexicano (5,99%), dólar estadounidense (1,92%), real brasileño (-1,59%), peso argentino (-35,89%), libra esterlina (5,14%), peso chileno (-6,04%) y zloty polaco (1,05%); así como la evolución de los tipos de cambio medios entre periodos comparables: peso mexicano (5,29%), dólar estadounidense (5,41%), real brasileño (-2,62%),libra esterlina (0,85%), peso chileno (-3,68%) y zloty polaco (-0,85%).

e) Gestión de capital

i. Capital regulatorio y económico

La gestión de capital dentro del Grupo se realiza a dos niveles: regulatorio y económico.

El objetivo es asegurar la solvencia del Grupo, garantizando la suficiencia de capital económico, así como el cumplimiento con los requerimientos regulatorios, al tiempo que el uso eficiente del capital.

Para ello, periódicamente se generan, analizan y reportan a los órganos de gobierno relevantes las cifras de capital regulatorio y económico, así como métricas asociadas tales como el RORWA (*Return on Risk-Weighted Assets*), RORAC (*Return on Risk-Adjusted Capital*) o la relativa a la creación de valor de cada unidad de negocio.

Asimismo, en el marco del proceso de autoevaluación del capital para cumplir con el requerimiento del Pilar 2 de Basilea, el Grupo utiliza un modelo de medición de capital económico con el objetivo de asegurar la suficiencia del capital disponible para soportar todos los riesgos de su actividad bajo distintos escenarios económicos, y con el nivel de solvencia decidido por el Grupo, al tiempo que se evalúa también el cumplimiento con las ratios de capital regulatorio en los distintos escenarios.

Para poder gestionar adecuadamente el capital del Grupo es fundamental presupuestar y analizar las necesidades futuras, anticipándose a los diferentes momentos del ciclo económico. Las proyecciones de capital regulatorio y económico toman como base la información presupuestaria (balance, cuenta de resultados, etc.) de los escenarios macroeconómicos, definidos por el servicio de estudios del Grupo. En función de estas estimaciones se planifican las medidas de gestión (emisiones, titulizaciones, etc.) necesarias para alcanzar los objetivos de capital.

También se simulan determinados escenarios de estrés para evaluar la disponibilidad de capital ante situaciones adversas. Estos escenarios se fijan a partir de variaciones bruscas en variables macroeconómicas (PIB, tipos de interés, precio de la vivienda, etc.) que reflejen crisis históricas que puedan volver a acontecer o situaciones de estrés plausibles, aunque improbables.

A continuación, se hace una breve descripción del marco regulatorio al que está sujeto el Grupo en términos de capital:

El 26 de junio de 2013 se incorporó el marco legal de Basilea III al ordenamiento europeo a través de la Directiva 2013/36 (en adelante CRD IV), que deroga las Directivas 2006/48 y 2006/49, y del Reglamento 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y olas empresas de inversión (en adelante CRR).

La CRD IV se transpuso a la normativa española mediante la ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su posterior desarrollo reglamentario mediante el Real Decreto ley 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España, que completa su adaptación al ordenamiento jurídico español.

La CRR, de aplicación directa en cada país europeo, contempla un calendario de implantación gradual que permite una adaptación progresiva a los nuevos requerimientos en la Unión Europea, por ejemplo en lo relativo a instrumentos de capital computables como AT1 y T2. Dichos calendarios fueron incorporados a la regulación española mediante la Circular 2/2014 de Banco de España afectando tanto a las nuevas deducciones, como a aquellas emisiones y elementos de fondos propios que con esta nueva regulación dejaban de ser elegibles como tales.

El 27 de diciembre de 2017 se publicó el Reglamento 2017/2395 que modificó la CRR en lo referente a las disposiciones transitorias para mitigar el impacto de la introducción de la NIIF 9, que tuvo lugar el 1 de enero de 2018. El calendario contempla un periodo de implantación gradual de 5 años, y para el ejercicio en curso (2020) el factor aplicable será un 0,7.

Adicionalmente, el día 28 de diciembre de 2017 se publicaron los Reglamentos 2017/2401 y 2017/2402, que incorporan el nuevo marco de titulizaciones. El primer Reglamento modifica los requisitos de capital regulatorio establecidos en la CRR aplicables a las entidades que actúan como originadoras, patrocinadoras o inversoras en operaciones de titulización así como un periodo transitorio que finalizó el pasado 31 de diciembre de 2019, mientras que el segundo Reglamento define un tipo de titulización STS ('simple, transparent and standardised', por sus siglas en inglés) que por sus características de simplicidad, de financiar la economía real, etc., recibe un tratamiento preferencial en términos de unos menores requerimientos de capital.

Con respecto a las exposiciones dudosas (Non Performing Exposures o NPEs), han sido publicadas normas con el objetivo de aplicar el "Plan de acción para hacer frente a los préstamos dudosos en Europa", publicado por el Consejo Europeo en julio de 2017. Las más relevantes son las siguientes:

- Expectativa supervisora del Banco Central Europeo (BCE) para abordar el stock de NPEs mediante dotación de provisiones,
- Guía del BCE sobre préstamos dudosos para entidades de crédito, publicada en marzo de 2017: en el apéndice de esta Guía, publicado en marzo de 2018, se establecen calendarios con expectativas supervisoras cuantitativas de dotación de provisiones de este tipo de exposiciones. Aplicable a exposiciones originadas antes del 26 de abril de 2019 y que se hayan convertido en NPE a partir del 1 de abril de 2018. Su incumplimiento podría implicar un mayor recargo por Pilar 2.
- Modificación de la CRR mediante el Reglamento 2019/630 en lo que respecta a la cobertura mínima de pérdidas derivadas de exposiciones dudosas (*Backstop* prudencial), publicado en abril de 2019: este Reglamento incluye calendarios de requerimientos cuantitativos de provisión mínima de NPEs. Aplica a NPEs originados después del 26 de abril de 2019 y su incumplimiento produciría una deducción en el CET1 de las entidades.

El pasado 20 de mayo de 2019 se aprobó el nuevo paquete regulatorio que se articula a través del Reglamento 2019/876 (en adelante CRR II) y la Directiva 2019/878 (en adelante CRD V).

Como regla general se establece que la CRR II entrará en vigor a partir del 28 de junio de 2021, salvo algunas disposiciones que entrarán en vigor a lo largo de un periodo de tiempo que comenzó el pasado 1 de enero de 2019 y que finalizará el 28 de junio de 2023.

Entre estas disposiciones, destacamos la entrada en vigor el pasado 27 de junio de 2019 de los principales cambios en materia de fondos propios, deducciones de capital, riesgo de crédito estándar e IRB y autorizaciones.

El 27 de junio de 2019 entró en vigor la CRD V, que aún no es de aplicación, ya que los Estados miembros tienen hasta el 28 de diciembre de 2020 para realizar su trasposición a los ordenamientos jurídicos nacionales. La CRD V recoge cambios significativos tales como la regulación del Pilar 2G ('guidance').

En el paquete normativo publicado en junio de 2019 se ha incorporado a la CRR II los principios establecidos en el Term Sheet del TLAC fijado a nivel internacional por el FSB (Financial Stability Board), como un Pilar I de requerimientos mínimos de fondos propios y pasivos computables para las GSIBs.

Dentro de este paquete de modificaciones, se incluye también la modificación de la Directiva de Resolución (BRRD) sustituyéndose con la BRRD II donde se establecen unos requerimientos de MREL por Pilar 2 para todas las entidades de resolución, sean sistémicas o no, en los que la autoridad de resolución irá decidiendo caso a caso los requerimientos. Para las G-SIBs, la CRR II introduce el requisito mínimo establecido en el term sheet del TLAC (16% / 18 %), que habrá de estar conformado por pasivos subordinados, a excepción de un porcentaje de deuda senior (2,5% / 3,5%). Para los grandes bancos (que se definen como aquellos cuyo total activo supere los 100.000 millones de euros) o aquellos que, sin ser grandes, la autoridad de resolución considere que pueden ser sistémicos, la BRRD II establece un requerimiento mínimo de subordinación del 13,5% de los activos ponderados por riesgo, o el 5% de la exposición de la ratio de apalancamiento si éste fuera mayor. Para el resto de entidades el requerimiento de subordinación estará determinado caso a caso por la autoridad de resolución.

A 31 de diciembre 2019, el Grupo cumple los requerimientos mínimos de capital requeridos en la normativa vigente (véase Nota 54).

ii. Plan de despliegue de modelos avanzados y autorización supervisora

El Grupo continúa con su propuesta de adoptar, de forma progresiva durante los próximos años, el enfoque avanzado de modelos internos (AIRB) para la práctica totalidad de los bancos del Grupo, hasta cubrir un porcentaje de exposición neta de la cartera crediticia superior al 90%. El compromiso asumido ante el supervisor sigue implicando la adaptación de los modelos avanzados en los diez mercados clave donde el Grupo está presente.

Con este objetivo, el Grupo ha continuado durante 2019 con el proyecto de implantación gradual de las plataformas tecnológicas y desarrollos metodológicos necesarios, que van a permitir la progresiva aplicación de los modelos internos avanzados para el cálculo de capital regulatorio en el resto de las unidades del Grupo.

El Grupo cuenta con la autorización supervisora para el uso de enfoques avanzados para el cálculo de requerimientos de capital regulatorio por riesgo de crédito para la matriz y principales entidades filiales de España, Reino Unido, Portugal y determinadas carteras en Alemania, México, Brasil, Chile, Países Nórdicos (Suecia, Finlandia y Noruega), Francia y Estados Unidos.

Durante 2018 se logró la autorización de las carteras de Soberano, Instituciones (método FIRB) y Financiación Especializada (*Slotting*) en Chile, Hipotecas y la mayor parte de *revolving* de Santander Consumer Alemania, así como las carteras de *dealers* de PSA Francia y PSA UK (método FIRB).

En relación al resto de riesgos contemplados explícitamente en el Pilar 1 de Basilea, en riesgo de mercado se cuenta con la autorización para el uso de modelos internos en las actividades de negociación de las tesorerías en Reino Unido, España, Chile, Portugal y México.

En cuanto a riesgo operacional, el Grupo utiliza actualmente el enfoque estándar de cálculo de capital regulatorio previsto en la CRR. En 2018, el Banco Central Europeo autorizó el uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo de los requerimientos de capital a nivel consolidado en Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, adicionalmente a la aprobación que se realizó en 2016 en Brasil.

f) Impacto medioambiental

Dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados, consolidados, del mismo. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en las presentes cuentas anuales consolidadas respecto a información de cuestiones medioambientales.

g) Hechos posteriores

El 9 de enero el Grupo comunicó que había llevado a cabo una colocación de participaciones preferentes contingentemente convertibles ("PPCC") en acciones ordinarias del Banco de nueva emisión, con exclusión del derecho de suscripción preferente de sus accionistas y por un importe nominal de 1.500.000.000 de euros.

Esa Emisión se realizó a la par y la remuneración de las participaciones, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional, ha quedado fijada en un 4,375% anual para los primeros seis años, revisándose a partir de entonces cada quinquenio aplicando un margen de 453,4 puntos básicos sobre el Tipo *Mid-Swap* a cinco años (5-*year MidSwap Rate*).

En esa misma fecha el Grupo comunicó su decisión irrevocable de proceder a la amortización anticipada voluntaria de la emisión de PPCC por importe nominal de 1.500.000.000 de euros realizada a 12 de marzo de 2014.

Con fecha 29 de enero el Grupo anunció que el consejo de administración del Banco acordó proponer a la próxima junta general ordinaria de accionistas que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del ejercicio 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción mediante:

- El pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción y
- Un *scrip dividend* (bajo la forma del programa *Santander Dividendo Elección*) que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción.

h) Otra información

Referéndum Reino Unido

El 31 de enero de 2020, el Reino Unido dejó de ser miembro de la Unión Europea. El Reino Unido y la Unión Europea acordaron los términos de salida que establecen un período de transición hasta el 31 de diciembre de 2020. Durante el período de transición, (i) a efectos de relaciones comerciales el Reino Unido será tratado como si todavía fuera un miembro de la Unión Europea, (ii) la legislación de la Unión Europea continuará aplicándose en el Reino Unido y (iii) se llevarán a cabo negociaciones sobre un acuerdo comercial, así como sobre el alcance de la convergencia legislativa y regulatoria y la cooperación regulatoria. La Unión Europea también evaluará la posibilidad de que los servicios financieros tengan una regulación equivalente. Tales evaluaciones, incluso si son positivas, no garantizan que se apruebe la equivalencia. Aunque el acuerdo de salida prevé la posibilidad de extender el período de transición por dos años más después del 31 de enero de 2020, esto no es automático y el Reino Unido ha fijado en la legislación local que aprueba el acuerdo de salida el 31 de diciembre 2020 como el final del período de transición, mostrando su actual intención de no extenderlo.

Sigue habiendo dudas sobre los términos bajo los que el Reino Unido abandonará la Unión Europea al final del período de transición. Si el periodo de transición termina sin un acuerdo comercial integral, el crecimiento económico de Reino Unido y de la Unión Europea podría verse afectado negativamente. Al final del período de transición, incluso si se alcanza un acuerdo comercial y/o si se otorga

equivalencia a ciertas áreas de los servicios financieros del Reino Unido, aún pueden ser necesarias medidas de contingencia en ciertos asuntos económicos o financieros para evitar la incertidumbre y los efectos económicos adversos. Además, habrá algunos cambios en los productos y servicios que Santander UK puede seguir ofreciendo en el Espacio Económico Europeo (EEE) y a los residentes o las entidades del EEE. Cuando sea posible, Santander UK buscaría atender a dichos clientes del EEE desde Banco Santander, S.A..

Si bien es difícil predecir los efectos a largo plazo de la salida, en el corto y medio plazo la situación genera incertidumbre económica y política, y podría tener un afecto adverso en las operaciones, la situación financiera y las perspectivas de Santander UK, especialmente en los segmentos de Retail y Banca Comercial. El Grupo ha identificado los riesgos derivados de esta incertidumbre y del proceso de salida, entre los que están los siguientes:

El incremento de la volatilidad del mercado podría tener un impacto negativo en el coste de la financiación del Grupo y en su acceso a la financiación, especialmente en un entorno en que las calificaciones crediticias se vean afectadas y podría afectar a los tipos de interés y de cambio, al valor de los activos del Grupo y al valor de los títulos mantenidos por motivos de liquidez.

El Grupo en Reino Unido está sujeto a una regulación y supervisión significativas por parte de la Unión Europea. Aunque ya se ha aprobado la legislación transfiriendo normas de la Unión Europea a normas de Reino Unido, persiste incertidumbre en cuanto a los entornos jurídicos y regulatorios en los que operarán las filiales del Grupo en el Reino Unido cuando el periodo transitorio termine, y el marco en que se producirá el negocio bancario transfronterizo tras dicha fecha.

Además, a nivel operativo, es posible que las filiales del Grupo en Reino Unido y otras instituciones financieras ya no puedan apoyarse en el marco transfronterizo europeo para los servicios financieros y no está claro cuál será el régimen alternativo tras el Brexit. Esta incertidumbre y las medidas que se tomen como resultado de ella, así como las nuevas reglas o las reglas modificadas, podrían tener repercusiones significativas adversas en las operaciones, rentabilidad y negocio del Grupo.

Un efecto adverso en la economía del Reino Unido podría tener un impacto negativo en los clientes del Grupo en dicho país, sin embargo, dada la incertidumbre actual, el Grupo se ha seguido centrando en el perfeccionamiento de los planes de contingencia del Brexit.

La materialización de uno o varios de los riesgos anteriores tendría un efecto adverso material en las operaciones, situación financiera y perspectivas del Grupo.

El Grupo ha considerado estas circunstancias en la revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK que fue deteriorado durante 2019 (véase Nota 17).

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

a) Transacciones en moneda extranjera

i. Moneda de presentación

La moneda funcional y de presentación del Banco es el euro. Asimismo, la moneda de presentación del Grupo es el euro.

ii. Criterios de conversión de los saldos en moneda extranjera

La conversión a euros de los saldos en moneda extranjera se realiza en dos fases consecutivas:

- Conversión de la moneda extranjera a la moneda funcional (moneda del entorno económico principal en el que opera la entidad); y
- Conversión a euros de los saldos mantenidos en las monedas funcionales de las entidades cuya moneda funcional no es el euro.

Conversión de la moneda extranjera a la moneda funcional

Las transacciones en moneda extranjera realizadas por las entidades consolidadas (o valoradas por el método de la participación) no radicadas en países de la Unión Monetaria se registran inicialmente en sus respectivas monedas. Posteriormente, se convierten los saldos monetarios en moneda extranjera a sus respectivas monedas funcionales utilizando el tipo de cambio del cierre del ejercicio.

Asimismo:

- Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten al tipo de cambio de la fecha en que se determinó tal valor razonable.
- Los ingresos y gastos se convierten a los tipos de cambio medios del periodo para todas las operaciones pertenecientes al mismo. En la aplicación de dicho criterio el Grupo considera si durante el ejercicio se han producido variaciones significativas en los tipos de cambio que, por su relevancia sobre las cuentas en su conjunto, hiciesen necesaria la aplicación de tipos de cambio a la fecha de la transacción en lugar de dichos tipos de cambio medios.
- Las operaciones de compraventa a plazo de divisas contra divisas y de divisas contra euros que no cubren posiciones patrimoniales se convierten a los tipos de cambio establecidos en la fecha de cierre del ejercicio por el mercado de divisas a plazo para el correspondiente vencimiento.

Conversión a euros de las monedas funcionales

Los saldos de las cuentas anuales de las entidades consolidadas (o valoradas por el método de la participación) cuya moneda funcional es distinta del euro se convierten a euros de la siguiente forma:

- Los activos y pasivos, por aplicación del tipo de cambio al cierre del ejercicio.
- Los ingresos y gastos, aplicando los tipos de cambio medios del ejercicio.
- El patrimonio neto, a los tipos de cambio históricos.

iii. Registro de las diferencias de cambio

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos denominados en moneda extranjera a la moneda funcional se registran, generalmente, por su importe neto, en el capítulo Diferencias de cambio, netas, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable, y las diferencias de cambio surgidas en las partidas no monetarias cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en patrimonio neto, que se registran en el epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Conversión en divisas, excepto las diferencias en cambio de instrumentos de patrimonio, en las cuales se ha elegido la opción de irrevocablemente, valorarse a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, que se reconocen en el capítulo Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (véase Nota 29).

Las diferencias de cambio que se producen al convertir a euros los estados financieros denominados en las monedas funcionales de las entidades cuya moneda funcional es distinta del euro se registran en el epígrafe de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Conversión en divisas - del balance consolidado, mientras que las que tienen su origen en la conversión a euros de los estados financieros de entidades valoradas por el método de la participación se registran formando parte del saldo del epígrafe de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados y Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas hasta la baja en balance del elemento al cual corresponden (véase Nota 29), en cuyo momento se registrarán en resultados.

Las diferencias de cambio que se producen debido a ganancias o pérdidas actuariales al convertir a euros los estados financieros denominados en las monedas funcionales de las entidades cuya moneda funcional es distinta del euro se registran en el epígrafe de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas (véase Nota 29).

iv. Entidades radicadas en países con altas tasas de inflación

Las diferencias de cambio que se producen al convertir a la moneda de presentación del Grupo los estados financieros denominados en monedas funcionales distintas al euro de subsidiarias radicadas en países con altas tasas de inflación, se registran en el Estado total de cambios en el patrimonio neto - Otras reservas.

A 31 de diciembre de 2017, ninguna de las entidades consolidadas y asociadas, radicadas en el extranjero, se encontraban radicadas en países considerados con economías hiperinflacionarias, según los criterios establecidos al respecto por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea. Consecuentemente, al cierre contable de dicho ejercicio no fue preciso ajustar los estados financieros de ninguna entidad consolidada o asociada, para corregirlos en función a los efectos de la inflación.

En 2018 la situación económica en Argentina se deterioró, lo que originó, entre otros impactos, un aumento significativo de la inflación, la cual alcanzó al 48% anual (147% acumulado en tres años). Esta situación, motivó que el Grupo concluyera en la necesidad de aplicar en sus cuentas anuales consolidadas de ese ejercicio, la norma contable NIC 29 - Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias - a su actividad en dicho país, manteniéndose esta situación durante el ejercicio 2019.

En consecuencia, a 1 de enero de 2018 se reclasificó en el estado total de cambios en el patrimonio neto, del epígrafe Otro resultado global acumulado - Diferencias de conversión al epígrafe Otras reservas, un importe de 1.716 millones de euros correspondiente a las minusvalías por tipo de cambio del ejercicio 2017 y anteriores. Adicionalmente, a esa fecha se ajustó el coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y de las distintas partidas de patrimonio neto de las sociedades argentinas desde su fecha de adquisición o incorporación al balance consolidado, para reflejar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación; consecuentemente, se registró un abono a Otras reservas por un importe de 131 millones de euros. A partir de ese momento:

- Se continúa ajustando el coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y de las partidas de patrimonio neto, considerando los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación, conforme a los índices oficiales publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). De acuerdo con lo dispuesto por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FCPCE) , que es el organismo que emite las normas contables profesionales en dicho país, los índices aplicados fueron el Índice de Precios Internos al por Mayor

(IPIM) hasta el 30 de noviembre de 2016 y el Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional a partir del 1 de diciembre de 2016. La inflación durante el ejercicio 2019 alcanzó el 54%.

- Las distintas partidas de la cuenta de resultados se ajustan por el índice inflacionario desde su generación, con contrapartida en Otras reservas.

- La pérdida derivada de la posición monetaria neta se registra en el resultado del ejercicio, con abono a Otras reservas.

- Todos los componentes de los estados financieros de las compañías argentinas se convierten al tipo de cambio de cierre, siendo el cambio correspondiente a 31 de diciembre de 2019 de 67,26 pesos argentinos por euro (43,12 pesos argentinos por euros a 31 de diciembre de 2018).

El impacto neto de estos efectos en Otras reservas en el ejercicio 2019 fue una pérdida de 154 millones de euros (398 millones de euros en el ejercicio 2018).

v. Exposición al riesgo de tipo de cambio

El Grupo cubre parte de estas posiciones de carácter estructural en moneda extranjera mediante instrumentos financieros derivados de tipo de cambio (véase Nota 36). Adicionalmente, el Grupo gestiona el riesgo de cambio de manera dinámica cubriendo su posición por resultados en otras monedas distintas del euro (con potencial impacto en resultados) tratando de limitar el impacto de las depreciaciones de las monedas y, a su vez, optimizando el coste financiero de las coberturas.

Las tablas siguientes muestran la sensibilidad de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y del patrimonio neto consolidado a variaciones porcentuales de ± 1% sobre las posiciones de cambio derivadas de las participaciones en sociedades del Grupo con moneda distinta del euro y de sus resultados, en aquellos casos en los que el Grupo mantiene saldos de carácter significativo.

El efecto estimado sobre el patrimonio atribuido al Grupo y sobre la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada derivado de una apreciación del 1% en el tipo de cambio del euro con respecto a la divisa correspondiente se indica a continuación:

Millones de euros

	Efecto en el patrimonio neto			Efecto en el resultado consolidado		
Divisa	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Dólares estadounidenses	(161,3)	(162,3)	(157,9)	(3,5)	(4,1)	(1,4)
Pesos chilenos	(21,8)	(22,9)	(29,0)	(2,3)	(5,1)	(1,8)
Libras esterlinas	(189,2)	(171,2)	(176,6)	(3,9)	(4,5)	(3,1)
Pesos mexicanos	(22,6)	(18,3)	(16,0)	(3,3)	(1,7)	(1,2)
Reales brasileños	(71,6)	(85,6)	(93,1)	(10,4)	(5,6)	(6,5)
Zlotys polacos	(38,3)	(36,2)	(34,5)	(1,2)	(4,2)	(1,5)
Pesos argentinos	(6,9)	(7,8)	(7,4)	(1,2)	(0,6)	(3,5)

De igual forma, el efecto estimado sobre el patrimonio del Grupo y sobre la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada derivado de una depreciación del 1% en el tipo de cambio del euro con respecto a la divisa correspondiente se indica a continuación:

Millones de euros

	Efecto en el patrimonio neto			Efecto en el resultado consolidado		
Divisa	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Dólares estadounidenses	164,6	165,6	161,1	3,5	4,2	1,5
Pesos chilenos	22,2	23,4	29,6	2,4	5,2	1,8
Libras esterlinas	193,0	174,7	180,2	4,0	4,6	3,2
Pesos mexicanos	23,1	18,6	16,3	3,4	1,8	1,2
Reales brasileños	73,1	87,4	95,0	10,6	5,7	6,6
Zlotys polacos	39,0	36,9	35,2	1,2	4,2	1,5
Pesos argentinos	7,0	8,0	7,6	1,3	0,6	3,6

Los datos anteriores se han obtenido como sigue:

a) Efecto en el patrimonio neto consolidado: de acuerdo con la política contable desglosada en la Nota 2.a.iii, se registran en patrimonio neto las diferencias de cambio que se producen al convertir a euros los estados financieros denominados en las monedas funcionales de las entidades del Grupo cuya moneda funcional es distinta del euro. El posible efecto que una variación de los tipos de cambio de la correspondiente divisa tendría en el patrimonio del Grupo se ha determinado, por lo tanto, aplicando la mencionada variación al valor neto de los activos–pasivos de cada unidad incluyendo, en su caso, el correspondiente Fondo de Comercio y considerando el efecto compensatorio de las coberturas asociadas a las inversiones netas en el extranjero.

b) Efecto en el resultado consolidado: el efecto se ha determinado aplicando una variación de los tipos de cambio medios del ejercicio utilizados (salvo en el caso de Argentina que al tratarse de una economía hiperinflacionaria se ha aplicado el tipo de cambio a cierre), tal y como se indica en la Nota 2.a.ii, para convertir a euros los ingresos y gastos de las entidades consolidadas cuya moneda funcional es distinta del euro, considerando, en su caso, el efecto compensador de las distintas operaciones de cobertura existentes.

En las estimaciones realizadas para la obtención de los mencionados datos se han considerado los efectos de las variaciones de los tipos de cambio aisladas del efecto de la evolución de otras variables cuyas variaciones afectarían al patrimonio neto y a la cuenta de perdidas y ganancias consolidados, tales como variaciones en los tipos de interés de las monedas de referencia u otros factores de mercado. Para ello, se han mantenido constantes las variables distintas de la evolución del tipo de cambio de la moneda extranjera, con respecto a la situación de las mismas a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017.

b) Principios de consolidación

i. Entidades dependientes

Se consideran entidades dependientes aquéllas sobre las que el banco tiene capacidad para ejercer control. El banco controla una entidad cuando está expuesto, o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de implicación en la entidad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre la entidad participada.

Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan con los del banco por aplicación del método de integración global. Consecuentemente, todos los saldos y efectos de las transacciones efectuadas entre las sociedades consolidadas se eliminan en el proceso de consolidación.

En el momento de la adquisición del control de una sociedad dependiente, sus activos, pasivos y pasivos contingentes se registran a sus valores razonables en la fecha de adquisición. Las diferencias positivas entre el coste de adquisición y los valores razonables de los activos netos identificables adquiridos se reconocen como fondo de comercio (véase Nota 17). Las diferencias negativas se imputan a resultados en la fecha de adquisición.

Adicionalmente, la participación de terceros en el patrimonio del Grupo se presenta en el capítulo Intereses minoritarios (participaciones no dominantes) del balance consolidado (véase Nota 28). Los resultados del ejercicio se presentan en el capítulo Resultado atribuible a intereses minoritarios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al periodo comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Análogamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades de las cuales se ha perdido el control en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al periodo comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

A 31 de diciembre 2019, el Grupo controla una sociedad sobre la cual mantiene un porcentaje de participación directo en su capital social inferior al 50%, Luri 1, S.A., además de las entidades estructuradas consolidadas. El porcentaje de participación sobre el capital social de la mencionada sociedad es del 46% (véase Anexo I). A pesar de que el Grupo mantiene menos de la mitad de los derechos de voto, administra la misma y como consecuencia, ejerce el control de esta entidad. El objeto social de la entidad es la adquisición y otra operativa general sobre propiedades inmobiliarias, que incluiría el alquiler y la compra y venta de bienes inmuebles. El impacto de la consolidación de esta sociedad es inmaterial en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

En los Anexos se facilita información significativa sobre las entidades dependientes.

ii. Participación en negocios conjuntos

Se consideran negocios conjuntos los que, no siendo entidades dependientes, están controlados conjuntamente por dos o más entidades no vinculadas entre sí. Ello se evidencia mediante acuerdos contractuales en virtud de los cuales dos o más entidades participan en entidades de forma tal que las decisiones sobre las actividades relevantes requieren el consentimiento unánime de todas las entidades que comparten el control.

En las cuentas anuales consolidadas, los negocios conjuntos se valoran por el método de la participación; es decir, por la fracción de su neto patrimonial que representa la participación del Grupo en su capital, una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con un negocio conjunto, las pérdidas o ganancias correspondientes se eliminan en el porcentaje de participación del Grupo en su capital.

En los Anexos se facilita información significativa sobre los negocios conjuntos.

iii. Entidades asociadas

Son entidades sobre las que el banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Se presume que el banco ejerce influencia significativa si posee el 20% o más del poder de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el método de la participación; es decir, por la fracción de su neto patrimonial que representa la participación del Grupo en su capital, una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con una entidad asociada, las pérdidas o ganancias correspondientes se eliminan en el porcentaje de participación del Grupo en su capital.

Existen ciertas inversiones en entidades en las que, aunque el Grupo posee un 20% o más de sus derechos de voto, no se consideran entidades asociadas porque carece de capacidad para ejercer influencia significativa sobre las mismas. Dichas inversiones no son significativas para el Grupo.

Asimismo, existen ciertas inversiones en entidades consideradas como asociadas donde el Grupo posee menos del 20% de sus derechos de voto, al determinar que tiene capacidad para ejercer influencia significativa sobre las mismas. El impacto de la consolidación de estas sociedades es inmaterial en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

En los Anexos se facilita información relevante sobre las entidades asociadas.

iv. Entidades estructuradas

En aquellos casos en los que el Grupo constituye entidades, o participa en ellas, con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones, o para la transmisión de riesgos u otros fines, también denominadas entidades estructuradas ya que los derechos de voto o similares no son el factor decisivo para decidir quién controla la entidad, se determina, de acuerdo con criterios y procedimientos internos y considerando lo establecido en la normativa de referencia, si existe control, tal y como se ha descrito anteriormente y por tanto si deben ser o no objeto de consolidación. En concreto, para aquellas entidades en las que resulta de aplicación (fondos de inversión y fondos de pensiones, principalmente), el Grupo analiza los siguientes factores:

- Porcentaje de participación mantenido por el Grupo, estableciéndose de forma general el 20% como umbral.
- Identificación del gestor del fondo, verificando si es una sociedad controlada por el Grupo ya que este aspecto podría afectar a la capacidad de dirigir las actividades relevantes.
- Existencia de acuerdos y/o pactos entre inversores que puedan hacer que la toma de decisiones requiera la participación conjunta de estos, no siendo en dicho caso el gestor del fondo quien toma las decisiones.
- Existencia de derechos de exclusión actualmente ejercitables (posibilidad de quitar al gestor de su puesto), ya que la existencia de estos derechos puede ser una limitación al poder del gestor sobre el fondo, concluyendo que el gestor actúa como un agente de los inversores.
- Análisis del régimen de retribuciones del gestor del fondo, considerando que un régimen de retribución proporcional al servicio prestado no crea, generalmente, una exposición de tal importancia como para indicar que el gestor esté actuando como principal. Por el contrario, si la retribución no está acorde con el servicio prestado podría dar lugar a una exposición tal, que llevara al Grupo a una conclusión diferente.

Entre las entidades estructuradas también se encuentran los denominados fondos de titulización de activos, los cuales son consolidados en aquellos casos en que, estando expuestas a rendimientos variables, se determina que el Grupo ha mantenido el control.

La exposición asociada a entidades estructuradas no consolidadas no es significativa en relación a los estados financieros consolidados del Grupo.

v. Combinaciones de negocios

Se consideran combinaciones de negocios aquellas operaciones mediante las cuales se produce la unión de dos o más entidades o unidades económicas en una única entidad o grupo de sociedades.

Aquellas combinaciones de negocios realizadas por las cuales el Grupo adquiere el control de una entidad o un negocio se registran contablemente de la siguiente manera:

- El Grupo procede a estimar el coste de la combinación de negocios, que normalmente se corresponderá con la contraprestación entregada, definido como el valor razonable a la fecha de adquisición de los activos entregados, de los pasivos incurridos frente a los antiguos propietarios del negocio adquirido y de los instrumentos de patrimonio emitidos, en su caso, por la entidad adquirente. En aquellos casos en que el importe de la contraprestación que se ha de entregar no esté definitivamente cerrado en la fecha de adquisición, sino que dependa de eventos futuros, cualquier contraprestación contingente es reconocida como parte de la contraprestación entregada y medida por su valor razonable en la fecha de adquisición. Asimismo, los costes asociados a la operación no forman, a estos efectos, parte del coste de la combinación de negocios.
- Se estima el valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes de la entidad o negocio adquirido, incluidos aquellos activos intangibles identificados en la combinación de negocios que pudiesen no estar registrados por la entidad adquirida, los cuales se incorporan al balance consolidado por dichos valores, así como el importe de los intereses minoritarios (participaciones no dominantes) y el valor razonable de las participaciones previas en la adquirida.
- La diferencia entre dichos conceptos se registra de acuerdo a lo indicado en el apartado m) de esta Nota 2 en el caso de que sea positiva. En el caso que dicha diferencia sea negativa, se registra en el capítulo Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El fondo de comercio sólo se calcula y registra una vez al adquirir el control de una entidad o un negocio.

vi. Cambios en los niveles de participación mantenidos en sociedades dependientes

Las adquisiciones y enajenaciones que no dan lugar a un cambio de control se contabilizan como operaciones patrimoniales en Otras reservas, no reconociendo pérdida ni ganancia alguna en la cuenta de resultados y no volviendo a valorar el fondo de comercio inicialmente reconocido. La diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y la disminución o aumento de los intereses minoritarios (participaciones no dominantes), respectivamente, se reconoce en reservas.

Igualmente, cuando se pierde el control de una sociedad dependiente, los activos, pasivos e intereses minoritarios (participaciones no dominantes) así como otras partidas que pudieran estar reconocidas en Otro resultado global acumulado de dicha sociedad se dan de baja del balance consolidado, registrando el valor razonable de la contraprestación recibida, así como de cualquier inversión remanente. La diferencia entre estos importes se reconoce en la cuenta de resultados.

vii. Adquisiciones y ventas

En la Nota 3 se facilita información sobre las adquisiciones y ventas más significativas que han tenido lugar en los tres últimos ejercicios.

c) Definiciones y clasificación de los instrumentos financieros

i. Definiciones

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero en una entidad y, simultáneamente, a un pasivo financiero o instrumento de capital en otra entidad.

Un instrumento de capital o de patrimonio neto es un negocio jurídico que evidencia una participación residual en los activos de la entidad que lo emite una vez deducidos todos sus pasivos

Un derivado financiero es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado, incluyendo las calificaciones crediticias), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

Los instrumentos financieros híbridos son contratos que incluyen simultáneamente un contrato principal diferente de un derivado junto con un derivado financiero, denominado derivado implícito, que no es individualmente transferible y que tiene el efecto de que algunos de los flujos de efectivo del contrato híbrido varían de la misma manera que lo haría el derivado implícito considerado aisladamente.

Los instrumentos financieros compuestos son contratos que para su emisor generan simultáneamente un pasivo financiero y un instrumento de capital propio (como, por ejemplo, las obligaciones convertibles que otorgan a su tenedor el derecho a convertirlas en instrumentos de patrimonio de la entidad emisora).

Las participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias computables a efectos de recursos propios como capital de nivel 1 adicional (*Additional Tier 1*) ("PPCC") - participaciones perpetuas, con posibilidad de compra por el emisor en determinadas circunstancias, cuya remuneración es discrecional, y que serán convertidas en un número variable de acciones ordinarias de nueva emisión en caso de que el Banco o su grupo consolidable presentasen una ratio de capital inferior a un determinado porcentaje (*trigger event*), tal y como ambos términos se definen en los correspondientes folletos de emisión - son contabilizadas por el Grupo como instrumentos compuestos. El componente de pasivo refleja la obligación del emisor de entregar un número variable de acciones y el componente de capital refleja la discrecionalidad del emisor para pagar los cupones asociados. Para realizar la asignación inicial, el Grupo estima el valor razonable del pasivo como el importe que tendría que entregar si el *trigger event* se produjese inmediatamente, por lo que el componente de capital, calculado como el importe residual, asciende a cero. Debido a la mencionada discrecionalidad en el pago de los cupones, los mismos se deducen directamente del patrimonio.

Asimismo, las obligaciones perpetuas contingentemente amortizables, con posibilidad de compra por el emisor en determinadas circunstancias, cuya remuneración es discrecional, y que serán amortizados, total o parcialmente, de forma permanente, en caso de que el Banco o su grupo consolidable presentasen una ratio de capital inferior a un determinado porcentaje (*trigger event*), tal y como se define en los correspondientes folletos de emisión, son contabilizadas por el Grupo como instrumentos de patrimonio.

Las operaciones señaladas a continuación no se tratan, a efectos contables, como instrumentos financieros:

- Las inversiones en negocios conjuntos y asociadas en negocios conjuntos y entidades asociadas (véase Nota 13).
- Los derechos y obligaciones surgidos como consecuencia de planes de prestaciones para los empleados (véase Nota 25).
- Los derechos y obligaciones surgidos de los contratos de seguro (véase Nota 15).
- Los contratos y obligaciones relativos a remuneraciones para los empleados basadas en instrumentos de patrimonio propio (véase Nota 34).

ii. Clasificación de los activos financieros a efectos de valoración

Los activos financieros se presentan agrupados, en primer lugar, dentro de las diferentes categorías en las que se clasifican a efectos de su gestión y valoración, salvo que se deban presentar como Activos no corrientes mantenidos para la venta, o correspondan a Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista, Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés, Derivados - Contabilidad de Coberturas e Inversiones en negocios conjuntos y asociadas, que se muestran de forma independiente.

El criterio de clasificación de los activos financieros depende tanto del modelo de negocio para su gestión como de las características de sus flujos contractuales.

Los modelos de negocio del Grupo hacen referencia a la forma en que éste gestiona sus activos financieros para generar flujos de efectivo. Para la definición de los mismos, el Grupo tiene en cuenta los siguientes factores:

- Cómo se evalúan e informa al respecto al personal clave de la gerencia sobre el rendimiento del modelo de negocio y los activos financieros mantenidos en el modelo de negocio.
- Los riesgos que afectan al rendimiento del modelo de negocio (y los activos financieros mantenidos en el modelo de negocio) y, en concreto, la forma en que se gestionan dichos riesgos.
- Cómo se retribuye a los gestores del negocio.

- La frecuencia y el volumen de ventas en ejercicios anteriores, así como las expectativas de ventas futuras.

El análisis de las características de los flujos contractuales de los activos financieros requiere la evaluación de la congruencia de dichos flujos con un acuerdo básico de préstamo. El Grupo determina si los flujos de efectivo contractuales de sus activos financieros son sólo pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente al inicio de la transacción. Dicho análisis tiene en consideración cuatro factores (rendimiento, cláusulas, productos vinculados contractualmente y divisas), en este sentido, entre los juicios más significativos empleados por el Grupo en la realización de este análisis, se incluyen los siguientes:

- El rendimiento del activo financiero, en concreto en los casos de ajuste periódico de tipo de interés en los que no coincide el plazo del tipo de interés de referencia con la frecuencia del ajuste. En estos casos, se realiza una evaluación con el fin de determinar si los flujos de efectivo contractuales difieren significativamente o no de los flujos sin esta modificación del valor temporal del dinero, estableciendo un nivel de tolerancia del 2%.
- Las cláusulas contractuales que pueden modificar los flujos de efectivo del activo financiero, para lo que se analiza la estructura de los flujos de efectivo antes y después de la activación de dichas cláusulas.
- Los activos financieros cuyos flujos de efectivo tienen diferente prioridad en el pago debido a una vinculación contractual a activos subyacentes (como por ejemplo titulizaciones) requieren por parte del Grupo un análisis "look-through" de manera que se revise que tanto el activo financiero como los activos subyacentes son únicamente pagos de principal e intereses, y que la exposición al riesgo de crédito del conjunto de activos subyacentes pertenecientes al tramo analizado es menor o igual que la exposición al riesgo de crédito del conjunto de activos subyacentes del instrumento.

En base a lo anterior, el activo se puede medir a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global o a valor razonable con cambios en el resultado del periodo. La NIIF 9 establece además la opción de designar un instrumento a valor razonable con cambios en resultados si haciéndolo elimina o reduce significativamente una incongruencia de medición o reconocimiento (algunas veces denominada "asimetría contable") que surgiría en otro caso de la medición de los activos o pasivos o del reconocimiento de las ganancias y pérdidas de los mismos sobre bases diferentes. El Grupo utiliza los siguientes criterios para la clasificación de instrumentos de deuda:

- Coste amortizado: instrumentos financieros bajo un modelo de negocio cuyo objetivo es cobrar los flujos de principal e intereses, sobre los que no existen ventas significativas no justificadas y el valor razonable no es un elemento clave en la gestión de estos activos y las condiciones contractuales dan lugar a flujos de efectivo en fechas específicas, que son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente. En este sentido, se consideran ventas no justificadas aquellas distintas a las relacionadas con un aumento del riesgo de crédito del activo, necesidades de financiación no previstas (escenarios de estrés de liquidez). Adicionalmente, las características de sus flujos contractuales representan sustancialmente un "acuerdo básico de financiación".
- Valor razonable con cambios en otro resultado global: instrumentos financieros englobados en un modelo de negocio cuyo objetivo se alcanza a través del cobro de los flujos de principal e intereses y la venta de dichos activos, siendo el valor razonable un elemento clave en la gestión de estos activos. Adicionalmente, las características de sus flujos contractuales representan sustancialmente un "acuerdo básico de financiación".
- Valor razonable con cambios en el resultado: instrumentos financieros incluidos en un modelo de negocio cuyo objetivo no se alcanza a través de los mencionados anteriormente, siendo el valor razonable un elemento clave en la gestión de estos activos, e instrumentos financieros cuyas características de sus flujos contractuales no representan sustancialmente un "acuerdo básico de financiación". En este apartado se englobarían las carteras clasificadas en los epígrafes de "Activos financieros mantenidos para negociar", "Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados" y "Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados". En este sentido, la mayor parte de los activos financieros presentados en la categoría de "Activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados" son instrumentos financieros que, no formando parte de la cartera de negociación, se contratan conjuntamente con otros instrumentos financieros que se encuentran registrados en la categoría de "mantenidos para negociar", y que por tanto se registran a valor razonable con cambios en resultados, por lo que su registro en cualquier otra categoría produciría asimetrías contables.

Los instrumentos de capital se contabilizan bajo NIIF 9 a valor razonable con cambios en el resultado salvo que la entidad opte, en el caso de activos que no sean de *trading*, por clasificarlos de manera irrevocable en el momento inicial a valor razonable con cambios en otro resultado global. De manera general, el Grupo ha aplicado esta opción en el caso de los instrumentos de capital clasificados en el epígrafe "Disponibles para la venta" a 31 de diciembre de 2017 bajo NIC 39.

Hasta el 31 de diciembre de 2017 el Grupo aplicaba la NIC 39, bajo la que existían los siguientes tres epígrafes que no son aplicables bajo NIIF 9 (Nota 1.d):

- Activos financieros disponibles para la venta: valores representativos de deuda no clasificados como inversiones mantenidas hasta el vencimiento, préstamos y partidas a cobrar o a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, y los Instrumentos de patrimonio emitidos por entidades distintas de las dependientes, asociadas o negocios conjuntos, siempre que no se hayan considerado como activos financieros mantenidos para negociar o como Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados.
- Préstamos y partidas a cobrar: recogen la inversión procedente de la actividad típica de crédito, tal como los importes efectivos dispuestos y pendientes de amortizar

por los clientes en concepto de préstamo o los depósitos prestados a otras entidades, cualquiera que sea su instrumentación jurídica, y los valores representativos de deuda no cotizados, así como las deudas contraídas por los compradores de bienes o usuarios de servicios, que constituyan parte del negocio del Grupo.

- Inversiones mantenidas hasta el vencimiento: valores representativos de deuda que tienen una fecha de vencimiento precisa y dan lugar a pagos en fecha y por cuantías fijas o predeterminables y sobre los que se tiene la intención y capacidad demostrada de mantenerlos hasta el vencimiento.

iii. Clasificación de los activos financieros a efectos de presentación

Los activos financieros se incluyen, a efectos de su presentación, según su naturaleza en el balance consolidado, en las siguientes partidas:

- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista: saldos en efectivo y saldos deudores con disponibilidad inmediata con origen en depósitos mantenidos en bancos centrales y entidades de crédito.
- Préstamos y anticipos: saldos deudores de todos los créditos o préstamos concedidos por el Grupo salvo los instrumentados en valores, derechos de cobro de las operaciones de arrendamiento financiero así como otros saldos deudores de naturaleza financiera a favor del Grupo, tales como cheques a cargo de entidades de crédito, saldos pendientes de cobro de las cámaras y organismos liquidadores por operaciones en bolsa y mercados organizados, las fianzas dadas en efectivo, los dividendos pasivos exigidos, las comisiones por garantías financieras pendientes de cobro y los saldos deudores por transacciones que no tengan su origen en operaciones y servicios bancarios como el cobro de alquileres y similares. Se clasifican en función del sector institucional al que pertenezca el deudor en:
  - Bancos centrales: créditos de cualquier naturaleza, incluidos los depósitos y operaciones del mercado monetario, a nombre del Banco de España u otros bancos centrales.
  - Entidades de crédito: créditos de cualquier naturaleza, incluidos los depósitos y operaciones del mercado monetario, a nombre de entidades de crédito.
  - Clientela: recoge los restantes créditos, incluidas las operaciones del mercado monetario realizadas a través de entidades de contrapartida central.
- Valores representativos de deuda: obligaciones y demás valores que reconozcan una deuda para su emisor, que devengan una remuneración consistente en un interés, e instrumentados en títulos o en anotaciones en cuenta.
- Instrumentos de patrimonio: instrumentos financieros emitidos por otras entidades, tales como acciones, que tienen la naturaleza de instrumentos de patrimonio para el emisor, salvo que se trate de participaciones en entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos. En esta partida se incluyen las participaciones en fondos de inversión.
- Derivados: incluye el valor razonable a favor del Grupo de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluidos los derivados implícitos segregados de pasivos financieros híbridos.
- Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés: capítulo de contrapartida de los importes cargados a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con origen en la valoración de las carteras de instrumentos financieros que se encuentran eficazmente cubiertos del riesgo de tipo de interés mediante derivados de cobertura de valor razonable.
- Derivados - Contabilidad de coberturas: incluye el valor razonable a favor del Grupo de los derivados, incluidos los derivados implícitos segregados de pasivos financieros híbridos, designados como instrumentos de cobertura en coberturas contables.

iv. Clasificación de los pasivos financieros a efectos de valoración

Los pasivos financieros se presentan agrupados, en primer lugar, dentro de las diferentes categorías en las que se clasifican a efectos de su gestión y valoración, salvo que se deban presentar como Pasivos asociados con activos no corrientes en venta, o correspondan a Derivados - Contabilidad de coberturas, cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés, que se muestran de forma independiente.

Los criterios establecidos bajo NIC 39 para la clasificación y valoración de pasivos financieros se mantienen sustancialmente bajo NIIF 9 (Nota 1.b). No obstante, en la mayor parte de los casos, los cambios en el valor razonable de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en el resultado, provocados por el riesgo de crédito de la entidad, se registran en patrimonio neto.

Los pasivos financieros se incluyen a efectos de su valoración en alguna de las siguientes carteras:

- Pasivos financieros mantenidos para negociar (a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias): pasivos financieros emitidos con el objetivo de beneficiarse a corto plazo de las variaciones que experimenten sus precios, los derivados financieros que no se consideran de cobertura contable, y los pasivos financieros originados por la venta en firme de activos financieros adquiridos temporalmente o recibidos en préstamo (posiciones cortas).
- Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados: se incluyen pasivos financieros en esta categoría cuando se obtenga información más relevante bien porque con ello se eliminan o reducen significativamente inconsistencias en el reconocimiento o valoración (también denominadas asimetrías contables) que surgirían en la valoración de activos o pasivos o por el reconocimiento de sus ganancias o pérdidas con diferentes criterios, bien porque que exista un grupo de pasivos financieros, o de activos y pasivos financieros, y se gestionen y su rendimiento se evalúe sobre la base de su valor razonable, de acuerdo con una estrategia de gestión del riesgo o de inversión documentada y se facilite información de dicho grupo también sobre la base

de valor razonable al personal clave de la dirección del Grupo. Los pasivos sólo podrán incluirse en esta cartera en la fecha de emisión u originación.

- Pasivos financieros a coste amortizado: pasivos financieros que no se incluyen en ninguna de las categorías anteriores y que responden a las actividades típicas de captación de fondos de las entidades financieras, cualquiera que sea su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

v. Clasificación de los pasivos financieros a efectos de presentación

Los pasivos financieros se incluyen, a efectos de su presentación según su naturaleza en el balance consolidado, en las siguientes partidas:

- Depósitos: incluye los importes de los saldos reembolsables recibidos en efectivo por la entidad, incluyendo los que tengan naturaleza de pasivos subordinados (importe de las financiaciones recibidas que, a efectos de prelación de créditos, se sitúan detrás de los acreedores comunes), salvo los valores representativos de deuda. Incluye asimismo las fianzas y consignaciones en efectivo recibidas cuyo importe se pueda invertir libremente. Los depósitos se clasifican en función del sector institucional al que pertenezca el acreedor en:
  - Bancos centrales: depósitos de cualquier naturaleza incluidos los créditos recibidos y operaciones del mercado monetario recibidos del Banco de España u otros bancos centrales.
  - Entidades de crédito: depósitos de cualquier naturaleza, incluidos los créditos recibidos y operaciones del mercado monetario a nombre de entidades de crédito.
  - Clientela: recoge los restantes depósitos, incluido el importe de las operaciones del mercado monetario realizadas a través de entidades de contrapartida central.
- Valores representativos de deuda emitidos: incluye el importe de las obligaciones y demás deudas representadas por valores negociables, incluyendo los que tengan naturaleza de pasivos subordinados (importe de las financiaciones recibidas que, a efectos de prelación de créditos, se sitúan detrás de los acreedores comunes. Incluye asimismo el importe de los instrumentos financieros emitidos por el Grupo que, teniendo la naturaleza jurídica de capital, no cumplen los requisitos para calificarse como patrimonio neto, tales como determinadas acciones preferentes emitidas). En esta partida se incluye el componente que tenga la consideración de pasivo financiero de los valores emitidos que sean instrumentos financieros compuestos.
- Derivados: incluye el valor razonable con saldo desfavorable para el Grupo de los derivados, incluidos los derivados implícitos que se hayan segregado del contrato principal, que no forman parte de coberturas contables.
- Posiciones cortas: importe de los pasivos financieros originados por la venta en firme de activos financieros adquiridos temporalmente o recibidos en préstamo.
- Otros pasivos financieros: incluye el importe de las obligaciones a pagar con naturaleza de pasivos financieros no incluidas en otras partidas (incluye, entre otros, el saldo de los pasivos por arrendamiento que se han comenzado a registrar en el ejercicio 2018 como consecuencia de la aplicación de la NIIF 16) y los pasivos por contratos de garantía financiera, salvo que se hayan clasificado como dudosos.
- Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés: capítulo de contrapartida de los importes cargados a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con origen en la valoración de las carteras de instrumentos financieros que se encuentran eficazmente cubiertos del riesgo de tipo de interés mediante derivados de cobertura de valor razonable.
- Derivados - Contabilidad de coberturas: incluye el valor razonable en contra del Grupo de los derivados, incluidos los derivados implícitos segregados de pasivos financieros híbridos, designados como instrumentos de cobertura en coberturas contables.

d) Valoración y registro de resultados de los activos y pasivos financieros

Generalmente, los activos y pasivos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción.

En este sentido, la NIIF 9 establece que las compras o ventas convencionales de activos financieros se reconocerán y se darán de baja de acuerdo a la fecha de negociación o a la fecha de liquidación. El Grupo ha optado por realizar dicho registro en la fecha de negociación o la fecha de liquidación en función de la convención de cada uno de los mercados en el que se realicen las transacciones. Por ejemplo, en relación a la compra o venta de valores representativos de deuda o instrumentos de patrimonio negociados en el mercado español, la normativa del mercado de valores establece su transmisión efectiva en el momento de la liquidación, por lo que se ha establecido el mismo momento para la realización del registro contable.

El valor razonable de los instrumentos no valorados por su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se ajusta con los costes de transacción. Posteriormente, y con ocasión de cada cierre contable, se procede a valorarlos de acuerdo con los siguientes criterios:

i. Valoración de los activos financieros

Los activos financieros, se valoran principalmente a su valor razonable sin deducir ningún coste de transacción por su venta.

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero, en una fecha dada, el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría para transferir un pasivo mediante una transacción ordenada entre participantes en el mercado. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado activo, transparente y profundo (precio de cotización o precio de mercado). A 31 de diciembre de 2019, no hay ninguna inversión significativa en instrumentos financieros cotizados que haya dejado de registrarse por su valor de

cotización como consecuencia de que su mercado no puede considerarse activo.

Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgo que el instrumento lleva asociados.

Todos los derivados se registran en balance por su valor razonable desde su fecha de contratación. Si su valor razonable es positivo se registrarán como un activo y si éste es negativo se registrarán como un pasivo. En la fecha de contratación se entiende que, salvo prueba en contrario, su valor razonable es igual al precio de la transacción. Los cambios en el valor razonable de los derivados desde la fecha de contratación se registran con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el capítulo Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas. Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros negociados en mercados organizados incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados contratados en mercados no organizados.

El valor razonable de estos derivados se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración (valor actual o cierre teórico), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: valor actual neto, modelos de determinación de precios de opciones, entre otros métodos.

Los saldos de valores representativos de deuda y préstamos y anticipos bajo un modelo de negocio cuyo objetivo es cobrar los flujos de principal e intereses se valoran a su coste amortizado, siempre que cumplan el test "*SPPI*" (*Solely Payments of Principal and Interest*), utilizándose en su determinación el método del tipo de interés efectivo. Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y la parte imputada sistemáticamente a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de la diferencia entre el coste inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento. En el caso de los activos financieros, el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro. En los préstamos y anticipos cubiertos en operaciones de cobertura de valor razonable se registran aquellas variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición más, en su caso, las comisiones y costes de transacción que, por su naturaleza, formen parte de su rendimiento financiero. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo coincide con la tasa de rendimiento vigente por todos los conceptos hasta la primera revisión del tipo de interés de referencia que vaya a tener lugar.

Los instrumentos de patrimonio y contratos relacionados con esos instrumentos deben medirse al valor razonable. No obstante, en determinadas circunstancias concretas el Grupo estima que el coste es una estimación adecuada del valor razonable. Ese puede ser el caso si la información disponible reciente es insuficiente para medir dicho valor razonable, o si existe un rango amplio de mediciones posibles del valor razonable y el coste representa la mejor estimación del valor razonable dentro de ese rango.

Los importes por los que figuran registrados los activos financieros representan, en todos los aspectos significativos, el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito del Grupo en cada fecha de presentación de los estados financieros. El Grupo cuenta, por otro lado, con garantías tomadas y otras mejoras crediticias para mitigar su exposición al riesgo de crédito, consistentes, fundamentalmente, en garantías hipotecarias, dinerarias, de instrumentos de patrimonio y personales, bienes cedidos en *leasing* y *renting*, activos adquiridos con pacto de recompra, préstamos de valores y derivados de crédito.

ii. Valoración de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se valoran generalmente a su coste amortizado, tal y como éste ha sido definido anteriormente, excepto los incluidos en los capítulos Pasivos financieros mantenidos para negociar, Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados y los pasivos financieros designados como partidas cubiertas en coberturas de valor razonable (o como instrumentos de cobertura) cuyo valor contable se modifica por las variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura. Los cambios en el riesgo crediticio derivado de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados se registrarán en Otro resultado global acumulado, salvo que generen o aumenten una asimetría contable, en cuyo caso, las variaciones del valor razonable del pasivo financiero por todos sus conceptos se registrarán en la cuenta de resultados.

iii. Técnicas de valoración

El siguiente cuadro resume los valores razonables, al cierre de cada uno de los ejercicios indicados, de los activos y pasivos financieros indicados a continuación, clasificados de acuerdo con las diferentes metodologías de valoración seguidas por el Grupo para determinar su valor razonable:

Millones de euros

	2019			2018*			2017		
	Cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1)	Modelos internos (Nivel 2 y 3)	Total	Cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1)	Modelos internos (Nivel 2 y 3)	Total	Cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1)	Modelos internos (Nivel 2 y 3)	Total
Activos financieros mantenidos para negociar	44.581	63.649	108.230	37.108	55.771	92.879	58.215	67.243	125.458
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.530	3.381	4.911	1.835	8.895	10.730			
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.572	59.497	62.069	3.102	54.358	57.460	3.823	30.959	34.782
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	103.089	22.619	125.708	103.590	17.501	121.091			
Activos financieros disponibles para la venta**							113.258	18.802	132.060
Derivados - contabilidad de coberturas (activo)	—	7.216	7.216	—	8.607	8.607	—	8.537	8.537
Pasivos financieros mantenidos para negociar	9.781	67.358	77.139	16.104	54.239	70.343	21.828	85.796	107.624
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	1.484	59.511	60.995	987	67.071	68.058	769	58.847	59.616
Derivados - contabilidad de coberturas (pasivo)	—	6.048	6.048	5	6.358	6.363	8	8.036	8.044
Pasivos amparados por contratos de seguros o reaseguros	—	739	739	—	765	765	—	1.117	1.117

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** Adicionalmente a los instrumentos financiero valorados a su valor razonable que se muestran en la tabla anterior, a 31 de diciembre de 2017 ya existían Instrumentos de patrimonio, registrados en la cartera de activos financieros disponibles para la venta, valorados a su coste por importe de 1.211 millones de euros (véase Nota 51.c).

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1) comprenden deuda pública, deuda privada, derivados negociados en mercados organizados, activos titulizados, acciones, posiciones cortas y renta fija emitida.

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la dirección realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos. En la mayoría de las ocasiones, estos modelos internos emplean datos basados en parámetros observables de mercado como *inputs* significativos (Nivel 2) y, en ocasiones, utilizan *inputs* significativos no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado. La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción, salvo que el valor de dicho instrumento pueda ser obtenido de otras transacciones realizadas en el mercado con el mismo o similar instrumento, o valorarse usando una técnica de valoración donde las variables utilizadas incluyan sólo datos observables en el mercado, principalmente tipos de interés.

El Grupo ha desarrollado un proceso formal para la valoración sistemática y la gestión de instrumentos financieros, implementado globalmente en todas las unidades del Grupo. El esquema de gobierno de dicho proceso distribuye responsabilidades entre dos divisiones independientes: la Tesorería (encargada del desarrollo, marketing y gestión diaria de los productos financieros y los datos de mercado) y Riesgos (asume la validación periódica de los modelos de valoración y los datos de mercado, el proceso de cálculo de las métricas de riesgo, las políticas de aprobación de nuevas operativas, la gestión del riesgo de mercado y la implementación de políticas de ajustes de valoración).

La aprobación de un nuevo producto conlleva una secuencia de varios pasos (solicitud, desarrollo, validación, integración en los sistemas corporativos y revisión de la calidad) antes de su puesta en producción. Este proceso asegura que los sistemas de valoración han sido revisados debidamente y que son estables antes de ser utilizados.

Los siguientes apartados detallan los productos y familias de derivados mas importantes, junto a sus respectivas técnicas de valoración e *inputs,* por tipo de activo:

Renta fija e inflación

La tipología de activos de renta fija incluye instrumentos simples, como *forwards* de tipos de interés, *swaps* de tipos de interés y *cross currency swaps*, valorados mediante el valor presente neto de los flujos futuros estimados descontados teniendo en cuenta *spreads basis* (*swap* y *cross currency*) determinados en función de la frecuencia de pagos y la divisa de cada pata del derivado. Las opciones simples (*vanilla*), incluyendo *caps* y *floors* y *swaptions*, se valoran usando el modelo de *Black-Scholes*, que es uno de los modelos de referencia en la industria. Para la valoración de derivados más exóticos se usan modelos más complejos generalmente aceptados como estándar entre las instituciones.

Estos modelos de valoración se alimentan con datos de mercado observables como tipos de interés de depósitos, tipos futuros, tasas de *cross currency swaps* y *constant maturity swaps*, así como *spreads basis*, a partir de los que se calculan diferentes curvas de tipos de interés, dependiendo de la frecuencia de pagos, y curvas de descuento para cada divisa. En el caso de las opciones, las volatilidades implícitas constituyen también *inputs* del modelo. Estas volatilidades son observables en el mercado, tanto para opciones *caps* y *floors* como para *swaptions*, realizándose interpolaciones y extrapolaciones de volatilidades a partir de los rangos cotizados usando modelos generalmente aceptados en la industria. La valoración de derivados más exóticos puede requerir el uso de datos o parámetros no observables, tales como la correlación (entre tipos de interés y entre clases de activos), las tasas de reversión a la media y las tasas de prepago, los cuales se definen generalmente a partir de datos históricos o mediante calibración.

Los activos relacionados con la inflación incluyen bonos y *swaps* ligados a la inflación cupón cero o anual, valorados con el método del valor presente a través de estimación *forward* (a futuro) y descuento. Los derivados sobre índices de inflación son valorados con modelos estándar o modelos más complejos a medida, según sea conveniente. Los *inputs* de valoración de estos modelos consideran los *spreads* de *swaps* ligados a inflación observables en el mercado y estimaciones de estacionalidad en la inflación, a partir de los que se calcula una curva de inflación *forward*. Asimismo, las volatilidades implícitas extraídas de opciones de inflación cupón cero y anual son también *inputs* para la valoración de derivados más complejos.

Renta variable y tipo de cambio

Los productos más importantes en estas clases de activos son contratos *forward* y futuros, asimismo incluyen derivados simples (*vanilla*), listados y OTC (*Over-The-Counter*), sobre subyacentes individuales y cestas de activos. Las opciones simples (*vanilla*) son valoradas usando el modelo *Black-Scholes* estándar, mientras que derivados más exóticos, que impliquen rendimientos a futuro, rendimiento medio o características digitales, barrera o de posibilidad de recompra (*callables*) son valorados empleando modelos generalmente aceptados por la industria o modelos a medida, según sea conveniente. Para derivados sobre acciones ilíquidas, la cobertura se realiza considerando las restricciones de liquidez en los modelos.

Los inputs de los modelos de renta variable (*equity*) consideran curvas de tipos de interés, precios de contado, dividendos, coste de financiación del activo (repo margin spreads), volatilidades implícitas, correlación entre acciones e índices y correlación cruzada entre activos. Las volatilidades implícitas son obtenidas de cotizaciones de mercado de opciones simples (*vanilla*) *call* y *put* de tipo europeo y americano. Mediante diversas técnicas de interpolación y extrapolación se obtienen superficies continuas de volatilidad para acciones ilíquidas. Los dividendos son estimados generalmente a medio y largo plazo. En cuanto a las correlaciones, se obtienen, cuando es posible, implícitamente a partir de cotizaciones de mercado de productos dependientes de la correlación, en los demás casos, se realizan proxies a correlaciones entre subyacentes de referencia o se obtienen a partir de datos históricos.

En cuanto a los inputs de los modelos de tipo de cambio incluyen la curva de tipos de interés de cada divisa, el tipo de cambio de contado y las volatilidades implícitas y la correlación entre activos de esta clase. Las volatilidades se obtienen de opciones europeas call y put que cotizan en los mercados como opciones *at-the-money, risk reversal* o *butterfly*. Los pares de divisas ilíquidos se tratan

generalmente usando datos de pares líquidos de los que se puede descomponer la divisa ilíquida. Para productos más exóticos, los parámetros inobservables del modelo pueden estimarse ajustándolos a precios de referencia proporcionados por otras fuentes de mercado sin cotización.

Crédito

El instrumento más usual de esta clase es el *Credit Default Swap* (CDS), que se usa para cubrir la exposición crediticia frente a una tercera partida. Adicionalmente, también se dispone de modelos para productos *First-To-Default* (FTD), *N-To-Default* (NTD) y *single- tranche Collateralized Debt Obligation* (CDO). Estos productos se valoran con modelos estándar en la industria, que estiman la probabilidad de impago de un emisor individual (para los CDS) o la probabilidad de impago conjunta de más de un emisor para los FTD, NTD y CDO.

Los *input*s de valoración son la curva de tipos de interés, la curva de *spread*s CDS y la tasa de recuperación. La curva de *spread*s CDS se obtiene en el mercado para índices y emisores individuales importantes. Para emisores menos líquidos, la curva de *spreads* es estimada usando *proxies* u otros instrumentos vinculados al crédito. Las tasas de recuperación se fijan generalmente a los valores estándar. Para CDO listados de *tranches* individuales, la correlación de impago conjunto de varios emisores se obtiene implícitamente del mercado. Para FTD, NTD y CDO a medida, la correlación es estimada mediante *proxies* (instrumentos cotizados similares a los instrumentos a valorar) o datos históricos cuando no hay otra alternativa posible.

Ajuste a la valoración por riesgo de contraparte o incumplimiento

El *Credit Valuation Adjustment* (CVA) es un ajuste a la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contrapartida.

El calculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición potencial con cada contrapartida en cada plazo futuro. El CVA para una determinada contrapartida es igual a la suma del CVA para todos los plazos. Para su calculo se tienen en cuenta los siguientes *inputs:*

- Exposición esperada: incluyendo, para cada operación el valor de mercado actual (*MtM*) así como el riesgo potencial futuro (*Add-on*) a cada plazo. Se tienen en cuentas mitigantes como colaterales y contratos de *netting*, así como un factor de decaimiento temporal para aquellos derivados con pagos intermedios.
- Severidad: porcentaje de pérdida final asumida en caso de evento de crédito/impago de la contrapartida.
- Probabilidad de impago/*default* para los casos en que no haya información de mercado (curva de *spread* cotizada mediante CDS, etc.) se emplean *proxies* generados a partir de empresas con CDS cotizados del mismo sector y mismo *rating* externo que la contrapartida.
- Curva de factores de descuento.

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

A cierre de diciembre 2019 se registran ajustes de CVA por valor de 272 millones de euros (lo que supone una reducción del 22,5% respecto a 31 de diciembre 2018) y ajustes de DVA por valor de 171 millones de euros (lo que supone una reducción del 34,6% respecto a 31 diciembre de 2018). Las variaciones se deben a la reducción de los *spreads* crediticios en porcentajes superiores al 40% en los plazos más líquidos.

A cierre de diciembre 2018 se registraron ajustes de CVA por valor de 351 millones de euros (8,8% frente al cierre de diciembre 2017) y ajustes de DVA por valor de 261 millones de euros (18,9% frente al cierre de 2017). Las variaciones se debieron al incremento de los spreads crediticios en porcentajes superiores al 30% en los plazos más líquidos.

A cierre de diciembre 2017 se registraron ajustes de CVA por valor de 323 millones de euros (reducción de 50% frente al cierre de diciembre 2016) y ajustes de DVA por valor de 220 millones de euros (disminución de un 44% frente al cierre de 2016). La disminución se debió a que los spreads crediticios se redujeron en porcentajes mayores al 40% en los plazos más líquidos y a reducciones en la exposición de las principales contrapartidas.

Adicionalmente, el ajuste del valor razonable de financiación del Grupo (FFVA) se calcula aplicando los márgenes de financiación futura del mercado a la exposición de financiación futura esperada de cualquier componente no garantizado de la cartera de derivados OTC. Esto incluye el componente no garantizado de los derivados garantizados, además de los derivados que no están totalmente garantizados. La exposición de financiamiento futura esperada se calcula mediante una metodología de simulación, cuando esté disponible. El impacto del FFVA no es significativo para los estados financieros consolidados a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017.

Con motivo de la primera aplicación de NIIF 9 la exposición a 1 de enero de 2018, en instrumentos financieros de nivel 3, se incrementó en 2.183 millones de euros por la reclasificación de instrumentos financieros, principalmente préstamos y partidas a cobrar, derivada de los nuevos requerimientos en cuanto a clasificación y medición de epígrafes de coste amortizado a otros de valor razonable cuyo valor se calcula utilizando *inputs* no observables de mercado (véase Nota 1.d).

El Grupo no ha realizado traspasos significativos de instrumentos financieros entre niveles distintos de los incluidos en la tabla de movimientos de nivel 3 para los ejercicios 2019, 2018 y 2017.

Durante el ejercicio 2019, el Grupo ha reclasificado entre niveles 2 y 3 instrumentos financieros por un importe neto de 708 millones de euros (principalmente obedecen a reclasificaciones a nivel 2 de posiciones, tanto derivados como instrumentos de deuda, con vencimientos para los que ya sí se encuentran inputs de valoración observables o sobre los que se ha tenido acceso a nuevas fuentes de precios recurrentes, y a nivel 3 ciertos bonos

gubernamentales en Brasil que, en base a los criterios de observabilidad del Grupo, no cumplen con los requisitos para ser considerados inputs observables).

En el año 2018 el Grupo reclasificó a Nivel 3 el valor de mercado de cierta operativa de bonos, repos a largo plazo y derivados por un importe aproximado de 1.300 millones de euros, debido a la falta de liquidez en ciertos inputs significativos utilizados en el cálculo de su valor razonable, sin que se realizaran traspasos significativos a nivel 3 en el ejercicio 2017.

Ajustes de valoración por riesgo de modelo

Los modelos de valoración anteriormente descritos no incorporan subjetividad significativa, dado que dichas metodologías pueden ser ajustadas y calibradas, en su caso, mediante el cálculo interno del valor razonable y posterior comparación con el correspondiente precio negociado activamente, sin embargo, pueden ser necesarios ajustes de valoración cuando los precios cotizados de mercado no están disponibles a efectos de comparación.

Las fuentes de riesgo están asociadas a parámetros de modelo inciertos, emisores subyacentes ilíquidos, datos de mercado de baja calidad o factores de riesgo no disponibles (en ocasiones la mejor alternativa posible es usar modelos limitados con riesgo controlable). En estas situaciones, el Grupo calcula y aplica ajustes de valoración de acuerdo con la práctica general de la industria. A continuación, se describen las principales fuentes de riesgo de modelo:

- En los mercados de renta fija, entre los riesgos de modelo se incluyen la correlación entre índices de renta fija, la modelización del basis, el riesgo de calibración de parámetros de modelo y el tratamiento de tipos de interés próximos a cero o negativos. Otras fuentes de riesgo emanan de la estimación de datos de mercado, como las volatilidades o las curvas de tipos de interés, tanto las de estimación como las de descuento de flujos.
- En los mercados de renta variable, entre los riesgos de modelo se incluyen la modelización del *skew forward,* y el impacto de tipos de interés estocásticos, la correlación y modelización multi- curva. Asimismo, otras fuentes de riesgo surgen de la gestión de cobertura de pagos digitales, de opción de cancelación anticipada (*callables*) y barrera. Adicionalmente, deben ser consideradas fuentes de riesgo las provenientes de la estimación de datos de mercado como dividendos y correlación para opciones *quanto y composite* sobre cestas.
- Para instrumentos financieros específicos vinculados a préstamos hipotecarios para vivienda garantizados por instituciones financieras en el Reino Unido (que son regulados y financiados parcialmente por el gobierno) y derivados sobre subyacentes inmobiliarios, el principal input es el *Halifax House Price Index* (HPI). En estos casos, los supuestos de riesgo incluyen estimaciones del crecimiento futuro y la volatilidad del HPI, tasa de mortalidad y *spreads* de crédito implícitos.
- Los mercados de inflación están expuestos a riesgo de modelo por la incertidumbre sobre la modelización de la estructura de correlación entre diferentes tasas de inflación (IPCs). Otra fuente de riesgo puede proceder del *spread bid-offer* de los *swaps* ligados a inflación.
- Los mercados de divisas están expuestos a riesgo de modelo por la modelización del *skew forward*, y el impacto de modelización de tipos de interés estocásticos y correlación para instrumentos de múltiples activos. También puede surgir riesgo de datos de mercado, por iliquidez de pares concretos de divisas.
- La fuente de riesgo de modelo más importante en los derivados de crédito proviene de la estimación de la correlación entre probabilidades de impago de diferentes emisores subyacentes. Para emisores subyacentes ilíquidos, puede que el *spread* CDS no esté bien definido.

A continuación, se muestran los instrumentos financieros a valor razonable cuya valoración se basa en modelos internos (Nivel 2 y Nivel 3) a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2019**			
	Nivel 2	Nivel 3	Técnicas de valoración	Principales asunciones
ACTIVOS	**149.711**	**6.651**		
Activos financieros mantenidos para negociar	**63.051**	**598**		
Entidades de crédito	—	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Clientela***	355	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	760	65	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Derivados	61.936	533		
Swaps	*51.594*	*182*	Método del Valor Presente, Gaussian Copula****	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, HPI, Basis, Liquidez
Opciones sobre tipos de cambio	*469*	*8*	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Opciones sobre tipos de interés	*3.073*	*177*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Futuros sobre tipos de interés	*190*	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Opciones sobre índices y valores	*1.164*	*95*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y EQ, Dividendos, Liquidez
Otros	*5.446*	*71*	Método del Valor presente , Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y EQ, Dividendos, Correlación, HPI, Crédito, Otros
Derivados - Contabilidad de coberturas	**7.216**	**—**		
Swaps	*6.485*	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, Basis
Opciones sobre tipos de interés	*25*	—	Modelo Black	Precios de Mercado FX, Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad
Otros	*706*	—	Método del valor presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Crédito, Liquidez, Otros
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**1.780**	**1.601**		
Instrumentos de patrimonio	1.272	550	Método del valor Presente	Precios de Mercado, Curvas de tipo de interés, Dividendos, Otros
Valores representativos de deuda	498	675	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés
Préstamos y anticipos***	10	376	Método del valor Presente, Modelo Asset Swap y CDS	Curvas de tipo de interés y Curvas de crédito
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**58.833**	**664**		
Bancos centrales	6.474	—	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Entidades de crédito	21.598	50	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Clientela	30.729	32	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, HPI
Valores representativos de deuda	32	582	Método del valor Presente	Precios de Mercado FX, Curvas de tipo de interés
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**18.831**	**3.788**		
Instrumentos de patrimonio	98	407	Método del valor Presente	Precios de Mercado, Curvas de tipo de interés, Dividendos, Otros
Valores representativos de deuda	17.486	188	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Préstamos y anticipos	1.247	3.193	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX y Curvas de Crédito

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2019**			
	Nivel 2	Nivel 3	Técnicas de valoración	Principales asunciones
PASIVOS	**132.582**	**1.074**		
Pasivos financieros mantenidos par negociar	**67.068**	**290**		
Bancos centrales	—	—	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Entidades de crédito	—	—	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Clientela	—	—	Método del valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Derivados	61.789	290		
Swaps	*49.927*	*115*	Método del Valor Presente, Gaussian Copula****	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, Basis, Liquidez, HPI
Opciones sobre tipos de cambio	*658*	*1*	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Opciones sobre tipos de interés	*4.291*	*34*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Opciones sobre índices y valores	*1.309*	*88*	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Futuros sobre tipos de interés y renta variable	*20*	*2*	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y EQ, Dividendos
Otros	*5.584*	*50*	Método del Valor presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y EQ, Dividendos, Correlación, HPI, Crédito, Otros
Posiciones cortas	5.279	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX y EQ
Derivados - Contabilidad de coberturas	**6.048**	**—**		
Swaps	*4.737*	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, Basis
Opciones sobre tipos de interés	*10*	—	Modelo Black	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Otros	*1.301*	—	Método del Valor presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Crédito, Liquidez, Otros
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**58.727**	**784**	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**739**	**—**	**Método del Valor Presente con técnicas actuariales**	**Tablas de mortalidad y Curvas de tipos de interés**

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2018* **		Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2017**		
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 2	Nivel 3	Técnicas de valoración
ACTIVOS	**140.659**	**4.473**	**124.178**	**1.363**	
Activos financieros mantenidos para negociar	**55.033**	**738**	**66.806**	**437**	
Entidades de crédito	—	—	1.696	—	Método del Valor Presente
Clientela***	205	—	8.815	—	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	314	153	335	32	Método del Valor Presente
Derivados	54.514	585	55.960	405	
Swaps	*44.423*	*185*	*44.766*	*189*	Método del Valor Presente, Gaussian Copula****
Opciones sobre tipos de cambio	*617*	*2*	*463*	*5*	Modelo Black-Scholes
Opciones sobre tipos de interés	*3.778*	*149*	*4.747*	*162*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Futuros sobre tipos de interés	—	—	*2*	—	Método del Valor Presente
Opciones sobre índices y valores	*1.118*	*198*	*1.257*	*5*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Otros	*4.578*	*51*	*4.725*	*44*	Método del Valor presente , Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Derivados – contabilidad de coberturas	**8.586**	**21**	**8.519**	**18**	
Swaps	*7.704*	*21*	*7.896*	*18*	Método del Valor Presente
Opciones sobre tipos de interés	*20*	—	*13*	—	Modelo Black
Otros	*862*	—	*610*	—	Método del valor presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**7.492**	**1.403**			
Instrumentos de patrimonio	*985*	*462*			Método del valor Presente
Valores representativos de deuda	*5.085*	*481*			Método del valor Presente
*Préstamos y anticipos****	*1.422*	*460*			Método del valor Presente, modelo de activos swap y CDS
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**53.482**	**876**	**30.677**	**282**	
Bancos centrales	9.226	—			Método del valor Presente
Entidades de crédito	22.897	201	9.889	—	Método del valor Presente
Clientela*****	21.355	560	20.403	72	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda	4	115			Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio			385	210	Método del Valor Presente
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**16.066**	**1.435**			
Instrumentos de patrimonio	455	581			Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda	14.699	165			Método del Valor Presente
Préstamos y anticipos	912	689			Método del Valor Presente
Activos financieros disponibles para la venta			**18.176**	**626**	
Deuda e Instrumentos de patrimonio			18.176	626	Método del Valor Presente

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2018* **		Valores razonables calculados utilizando modelos internos a 2017**		
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 2	Nivel 3	Técnicas de valoración
PASIVOS	**127.991**	**442**	**153.600**	**196**	
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**53.950**	**289**	**85.614**	**182**	
Bancos centrales	—	—	282	—	Método del Valor Presente
Entidades de crédito	—	—	292	—	Método del Valor Presente
Clientela	—	—	28.179	—	Método del Valor Presente
Derivados	53.950	289	*56.860*	182	
Swaps	*43.489*	*111*	*45.041*	*100*	Método del Valor Presente, Gaussian Copula****
Opciones sobre tipos de cambio	*610*	*7*	*497*	*9*	Modelo Black-Scholes
Opciones sobre tipos de interés	*4.411*	*26*	*5.402*	*19*	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Opciones sobre índices y valores	*1.233*	*143*	*1.527*	*41*	Modelo Black-Scholes
Futuros sobre tipos de interés y renta variable	*7*	—	*1*	—	Método del Valor Presente
Otros	*4.200*	*2*	*4.392*	*13*	Método del Valor presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Posiciones cortas	—	—	*1*	—	Método del Valor Presente
Derivados - contabilidad de cobertura	**6.352**	**6**	**8.029**	**7**	
Swaps	*5.868*	*6*	*7.573*	*7*	Método del Valor Presente
Opciones sobre tipos de interés	*158*	—	*287*	—	Modelo Black
Otros	*326*	—	*169*	—	N/A
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**66.924**	**147**	**58.840**	**7**	Método del Valor Presente
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**765**	**—**	**1.117**	**—**	Método del Valor Presente con técnicas actuariales

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** Los modelos internos de Nivel 2 emplean datos basados en parámetro observables de mercado mientras que los modelos internos de nivel 3 utilizan *inputs* significativos no observables en datos de mercado.

*** Incluye, principalmente, préstamos a corto plazo y adquisiciones temporales de activos con clientes corporativos (principalmente compañías de *brokeage* e inversión.

**** Incluye derivados de riesgo de crédito con un valor razonable neto de 6 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (0 millones de euros de valor razonable neto a 31 de diciembre de 2018 y 2017). Estos activos y pasivos son valorados mediante en Modelo Standard de Gaussian Copula.

***** Incluye préstamos hipotecarios con garantía de viviendas a entidades financieras en el Reino Unido (que están reguladas y parcialmente financiadas por el Gobierno). El valor razonable de dichos préstamos se ha obtenido utilizando variables observables en el mercado, incluyendo transacciones actuales de mercado de importe y garantías similares facilitadas por la UK Housing Association. Dado que el Gobierno está involucrado en estas entidades, los *spreads* de riesgo de crédito se han mantenido estables y son homogéneos en dicho sector. Los resultados que surgen del modelo de valoración son contrastados contra transacciones actuales de mercado.

Instrumentos financieros Nivel 3

A continuación, se describen los principales instrumentos financieros del Grupo valorados con datos no observables de mercado que constituyen *inputs* significativos de los modelos internos (Nivel 3):

- Instrumentos (préstamos, valores representativos de deuda y derivados) vinculados al HPI *(Home Price Index*) en la cartera de Santander UK. Aun cuando las técnicas de valoración de estos instrumentos puedan ser las mismas que se utilizan para valorar productos similares (valor presente en el caso de los préstamos y valores representativos de deuda, *Black-Scholes* para derivados), los principales factores usados en la valoración de estos instrumentos son la tasa HPI spot, su crecimiento y volatilidad, y las tasas de mortalidad, los cuales no son siempre observables en el mercado, por lo que dichos instrumentos se consideran ilíquidos.
  - Tasa HPI *spot*: en algunos instrumentos se utiliza la NSA HPI *spot rate*, directamente observable y publicada mensualmente. En otros, en los que se hace necesario utilizar las tasas HPI regionales (que se publican trimestralmente), se realizan ajustes para reflejar la diferente composición de ambas tasas y adecuarlas a la composición regional de la cartera de Santander UK.
  - Tasa de crecimiento HPI: no siempre es directamente observable en mercado, sobre todo a plazos largos, se estima en función de las cotizaciones existentes. Para reflejar la incertidumbre implícita en dichas estimaciones, se llevan a cabo ajustes basados en el análisis de la volatilidad histórica del HPI e incorporando reversiones a la media.
  - Volatilidad HPI: la volatilidad a largo plazo no es directamente observable en mercado, pero es estimada a partir de cotizaciones a más corto plazo y realizando un ajuste para reflejar la incertidumbre existente, basado en la desviación estándar de la volatilidad histórica en diferentes periodos de tiempo.
  - Tasas de mortalidad: se basan en tablas oficiales publicadas, ajustadas para reflejar la composición de la cartera de clientes de este tipo de productos en Santander UK.
- Derivados sobre tipos de interés cancelables (opcionalidad Bermuda) en los que el principal *input* inobservable es la reversión a la media de los tipos de interés.
- Derivados de negociación sobre tipos de interés, tomando como subyacente a titulizaciones de activos y con la velocidad de amortización (CPR, *Conditional Prepayment Rate*) como principal *input* inobservable.
- Derivados de negociación sobre inflación de España, donde la volatilidad no es observable en mercado.
- Derivados sobre volatilidad de tipos de interés a largo plazo (más de 30 años) donde la volatilidad no es observable en mercado al plazo indicado.
- Derivados sobre volatilidad de *Equity*, concretamente índices y acciones, donde la volatilidad no es observable en el largo plazo.
- Préstamos sindicados con modelo de negocio HTC&S (*Hold to collect and sale*) y clasificados en la categoría a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, donde el coste de la liquidez no es directamente observable en mercado, así como la opción de prepago a favor del prestatario.

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante, todo lo anterior, los administradores del Banco consideran que el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance consolidado, así como los resultados generados por estos instrumentos financieros, son razonables.

El importe neto registrado en los resultados del ejercicio 2019 derivado de modelos de valoración cuyos *inputs* significativos son datos no observables de mercado (Nivel 3) asciende a 185 millones de euros de beneficio (10 millones de euros de beneficio en 2018 y 116 millones de euros de pérdida en 2017).

A continuación, se muestra el efecto, a 31 de diciembre de 2019 sobre el valor razonable de los principales instrumentos financieros clasificados como Nivel 3 de una variación razonable en las asunciones empleadas en la valoración. Dichos efectos han sido determinados aplicando los rangos probables de valoración de los principales *inputs* inobservables desglosados en la tabla siguiente:

Cartera / Instrumento					Impactos (Millones de euros)	
(Nivel 3)	Técnica de valoración	Principales inputs inobservables	Rango	Media Ponderada	Escenario desfavorable	Escenario favorable
Activos financieros mantenidos para negociar						
Derivados de Negociación	Método de valor presente	Curvas sobre índices TAB*	a	a	(0,2)	0,2
	Método de valor presente, Black Scholes modificado	Tasa de crecimiento forward del HPI	0%-5%	2,5%	(23,8)	23,1
		HPI spot	n/a	785,87**	(8,5)	8,5
	Curvas de tipo de interés, Precios de mercado FX	CPR	n/a	n/a	(163,2)	84,4
Caps/Floors	Modelo Black	Sin curva de tasas de interés observable en mercado. Se valora con la curva de swaps de MXNTIIE28 y se le calcula un FVA en función del diferencial existente entre los fixings correspondientes.	Curva MXNTIIE28 + (-25bp, -2bp)	(13bp)	0,2	2,1
Cross Currency Swaps	Estimación Forward	- Sin curva de tasas de interés observable en mercado referenciadas a MXNTIIE91. Se valora con la curva de swaps de MXNTIIE28 y se le calcula un FVA en función del diferencial existente entre los fixings correspondientes. - Tasas a largo plazo en MXN	Curva MXNTIIE91 = Curva MXNTIIE28 + (-25bp, -2bp) Bid Offer Spread IRS TIIE 2bp - 10bp X-CCY USD/MXN 3bp - 10bp Swaps UDI/MXN 5bp - 20bp	TIIE91 -13bp IRS TIIE 6bp X-CCY MXN/ USD 7bp Swaps UDI/ MXN 13bp	(0,4)	0,4
Opciones Quanto	Volatilidad local al plazo y strike de refrencia bajo el método de ecuaciones diferenciales parciales.	Volatilidad de mercado inexistente, se emplea un proxy	Beta vs Superficie de Volatilidad STOXX50E 69%-62%	Beta 65%	—	—
Interest Rate Swaps	Estimación Forward	Se trata de un Balance Guaranteed Swap, que al no contar con el modelo de valoración adecuado se cubrió completamente Back-to-Back (ambos IRS contienen en sus clausulas las mismas condiciones para las amortizaciones)	n/a	n/a	—	—
Interest Rate Swaps	Estimación Forward	- Sin curva de tasas de interés observable en mercado. Se valora con la curva de swaps de MXNTIIE28 y se le calcula un FVA en función del diferencial existente entre los fixings correspondientes. - Tasas a largo plazo en MXN	Curva MXNTIIE91 = Curva MXNTIIE28 + (-25bp, -2bp) Bid Offer Spread IRS TIIE 2bp - 10bp X-CCY USD/MXN 3bp - 10bp Swaps UDI/MXN 5bp - 20bp	TIIE 91 -13bp IRS TIIE 6bp X-CCY MXN/ USD 7bp Swaps UDI/ MXN 13bp	(0,6)	1,7
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global						
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	Método de valor presente, otros	Contingencias por litigio	0%-100%	22%	(26,5)	7,3
	Método de valor presente, otros	Tasa de morosidad y prepago, coste de capital, tasa de crecimiento de beneficios a largo plazo	a	a	(11,4)	11,4
	Método de valor presente, otros	Curvas de tipo de interés, Precios de mercado FX y Curvas de Crédito	a	a	(2,2)	2,2
Préstamos y anticipos	Volatilidad local	Volatilidad a l/p	n/a	34%	244,9	(313,8)
	Estimación de probabilidades de default a partir de curvas de crédito	Curvas de CDS, se usan curvas genéricas	Spread CDS (24bp, 55bp)	Spread de 35,63	(26,6)	—

Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados						
Crédito a la clientela	Conjunto ponderado por probabilidades (según tasas previstas de mortalidad) de opciones europeas sobre HPI, usando modelo de Black-Scholes	Tasa de crecimiento forward del HPI	0%-5%	2,7%	(6,6)	5,8
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio		HPI spot	n/a	785,87**	(7,7)	7,7
	TD Black	Volatilidad España	n/a	4,7%	2,2	(11,5)
	Modelo Asset Swap & CDS	Modelo - Curvas tipo de interés y Crédito	n/a	7,7%	(19,8)	4,4
	Cvx. Adj (SLN)	Volatilidad a l/p	n/a	8,0%	(121,2)	105,1
	Método de valor presente, otros	Credit spreads	0,2% - 1,6%	1,0%	0,1	(0,1)
Pasivos financieros mantenidos para negociar						
Derivados de Negociación	Método de valor presente, Black Scholes modificado	Tasa de crecimiento forward del HPI	0%-5%	2,4%	(7,3)	6,8
		HPI spot	n/a	765,38**	(4,3)	4,9
	Equity Linked Deposits	Basis Risk	1,5% -2%	0,50%	(6,8)	0,8
		Curvas sobre índices TAB*	a	a	—	—
	Flujos descontados denominados en la misma divisa	Se trata de un Balance Guaranteed Swap, que al no contar con el modelo de valoración adecuado se cubrió completamente Back-to-Back (ambos IRS contienen en sus clausulas las mismas condiciones para las amotizaciones)	n/a	n/a	—	—
	Flujos descontados denominados en la misma divisa	Sin curva de mercado observable, se valora con la curva de swaps de MXNTIIE28 y se le calcula un FVA	Curva MXNTIIE28 + (-20bp, 9.5bp)	-5bp	—	0,1
Derivados - Contabilidad de coberturas (Pasivos)						
Derivados de cobertura	Modelos avanzados de volatilidad local y estocástica	Correlación entre precio de acciones	55%-75%	65%	n/a	n/a
	Modelos avanzados multifactoriales de tipos de interés	Reversión a la media del tipo de interés	0,0001-0,03	0,01***	—	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	—	—	—	—	b	b
Depósitos a la clientela	Método de descuento de flujos	Curva especificada por el regulador local	Curva (IGPM + 6%) + 100bps	Curva (IGPM + 6%) + 100bps	(37,0)	37,0

* TAB: Tasa Activa Bancaria. Tipos de interés promedio de depósitos a 30, 90, 180 y 360 días publicada por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) de Chile, en moneda nominal (peso chileno) y en términos reales, ajustados por la inflación (Unidad de Fomento - UF).

** Hay un índice de HPI nacional e índices regionales. El valor de HPI spot refleja la media ponderada de los índices que correspondan a las posiciones de cada cartera. El impacto que se informa es a un movimiento en un 10%.

*** Valor medio teórico del parámetro. El cambio que se realiza en el escenario favorable es de 0,0001 a 0,03. No se considera escenario desfavorable al no haber margen para movimiento a la baja desde el nivel del parámetro actual.

a. El ejercicio se ha realizado para los inputs inobservables descritos en la columna "Principales inputs inobservables" bajo escenarios probables. No se muestra el rango y valor medio ponderado empleado porque dicho ejercicio se ha realizado de manera conjunta para diferentes inputs o variantes de los mismos (p.ej. el input TAB son curvas vector-plazo, para las que además hay curvas nominales e indexadas a inflación), no siendo posible desglosar el resultado de manera aislado por tipología de input. En el caso de la curva TAB se informa del resultado ante movimientos de +/-100 pb para la sensibilidad conjunta que se tiene a ese índice en CLP y CLF. Lo mismo se aplica para los tipos de interés en MXN (Pesos mejicanos).

b. El Grupo calcula el efecto potencial sobre la valoración de cada uno de estos instrumentos de forma conjunta, independientemente de si su valoración individual es positiva (Activo) o negativa (Pasivo), desglosándose dicho efecto conjunto asociado a los correspondientes instrumentos clasificados en el activo del balance consolidado.

Nota : Los impactos nulos en opciones Quanto surgen debido a que la posición está cubierta completamente back-to-back.

Finalmente, a continuación, se presenta el movimiento de los instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3 durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017:

	2018	Movimiento						2019
Millones de euros	Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)	Compras/ Emisiones	Ventas/ Liquidaciones	Cambios en valor razonable reconocidos en resultados	Cambios en valor razonable reconocidos en patrimonio	Reclasificaciones de niveles	Otros	Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)
Activos financieros mantenidos para negociar	**738**	**142**	**(80)**	**115**	**—**	**(317)**	**—**	**598**
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	153	34	(38)	4	—	(88)	—	65
Derivados	585	108	(42)	111	—	(229)	—	533
Swaps	*185*	*10*	*(14)*	*22*	*—*	*(20)*	*(1)*	*182*
Opciones sobre tipo de cambio	*2*	*—*	*—*	*6*	*—*	*—*	*—*	*8*
Opciones sobre tipo de interés	*149*	*—*	*(5)*	*33*	*—*	*—*	*—*	*177*
Opciones sobre índices y valores	*198*	*48*	*(18)*	*50*	*—*	*(182)*	*(1)*	*95*
Otros	*51*	*50*	*(5)*	*—*	*—*	*(27)*	*2*	*71*
Derivados – contabilidad de cobertura (Activo)	**21**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(21)**	**—**	**—**
Swaps	*21*	*—*	*—*	*—*	*—*	*(21)*	*—*	*—*
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**876**	**55**	**(16)**	**65**	**—**	**(261)**	**(55)**	**664**
Entidades de crédito	201	—	—	—	—	(151)	—	50
Clientela	560	20	(9)	(1)	—	(496)	(42)	32
Valores representativos de deuda emitidos	115	35	(7)	66	—	386	(13)	582
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**1.403**	**426**	**(325)**	**81**	**—**	**—**	**16**	**1.601**
Clientela	460	126	(252)	21	—	—	21	376
Valores representativos de deuda	481	199	(7)	(10)	—	—	12	675
Instrumentos de patrimonio	462	101	(66)	70	—	—	(17)	550
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado	**1.435**	**4.424**	**(1.698)**	**—**	**(190)**	**(252)**	**69**	**3.788**
TOTAL ACTIVO	**4.473**	**5.047**	**(2.119)**	**261**	**(190)**	**(851)**	**30**	**6.651**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**289**	**136**	**(12)**	**45**	**—**	**(164)**	**(4)**	**290**
Derivados	289	136	(12)	45	—	(164)	(4)	290
Swaps	*111*	*6*	*(5)*	*(17)*	*—*	*20*	*—*	*115*
Opciones sobre tipo de cambio	*7*	*1*	*—*	*—*	*—*	*(7)*	*—*	*1*
Opciones sobre tipo de interés	*26*	*—*	*—*	*8*	*—*	*—*	*—*	*34*
Opciones sobre indices y valores	*143*	*79*	*(7)*	*51*	*—*	*(177)*	*(1)*	*88*
Futuros sobre valores y tipos de interés	*—*	*3*	*—*	*—*	*—*	*—*	*(1)*	*2*
Otros	*2*	*47*	*—*	*3*	*—*	*—*	*(2)*	*50*
Derivados - Contabilidad de cobertura (Pasivo)	**6**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(6)**	**—**	**—**
Swaps	*6*	*—*	*—*	*—*	*—*	*(6)*	*—*	*—*
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**147**	**298**	**(5)**	**31**	**—**	**313**	**—**	**784**
TOTAL PASIVOS	**442**	**434**	**(17)**	**76**	**—**	**143**	**(4)**	**1.074**

Millones de euros	2017 Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)	Movimiento Compras/ Emisiones	Ventas/ Liquidaciones	Cambios en valor razonable reconocidos en resultados	Cambios en valor razonable reconocidos en patrimonio	Reclasificaciones de niveles	Otros	2018* Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)
Activos financieros mantenidos para negociar	**437**	**85**	**(60)**	**(16)**	**—**	**312**	**(20)**	**738**
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	32	22	(40)	2	—	141	(4)	153
Derivados	405	63	(20)	(18)	—	171	(16)	585
Swaps	*189*	*—*	*(8)*	*4*	*—*	*4*	*(4)*	*185*
Opciones sobre tipo de cambio	*5*	*—*	*—*	*(2)*	*—*	*—*	*(1)*	*2*
Opciones sobre tipo de interés	*162*	*—*	*(3)*	*(16)*	*—*	*8*	*(2)*	*149*
Opciones sobre índices y valores	*5*	*41*	*(1)*	*(35)*	*—*	*195*	*(7)*	*198*
Otros	*44*	*22*	*(8)*	*31*	*—*	*(36)*	*(2)*	*51*
Derivados – contabilidad de cobertura (Activo)	**18**	**—**	**—**	**3**	**—**	**—**	**—**	**21**
Swaps	18	—	—	3	—	—	—	21
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**—**	**105**	**—**	**19**	**—**	**699**	**53**	**876**
Entidades de crédito	—	—	—	(1)	—	202	—	201
Clientela	—	—	—	6	—	497	57	560
Valores representativos de deuda emitidos	—	105	—	14	—	—	(4)	115
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**1.365**	**66**	**(35)**	**12**	**—**	**31**	**(36)**	**1.403**
Clientela	465	56	(22)	20	—	—	(59)	460
Instrumentos de deuda	518	—	(7)	(29)	—	1	(2)	481
Instrumentos de capital	382	10	(6)	21	—	30	25	462
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado	**1.726**	**162**	**(238)**	**—**	**(269)**	**147**	**(93)**	**1.435**
TOTAL ACTIVO	**3.546**	**418**	**(333)**	**18**	**(269)**	**1.189**	**(96)**	**4.473**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**182**	**41**	**(95)**	**9**	**—**	**161**	**(9)**	**289**
Derivados	182	41	(95)	9	—	161	(9)	289
Swaps	*100*	*—*	*(7)*	*(7)*	*—*	*28*	*(3)*	*111*
Opciones sobre tipo de cambio	*9*	*—*	*—*	*(2)*	*—*	*—*	*—*	*7*
Opciones sobre tipo de interés	*19*	*—*	*(1)*	*(1)*	*—*	*10*	*(1)*	*26*
Opciones sobre indices y valores	*41*	*41*	*(87)*	*25*	*—*	*128*	*(5)*	*143*
Otros	*13*	*—*	*—*	*(6)*	*—*	*(5)*	*—*	*2*
Derivados - Contabilidad de cobertura (Pasivo)	**7**	**—**	**—**	**(1)**	**—**	**—**	**—**	**6**
Swaps	*7*	*—*	*—*	*(1)*	*—*	*—*	*—*	*6*
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**7**	**140**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**147**
TOTAL PASIVOS	**196**	**181**	**(95)**	**8**	**—**	**161**	**(9)**	**442**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

Millones de euros	2016 Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)	Movimiento Compras/ Emisiones	Ventas/ Liquidaciones	Cambios en valor razonable reconocidos en resultados	Cambios en valor razonable reconocidos en patrimonio	Reclasificaciones de niveles	Otros	2017 Valor razonable calculado usando modelos internos (Nivel 3)
Activos financieros mantenidos para negociar	**341**	**45**	**(21)**	**(129)**	**—**	**200**	**1**	**437**
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	40	—	(7)	(1)	—	—	—	32
Derivados	301	45	(14)	(128)	—	200	1	405
Swaps	*55*	*1*	*(6)*	*(59)*	—	*200*	*(2)*	*189*
Opciones sobre tipo de cambio	*2*	*5*	—	*(2)*	—	—	—	*5*
Opciones sobre tipo de interés	*173*	—	—	*(11)*	—	—	—	*162*
Opciones sobre índices y valores	*26*	—	*(1)*	*(18)*	—	—	*(2)*	*5*
Otros	*45*	*39*	*(7)*	*(38)*	—	—	*5*	*44*
Derivados – contabilidad de cobertura (Activo)	**27**	**—**	**(2)**	**(7)**	**—**	**—**	**—**	**18**
Swaps	27	—	(2)	(7)	—	—	—	18
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**325**	**—**	**(9)**	**(20)**	**—**	**—**	**(14)**	**282**
Clientela	74	—	(2)	3	—	—	(3)	72
Valores representativos de deuda	237	—	(7)	(21)	—	—	(10)	199
Instrumentos de patrimonio	14	—	—	(2)	—	—	(1)	11
Activos financieros disponibles para la venta	**656**	**1**	**(244)**	**—**	**59**	**(6)**	**160**	**626**
TOTAL ACTIVO	**1.349**	**46**	**(276)**	**(156)**	**59**	**194**	**147**	**1.363**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**69**	**33**	**(3)**	**(38)**	**—**	**126**	**(5)**	**182**
Derivados	69	33	(3)	(38)	—	126	(5)	182
Swaps	*1*	—	—	*(26)*	—	*126*	*(1)*	*100*
Opciones sobre tipo de cambio	—	*21*	—	*(11)*	—	—	*(1)*	*9*
Opciones sobre tipo de interés	*21*	—	—	*(2)*	—	—	—	*19*
Opciones sobre índices y valores	46	—	(3)	—	—	—	(2)	41
Otros	*1*	*12*	—	*1*	—	—	*(1)*	*13*
Derivados - Contabilidad de cobertura (Pasivo)	**9**	**—**	**—**	**(2)**	**—**	**—**	**—**	**7**
Swaps	*9*	—	—	*(2)*	—	—	—	*7*
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**8**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(1)**	**7**
TOTAL PASIVOS	**86**	**33**	**(3)**	**(40)**	**—**	**126**	**(6)**	**196**

iv. Registro de resultados

Como norma general, las variaciones del valor en libros de los activos y pasivos financieros se registran con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, diferenciándose entre las que tienen su origen en el devengo de intereses y conceptos asimilados (que se registran en los capítulos Ingresos por intereses o Gastos por intereses, según proceda), y las que correspondan a otras causas. Estas últimas se registran, por su importe neto, en el capítulo Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros.

Los ajustes por cambios en el valor razonable con origen en:

- Los Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado se registran transitoriamente, en el caso de los instrumentos de deuda en Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, mientras que en el caso de los instrumentos de patrimonio se registran en Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global.

Las diferencias de cambio de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, se reconocen en el capítulo Diferencias de cambio, netas de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las diferencias en cambio de instrumentos de patrimonio, en los cuales se ha elegido la opción de irrevocablemente, de valorarse a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado se reconocen el capítulo Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global.

- Las partidas cargadas o abonadas a los epígrafes de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Conversión en divisas permanecen formando parte del patrimonio neto consolidado del Grupo hasta tanto no se produce el deterioro o la baja en el balance consolidado del activo en el que tienen su origen, en cuyo momento se cancelan contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Las plusvalías no realizadas de los activos clasificados como Activos no corrientes mantenidos para la venta por formar parte de un grupo de disposición o de una operación interrumpida se registran con contrapartida en el epígrafe de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

v. Operaciones de cobertura

Las entidades consolidadas utilizan los derivados financieros para las siguientes finalidades: i) facilitar dichos instrumentos a los clientes que los solicitan en la gestión de sus riesgos de mercado y de crédito, ii) utilizarlos en la gestión de los riesgos de las posiciones propias de las entidades del Grupo y de sus activos y pasivos (derivados - contabilidad de coberturas), y iii) para aprovechar en beneficio propio las alteraciones que experimenten estos derivados en su valor (derivados).

Todo derivado financiero que no reúna las condiciones que permiten considerarlo como de cobertura se trata a efectos contables como un derivado de negociación.

Para que un derivado financiero se considere de cobertura, necesariamente tiene que:

1. Cubrir uno de los siguientes tres tipos de riesgo:
   a. De variaciones en el valor de los activos y pasivos debidas a oscilaciones, entre otras, en el tipo de interés y/o tipo de cambio al que se encuentre sujeto la posición o saldo a cubrir (cobertura de valores razonables);
   b. De alteraciones en los flujos de efectivo estimados con origen en los activos y pasivos financieros, compromisos y transacciones altamente probables que se prevea llevar a cabo (cobertura de flujos de efectivo);
   c. La inversión neta en un negocio en el extranjero (cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero).
2. Eliminar eficazmente algún riesgo inherente al elemento o posición cubierto durante todo el plazo previsto de cobertura, lo que implica que:
   a. En el momento de la contratación de la cobertura se espera que, en condiciones normales, ésta actúe con un alto grado de eficacia (eficacia prospectiva).
   b. Exista una evidencia suficiente de que la cobertura fue realmente eficaz durante toda la vida del elemento o posición cubierto (eficacia retrospectiva). Para ello, el Grupo verifica que los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del 80% al 125% respecto al resultado de la partida cubierta.
3. Haberse documentado adecuadamente que la contratación del derivado financiero tuvo lugar específicamente para servir de cobertura de determinados saldos o transacciones y la forma en que se pensaba conseguir y medir esa cobertura, siempre que esta forma sea coherente con la gestión de los riesgos propios que lleva a cabo el Grupo.

   Las diferencias de valoración de las coberturas contables se registran según los siguientes criterios:

   a. En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (en lo que refiere al tipo de riesgo cubierto) se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

      En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mientras que las ganancias o pérdidas debidas a variaciones en el valor razonable del importe cubierto (atribuibles al riesgo cubierto) se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada utilizando como contrapartida los epígrafes Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés (activo o pasivo), según proceda.

   b. En las coberturas de los flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra transitoriamente en el epígrafe de patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva) hasta el momento en que ocurran las transacciones previstas, registrándose entonces en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, salvo que se incluya en el coste del activo o pasivo no financiero, en el caso de que las transacciones previstas terminen en el reconocimiento de activos o pasivos no financieros.

c. En las coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero, las diferencias de valoración surgidas en la parte de cobertura eficaz de los elementos de cobertura se registran transitoriamente en el epígrafe del patrimonio Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero hasta que se registren en resultados las ganancias o pérdidas del elemento cubierto.

d. Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficaz de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo y de inversiones netas en negocios en el extranjero se llevan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, en el epígrafe Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas.

Si un derivado asignado como de cobertura, bien por su finalización, por su inefectividad o por cualquier otra causa, no cumple los requisitos indicados anteriormente, a efectos contables, dicho derivado pasa a ser considerado como un derivado de negociación.

Cuando la cobertura de valor razonable es discontinuada, los ajustes previamente registrados en el elemento cubierto se imputan a resultados utilizando el método del tipo de interés efectivo recalculado en la fecha que cesa de estar cubierto, debiendo estar completamente amortizado a su vencimiento.

Cuando se interrumpen las coberturas de flujos de efectivo, el resultado acumulado del instrumento de cobertura reconocido en el capitulo de patrimonio Otro resultado global acumulado (mientras la cobertura era efectiva) se continuará reconociendo en dicho capítulo hasta que la transacción cubierta ocurra, momento en el que se registrará en resultados, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en resultados.

vi. Derivados implícitos en instrumentos financieros híbridos

Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos principales se registran separadamente como derivados cuando sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los de los contratos principales y siempre que dichos contratos principales no se encuentren clasificados en las categorías de Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados.

e) Baja del balance de los activos y pasivos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

1. Si los riesgos y beneficios se traspasan sustancialmente a terceros - caso de las ventas incondicionales, de las ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de la recompra, de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero, de las titulizaciones de activos en que las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares y otros casos similares -, el activo financiero transferido se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

2. Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido - caso de las ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, de los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos y otros casos análogos -, el activo financiero transferido no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente:

   a. Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como Otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

   b. Tanto los ingresos del activo financiero transferido (pero no dado de baja) como los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.

3. Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido - caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, de las titulizaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes -, se distingue entre:

   a. Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido: se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

   b. Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del balance cuando se han extinguido los derechos sobre los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos. De forma similar, los pasivos financieros sólo se dan de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de recolocarlos de nuevo.

f) Compensación de instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, es decir, de presentación en el balance consolidado por su importe neto, sólo cuando las entidades del Grupo tienen tanto el derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos en los citados instrumentos, como la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

A continuación, se incluye el detalle de activos y pasivos financieros que han sido compensados en el balance consolidado a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

	31 de diciembre de 2019		
	Millones de euros		
Activos	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Derivados	126.389	(55.776)	70.613
Adquisiciones temporales de activos	89.465	(5.168)	84.297
Total	**215.854**	**(60.944)**	**154.910**

	31 de diciembre de 2019		
	Millones de euros		
Pasivos	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Derivados	124.840	(55.776)	69.064
Cesiones temporales de activos	81.087	(5.168)	75.919
Total	**205.927**	**(60.944)**	**144.983**

	31 de diciembre de 2018		
	Millones de euros		
Activos	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Derivados	107.055	(42.509)	64.546
Adquisiciones temporales de activos	79.114	(4.031)	75.083
Total	**186.169**	**(46.540)**	**139.629**

	31 de diciembre de 2018		
	Millones de euros		
Pasivos	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Derivados	104.213	(42.509)	61.704
Cesiones temporales de activos	82.201	(4.031)	78.170
Total	**186.414**	**(46.540)**	**139.874**

	31 de diciembre de 2017		
	Millones de euros		
Activos	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Derivados	103.740	(37.960)	65.780
Adquisiciones temporales de activos	56.701	(7.145)	49.556
Total	**160.441**	**(45.105)**	**115.336**

	31 de diciembre de 2017		
	Millones de euros		
Pasivos	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Derivados	103.896	(37.960)	65.936
Cesiones temporales de activos	110.953	(7.145)	103.808
Total	**214.849**	**(45.105)**	**169.744**

Adicionalmente, el Grupo a 31 de diciembre de 2019 tiene compensadas otras partidas por importe de 1.366 millones de euros (1.445 y 1.645 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente).

A 31 de diciembre de 2019 existen 141.201 millones de euros (128.637 y 97.017 millones de euros a 31 de diciembre 2018 y 2017 respectivamente) de derivados y repos en el activo del balance y 134.694 millones de euros (130.969 y 153.566 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017 respectivamente) de derivados y repos en el pasivo del balance que están sujetos a acuerdos de *netting* y colateral.

g) Deterioro del valor de los activos financieros

i. Definición

El Grupo asocia una corrección por deterioro de valor a los activos financieros valorados a coste amortizado, a los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, a los cobros por arrendamientos, así como a los compromisos y garantías concedidas no valoradas a valor razonable.

La corrección por deterioro de valor por pérdidas crediticias esperadas se constituye con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en que se manifiesta su deterioro. En caso de producirse, las recuperaciones de las pérdidas crediticias por deterioro de valor previamente registradas se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en el que el deterioro deja de existir o se reduce.

En el caso de activos financieros con deterioro de valor crediticio originados o comprados, el Grupo solo reconocerá en la fecha de presentación los cambios acumulados en las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo desde el reconocimiento inicial como una corrección de valor por pérdidas. En el caso de los activos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global, se refleja la parte de los cambios en el valor razonable debido a pérdidas crediticias esperadas en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se produce la variación, reflejando el resto de la valoración en otro resultado global.

En general, la pérdida crediticia esperada se estima como la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales que se deben recuperar de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que se esperan recibir descontados a la tasa de interés efectiva original. En el caso de los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, dicha diferencia se descuenta utilizando la tasa de interés efectiva ajustada por su calidad crediticia.

En función de la clasificación de los instrumentos financieros, que se menciona en siguientes apartados, las pérdidas crediticias esperadas podrán ser a 12 meses o durante el tiempo de vida del instrumento financiero:

- Pérdidas crediticias esperadas a 12 meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas que proceden de potenciales sucesos de *default*, tal y como de define en siguientes apartados, que se estime puedan ocurrir dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de reporte. Estas pérdidas se asociarán a los activos financieros clasificados como "riesgo normal" de acuerdo a lo definido en siguientes apartados.
- Pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del instrumento financiero: son las pérdidas crediticias esperadas que proceden de potenciales sucesos de *default* que se estime puedan ocurrir durante toda la vida de la operación. Estas pérdidas se asocian a los activos financieros clasificados como "riesgo normal en vigilancia especial" o "riesgo dudoso".

A efectos de la estimación de la vida esperada de un instrumento financiero se han tenido en cuenta todos los términos contractuales (p.e. pagos anticipados, duración, opciones de compra, etc.), siendo el periodo contractual (incluyendo opciones de ampliación) el periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas. En el caso de instrumentos financieros con vencimiento contractual no definido y con componente de saldo disponible (p.e. tarjetas de crédito), la vida esperada se estima mediante análisis cuantitativos para determinar el periodo durante el cual la entidad está expuesta al riesgo de crédito considerando también la eficacia de las prácticas de gestión que mitiguen dicha exposición (p.e. capacidad de cancelar unilateralmente dichos instrumentos financieros, etc.).

Las siguientes garantías constituyen garantías eficaces:

a) Garantías hipotecarias sobre inmuebles, que sean primera carga, siempre que se encuentren debidamente constituidas y registradas a favor de la entidad. Los bienes inmuebles incluyen:

   i. Edificios y elementos de edificios terminados distinguiendo entre:

      - Viviendas.
      - Oficinas y locales comerciales y naves polivalentes.
      - Resto de edificios tales como naves no polivalentes y hoteles.

   ii. Suelo urbano y urbanizable ordenado.

   iii. Resto de bienes inmuebles donde se clasificarían, entre otros, los edificios y elementos de edificios en construcción, tales como las promociones en curso y las promociones paradas, y el resto de terrenos, tales como fincas rústicas.

b) Garantías pignoraticias sobre instrumentos financieros tales como depósitos dinerarios, valores representativos de deuda de emisores de reconocida solvencia o instrumentos de patrimonio.

c) Otro tipo de garantías reales, incluyendo bienes muebles recibidos en garantía y segundas y sucesivas hipotecas sobre inmuebles, siempre que la entidad demuestre su eficacia. Para evaluar la eficacia de las segundas y sucesivas hipotecas sobre inmuebles la entidad aplicará criterios especialmente restrictivos. Tendrá en cuenta, entre otros, si las cargas anteriores están o no a favor de la propia entidad y la relación entre el riesgo garantizado por estas y el valor del inmueble.

d) Garantías personales, así como la incorporación de nuevos titulares, que cubran la totalidad del importe de la operación y que impliquen la responsabilidad directa y solidaria ante la entidad de personas o entidades cuya solvencia patrimonial esté lo suficientemente contrastada como para asegurar el reembolso de la operación en los términos acordados.

Los diferentes aspectos que el Grupo considera para la evaluación de las garantías eficaces, se exponen más adelante en relación al análisis individualizado.

ii. Clasificación de los instrumentos financieros

A efectos del cálculo de la corrección por deterioro de valor, y de acuerdo con sus políticas internas, el Grupo clasifica sus instrumentos financieros (activo financiero, riesgo o compromiso contingente) medidos a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral en una de las siguientes categorías:

- Riesgo Normal ("Fase 1"): comprende todos los instrumentos que no cumplen los requisitos para ser clasificados en el resto de categorías.
- Riesgo Normal en Vigilancia Especial ("Fase 2"): comprende todos los instrumentos que, sin cumplir los criterios para clasificarse como riesgo dudoso o fallido, presentan aumentos significativos del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial.

  A efectos de determinar si un instrumento financiero ha visto incrementado su riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial, procediendo su clasificación en la Fase 2, el Grupo considera los siguientes criterios:

Criterios cuantitativos	Se analizan y cuantifican los cambios en el riesgo de que ocurra un incumplimiento durante toda la vida esperada del instrumento financiero con respecto a su nivel crediticio en su reconocimiento inicial. A efectos de determinar si dicho cambio se considera significativo, encuadrando al instrumento dentro de la Fase 2, cada unidad del Grupo ha definido los umbrales cuantitativos a considerar en cada una de sus carteras, teniendo en cuenta las guías corporativas y asegurando una interpretación consistente entre las diferentes geografías. Dentro de los umbrales cuantitativos, se consideran dos tipos: se entiende por umbral relativo aquel que compara la calidad crediticia actual con la calidad crediticia en el momento de la originación en términos porcentuales de variación. Complementariamente, un umbral absoluto compara ambas referencias en términos totales, calculando la diferencia entre ambas. Estos conceptos absoluto/relativo se usan de forma homogénea (con distintos valores) en todas las geografías. La utilización de un tipo de umbral u otro (o ambos) se determina según el proceso desarrollado en la Nota 54, y está marcado por el tipo de cartera y características tales como el punto de partida de la calidad crediticia media de la cartera.
Criterios cualitativos	Adicionalmente a los criterios cuantitativos indicados, se utilizan diversos indicadores que están alineados con los empleados por el Grupo en la gestión ordinaria del riesgo de crédito. Las posiciones irregulares de más de 30 días y las reconducciones son criterios comunes en todas las unidades del Grupo. Adicionalmente, cada unidad puede definir otros indicadores cualitativos, para cada una de sus carteras, en función de las particularidades y prácticas ordinarias de gestión en línea con las políticas actualmente en vigor (p.e. utilización de alertas de gestión, etc.). El uso de estos criterios cualitativos se complementa con la utilización de un experimentado juicio experto, sometido en su caso al gobierno adecuado.

  En el caso de las reconducciones, los instrumentos clasificados como "riesgo normal en vigilancia especial", en general se podrán reclasificar a "riesgo normal" cuando concurran las siguientes circunstancias: haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de reclasificación a dicha categoría o desde su fecha de reconducción, que el cliente haya pagado las cuentas devengadas de principal e intereses, y que el cliente no tenga ningún otro instrumento con importes vencidos de más de 30 días.

- Riesgo Dudoso ("Fase 3"): comprende los instrumentos financieros, vencidos o no, en los que, sin concurrir las circunstancias para clasificarlos en la categoría de riesgo fallido, se presenten dudas razonables sobre su reembolso total (principal e intereses) por el cliente en los términos pactados contractualmente. Igualmente, se consideran en Fase 3 las exposiciones fuera de balance cuyo pago sea probable y su recuperación dudosa. Dentro de esta categoría se diferencian dos situaciones:

– Riesgo dudoso por razón de la morosidad: instrumentos financieros, cualesquiera que sean su titular y garantía, que tengan algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 90 días de antigüedad.

  También, se consideran en esta categoría los importes de todas las operaciones de un cliente cuando las operaciones con importes vencidos con más de 90 días de antigüedad sean superiores al 20 % de los importes pendientes de cobro.

  Estos instrumentos se podrán reclasificar a otras categorías si, como consecuencia del cobro de parte de los importes vencidos, desaparecen las causas que motivaron su clasificación en esta categoría y el cliente no tiene importes vencidos con más de 90 días de antigüedad en otras operaciones.

– Riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad: en esta categoría se incluyen las operaciones de recuperación dudosa que no presentan algún importe vencido con más de 90 días de antigüedad.

  El Grupo considera que una operación es dudosa por razones distintas de la morosidad cuando haya ocurrido un evento, o varios eventos combinados, con un impacto negativo sobre los flujos de efectivo futuros estimados de la operación. A tal efecto se consideran, entre otros, los siguientes indicadores:

  a) Patrimonio neto negativo o disminución como consecuencia de pérdidas del patrimonio neto del cliente en al menos un 50% durante el último ejercicio.

  b) Pérdidas continuadas o descenso significativo de la cifra de negocios o, en general, de los flujos de efectivo recurrentes del cliente.

  c) Retraso generalizado en los pagos o flujos de caja insuficientes para atender las deudas.

  d) Estructura económica o financiera significativamente inadecuada, o imposibilidad de obtener financiaciones adicionales del cliente.

  e) Existencia de calificación crediticia, interna o externa, que ponga de manifiesto que el cliente se encuentra en situación de impago.

  f) Existencia de compromisos vencidos del cliente de importe significativo frente a organismos públicos o a empleados.

Estas operaciones se podrán reclasificar a otras categorías si, como consecuencia de un estudio individualizado, desaparecen las dudas razonables sobre su reembolso total en los términos pactados contractualmente y no existen importes vencidos con más de 90 días de antigüedad.

En el caso de las reconducciones, los instrumentos clasificados como riesgo dudoso se podrán reclasificar a la categoría de "riesgo normal en vigilancia especial" cuando concurran las siguientes circunstancias: que haya transcurrido un plazo mínimo de un año desde la fecha de reconducción, que el cliente haya pagado las cuentas devengadas de principal e intereses, y que el cliente no tenga ningún otro instrumento con importes vencidos de más de 90 días.

- Riesgo Fallido: comprende todos los activos financieros, o la parte de estos, para los que después de un análisis individualizado se considera remota su recuperación debido a un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia.

  En todo caso, salvo que se trate de operaciones con garantías reales eficaces que cubran una parte sustancial del importe de la operación, en general el Grupo considera como de recuperación remota:

  – Aquellas operaciones que, tras un análisis individualizado, se categoricen como deuda no sostenible, asumiendo una irrecuperabilidad de dicha deuda.

  – Las operaciones clasificadas como dudosas por razón de la morosidad con costes de recuperación que excedan a los importes pendientes de cobro.

  – Las operaciones sobre las cuales se ejecuta la adjudicación. La cola de dichas operaciones se incluirá dentro de riesgo fallido, al considerarse remota la recuperación de los flujos, siempre que no queden más garantías asociadas a la operación tras la adjudicación del inmueble.

  – Aquellas operaciones sobre las que se realiza una quita, la porción de la operación correspondiente a dicha quita, será dada de balance en el momento de la firma.

  Los saldos correspondientes a un activo financiero se mantienen en balance hasta que sean considerados como "riesgo fallido", bien sea la totalidad de dicho activo financieros o una parte de éste, y se proceda a su baja en balance.

  En el caso de operaciones que sólo han sido parcialmente dadas de baja en el activo, por motivo de quitas o por considerar irrecuperable una parte del importe total, el importe remanente deberá quedar clasificado íntegramente en la categoría de "riesgo dudoso", salvo excepciones debidamente justificadas.

  La clasificación de un activo financiero, o una parte de este, como "riesgo fallido" no implica la interrupción de las negociaciones y actuaciones legales para recuperar su importe.

iii. Cálculo de la corrección por deterioro de valor

El Grupo cuenta con políticas, métodos y procedimientos para la cobertura de su riesgo de crédito, tanto por la insolvencia atribuible a las contrapartes como por su residencia en un determinado país. Dichas políticas, métodos y procedimientos son aplicados en la concesión, estudio y documentación de los activos financieros, riesgos y compromisos contingentes, así como en la identificación de su deterioro y en el cálculo de los importes necesarios para la cobertura de su riesgo de crédito.

El modelo de deterioro de activos de la NIIF 9 aplica a los activos financieros valorados a coste amortizado, a los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, a los cobros por

arrendamientos, así como a los compromisos y garantías concedidas no valoradas a valor razonable.

La corrección por deterioro de valor representa la mejor estimación de las perdidas crediticias esperadas del instrumento financiero a fecha del balance, tanto individual como colectivamente:

- Individualmente: a efectos de llevar a cabo las estimaciones de provisiones por riesgo de crédito por insolvencias de un instrumento financiero, el Grupo lleva a cabo una estimación individualizada de las pérdidas crediticias esperadas de aquellos instrumentos financieros que sean considerados significativos y con información suficiente para realizar dicho cálculo.

  Por tanto, en este ámbito se incluyen en su mayor parte clientes de banca mayorista - Corporaciones, financiación especializada - así como parte de las mayores empresas - Carterizadas y promotores - procedentes de banca minorista. La determinación del perímetro en el que se aplica la estimación individualizada se detalla en un apartado posterior.

  La estimación individualizada de la corrección por deterioro de valor del activo financiero es igual a la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar descontados utilizando el tipo de interés efectivo original de la operación. La estimación de dichos flujos de efectivo considera toda la información disponible del activo financiero, así como las garantías eficaces asociadas a dicho activo. Este proceso de estimación se detalla posteriormente.

- Colectivamente: la entidad estima las pérdidas crediticias esperadas de forma colectiva en aquellos casos en los que no se estimen de forma individualizada. En este ámbito se incluyen, por ejemplo, los riesgos con particulares, empresarios individuales o las empresas de banca minorista sujetas a una gestión estandarizada.

  A efectos del cálculo colectivo de las pérdidas crediticias esperadas, el Grupo cuenta con modelos internos robustos y fiables. Para el desarrollo de dichos modelos, se consideran aquellos instrumentos que tengan características de riesgo de crédito similares que sean indicativas de la capacidad de pago de los deudores.

  Las características de riesgo de crédito que se consideran para agrupar los instrumentos son, entre otras: tipo de instrumento, sector de actividad del deudor, área geográfica de la actividad, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos y cualquier otro factor que sea relevante para la estimación de los flujos de efectivo futuros.

  El Grupo realiza sobre dichas estimaciones pruebas retrospectivas y de seguimiento para evaluar la razonabilidad del cálculo colectivo.

Por otro lado, la metodología requerida para la cuantificación de la pérdida esperada por eventos de crédito está basada en una consideración no sesgada y ponderada por probabilidad de ocurrencia de una serie de escenarios, considerando un rango de entre tres y cinco posibles escenarios futuros, dependiendo de las características de cada unidad, que pudieran impactar en el cobro de los flujos de efectivo contractuales, teniendo siempre en cuenta tanto el valor temporal del dinero, como toda la información disponible y relevante sobre hechos pasados, condiciones actuales y predicciones de evolución de los factores macroeconómicos que se demuestren relevantes para la estimación de este importe (por ejemplo: PIB (Producto Interior Bruto), precio de la vivienda, tasa de paro, etc.).

Para la estimación de los parámetros empleados en la estimación de las provisiones por deterioro (EAD (*Exposure at Default*), PD *(Probability of Default*), LGD (*Loss Given Default*)), el Grupo se ha basado en su experiencia en desarrollos de modelos internos para el cálculo de parámetros tanto en el ámbito regulatorio como a efectos de gestión, adaptando el desarrollo de los modelos de provisiones por deterioro bajo NIIF 9.

- Exposición al *default*: es el importe del riesgo contraído estimado en el momento de análisis de la contraparte.
- Probabilidad de *default*: es la probabilidad estimada de que la contraparte incumpla con sus obligaciones de pago de capital y/o intereses.
- *Loss given default*: es la estimación de la severidad de la pérdida producida en caso de que se produzca un incumplimiento. Depende principalmente de la actualización de las garantías asociadas a la operación y de los flujos futuros que se esperan recuperar.

En todo caso, a la hora de estimar los flujos que se esperan recuperar se incluyen las ventas de carteras. Cabe destacar que por la política de recuperaciones del Grupo y la experiencia observada en relación con los precios de las ventas pasadas en activos clasificados como en fase 3 y/o fallidos, no existe una divergencia sustancial entre los flujos obtenidos procedentes de recobros tras practicar una gestión recuperatoria de los activos con los obtenidos por la venta de carteras de activos descontados los gastos estructurales y otros costes incurridos.

La definición de *default* implementada en el Grupo a efectos del cálculo de los modelos de provisiones por deterioro se basa en la definición del artículo 178 del Reglamento 575/2013 de la Unión Europea (CRR), el cual se encuentra plenamente alineado con los requerimientos de la NIIF 9, que considera que existe un "*default*" en relación a un determinado cliente/contrato cuando se dé al menos una de las siguientes circunstancias: que la entidad considere que existen dudas razonables sobre el pago de la totalidad de sus obligaciones crediticias o que el cliente/contrato se encuentre en situación de irregularidad durante más de 90 días con respecto a cualquier obligación crediticia significativa.

Adicionalmente, el Grupo considera el riesgo que se genera en todas las operaciones transfronterizas, por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual por insolvencia (riesgo soberano, riesgo de transferencia o riesgos derivados de la actividad financiera internacional, como guerras, catástrofes naturales, crisis por balanza de pagos, etc.)

La NIIF 9 recoge una serie de soluciones prácticas que pueden ser implantadas por las entidades, con el objetivo de facilitar su implementación. Sin embargo, para lograr una implementación completa y de alto nivel de la norma, y

siguiendo las mejores prácticas de la industria, el Grupo no aplica estas soluciones prácticas de forma generalizada:

- Presunción refutable de incremento significativo del riesgo desde 30 días de impago: este umbral se utiliza como un indicador adicional, pero no como un indicador primario en la determinación del incremento significativo del riesgo. Adicionalmente, existen algunos casos en el Grupo, en el que se ha refutado su uso mediante estudios que evidencian una baja correlación del incremento significativo del riesgo con este umbral de atraso. El volumen refutado no supera el 0,1% del total de exposición del Grupo.
- Activos con bajo riesgo de crédito a la fecha de reporte: el Grupo analiza la existencia de incremento significativo del riesgo en todos sus instrumentos financieros.

Esta información se desglosa con mayor detalle en la Nota 54.b.

iv. Detalle de la estimación individualizada de la corrección por deterioro de valor

Para la estimación individualizada de la corrección por deterioro de valor del activo financiero, el Grupo cuenta con una metodología específica para estimar el valor de los flujos de efectivo que se espera cobrar:

- Recuperación por las actividades ordinarias del deudor (enfoque "Going Concern").
- Recuperación por la ejecución y venta de los colaterales que garantizan las operaciones (enfoque "Gone Concern").

Enfoque de "Gone Concern":

a. Evaluación de la eficacia de las garantías

El Grupo efectúa una evaluación de la eficacia de la totalidad de garantías asociadas considerando los siguientes aspectos:

- El tiempo necesario para ejecutar tales garantías;
- La capacidad que tiene el Grupo para hacer cumplir o valer estas garantías a su favor;
- Existencia de limitaciones impuestas por la regulación local de cada una unidad sobre la ejecución hipotecaria de garantías.

En ningún caso, el Grupo considera que una garantía es eficaz si su eficacia depende sustancialmente de la solvencia del deudor como pudieran ser las siguientes:

- Promesas de acciones u otros valores del propio deudor cuando su valoración puede verse significativamente afectada por el incumplimiento de un deudor.
- Garantías personales cruzadas: cuando el garante de una operación está, al mismo tiempo, garantizado por el titular de dicha operación.

En base a lo anterior se consideran garantías eficaces los siguientes tipos:

- Garantías hipotecarias sobre inmuebles, que sean primera carga, debidamente constituidas y registradas. Los bienes inmuebles incluyen:
  - Edificios y elementos de edificios terminados
  - Suelo urbano y urbanizable ordenado.
  - Resto de bienes inmuebles, entre otros, edificios en construcción, promociones en curso o paradas, y el resto de terrenos, tales como fincas rústicas.
- Garantías pignoraticias sobre instrumentos financieros tales como depósitos dinerarios, valores representativos de deuda de emisores de reconocida solvencia o instrumentos de patrimonio.
- Otro tipo de garantías reales, incluyendo bienes muebles recibidos en garantía y segundas y sucesivas hipotecas sobre inmuebles, siempre que se demuestre su eficacia bajo criterios especialmente restrictivos.
- Garantías personales, incluyendo nuevos titulares, que cubran la totalidad del importe y que impliquen responsabilidad directa y solidaria ante la entidad, de personas o entidades cuya solvencia patrimonial asegure el reembolso de la operación en los términos acordados.

b. Valoración de las garantías

El Grupo valora las garantías atendiendo a su naturaleza de acuerdo con lo siguiente:

- Garantías hipotecarias sobre inmuebles asociadas a los instrumentos financieros, utilizando valoraciones individuales completas realizadas por expertos en valoraciones independientes y bajo normativa de valoración generalmente aceptada. En caso de que no sea posible se emplean valoraciones alternativas con modelos de valoración internos debidamente documentados y aprobados.
- Las garantías personales se valoran individualmente en función de la información actualizada del garante.
- El resto de las garantías se valorarán en base a los valores de mercado actuales.

c. Ajustes al valor de las garantías y estimación de las entradas y salidas futuras de flujos de efectivo

El Grupo, aplica una serie de ajustes al valor de las garantías con el objetivo de mejorar los valores de referencia:

- Ajustes en base a la experiencia histórica de ventas de las unidades locales para ciertas tipologías de activos.
- Ajustes expertos individuales en base a información de gestión adicional.

Asimismo, para ajustar el valor de las garantías se tiene en cuenta el valor temporal del dinero en base a la experiencia histórica de cada una de las unidades, estimando:

- Periodo de adjudicación.
- Tiempo estimado de venta del activo.

Adicionalmente, el Grupo tiene en cuenta todas aquellas entradas y salidas de efectivo vinculadas a dicha garantía hasta el momento de su venta:

- Posibles rentas futuras comprometidas a favor del prestatario a las cuales se podrá acceder tras la adjudicación de activo.
- Costes estimados de adjudicación.

- Costes de mantenimiento del activo, impuestos y costes de comunidad.
- Costes estimados de comercialización o venta.

Por último y al considerase que la garantía se venderá en un futuro, el Grupo aplica un ajuste adicional ("*index forward*") con el objetivo de ajustar el valor de las garantías a las expectativas de valoración futuras.

v. Perímetro de aplicación de la estimación individualizada de la corrección por deterioro de valor

El Grupo determina el perímetro sobre el cual realiza una estimación de la corrección por deterioro de forma individualizada en base a un umbral de relevancia fijado por cada una de las geografías y la fase en la que se encuentran las operaciones. De forma general, el Grupo aplica el cálculo individualizado a aquellas exposiciones relevantes clasificadas en fase 3, si bien la unidad de Banco Santander, S.A. también ha hecho extensible sus análisis a algunas exposiciones clasificadas en la fase 2.

Cabe destacar que, en cualquier caso y con independencia de la fase en la que se encuentren sus operaciones, para los clientes que no reciben tratamiento estandarizado se aplica un modelo de gestión del riesgo relacional, con trato y seguimiento individualizado por parte del analista de riesgos asignado. Dentro de este modelo de gestión relacional, además de los clientes mayoristas (*SCIB* por sus siglas en inglés, *Santander Corporate & Investment Banking*) y grandes empresas, también se incluyen otros segmentos de empresas de menor tamaño para los cuales existe información y capacidad para realizar un análisis y un seguimiento más personalizado y experto. Como se indica en el modelo de crédito mayorista del Grupo, el trato individualizado y personalizado del cliente facilita la continua actualización de información. El riesgo asumido debe ser seguido y vigilado durante todo su ciclo de vida, permitiendo la anticipación y actuación en caso de posibles deterioros. De esta forma, se analiza de forma individual la calidad crediticia del cliente, considerando los aspectos que le son específicos como su posición competitiva, el desempeño financiero, la gestión, etc. En el modelo de gestión de riesgos mayoristas, todo cliente con una posición de riesgo de crédito tiene un *rating* asignado, que lleva asociado una probabilidad de incumplimiento del cliente. Así pues, el análisis individualizado del deudor desencadena un *rating* específico para cada cliente, que es el que determina los parámetros adecuados para el cálculo de la pérdida esperada, de manera que es el propio *rating* el que modula inicialmente las coberturas necesarias, ajustándose la severidad de la posible pérdida a las garantías y otros mitigantes que el cliente pudiera disponer. Adicionalmente, si como resultado de este seguimiento individualizado del cliente, el analista considera finalmente que su cobertura no es suficiente, tiene los mecanismos necesarios para ajustarla bajo su juicio experto, siempre bajo el gobierno oportuno.

h) Adquisición (Cesión) temporal de activos

Las compras (ventas) de instrumentos financieros con el compromiso de su retrocesión no opcional a un precio determinado (repos) se registran en el balance consolidado como una financiación concedida (recibida) en función de la naturaleza del correspondiente deudor (acreedor), en los epígrafes Préstamos y anticipos (Bancos centrales, entidades de crédito o clientela) y Depósitos (Bancos centrales, entidades de crédito o clientela).

La diferencia entre los precios de compra y venta se registra como intereses financieros durante la vida del contrato.

i) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El capítulo Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta recoge el valor en libros de las partidas individuales o integradas en un conjunto (grupo de disposición) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción) cuya venta es altamente probable que tenga lugar, en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente, en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Por lo tanto, la recuperación del valor en libros de estas partidas (que pueden ser de naturaleza financiera y no financiera) previsiblemente tendrá lugar a través del precio que se obtenga en su enajenación.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros no corrientes recibidos por las entidades consolidadas para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a ellas de sus deudores se consideran Activos no corrientes en venta, salvo que las entidades consolidadas hayan decidido hacer un uso continuado de esos activos. En este sentido, al objeto de su consideración en el reconocimiento inicial de dichos activos, el Grupo obtiene, en el momento de adjudicación, el valor razonable del correspondiente activo mediante la solicitud de tasación a agencias de valoración externas.

El Grupo cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de independencia, neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que el Grupo trabaje en España estén inscritas en el registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la OM (Orden Ministerial) ECO/805/2003, de 27 de marzo. Las principales sociedades y agencias con las que ha trabajado el Grupo en España, durante el ejercicio 2019, son las siguientes: Eurovaloraciones, S.A., Gloval Valuation, S.A.U., Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U. y Krata, S.A.

Igualmente, dicha política establece que las distintas filiales en el extranjero trabajen con sociedades de tasación que cuenten con experiencia reciente en la localidad y tipo de activo que se está valorando, y que cumplan con los requerimientos relativos a la independencia establecidos en la política corporativa verificando, entre otros, que la mencionada sociedad no sea parte vinculada con el Grupo y que su facturación al Grupo en el último ejercicio no supere el quince por ciento de la facturación total de la sociedad de tasación.

Simétricamente, el capítulo Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta recoge los saldos acreedores con origen en los activos o en los grupos de disposición y en las operaciones en interrupción.

Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta se reconocen en la fecha de su asignación a esta categoría, y valoran posteriormente, por el menor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en libros. Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanecen en esta categoría.

A 31 de diciembre de 2019 el valor razonable menos costes de venta de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta excedía de su valor en libros en 601 millones de euros, si bien dicha plusvalía no podía ser reconocida en balance de acuerdo a la normativa de aplicación.

La valoración de la cartera de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta se ha realizado cumpliendo con lo requerido por las Normas Internacionales de Información Financiera en relación con la estimación del valor razonable de activos materiales y del valor en uso de activos financieros.

El valor de la cartera se determina como suma de los valores de los elementos individuales que componen la cartera, sin considerar ninguna agrupación total o en lotes a efectos de corregir los valores individuales.

Banco Santander, en cumplimiento de la Circular 4/2017 de Banco de España sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros, ha desarrollado una metodología que le permite estimar el valor razonable y los costes de venta de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas. Dicha metodología se fundamenta en la clasificación de la cartera de activos adjudicados en diferentes segmentos. La segmentación permite diferenciar las características intrínsecas existentes en la cartera de activos adjudicados de Banco Santander, de forma que se agrupan por segmentos los activos con características homogéneas.

De este modo, la cartera se segmenta en i) activos terminados con naturaleza residencial y terciaria, ii) promociones en curso y iii) suelos[13].

En la determinación de los segmentos críticos realizados sobre la cartera global, se clasifican los activos en función de la naturaleza del activo y de su grado de desarrollo. Dicha segmentación se realiza buscando la liquidación del activo (que deberá realizarse en el menor tiempo posible).

En la toma de decisiones se tiene en cuenta fundamentalmente la situación y/o características del bien y la evaluación de todos los condicionantes que favorezcan la recuperación de la deuda. Para ellos, se analizan, entre otros, los siguientes aspectos:

- El tiempo transcurrido desde la adjudicación.
- La transmisibilidad y contingencias del bien adjudicado.
- La viabilidad económica desde el punto de vista inmobiliario con la estimación de Inversión necesaria.
- Los gastos que puedan derivarse del proceso de comercialización.
- Las ofertas recibidas, así como las dificultades para encontrar compradores.

En el caso de activos inmobiliarios adjudicados ubicados en España, que suponen el 86% del total de activos inmobiliarios adjudicados del Grupo, la valoración de la cartera se realiza aplicando, fundamentalmente, los siguientes modelos:

- Modelo de Valor de Mercado utilizado en la valoración de los inmuebles terminados de naturaleza residencial (fundamentalmente, viviendas y aparcamientos) e inmuebles de naturaleza terciaria (oficinas, locales comerciales y naves polivalentes). Para la valoración de los activos terminados y en cuya disponibilidad para la venta es inmediata, se considera un valor de venta de mercado proporcionado por un tercero externo a Banco Santander calculado bajo metodología AVM por método de testigos comparables ajustado por nuestra experiencia en venta de bienes similares, dado el plazo, el precio, el volumen, la tendencia del valor de estos bienes y el tiempo que transcurre hasta su venta y descontando los costes de venta estimados.

  El valor de mercado se determina en base a la definición establecida por las Normas Internacionales de Valoración redactadas por el IVSC (*International Valuation Standards Council*), entendiendo como tal la cuantía estimada por la que un activo o una obligación debería intercambiarse en la fecha de valoración entre un comprador y un vendedor dispuestos, en una transacción en condiciones de independencia mutua, tras una comercialización adecuada, y en la que las partes hayan actuado contando con información suficiente, con prudencia y sin coacción.

[13] Se incluye dentro de "suelos" los activos en situación de "promoción parada".

Se estima el valor de mercado actual de los inmuebles en base a valoraciones automatizadas obtenidas tomando como referencia testigos comparables; simulando el procedimiento que realiza un tasador en una valoración física según la Orden ECO 805/2003: selección de testigos y obtención del valor unitario aplicando ajustes de homogeneización. La selección de los testigos se realiza por ubicación dentro del mismo clúster inmobiliario y en función de las características de los inmuebles, filtrando por tipología[14], rango de superficie y antigüedad. El modelo permite diferenciar dentro del municipio estudiado, qué zonas son similares y comparables y por tanto tienen un valor en el mercado inmobiliario similar, discriminando qué testigos son buenos comparables y cuales no lo son.

Los ajustes de homogeneización a los testigos se realizan según: i) la antigüedad del testigo en función a la antigüedad del inmueble a valorar, ii) la desviación de superficie construida con comunes respecto al inmueble a valorar y iii) por antigüedad de la fecha de captura del testigo en función del índice de evolución de precios del mercado inmobiliario.

Adicionalmente, para activos individualmente significativos, se llevan a cabo valoraciones individuales completas, con visita al activo, análisis de mercado (datos relativos a la oferta, a la demanda, a los intervalos de precios actuales de venta o de alquiler y a las expectativas de oferta-demanda y de revalorización) y estimación de los ingresos y costes previstos.

Para esta segmentación de activos, al estar terminados, se conocen los costes reales y deben tenerse en cuenta los gastos reales por la comercialización y venta del bien. Por tanto, Banco Santander imputa en su motor de cálculo los costes reales o, en su defecto, aquellos que estima en base a su experiencia observada.

- Modelo de Valor de Mercado según Evolución de los Valores de Mercado utilizado en la actualización de la valoración de las promociones en curso. El modelo de valoración estima el valor de mercado actual de los inmuebles en base a valoraciones individuales completas de terceros, calculadas a partir de los valores de los estudios de viabilidad y costes de desarrollo de la promoción, así como los gastos de venta, distinguiendo por ubicación, tamaño y tipología del bien. Los inputs utilizados en el modelo de valoración para los activos residenciales en construcción son los ingresos y costes reales.

  Para ello, y con el objetivo de calcular los flujos de inversión, Banco Santander considera a partir de los estudios de viabilidad, el desembolso necesario para la construcción, los honorarios profesionales relativos al proyecto, así como para la dirección de obra, las primas de los seguros obligatorios de la edificación, los gastos de administración del promotor, las licencias, impuestos por obra nueva, y tasas, y las cargas urbanísticas.

  Relativo al cálculo de los flujos de ingresos, Banco Santander tiene en cuenta los metros cuadrados construidos, así como el número de viviendas en construcción, y el precio de venta estimado en 1,5 años vista.

  El valor de Mercado será el resultado de la diferencia entre los flujos de ingresos y los flujos de inversión estimados en cada momento.

- Modelo de Valoración de suelos. La metodología seguida por el Grupo de valoración de suelos consiste en actualizar la valoración de referencia individual de cada uno de los suelos de forma anual, a través de valoraciones de tasación actualizadas realizadas por profesionales independientes y siguiendo la metodología establecida en la OM (Orden Ministerial) ECO/805/2003, de 27 de marzo, cuyas principales comprobaciones en el caso de valoración de suelos, con independencia del grado de urbanización de los mismos, corresponde con:

  – Comprobación ocular de la finca tasada.

  – Descripción registral.

  – Planeamiento Urbanístico.

  – Servidumbres visibles.

  – Estado de ocupación, tenencia, uso y explotación visibles.

  – Régimen de protección.

  – Estado de conservación aparente.

  – Correspondencia con finca catastral.

  – Existencia de procedimiento de expropiación, de plan o proyecto de expropiación, resolución administrativa o expediente que pueda dar lugar a Expropiación.

  – Vencimiento de los plazos Urbanización o Edificación.

  – Existencia de procedimiento de incumplimiento de deberes.

  – Comprobación de superficies.

  A efectos de su tasación los terrenos se clasificarán en los siguientes niveles:

  – Nivel I: Incluirá todos los terrenos que no pertenezcan al Nivel II.

  – Nivel II: Incluirá los terrenos clasificados como no urbanizables en los que no se permita edificar para usos diferentes a su naturaleza agrícola, forestal, ganadera o que estén ligados a una explotación económica permitida por la normativa vigente. También se incluirán los terrenos clasificados como urbanizables que no estén incluidos en un ámbito de desarrollo del planeamiento urbanístico o que estándolo, no se hayan definido en él las condiciones para su desarrollo.

[14] Se tienen en cuenta los activos calificados como vivienda protegida. El Valor Máximo Legal de estos activos se determina por el módulo VPO, obtenido del resultado de multiplicar el Módulo Básico Estatal (MBE) por un coeficiente de zona que determine cada Comunidad Autónoma. Para realizar la valoración de un inmueble protegido se utiliza la superficie útil conforme a la normativa vigente.

En aquellos casos que el Grupo no dispone de un valor de referencia actualizado a través de un valor de tasación ECO para el año en curso, utilizamos como valor de referencia la última tasación ECO disponible disminuida o corregida por el ratio medio anual de cobertura de los suelos en los que hemos obtenido un valor de referencia actualizado, a través de tasación ECO.

Sobre los valores de referencia anteriores, el Grupo aplica un descuento que contempla tanto el descuento sobre el valor de referencia en el proceso de venta como los costes estimados de comercialización o venta de los suelos, dicho porcentaje se calcula en función de nuestra experiencia histórica y se ajusta con una periodicidad semestral; de tal forma que:

% Descuento sobre valor de referencia = % Descuento en Ventas + % Costes Comercialización

siendo:

- % Descuento en Ventas: = 100 - (precio de venta / valor tasación actualizado).
- % Costes Comercialización: Calculados en función de nuestra experiencia histórica en ventas y de acuerdo con los honorarios por gestión de comercialización negociados con nuestros proveedores de este tipo de servicios.

De esta forma el Grupo obtiene el valor de mercado corregido, importe que comparamos con el coste neto de cada suelo para determinar su correcta valoración y concluir con nuestro proceso de valoración.

Adicionalmente, las valoraciones anteriores, deducidas por los costes de comercialización y venta, son contrastadas con la experiencia en venta de cada tipología de activos al objeto de confirmar que no existe diferencia significativa entre el precio de venta y la valoración realizada.

Las pérdidas por deterioro de un activo, o grupo de disposición, debidas a reducciones de su valor en libros hasta su valor razonable (menos los costes de venta) se reconocen en el epígrafe Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las ganancias de un activo no corriente en venta por incrementos posteriores del valor razonable (menos los costes de venta) aumentan su valor en libros y se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

j) Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Los contratos de seguros suponen la transferencia de un riesgo determinado y cuantificable a cambio de una prima periódica o única. Los efectos sobre los flujos de caja del Grupo vendrán derivados de una desviación en los pagos previstos, una insuficiencia en la prima establecida, o ambos.

El Grupo controla el riesgo de seguro de la siguiente manera:

- Mediante una estricta metodología en el lanzamiento de productos y en el valor asignado a los mismos.
- Mediante el uso de modelos actuariales deterministas y estocásticos para la valoración de los compromisos.
- Mediante el uso del reaseguro como técnica mitigadora de riesgos, dentro de unas directrices de calidad crediticia acordes con la política general de riesgos del Grupo.
- Mediante un marco de actuación para los riesgos de crédito.
- Mediante una activa gestión de casamiento de activos y pasivos.
- Mediante la aplicación de seguridad en los procesos.

El capítulo Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro recoge los importes que las entidades consolidadas tienen derecho a percibir con origen en los contratos de reaseguro que mantienen con terceras partes y, más concretamente, la participación del reaseguro en las provisiones técnicas constituidas por las entidades de seguros consolidadas.

Al menos anualmente se analiza si dichos activos están deteriorados (si existe una evidencia objetiva, resultado de un suceso ocurrido después del reconocimiento inicial de dicho activo, de que el Grupo puede no recibir las cantidades establecidas contractualmente, y puede cuantificarse fiablemente la cantidad que no se recibirá), en cuyo caso se registra la pérdida correspondiente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada dando de baja dichos activos.

El capítulo Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro recoge las provisiones técnicas registradas por entidades consolidadas para cubrir reclamaciones con origen en los contratos de seguro que mantienen vigentes al cierre del ejercicio.

Los resultados de las compañías de seguros por su actividad aseguradora se registran en función de su naturaleza en los correspondientes capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De acuerdo con las prácticas contables generalizadas en el sector asegurador, las entidades de seguros consolidadas abonan a resultados los importes de las primas que emiten y cargan a sus cuentas de resultados el coste de los siniestros a los que deben hacer frente cuando se produce la liquidación final de los mismos. Estas prácticas contables obligan a las entidades aseguradoras a periodificar al cierre de cada ejercicio tanto los importes abonados a sus cuentas de pérdidas y ganancias y no devengados a esa fecha como los costes incurridos no cargados a las cuentas de pérdidas y ganancias.

Al menos al cierre de cada ejercicio se comprueba si la valoración de los pasivos por contratos de seguros o reaseguros reconocidos en el balance consolidado es adecuada, calculando la diferencia entre los siguientes importes:

- Las estimaciones actuales de futuros flujos de efectivo consecuencia de los contratos de seguro de las entidades consolidadas. Estas estimaciones incluirán todos los flujos de efectivo contractuales y los relacionados, tales como costes de tramitación de reclamaciones; y
- El valor reconocido en el balance consolidado de sus pasivos por contratos de seguros o reaseguros (véase Nota 15), neto de cualquier gasto de adquisición diferido o activo intangible relacionado, tal como el importe satisfecho por la adquisición, en los supuestos de compra por la entidad, de los derechos económicos derivados de un conjunto de pólizas de su cartera a favor de un mediador.

Si en dicho cálculo se obtiene un importe positivo, dicha deficiencia se cargará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En aquellos casos en los que las ganancias o pérdidas no realizadas de los activos de las compañías aseguradoras del Grupo afecten a las mediciones de los pasivos por contratos de seguro o reaseguros y/o a los costes de adquisición diferidos a ellos asociados y/o a los activos intangibles también asociados, dichas plusvalías o minusvalías se reconocen directamente en patrimonio. El ajuste correspondiente en el pasivo por contratos de seguros (o en los costes de adquisición diferidos o en los activos intangibles) se reconocen de igual forma, en patrimonio.

Los conceptos más significativos que forman parte de las provisiones técnicas (véase Nota 15) se desglosan a continuación:

- Provisiones de seguros de no vida:

  i) Provisión para primas no consumidas: corresponde a la parte de las primas cobradas al cierre del ejercicio pendientes de imputar en el periodo comprendido entre dicha fecha y el término del periodo de cobertura.

  ii) Provisiones de riesgo en curso: complementa la provisión para primas no consumidas en la medida que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por las compañías de seguro que se correspondan con el periodo de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

- Provisiones de seguros de vida: representan el valor de las obligaciones netas adquiridas con el tomador de los seguros de vida. Estas provisiones incluyen:

  i) Provisión para primas no consumidas y riesgos en curso: corresponde a la parte de las primas cobradas al cierre del ejercicio pendientes de imputar en el periodo comprendido entre dicha fecha y el término del periodo de cobertura.

  ii) Provisiones matemáticas: corresponde al valor de las obligaciones de las compañías de seguro, neto de las obligaciones del tomador. Estas provisiones se calculan póliza a póliza utilizando un sistema de capitalización individual, tomando como base de cálculo la prima devengada en el ejercicio, y de acuerdo con las bases técnicas de cada modalidad de seguros actualizada, en su caso, por las tablas de mortalidad locales.

- Provisión para prestaciones: recoge el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. Esta provisión se calcula como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros pendientes de declaración, liquidación o pago y el conjunto de los importes ya pagados por razón de dichos siniestros.
- Provisión para participación en beneficios y extornos: recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios y el de las primas que proceda restituir a los tomadores o asegurados, en su caso, en tanto no hayan sido asignados al cierre del ejercicio. Este cálculo se realiza de acuerdo a lo establecido en sus contratos individuales.
- Provisiones técnicas para seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores: se determinan en base a los índices establecidos como referencia para determinar el valor económico de los derechos de los tomadores del seguro.

k) Activos tangibles

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones propiedad de las entidades consolidadas o adquiridos en régimen de arrendamiento financiero. Los activos se clasificarán en función de su destino en:

i. Inmovilizado material de uso propio

El inmovilizado de uso propio (que incluye, entre otros, los activos tangibles recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé dar un uso continuado y propio, así como los que se están adquiriendo en régimen de arrendamiento financiero) se presenta a su coste de adquisición, menos su correspondiente amortización acumulada y, si procede, las pérdidas estimadas que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y, básicamente, equivalen a los porcentajes de amortización siguientes (determinados en función de los años de la vida útil estimada, como promedio, de los diferentes elementos):

	Porcentaje medio anual
Edificios de uso propio	2,0%
Mobiliario	7,7%
Instalaciones	7,0%
Equipos de oficina y mecanización	25,0%
Derechos de uso por arrendamiento	Inferior al plazo de arrendamiento o a la vida útil del activo subyacente

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su correspondiente importe recuperable, en cuyo caso, reducen el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo material, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en periodos anteriores y ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer el incremento de su valor en libros por encima de aquél que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, al menos al final del ejercicio, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros de la dotación a su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos tangibles de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren, ya que no incrementan la vida útil de los activos

ii. Inversiones inmobiliarias

El epígrafe Inversiones inmobiliarias recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones que se mantienen bien para explotarlos en régimen de alquiler bien para obtener una plusvalía en su venta como consecuencia de los incrementos que se produzcan en el futuro en sus respectivos precios de mercado.

Los criterios aplicados para el reconocimiento del coste de adquisición de las inversiones inmobiliarias para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio.

El Grupo determina periódicamente el valor razonable de los elementos de inversiones inmobiliarias de forma que, al cierre del ejercicio, el valor razonable refleja las condiciones de mercado de los elementos de propiedades de inversión a dicha fecha. Dicho valor razonable se determina anualmente tomando como valores de referencia las valoraciones realizadas por expertos independientes. La metodología empleada en la obtención del valor razonable de las inversiones inmobiliarias se determina en función de la situación del activo; así para inmuebles pendientes de arrendamiento, las valoraciones se realizan conforme al método de comparación, y para inmuebles en régimen de arrendamiento las valoraciones se realizan fundamentalmente conforme al método de actualización de rentas y, excepcionalmente, por el método de comparación.

En el método de comparación, entre otros aspectos, se analiza el segmento del mercado inmobiliario de comparables y, basándose en informaciones concretas sobre transacciones reales y ofertas firmes se obtienen precios actuales de compraventa al contado de dichos inmuebles. Las valoraciones efectuadas con este método se consideran como Nivel 2.

El método de actualización de rentas, consiste en la actualización de los flujos de caja que se estiman a lo largo de la vida útil del inmueble teniendo en cuenta factores que pueden afectar a su cuantía y a su obtención efectiva, tales como: (i) los cobros que normalmente se obtengan en inmuebles comparables; (ii) la ocupación actual y probabilidad de ocupación futura; (iii) la morosidad actual o previsible de los cobros. Las valoraciones efectuadas con este método se consideran como Nivel 3, al utilizar *inputs* no observables significativos; tales como, la ocupación actual y probabilidad de ocupación futura y/o la morosidad actual o previsible de los cobros.

iii. Activos cedidos en arrendamiento operativo

El epígrafe Activos cedidos en arrendamiento operativo incluye el importe de los activos diferentes de los terrenos y edificios que se tienen cedidos en arrendamiento operativo.

Los criterios aplicados para el reconocimiento del coste de adquisición de los activos cedidos en arrendamiento operativo para su amortización y para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos tangibles de uso propio.

l) Contabilización de las operaciones de arrendamiento

Desde el 1 de enero de 2019, el Grupo ha cambiado la política contable para los arrendamientos cuando actúa como arrendatario (véase Nota 1.b).

Hasta el 31 de diciembre de 2018, la política contable aplicada por el Grupo en su calidad de arrendatario era la siguiente:

i. Arrendamientos financieros

Se consideran operaciones de arrendamiento financiero aquéllas en las que, sustancialmente, todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien, la suma de los valores actuales de los importes que recibirán del arrendatario, incluido el precio de ejercicio de la opción de compra del arrendatario a la finalización del contrato cuando dicho precio de ejercicio sea suficientemente inferior al valor razonable del bien a la fecha de la opción, de modo que sea razonablemente probable que la opción se ejercitará, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el capítulo Préstamos y partidas a cobrar del balance consolidado.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, presentan el coste de los activos arrendados en el balance consolidado, según la naturaleza del bien objeto del contrato, y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos tangibles de uso propio.

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, en los capítulos ingresos por intereses o gastos por intereses, respectivamente, de forma que el rendimiento se mantenga constante a lo largo de la vida de los contratos.

ii. Arrendamientos operativos

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado, y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien, permanecen en el arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras, presentan el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe Activo material (véase Nota 16). Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos tangibles similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal, en el capítulo Otros ingresos de explotación.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, los gastos del arrendamiento incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, en el capítulo Otros gastos generales de administración.

iii. Ventas con arrendamiento posterior

En el caso de ventas a su valor razonable con arrendamiento operativo posterior, los resultados generados se registran en el momento de la venta. En el caso de arrendamiento financiero posterior, los resultados generados se amortizan a lo largo del plazo de arrendamiento.

De acuerdo con lo establecido en la NIC 17, en la determinación de si una venta con arrendamiento posterior resulta en un arrendamiento operativo, se debe analizar, entre otros aspectos, si al inicio del arrendamiento existen opciones de compra que por sus condiciones hagan prever con razonable certeza que las mismas serán ejercitadas, así como sobre quién recaerán las pérdidas o ganancias derivadas de las fluctuaciones en el valor razonable del importe residual del correspondiente activo.

m) Activos intangibles

Son activos no monetarios identificables (susceptibles de ser separados de otros activos), aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de un negocio jurídico o han sido desarrollados por las entidades consolidadas. Sólo se reconocen contablemente aquéllos cuyo coste puede estimarse de manera fiable y de los que las entidades consolidadas estiman probable obtener en el futuro beneficios económicos.

Los activos intangibles se reconocen inicialmente por su coste de adquisición o producción y, posteriormente, se valoran a su coste menos, según proceda, su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

i. Fondo de Comercio

Las diferencias positivas entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades consolidadas y de las valoradas por el método de la participación respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de primera consolidación, se imputan de la siguiente forma:

- Si son asignables a elementos patrimoniales concretos de las sociedades adquiridas, aumentando el valor de los activos (o reduciendo el de los pasivos) cuyos valores razonables fuesen superiores (inferiores) a los valores netos contables con los que figuran en los balances de las entidades adquiridas.
- Si son asignables a activos intangibles concretos, reconociéndolos explícitamente en el balance consolidado siempre que su valor razonable dentro de los doce meses siguientes a la fecha de adquisición pueda determinarse fiablemente.
- Las diferencias restantes se registran como un fondo de comercio, que se asigna a una o más unidades generadoras de efectivo (éstas son el grupo identificable más pequeño de activos que, como consecuencia de su funcionamiento continuado, genera flujos de efectivo a favor del Grupo, con independencia de los procedentes de otros activos o grupo de activos). Las unidades generadoras de efectivo representan los segmentos geográficos y/o de negocios del Grupo.

Los fondos de comercio (que sólo se registran cuando han sido adquiridos a título oneroso) representan, por tanto, pagos anticipados realizados por la entidad adquirente de los beneficios económicos futuros derivados de los activos de la entidad adquirida que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles.

Al menos anualmente y siempre que existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento, utilizándose como contrapartida el epígrafe Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos no financieros - Activo intangibles y otro activo intangible de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las pérdidas por deterioro relacionadas con los fondos de comercio no son objeto de reversión posterior.

ii. Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, las listas de clientes adquiridas y los programas informáticos.

Pueden ser de vida útil indefinida (cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del periodo durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos a favor de las entidades consolidadas) o de vida útil definida (en los restantes casos).

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable o siempre que existan indicios de deterioro, las entidades consolidadas revisan sus respectivas vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

Los cargos a las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas por la amortización de estos activos se registran en el capítulo Amortización de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En ambos casos, las entidades consolidadas reconocen contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos no financieros - Activos intangibles de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles (véase Nota 2.k).

Programas informáticos desarrollados por el grupo

Los programas informáticos desarrollados internamente se reconocen como activos intangibles cuando, entre otros requisitos (básicamente la capacidad para utilizarlos o venderlos), dichos activos pueden ser identificados y puede demostrarse su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

n) Otros activos

El capítulo de Otros activos incluye el importe de los activos no registrados en otras partidas, desglosado en el balance consolidado en:

- Existencias: incluye el importe de los activos, distintos de los instrumentos financieros, que se tienen para su venta en el curso ordinario del negocio, están en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o van a ser consumidos en el proceso de producción o en el de prestación de servicios. En esta partida se incluyen los terrenos y demás propiedades que se tienen para la venta en la actividad de promoción inmobiliaria.

  Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste y su valor neto realizable que es el precio estimado de venta de las existencias en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

  El importe de cualquier ajuste por valoración de las existencias, tales como daños, obsolescencia, minoración del precio de venta hasta su valor neto realizable, así como las pérdidas por otros conceptos, se reconocen como gastos del ejercicio en que se produce el deterioro o la pérdida. Las recuperaciones de valor posteriores se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en que se producen.

  El valor en libros de las existencias se da de baja del balance y se registra como un gasto en el periodo que se reconoce el ingreso procedente de su venta.

- Otros: incluye el saldo de todas las cuentas de periodificación de activo, excepto las correspondientes a intereses y comisiones financieras, el importe neto de la diferencia entre las obligaciones por planes de pensiones y el valor de los activos del plan con saldo favorable para la entidad cuando se deba presentar por neto en el balance, así como el importe de los restantes activos no incluidos en otras partidas.

Adicionalmente, en este capítulo a 31 de diciembre de 2019 se encuentra registrado el derecho de cobro adquirido a Enagás Transporte por importe de 666 millones de euros de principal con cargo al sistema gasista conferido por el Real Decreto-ley 13/2004 (por el que se adoptaron medidas urgentes en relación con el sistema gasista, y con motivo de la extraordinaria y urgente necesidad de buscar una solución ante la compleja situación técnica existente en el almacenamiento subterráneo de gas natural «Castor», especialmente tras la renuncia a la concesión presentada por su titular).

En el citado RD-ley se acordó la hibernación de las instalaciones del almacén de gas submarino Castor, y la asignación a Enagás Transporte de las operaciones necesarias para su mantenimiento y operatividad. Asimismo, reconoció el valor de la inversión en 1.350 millones de euros y una obligación de pago de dicha cantidad al titular de la concesión extinguida por parte de Enagás Transporte, reconociendo asimismo un derecho de cobro, con cargo a la facturación mensual por peajes de acceso y cánones del sistema gasista durante 30 años, por el importe de la cantidad pagada al titular de la concesión extinguida más la retribución financiera reconocida por el RD-ley.

Banco Santander adquirió, junto con otras entidades financieras, el derecho de cobro por su valor nominal de reembolso en virtud de contrato con plena eficacia jurídica y amparado, de buena fe, en la plena constitucionalidad del RD-ley que lo creó, fijó su importe, estableció el mecanismo jurídico para su pago con cargo al sistema gasista y permitió su cesión con plenos efectos frente al mismo.

El 21 de diciembre de 2017, el Tribunal Constitucional dictó sentencia declarando inconstitucionales y anulando por vicio de forma determinados preceptos del RD-ley 13/2014, al considerar que no han sido acreditadas las razones de urgencia por las cuales tales previsiones habían de ser excluidas del procedimiento legislativo ordinario. Entre otros, se anuló el reconocimiento a la concesionaria renunciante de la inversión de los costes devengados hasta la entrada en vigor del RD y, con ello, de la compensación de 1.350 millones de euros, y el reconocimiento del derecho de cobro de Enagás Transporte frente al sistema gasista por el importe de la citada compensación.

Ante el cese en el pago del derecho de cobro y la obligación de reintegro de los importes percibidos a raíz de la declaración de inconstitucionalidad del RD-ley, el Banco ha analizado internamente la situación y, con el debido asesoramiento externo, ha concluido que la probabilidad de recuperación del importe total invertido es alta, resaltando incluso que el dictamen de la Comisión Permanente del Consejo de Estado nº 196/2019, de 27 de junio, en el expediente de revisión de oficio de las liquidaciones definitivas pagadas al Banco con cargo al sistema gasista considera que la situación actual supone un enriquecimiento injusto del Estado (o del sistema gasista) habiendo recibido una obra pero no habiendo asumido el coste de su construcción por el concesionario.

Asimismo, el Banco ha iniciado los procesos administrativos y judiciales que ha considerado procedentes para la defensa de sus derechos. Ninguno de dichos procesos ha concluido aún pero el Banco estima que se resolverán favorablemente, existiendo otras vías recuperatorias en el caso de que las descritas no resulten exitosas. Este activo indemnizatorio, dado que no se origina como consecuencia de un contrato, sino que emana de la responsabilidad patrimonial del Estado legislador, no cumple con la definición de activo financiero. Consecuentemente, y dado que al tener la característica de cierto, tampoco cumple con la definición de activo contingente, se clasificó como un activo no financiero.

ñ) Otros pasivos

El capítulo Otros pasivos incluye el saldo de todas las cuentas de periodificación de pasivo, excepto las correspondientes a intereses, y el importe de los restantes pasivos no incluidos en otras categorías.

o) Provisiones y pasivos (activos) contingentes

Al tiempo de formular las cuentas anuales de las entidades consolidadas, los administradores del Banco diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para las entidades consolidadas, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia, concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.
- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas. Incluyen las obligaciones actuales de las entidades consolidadas, cuya cancelación no sea probable que origine una disminución de recursos que incorporan beneficios económicos. El Grupo no debe proceder a reconocer contablemente una obligación de carácter contingente. Por el contrario, deberá informar acerca de la obligación en los estados financieros, salvo en el caso de que la salida de recursos que incorporen beneficios económicos tenga una probabilidad remota.
- Activos contingentes: activos posibles, surgidos como consecuencia de sucesos pasados, cuya existencia está condicionada y debe confirmarse cuando ocurran, o no, de eventos inciertos que no están enteramente bajo el control del Grupo. Los activos contingentes no se reconocen en el balance consolidado ni en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, pero se informa de ellos en la memoria siempre y cuando sea probable el aumento de recursos que incorporen beneficios económicos por esta causa.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Conforme a la norma contable, los pasivos contingentes no se deben registrar en las cuentas anuales consolidadas, sino que se debe informar sobre los mismos.

Las provisiones (que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son re-estimadas con ocasión de cada cierre contable) se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

Las provisiones se clasifican en función de las obligaciones cubiertas en (véase Nota 25):

- Fondo para pensiones y obligaciones similares: incluye el importe de todas las provisiones constituidas para cobertura de las retribuciones post-empleo, incluidos los compromisos asumidos con el personal prejubilado y obligaciones similares.
- Compromisos y garantías concedidos: incluye el importe de las provisiones constituidas para la cobertura de riesgos contingentes, entendidos como aquellas operaciones en las que la entidad garantice obligaciones de un tercero, surgidas como consecuencia de garantías financieras concedidas u otro tipo de contratos, y de compromisos contingentes, entendidos como compromisos irrevocables que pueden dar lugar al reconocimiento de activos financieros.
- Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes y restantes provisiones: incluye el importe de las provisiones constituidas para la cobertura de contingencias de naturaleza fiscal, legal, litigios y las restantes provisiones constituidas por las entidades consolidadas. Entre otros conceptos esta partida comprende las provisiones por reestructuración y actuaciones medioambientales, en su caso.

p) Procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades (véase Nota 25).

q) Instrumentos de patrimonio propio

Se consideran instrumentos de patrimonio propio aquéllos que cumplen las siguientes condiciones:

- No incluyen ningún tipo de obligación para la entidad emisora que suponga: (i) entregar efectivo u otro activo financiero a un tercero; o (ii) intercambiar activos financieros o pasivos financieros con terceros en condiciones potencialmente desfavorables para la entidad.
- Si pueden ser, o serán, liquidados con los propios instrumentos de patrimonio de la entidad emisora: (i) cuando sea un instrumento financiero no derivado, no supondrá una obligación de entregar un número variable de sus propios instrumentos de patrimonio; o (ii) cuando sea un derivado, siempre que se liquide por una cantidad fija de efectivo, u otro activo financiero, a cambio de un número fijo de sus propios instrumentos de patrimonio.

Los negocios realizados con instrumentos de patrimonio propio, incluidos su emisión y amortización, son registrados directamente contra patrimonio neto.

Los cambios de valor de los instrumentos calificados como de capital propio no se registrarán en los estados financieros; las contraprestaciones recibidas o entregadas a cambio de dichos instrumentos se añadirán o deducirán directamente del patrimonio neto, incluyendo los cupones asociados a las participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias y los cupones asociados a las obligaciones perpetuas contingentemente amortizables.

r) Remuneraciones al personal basadas en instrumentos de patrimonio

La entrega a los empleados de instrumentos de patrimonio propio como contraprestación a sus servicios, cuando dichos instrumentos se entregan una vez terminado un periodo específico de servicios, se reconoce como un gasto por servicios (con el correspondiente aumento de patrimonio neto) a medida que los empleados los presten durante el periodo citado. En la fecha de la concesión, se valoran los servicios recibidos (y el correspondiente aumento de patrimonio neto) al valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos. Si los instrumentos de patrimonio concedidos se consolidan inmediatamente, el Grupo reconoce íntegramente, en la fecha de concesión, el gasto por los servicios recibidos.

Cuando, entre los requisitos previstos en el acuerdo de remuneración, existan condiciones externas de mercado (tales como que la cotización de los instrumentos de patrimonio alcance un determinado nivel), el importe que finalmente quedará registrado en el patrimonio neto dependerá del cumplimiento del resto de requisitos por parte de los empleados (normalmente requisitos de permanencia), con independencia de si se han satisfecho o no las condiciones de mercado. Si se cumplen los requisitos del acuerdo, pero no se satisfacen las condiciones externas de mercado, no se revierten los importes previamente reconocidos en el patrimonio neto, incluso cuando los empleados no ejerzan su derecho a recibir los instrumentos de patrimonio.

s) Reconocimiento de ingresos y gastos

Seguidamente se resumen los criterios más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

i. Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados a ellos se reconocen contablemente en función de su periodo de devengo, por aplicación del método de tipo de interés efectivo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se reconocen como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

ii. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Estos ingresos y gastos se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en el momento del desembolso.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Los que responden a un acto singular, cuando se produce el acto que los origina.

iii. Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente cuando se produce la entrega del bien o la prestación del servicio no financiero. Para determinar el importe y el momento del

reconocimiento, se sigue un modelo de cinco pasos: identificación del contrato con el cliente, identificación de las obligaciones separadas del contrato, determinación del precio de la transacción, distribución del precio de la transacción entre las obligaciones identificadas y finalmente registro del ingreso a medida que se satisfacen las obligaciones.

iv. Cobros y pagos diferidos en el tiempo

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

v. Comisiones en la formalización de préstamos

Las comisiones financieras que surgen en la formalización de préstamos, fundamentalmente las comisiones de apertura, estudio e información, son periodificadas y registradas en resultados a lo largo de la vida del préstamo.

t) Garantías financieras

Se consideran garantías financieras los contratos por los que una entidad se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo éste, independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, contrato de seguro o derivado de crédito.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y un crédito en el activo del balance consolidado por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro.

Las garantías financieras, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas, que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado que se han explicado en el apartado g) anterior.

Las provisiones constituidas sobre estas operaciones se encuentran contabilizadas en el epígrafe Provisiones - compromisos y garantías concedidos del pasivo del balance consolidado (véase Nota 25). La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el capítulo Provisiones o reversión de provisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En caso de que sea necesario constituir una provisión específica por garantías financieras, las correspondientes comisiones pendientes de devengo las cuales se encuentran registradas en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Otros pasivos financieros del pasivo del balance consolidado se reclasifican a la correspondiente provisión.

u) Patrimonios gestionados y fondos de inversión y de pensiones gestionados por el Grupo

Los patrimonios gestionados por las sociedades consolidadas que son propiedad de terceros no se incluyen en el balance consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del capítulo Ingresos por comisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados por las sociedades consolidadas no se presentan registrados en el balance consolidado del Grupo, al ser el patrimonio de los mismos propiedad de terceros. Las comisiones devengadas en el ejercicio por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios y depósito de carteras) se encuentran registradas en el capítulo Ingresos por comisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la Nota 2.b.iv se describen los criterios y procedimientos internos para determinar si existe control sobre las entidades estructuradas, entre las que se encuentran los fondos de inversión y los fondos de pensiones.

v) Retribuciones post-empleo

De acuerdo con los convenios colectivos laborales vigentes y otros acuerdos, los bancos españoles integrados en el Grupo y algunas de las restantes entidades consolidadas (nacionales y extranjeras) tienen asumido el compromiso de complementar las prestaciones de los sistemas públicos que correspondan a determinados empleados y a sus derecho habientes en los casos de jubilación, incapacidad permanente o fallecimiento y las atenciones sociales post-empleo.

Los compromisos post-empleo mantenidos por el Grupo con sus empleados se consideran compromisos de aportación definida, cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado (registradas en el capítulo Gastos de personal de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada) a una entidad separada, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores son considerados como compromisos de prestación definida (véase Nota 25).

Planes de aportación definida

Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el capítulo Gastos de personal de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las cuantías pendientes de aportar al cierre de cada ejercicio se registran, por su valor actual, en el epígrafe Provisiones - Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo.

Planes de prestación definida

El Grupo registra en el epígrafe Provisiones - Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo del pasivo del balance consolidado (o en el activo, en el epígrafe Resto de activos, dependiendo del signo de la diferencia) el valor actual de los compromisos post-empleo de prestación definida, netos del valor razonable de los activos del plan.

Se consideran activos del plan aquellos con los cuales se liquidarán directamente las obligaciones y reúnen las siguientes condiciones:

- No son propiedad de las entidades consolidadas, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada al Grupo.
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post- empleo y no pueden retornar a las entidades consolidadas, salvo cuando los activos que quedan en dicho plan son suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o de la entidad relacionadas con las prestaciones de los empleados actuales o pasados o para reembolsar las prestaciones de los empleados ya pagadas por el Grupo.

Si el Grupo puede exigir a las entidades aseguradoras el pago de una parte o de la totalidad del desembolso requerido para cancelar una obligación por prestación definida, resultando prácticamente cierto que dicho asegurador vaya a reembolsar alguno o todos los desembolsos exigidos para cancelar dicha obligación, pero la póliza de seguro no cumple las condiciones para ser un activo del plan, el Grupo registra su derecho al reembolso en el activo del balance consolidado en el capítulo Contratos de seguros vinculados a pensiones que, en los demás aspectos, se trata como un activo del plan.

El Grupo reconocerá en la cuenta de pérdidas y ganancias los siguientes componentes:

- El coste de los servicios del periodo corriente (entendido como el incremento del valor actual de las obligaciones que se origina como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados) se reconoce en el capítulo Gastos de personal.
- El coste de los servicios pasados, que tiene su origen en modificaciones introducidas en las retribuciones post-empleo ya existentes o en la introducción de nuevas prestaciones e incluye el coste de reducciones se reconoce en el capítulo Provisiones o reversión de provisiones.
- Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación el plan se registra en el capítulo Provisiones o reversión de provisiones.
- El interés neto sobre el pasivo (activo) neto de compromisos de prestación definida (entendido como el cambio durante el ejercicio en el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas que surge por el transcurso del tiempo), se reconoce en el capítulo Gastos por intereses (Ingresos por intereses en el caso de resultar un ingreso) de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La reevaluación del pasivo (activo) neto por prestaciones definidas se reconoce en el capítulo de patrimonio Otro resultado global acumulado e incluye:

- Las pérdidas y ganancias actuariales generadas en el ejercicio, que tienen su origen en las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y en los cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
- El rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo (activo) por prestaciones definidas.
- Cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo (activo) por prestaciones definidas.

w) Otras retribuciones a largo plazo

Las otras retribuciones a largo plazo, entendidas como los compromisos asumidos con el personal prejubilado (aquél que ha cesado de prestar sus servicios en la entidad pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a ella hasta que pase a la situación legal de jubilado), los premios de antigüedad, los compromisos por viudedad e invalidez anteriores a la jubilación que dependan de la antigüedad del empleado en la entidad y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido anteriormente para los planes post-empleo de prestaciones definidas, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en el capítulo Provisiones o reversión de provisiones de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (véase Nota 25).

x) Indemnizaciones por despido

Las indemnizaciones por despido se registran cuando se dispone de un plan formal y detallado en el que se identifican las modificaciones fundamentales que se van a realizar, y siempre que se haya comenzado a ejecutar dicho plan o se haya anunciado públicamente sus principales características, o se desprendan hechos objetivos sobre su ejecución.

y) Impuesto sobre beneficios

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades español y por los impuestos de naturaleza similar aplicables a las entidades extranjeras consolidadas se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto cuando sean consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en patrimonio neto, en cuyo supuesto, su correspondiente efecto fiscal se registra en patrimonio (véase Nota 1.b) - Modificación a las NIIF Ciclo 2015-2017.

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula mediante la suma del impuesto corriente que resulta de la aplicación del correspondiente tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio (después

de aplicar las deducciones que fiscalmente son admisibles) y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos que se reconozcan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos incluyen las diferencias temporarias que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables por las diferencias entre el valor en libros de los elementos patrimoniales y sus correspondientes bases fiscales (valor fiscal), así como las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

El capítulo Activos por impuestos incluye el importe de todos los activos de naturaleza fiscal, diferenciándose entre: corrientes (importes a recuperar por impuestos en los próximos doce meses) y diferidos (engloba los importes de los impuestos a recuperar en ejercicios futuros, incluidos los derivados de bases imponibles negativas o de créditos por deducciones o bonificaciones fiscales pendientes de compensar).

El capítulo Pasivos por impuestos incluye el importe de todos los pasivos de naturaleza fiscal, excepto las provisiones por impuestos, que se desglosan en: corrientes (recoge el importe a pagar por el impuesto sobre beneficios relativo a la ganancia fiscal del ejercicio y otros impuestos en los próximos doce meses) y diferidos (comprende el importe de los impuestos sobre beneficios a pagar en ejercicios futuros).

Los pasivos por impuestos diferidos en los casos de diferencias temporarias imponibles asociadas con inversiones en entidades dependientes, asociadas o participaciones en negocios conjuntos, se reconocen excepto cuando el Grupo es capaz de controlar el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revertirá en un futuro previsible. En este sentido, no se han registrado pasivos por impuestos diferidos por importe de 920 millones de euros correspondiente a la tributación que, en su caso, se produciría por las ganancias no distribuidas por algunas filiales holdings del Grupo, de acuerdo con la legislación aplicable en dichas jurisdicciones.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, identificados como diferencias temporarias, sólo se reconocen en el caso de que se considere probable que las entidades consolidadas van a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos y no procedan del reconocimiento inicial (salvo en una combinación de negocios) de otros activos y pasivos en una operación que no afecta ni al resultado fiscal ni al resultado contable. El resto de activos por impuestos diferidos (bases imponibles negativas y deducciones pendientes de compensar) solamente se reconocen en el caso de que se considere probable que las entidades consolidadas vayan a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos.

Los ingresos o gastos registrados directamente en el patrimonio se contabilizan como diferencias temporarias.

Con ocasión del cierre contable se revisan los impuestos diferidos, tanto activos como pasivos, con objeto de comprobar si es necesario efectuar modificaciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

z) Plazos residuales de las operaciones y tipos de interés medios

En la Nota 51 se facilita el detalle de los vencimientos de las partidas que integran los saldos de determinados epígrafes del balance consolidado, así como los tipos de interés medios al cierre del ejercicio.

aa) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado

Se presenta los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto consolidado.

Por tanto, en este estado se presenta:

a. El resultado consolidado del ejercicio.

b. El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos como Otro resultado global acumulado en el patrimonio neto que no se reclasificarán en resultados.

c. El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos en el patrimonio neto que pueden reclasificarse en resultados.

d. El impuesto sobre las ganancias devengado por los conceptos indicados en las letras b) y c) anteriores, salvo para los ajustes en otro resultado global con origen en participaciones en empresas asociadas o negocios conjuntos valoradas por el método de la participación, que se presentan en términos netos.

e. El total de los ingresos y gastos consolidados reconocidos, calculados como la suma de las letras anteriores, mostrando de manera separada el importe atribuido a la entidad dominante y el correspondiente a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).

El estado presenta separadamente las partidas por naturaleza, agrupándolas en aquellas que, de acuerdo con las normas contables de aplicación, no se reclasificarán posteriormente a resultados y aquéllas que se reclasificarán posteriormente a resultados al cumplirse los requisitos que establezcan las correspondientes normas contables.

ab) Estado total de cambios en el patrimonio neto

Se presenta todos los movimientos habidos en el patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos habidos en función de su naturaleza en las siguientes partidas:

a. Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados

financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a la corrección de errores.

b. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de Ingresos y Gastos reconocidos anteriormente indicadas.

c. Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones de capital, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de patrimonio propios, pagos con instrumentos de patrimonio, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

ac) Estado de flujos de efectivo consolidado

En el estado de flujos de efectivo consolidados se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por éstos las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor, cualquiera que sea la cartera en que se clasifiquen.

  El Grupo considera efectivo o equivalentes de efectivo los saldos registrados en el epígrafe Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y Otros depósitos a la vista del balance consolidado.

- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación.

- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

En el ejercicio 2019 el Grupo ha cobrado intereses por importe de 55.269 millones de euros (50.685 millones de euros en el ejercicio 2018) y pagado intereses por importe de 20.671 millones de euros (19.927 millones de euros en el ejercicio 2018).

Asimismo, los dividendos percibidos y entregados por el Grupo se detallan en las Notas 4, 28 y 40, incluyendo los dividendos satisfechos a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).

3. Grupo Santander

a) Banco Santander, S.A. y estructura internacional del Grupo

El crecimiento experimentado por el Grupo en las últimas décadas ha hecho que el banco también actúe, en la práctica, como una entidad tenedora de acciones de las diferentes sociedades que componen el Grupo, siendo los resultados del banco cada vez menos representativos de la evolución y de los resultados del Grupo. Por esta razón, el banco determina en cada ejercicio la cuantía de los dividendos a repartir a sus accionistas en función de los resultados obtenidos a nivel consolidado, teniendo en consideración el mantenimiento de los objetivos de capitalización del Grupo y que la gestión de las operaciones tanto del banco como del resto del Grupo se efectúa en bases consolidadas (con independencia de la imputación a cada sociedad del correspondiente efecto patrimonial).

En el ámbito internacional, los diferentes bancos y las restantes sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos del Grupo están integrados en una estructura formada por distintas sociedades tenedoras de acciones que, en último término, son las titulares de las acciones de los bancos y filiales en el exterior.

Esta estructura, controlada en su totalidad por el banco, tiene como objetivo la optimización estratégica, económico-financiera y fiscal de la organización internacional, pues permite definir las unidades más adecuadas en cada caso a la hora de realizar operaciones de adquisición, venta o participación en otras entidades internacionales, la modalidad de financiación más conveniente respecto de dichas operaciones y el canal más adecuado para la transferencia a España de los beneficios obtenidos por las distintas unidades operativas del Grupo.

En los distintos anexos se facilita información relevante sobre las sociedades del Grupo que consolidan y sobre las valoradas por el método de la participación.

b) Adquisiciones y ventas

A continuación, se resumen las adquisiciones y ventas más representativas de participaciones en el capital de otras entidades, así como otras operaciones societarias relevantes en el Grupo en los tres últimos ejercicios:

i. Acuerdo para la adquisición del 50,1% de Ebury

El 4 de noviembre de 2019 Banco Santander, S.A. anunció una inversión estratégica en Ebury, una de las mejores plataformas de pagos y divisas para pymes, por valor de 350 millones de libras esterlinas (aproximadamente 400 millones de euros). De acuerdo con las condiciones de la operación, Santander adquirirá el 50,1% de Ebury por 350 millones de libras esterlinas, de los que 70 millones de libras esterlinas corresponden a nuevas acciones (aproximadamente 80 millones de euros) para apoyar los planes de la compañía para entrar en nuevos mercados en Latinoamérica y Asia.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo había adquirido una participación en Ebury del 6,4% por un precio de 40 millones de libras esterlinas (aproximadamente 45 millones de euros), estando pendiente el resto de la inversión del cumplimiento de las condiciones suspensivas habituales en este tipo de operaciones, incluyendo la obtención de aprobaciones regulatorias. Se espera que el resto de la inversión se complete en 2020.

ii. Acuerdo con Crédit Agricole S.A. sobre el negocio de depositaria y custodia

El 17 de abril de 2019, Banco Santander, S.A. comunicó que había suscrito un memorándum de entendimiento con Crédit Agricole S.A. con el objetivo de combinar CACEIS y sus filiales (el "Grupo CACEIS"), que está íntegramente participado por Crédit Agricole, S.A., y Santander Securities Services, S.A.U. y sus filiales (el "Grupo S3"), que está íntegramente participado por Banco Santander, S.A.

La operación consiste en la aportación por el Grupo Santander al Grupo CACEIS del 100% del Grupo S3 en España y del 50% del negocio del Grupo S3 en Latinoamérica a cambio de una participación en el Grupo CACEIS del 30,5% de su capital y derechos de voto. El 69,5% restante sigue siendo propiedad de Crédit Agricole, S.A. El negocio en Latinoamérica del Grupo S3 queda bajo el control conjunto del Grupo CACEIS y del Grupo Santander.

El 27 de junio de 2019 tuvo lugar la firma de los contratos finales tras haberse realizado las consultas previas precisas con los órganos de representación de los trabajadores de Credit Agricole, S.A. y el Grupo CACEIS. El cierre de la operación tuvo lugar el pasado 20 de diciembre de 2019 una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias pertinentes.

La operación ha generado una plusvalía neta de impuestos por importe de 693 millones de euros registrada por su importe bruto en el epígrafe Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, de los que 219 millones de euros se corresponden al reconocimiento a valor razonable de la inversión del 49,99% retenida por el Grupo en S3 Latinoamérica. La participación del 30,5% en el Grupo CACEIS se ha registrado en el epígrafe de Inversiones en negocios conjuntos y asociadas - Asociadas del balance consolidado por un importe de 1.010 millones de euros.

iii. Oferta adquisición acciones de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

El 12 de abril de 2019, Banco Santander, S.A. comunicó su intención de formular una oferta de adquisición de todas las acciones de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México ("Santander México") que no eran titularidad del Grupo Santander, representativas de aproximadamente el 25% del capital social de Santander México.

Los accionistas que aceptaron la oferta recibieron 0,337 acciones de nueva emisión de Banco Santander, S.A. por cada acción de Santander México y 1,685 American Depositary Shares (ADS) de Banco Santander, S.A. por cada ADS de Santander México.

La oferta fue aceptada por titulares de acciones representativas del 16,69% del capital social de Santander México, por lo que la participación del Grupo en Santander México ha pasado a ser del 91,65% de su capital social. Para atender el canje, el Banco procedió a emitir, en ejecución del acuerdo adoptado por la junta general extraordinaria celebrada el 23 de julio de 2019, 381.540.640 acciones, lo que representaba, aproximadamente, un 2,35% del capital social del Banco en la fecha de emisión. Dicha operación supuso un incremento de 191 millones de euros en Capital, 1.491 millones de euros en Prima de emisión y una disminución de 670 millones de euros en Reservas y 1.012 millones de euros en Intereses de minoritarios.

iv. Reordenación del negocio de banca seguros, gestión de activos y planes de pensiones en España

El 24 de junio de 2019, Banco Santander, S.A. alcanzó un acuerdo con el Grupo Allianz para terminar la cooperación que Banco Popular Español, S.A. ("Banco Popular") mantenía con el Grupo Allianz en España para la distribución en exclusiva de determinados seguros de vida, seguros generales, instituciones de inversión colectiva (IICs) y planes de pensiones a través de la red de Banco Popular (el "Acuerdo").

La ejecución del Acuerdo ha tenido lugar el 15 de enero de 2020, para el negocio de no vida, y el 31 de enero de 2020 para el resto de negocios, una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias en la primera quincena de 2020. La ejecución del Acuerdo de Terminación ha conllevado el pago por el Banco Santander de una contraprestación total de 859 millones de euros (una vez descontados los dividendos pagados hasta el cierre de la operación).

Está previsto que, sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones suspensivas, el 51% del negocio de seguros de vida-riesgo en poder de Banco Santander y el 51% del nuevo negocio de Seguros Generales procedente de la red de Banco Popular no transmitido a Mapfre (conforme al acuerdo indicado a continuación) sea adquirido por Aegon. No se prevé que estas operaciones vayan a tener un impacto significativo en la cuenta de resultados del Grupo.

Adicionalmente, conforme al acuerdo alcanzado entre Banco Santander y Mapfre de fecha 21 de enero de 2019, el 50,01% del negocio de seguros de automóviles, multirriesgo comercio, multirriesgo pymes y de responsabilidad civil para empresas en toda la red de Banco Santander en España fue adquirido por Mapfre el 25 de junio de 2019 por un importe de 82 millones de euros.

v. Venta de la participación del 49% en WiZink

Una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias pertinentes, el 6 de noviembre de 2018 se materializaron las operaciones relativas al acuerdo alcanzado con entidades gestionadas por Värde Partners, Inc. ("Varde") y con WiZink Bank, S.A. ("WiZink") comunicado por el Grupo el 26 de marzo de 2018 en virtud del cual:

i. Banco Santander vendió a Varde su participación del 49% en WiZink por 1.043 millones de euros, sin impacto significativo en los resultados del Grupo y,

ii. Banco Santander y Santander Totta adquirieron el negocio de tarjetas de crédito y débito comercializadas por Banco Popular en España y Portugal que WiZink había adquirido

en 2014 y 2016. Por esta operación, el Grupo desembolsó un importe total de 681 millones de euros, recibiendo activos netos por valor de 306 millones de euros (principalmente créditos a la clientela por 315 millones de euros), generando la combinación de negocios un fondo de comercio de 375 millones de euros, que es gestionado por los negocios en España.

Con estas operaciones Grupo Santander retomó el negocio de tarjetas de débito y crédito de Banco Popular, lo que ha permitido mejorar la estrategia comercial.

vi. Adquisición del negocio de banca minorista y banca privada de Deutsche Bank Polska S.A.

El 14 de diciembre de 2017 el Grupo comunicó que su filial Santander Bank Polska, S.A. (anteriormente Bank Zachodni WBK S.A.), junto con Banco Santander, S.A., había alcanzado un acuerdo con Deutsche Bank, A.G. para la adquisición (a través de un carve out) del negocio de banca minorista y banca privada de Deutsche Bank Polska, S.A., excluyendo la cartera de hipotecas en moneda extranjera y el negocio de CIB (Corporate & Investment Banking), e incluida la sociedad de gestión de activos denominada DB Securities, S.A. (Polonia).

En noviembre de 2018, una vez recibidas las autorizaciones regulatorias, y siendo aprobada por las Juntas Generales de Accionistas de Santander Bank Polska, S.A. y de Deutsche Bank Polska, S.A, se cerró la adquisición por un importe de 298 millones de euros satisfecho en efectivo y acciones de Santander Bank Polska, S.A. de nueva emisión suscrita en su totalidad por Deutsche Bank, A.G. Como contraprestación se recibió activos netos por valor de 365 millones de euros, principalmente créditos y depósitos a la clientela y entidades de crédito por valor de 4.304 y 4.025 millones, respectivamente, y realizados ajustes de valor negativos por 82 millones de euros (principalmente en el epígrafe de Préstamos y anticipos).

Por la diferencia entre el valor razonable de los activos netos adquiridos y el valor de la transacción se registró un beneficio por importe de 67 millones de euros en el epígrafe de fondo de comercio negativo reconocido en resultados de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo.

vii. Adquisición de Banco Popular Español, S.A.U.

El 7 de junio de 2017 (la fecha de adquisición), el Grupo, como parte de su estrategia de crecimiento en los mercados donde está presente, adquirió el 100% del capital social de Banco Popular Español, S.A.U. ("Banco Popular")(Banco Popular, fusionado con Banco Santander, véase Nota 3.b).v) bajo el marco del esquema de resolución adoptado por la Junta Única de Resolución ("SRB") y ejecutado por el FROB, la autoridad de resolución ejecutiva española, de conformidad con el Reglamento (UE) 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio, la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014 y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

En el marco de la ejecución de dicha resolución:

- La totalidad de las acciones de Banco Popular en circulación al cierre de 7 de junio del 2017 y de las acciones resultantes de la conversión de los instrumentos de capital regulatorio *Additional Tier 1* emitidos por Banco Popular fueron convertidos en reservas indisponibles.
- La totalidad de los instrumentos de capital regulatorio Tier 2 emitidos por Banco Popular fueron convertidos en acciones de Banco Popular de nueva emisión, todas las cuales fueron adquiridas por Banco Santander por un precio de un euro.

La operación fue autorizada por las distintas autoridades regulatorias y de defensa de la competencia en las jurisdicciones que tenía presencia Banco Popular.

De acuerdo con la NIIF 3, el Grupo valoró los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos a valor razonable. El detalle de este valor razonable de los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos en la fecha de la combinación de negocios fue el siguiente:

7 de junio de 2017	Millones de euros
Caja y depósitos en banco centrales	1.861
Activos financieros disponibles para la venta	18.974
Depósitos en entidades de crédito	2.971
Clientela *	82.057
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1.815
Activo intangible *	133
Activo por impuestos *	3.945
Activos no corrientes en venta *	6.531
Resto de activos	6.259
Total Activo	124.546
Depósitos en bancos centrales	28.845
Depósitos de entidades de crédito	14.094
Depósitos de la clientela	62.270
Débitos representados por valores negociables y otros pasivos financieros	12.919
Provisiones***	1.816
Resto de pasivos	4.850
Total Pasivo**	124.794
Valor de los activos / (pasivos) netos	(248)
Coste de la combinación de negocios	—
Fondo de comercio	**248**

* Los principales ajustes de valor razonable fueron los siguientes (en millones de euros):
- Clientela: en la estimación de su valor razonable se han considerado minusvalías por un importe aproximado de 3.239 millones de euros considerando, entre otros, el proceso de venta realizado por el Banco.
- Activos no corrientes en venta: la valoración, considerando el proceso de venta realizado por el Banco, ha supuesto una reducción de valor de 3.806 millones de euros, aproximadamente.
- Activos intangibles: incluye reducciones de valor por importe aproximado de 2.469 millones de euros, recogidos, principalmente, en el epígrafe "Activos intangibles-Fondo de comercio".
- Activos por impuestos: corresponde, principalmente, a la reducción de valor de bases imponibles negativas y deducciones por un importe aproximado de 1.711 millones de euros.

** Después del análisis y de la conversión de la deuda subordinada, la mejor estimación disponible es que no existe un impacto significativo entre el valor razonable y el valor contabilizado de los pasivos financieros.

*** Como consecuencia de la resolución de Banco Popular S.A.U se incluye el coste estimado de 680 millones de euros por potenciales compensaciones a los accionistas de Banco Popular S.A.U., de los que 535 millones de euros se han aplicado a la acción de fidelización.

El Grupo, durante 2018, cerró el ejercicio de evaluación de los activos adquiridos y pasivos asumidos a valor razonable, sin ninguna modificación respecto a lo registrado en 2017.

viii. Acuerdo de venta del negocio inmobiliario de Banco Popular S.A.U.

En relación con los negocios inmobiliarios de Banco Popular S.A.U., ("Banco Popular") con fecha 8 de agosto de 2017 Banco Santander, S.A. comunicó el acuerdo con un fondo de Blackstone en virtud del cual aquel adquiría el 51%, y por tanto el control, del citado negocio inmobiliario, integrado por una cartera de inmuebles adjudicados, sociedades tenedoras de activos inmobiliarios, créditos dudosos procedentes del sector y otros activos relacionados con esta actividad de Banco Popular y sus filiales (incluyendo activos fiscales diferidos) registrados a ciertas fechas concretas (31 de marzo o 30 de abril de 2017).

La firma se produjo una vez que la Comisión Europea autorizó, sin imponer restricciones, la adquisición de Banco Popular Español, S.A.U. por Banco Santander, S.A. a los efectos del derecho de la competencia. El Grupo cerró su ejercicio de valoración de los activos y pasivos asumidos a valor razonable durante 2018 sin modificación con respecto a lo registrado en el cierre de 2017.

Una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias necesarias, la operación se cerró el 22 de marzo de 2018. La misma consistió en la creación de varias sociedades, siendo la matriz Project Quasar Investments 2017, S.L., en la que Banco Santander, S.A. mantiene el 49% del capital social y Blackstone el restante 51%, y a la que Banco Popular y algunas filiales traspasaron el negocio constituido por los activos señalados y su participación en el capital de Aliseda Servicios de Gestión Inmobiliaria, S.L. El precio atribuido a los activos aportados fue de aproximadamente 10.000 millones de euros, financiando aproximadamente el 70% del precio del vehículo con deuda bancaria. Tras la aportación al vehículo por parte de sus accionistas de la liquidez necesaria para el funcionamiento del negocio, el 49% en el capital de la misma se registró en el balance consolidado del Grupo por 1.701 millones de euros, en el epígrafe de Inversiones en negocios conjuntos y asociadas - entidades asociadas, sin que la operación tuviese un impacto en la cuenta de resultados del Grupo.

ix. Fusión por absorción de Banco Santander, S.A. con Banco Popular Español, S.A.U.

Con fecha 23 de abril de 2018 los consejos de administración de Banco Santander y Banco Popular Español acordaron aprobar y suscribir el proyecto de fusión por absorción de esta última por parte de la primera.

El 28 de septiembre de 2018 quedó inscrita en el Registro Mercantil de Cantabria la escritura de fusión por absorción de Banco Popular Español, S.A.U. por Banco Santander, S.A. Tras dicha fusión, Banco Santander adquirió, por sucesión universal, la totalidad de los derechos y obligaciones de Banco Popular, incluyendo los que fueron adquiridos de Banco Pastor y de Popular Banca Privada, en virtud de la fusión de estas últimas con Banco Popular que también fue aprobada por los respectivos consejos el 24 de abril de 2018. Esta operación no tuvo impacto en la cuenta de resultados del Grupo.

x. Acuerdo en relación a Santander Asset Management

a) Adquisición del 50% de SAM Investment Holdings Limited

El 16 de noviembre de 2016, tras el abandono acordado el 27 de julio de 2016 con el Grupo Unicredit del proyecto de integración de Santander Asset Management y Pioneer Investments, el Grupo comunicó que había alcanzado un acuerdo con Warburg Pincus ("WP") y General Atlantic ("GA") en virtud del cual Santander adquirió el 22 de diciembre de 2017 a esas entidades su participación del 50% en SAM Investment Holdings Limited.

El Grupo desembolsó un importe total de 545 millones de euros y asumió una financiación de 439 millones de euros, generándose en la combinación de negocios un fondo de comercio de 1.173 millones de euros y 320 millones de euros de "Activos intangibles - contratos y relaciones con clientes" identificados en la asignación preliminar del precio, sin existir otros ajustes de valor a los activos netos del negocio. Asimismo, la valoración a mercado de la participación previa mantenida no tuvo impacto material en la cuenta de resultados del Grupo.

Considerando que la actividad principal del negocio es la gestión de activos, el grueso de la misma se registra fuera de balance. Los principales activos netos adquiridos, adicionales a los activos intangibles previamente mencionados fueron depósitos netos en entidades de crédito (181 millones de euros) y activos fiscales netos (176 millones de euros). Dada su naturaleza, el valor razonable de los mismos no difiere del valor contable registrado en libros de las compañías.

El Grupo cerró su ejercicio de valoración de los activos y pasivos asumidos a valor razonable durante el ejercicio 2018 sin modificación con respecto a lo registrado en el cierre de 2017.

b) Venta participación Allfunds Bank, S.A.

Como parte de la operación de adquisición del 50% de SAM Investment Holdings Limited que no era propiedad del Grupo, Santander, WP y GA acordaron explorar distintas alternativas para la venta de su participación en Allfunds Bank, S.A. ("Allfunds Bank"), incluyendo una posible venta o una salida a bolsa. En este sentido, el 7 de marzo de 2017 el Banco anunció que junto con sus socios en Allfunds Bank había alcanzado un acuerdo para la venta del 100% de Allfunds Bank a fondos afiliados con Hellman & Friedman, un fondo de capital riesgo líder, y GIC, el fondo soberano de Singapur.

El 21 de noviembre de 2017 el Grupo comunicó que había cerrado la venta por el Banco y sus socios del 100% del capital de Allfunds Bank, obteniendo por la venta de su participación del 25% en Allfunds Bank un importe de 501 millones de euros, lo que supuso una plusvalía neta de impuestos de 297 millones de euros, que se recogió por su importe bruto en el epígrafe Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas.

xi. Adquisición de la participación de DDFS LLC en Santander Consumer USA Holdings Inc. (SCUSA)

El 2 de julio de 2015 el Grupo comunicó que había alcanzado un acuerdo para comprar la participación del 9,65% que DDFS LLC mantenía en SCUSA.

El 15 de noviembre de 2017, tras haberse acordado unas modificaciones al acuerdo original y haberse obtenido las autorizaciones regulatorias pertinentes, el Grupo completó la adquisición del citado 9,65% de acciones de SCUSA por un importe total de 942 millones de dólares (800 millones de euros), que supuso una disminución de 492 millones de euros en el saldo de intereses minoritarios y una reducción en el epígrafe de Otras reservas por importe de 307 millones de euros.

c) Entidades off-shore

De acuerdo a la normativa española vigente (Real Decreto 1080/1991 de 5 de julio), Santander tiene entidades en 4 territorios off-shore: Jersey, Guernsey, Isla de Man e Islas Cayman. Santander tiene 3 filiales y 4 sucursales en estos territorios. Santander tiene otras 4 filiales en territorios off-shore, de las cuales tres son residentes fiscales en Reino Unido y una residente fiscal en España, a cuyo régimen tributario se someten.

I) Filiales en territorios off-shore.

A la fecha, el Grupo tiene 3 filiales residentes en territorios off-shore, dos en Jersey, Whitewick Limited (en liquidación) y Abbey National International Limited, y una en la Isla de Man, ALIL Services Limited (se espera su liquidación en 2020). Estas sociedades han contribuido en 2019 a los beneficios consolidados del Grupo con un resultado muy inmaterial. Durante el ejercicio 2019 se ha liquidado una filial residente en Jersey.

II) Sucursales off-shore.

Además, el Grupo tiene 4 sucursales operativas *off-shore*: 2 en las Islas Cayman, 1 en Isla de Man y 1 en Jersey. Estas sucursales dependen de e integran su balance y cuenta de resultados con sus matrices extranjeras. Asimismo, tributan con sus correspondientes matrices (las de Islas Cayman, 1 en Brasil y otra en EEUU) o en los territorios donde se encuentran (Jersey e Isla de Man dependientes de Reino Unido).

Las citadas entidades de los apartados I y II cuentan con un total de 135 empleados a diciembre de 2019.

III) Filiales en territorios off-shore que son residentes fiscales en Reino Unido y España.

Como se ha indicado, el Grupo tiene también 4 filiales constituidas en estos territorios que no tienen la consideración de entidades off-shore, al ser 3 de ellas residentes a efectos fiscales en Reino Unido y, por lo tanto, estar sujetas a la legislación fiscal del Reino Unido durante el ejercicio y operar exclusivamente desde este país (se espera la liquidación de una de ellas en 2020). Por su parte, desde abril de 2018, la cuarta filial dejó de ser residente a efectos fiscales en Reino Unido para pasar a ser residente fiscal en España.

IV) Otras inversiones off-shore.

El Grupo gestiona desde Brasil una "*segregated portfolio company*" llamada Santander Brazil Global Investment Fund SPC en las Islas Cayman, y gestiona desde Reino Unido una *"protected cell company*" en Guernsey denominada Guaranteed Investment Products 1 PCC Limited. Asimismo, el Grupo participa directa o indirectamente en un número reducido de inversiones de escasa cuantía en entidades con residencia en las Islas Cayman, como las participaciones minoritarias a través de una filial en Reino Unido.

OCDE.

El Grupo no tiene presencia en territorios no cooperadores en material fiscal detallados por la OCDE en julio de 2019. En este sentido cabe destacar que Jersey, Guernsey, Isla de Man e Islas Cayman cumplen con los estándares de la OCDE en materia de transparencia e intercambio de información con fines fiscales.

Unión Europea.

En diciembre de 2017, la Comisión Europea publicó una serie de listas de jurisdicciones no cooperativas en materia fiscal (en las que no figura ningún estado miembro de la Unión Europea): la lista negra, la lista gris y una serie de territorios en período de gracia. Desde entonces, la Comisión Europea ha ido actualizando dichas listas.

Tras la última actualización de febrero de 2020, la lista negra de la Comisión Europea está integrada por 12 jurisdicciones en las que el Grupo solo tiene presencia en Islas Cayman, territorio también considerado off-shore según la legislación española, y una sociedad sin actividad y en proceso de venta en Panamá. Por el contrario, el Grupo no tiene presencia en ninguna de las 13 jurisdicciones que componen la lista gris que se han comprometido, de forma considerada como suficiente, a corregir sus marcos legales para alinearlos con los estándares internacionales y cuya implementación será supervisada por la UE.

El Grupo tiene establecidos los procedimientos y controles adecuados (gestión del riesgo, planes de inspección, comprobación y revisión de informes periódicos) para evitar la existencia de riesgos reputacionales, fiscales y legales en estas entidades. Asimismo, el Grupo mantiene la política de reducir el número de estas unidades.

Adicionalmente, las cuentas anuales de las unidades off-shore del Grupo son auditadas por firmas miembros de PwC (PricewaterhouseCoopers) en 2019, 2018 y 2017.

4. Distribución de resultados del Banco, sistema de retribución a los accionistas y beneficio por acción

a) Distribución de resultados del Banco y sistema de retribución a los accionistas

La propuesta de distribución del beneficio neto del Banco del presente ejercicio con cargo a los resultados del ejercicio 2019, que el consejo de administración someterá a la junta general de accionistas para su aprobación es la siguiente:

Millones de euros	
Dividendo distribuido a 31 de diciembre*	1.662
Dividendo complementario (incluye en su caso, dividendo efectivo de accionistas que optan por recibir efectivo en *scrip dividend*)**	1.761
	3.423
A reservas voluntarias	107
Beneficio neto del ejercicio	**3.530**

* Registrados en el epígrafe Fondos propios - Dividendos a cuenta.
** Asumiendo un % de solicitudes de efectivo del 20%.

Desde este ejercicio 2019, los accionistas del banco han recibido el dividiendo en dos pagos, en lugar de los cuatro percibidos en años anteriores.

El 24 de septiembre de 2019, el consejo de administración del Banco aprobó el primer dividendo con cargo a los beneficios de 2019 por importe de 1.662 millones de euros (0,10 euros por acción), que se abonó íntegramente en efectivo el 1 de noviembre de 2019.

La retribución total por acción con cargo al ejercicio 2019 que el consejo de administración propone a la junta general de accionistas es de 0,23 euros.

b) Beneficio por acción en actividades ordinarias e interrumpidas

i. Beneficio básico por acción

El beneficio básico por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido al Grupo en un periodo, ajustado por el importe después de impuestos correspondiente a la retribución registrada en patrimonio de las participaciones preferentes contingentemente convertibles (véase Nota 23) y de las obligaciones perpetuas contingentemente amortizables, en su caso, entre el número medio ponderado de las acciones en circulación durante ese periodo, excluido el número medio de las acciones propias mantenidas a lo largo del mismo.

De acuerdo con ello:

	2019	2018	2017
Resultado atribuido a los propietarios de la dominante (millones de euros)	6.515	7.810	6.619
Retribución de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) (millones de euros) (Nota 23)	(595)	(560)	(395)
	5.920	7.250	6.224
Del que:			
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas (neto de minoritarios)	—	—	—
Resultado de la actividad ordinaria (neto de minoritarios y retribución de PPCC) (millones de euros)	*5.920*	*7.250*	*6.224*
Número medio ponderado de acciones en circulación	16.348.415.883	16.150.090.739	15.394.458.789
Número ajustado de acciones	16.348.415.883	16.150.090.739	15.394.458.789
Beneficio básico por acción (euros)	**0,362**	**0,449**	**0,404**
Beneficio básico por acción de actividades interrumpidas (euros)	**0,000**	**0,000**	**0,000**
Beneficio básico por acción de actividades continuadas (euros)	**0,362**	**0,449**	**0,404**

ii. Beneficio diluido por acción

El beneficio diluido por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido al Grupo en un periodo, ajustado por el importe después de impuestos correspondiente a la retribución registrada en el patrimonio de las participaciones preferentes contingentemente convertibles (véase Nota 23), y de las obligaciones perpetuas contingentemente amortizables, en su caso, entre el número medio ponderado de las acciones en circulación durante ese periodo, excluido el número medio de las acciones propias, y ajustados por todos los efectos dilutivos inherentes a las acciones ordinarias potenciales (opciones sobre acciones y deuda convertible).

De esta manera, el beneficio diluido por acción se ha determinado de la siguiente forma:

	2019	2018	2017
Resultado atribuido a los propietarios de la dominante (millones de euros)	6.515	7.810	6.619
Retribución de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) (millones de euros) (Nota 23)	(595)	(560)	(395)
	5.920	7.250	6.224
Del que:			
Resultado de actividades interrumpidas (neto de minoritarios) (millones de euros)	—	—	—
Resultado de la actividad ordinaria (neto de minoritarios y retribución PPPC) (millones de euros)	*5.920*	*7.250*	*6.224*
Número medio ponderado de acciones en circulación	16.348.415.883	16.150.090.739	15.394.458.789
Efecto dilutivo de Derechos sobre opciones/acciones	35.891.644	42.873.078	50.962.887
Número ajustado de acciones	16.384.307.527	16.192.963.817	15.445.421.676
Beneficio diluido por acción (euros)	**0,361**	**0,448**	**0,403**
Beneficio diluido por acción de actividades interrumpidas (euros)	**0,000**	**0,000**	**0,000**
Beneficio diluido por acción de actividades continuadas (euros)	**0,361**	**0,448**	**0,403**

5. Retribuciones y otras prestaciones al consejo de administración del banco y a la alta dirección

Los siguientes apartados de esta Nota recogen información, tanto cualitativa como cuantitativa, de las retribuciones de los miembros del consejo de administración -tanto ejecutivos como no ejecutivos- y de la alta dirección correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

a) Retribuciones al consejo de administración

i. Atenciones estatutarias

La junta general de 22 de marzo de 2013 aprobó modificar los estatutos, de forma que la retribución de los consejeros por su condición de tales pasó a consistir en una cantidad fija anual determinada por la junta general. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la junta no acuerde su modificación, si bien el consejo puede reducir su importe en los años en que así lo estime justificado. La retribución establecida por la junta para el ejercicio 2019 fue de 6 millones de euros (misma cantidad que para el ejercicio 2018) con dos componentes: (a) asignación anual y (b) dietas de asistencia.

La determinación concreta del importe que corresponde a cada uno de los consejeros por los conceptos anteriores se establece por el consejo de administración. A tal efecto, se tienen en cuenta los cargos desempeñados por cada consejero en el propio órgano colegiado, su pertenencia y asistencia al consejo y a las distintas comisiones y, en su caso, otras circunstancias objetivas valoradas por el consejo.

El importe total devengado por el consejo en 2019 en concepto de atenciones estatutarias ha ascendido a 4,9 millones de euros (4,6 millones de euros en 2018).

Asignación anual

Los importes percibidos individualmente por los consejeros durante los ejercicios 2019 y 2018, en función de los cargos desempeñados en el consejo y por su pertenencia a las distintas comisiones del mismo, han sido los siguientes:

Importe en euros por consejero	2019	2018
Miembros del consejo de administración	90.000	90.000
Miembros de la comisión ejecutiva	170.000	170.000
Miembros de la comisión de auditoría	40.000	40.000
Miembros de la comisión de nombramientos	25.000	25.000
Miembros de la comisión de retribuciones	25.000	25.000
Miembros de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	40.000	40.000
Miembros de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	15.000	15.000
Presidente de la comisión de auditoría	70.000	70.000
Presidente de la comisión de nombramientos	50.000	50.000
Presidente de la comisión de retribuciones	50.000	50.000
Presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	70.000	70.000
Presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	50.000	50.000
Consejero coordinador	110.000	110.000
Vicepresidentes no ejecutivos	30.000	30.000

* Mr. Bruce Carnegie-Brown, atendiendo a los cargos desempeñados en el consejo y sus comisiones, en particular como presidente de las comisiones de nombramientos y de retribuciones y como consejero coordinador, y el tiempo y dedicación requeridos para desempeñar adecuadamente tales cargos, tiene asignada una retribución anual total mínima de 700.000 euros desde 2015, incluyendo la asignación anual por los conceptos que le corresponden de los anteriormente indicados y las dietas de asistencia.

Dietas de asistencia

Los consejeros perciben dietas por su asistencia como presentes a las reuniones del consejo de administración y de sus comisiones, excluida la comisión ejecutiva, ya que no existen dietas de asistencia para esta comisión.

Por acuerdo del consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, la cuantía de las dietas de asistencia aplicables a las reuniones del consejo y de sus comisiones - excluida, como se ha indicado, la comisión ejecutiva - son las siguientes:

Dietas de asistencia por reunión	2019	2018
Consejo de administración	2.600	2.600
Comisión de auditoría y comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	1.700	1.700
Demás comisiones (excluida la comisión ejecutiva)	1.500	1.500

ii. Retribuciones salariales

Las retribuciones salariales son percibidas por los consejeros ejecutivos. De acuerdo con la política, aprobada por la junta de accionistas, se componen de una retribución fija (salario anual) y una variable, compuesta por un único incentivo, el denominado plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales, que establece el siguiente esquema de pagos:

- El 40% del importe de retribución variable, que es determinado al cierre del ejercicio en función del cumplimiento de los objetivos fijados, se abona de forma inmediata.
- El 60% restante queda diferido durante cinco años, para su abono, en su caso, por quintas partes, siempre que se den las condiciones de permanencia en el Grupo y de no concurrencia de las clausulas *malus*, sujeto a objetivos a largo plazo y atendiendo al siguiente esquema de devengo:
  - El devengo de las partes primera y segunda (abono en 2021 y 2022) está sujeto a la no concurrencia de cláusulas *malus*.
  - El devengo de las partes tercera, cuarta y quinta (abono, en su caso, en 2023, 2024 y 2025) se vincula además al cumplimiento de determinados objetivos referidos al periodo 2019-2021 y a las métricas y escalas asociadas a tales objetivos. El cumplimiento de los objetivos anteriores determina el porcentaje a pagar del importe diferido en estas tres anualidades que, en consecuencia, podría no cobrarse, y, siendo el máximo el importe determinado al cierre del ejercicio 2019 al fijar la retribución variable total.
- Igualmente, de conformidad con la normativa de remuneraciones vigente, los importes ya abonados estarán sujetos a su posible recuperación (clawback) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previsto en la política vigente en cada momento.

Cada pago de la parte de abono inmediato (o corto plazo) y de la diferida, esté o no vinculada a objetivos a largo plazo se realiza un 50% en efectivo y el restante 50% en acciones Santander.

iii. Detalle individualizado

A continuación se indica el detalle individualizado, por consejero del Banco, de las retribuciones a corto plazo (inmediatas) y diferidas (no sujetas a objetivos a largo plazo) correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

Miles de euros

	2019																	2018
	Atenciones estatutarias								Retribuciones salariales a corto plazo y diferida (sin objetivos a largo plazo) de los consejeros ejecutivos									
	Asignación anual									Variable abono inmediato		Variable diferido						
	Consejo[H]	Comisión ejecutiva	Comisión de auditoría	Comisión de nombramientos	Comisión de retribuciones	Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	Comisión de Banca responsable, sostenibilidad y cultura	Dietas del consejo y comisiones	Fijas	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones	Total	Aportación a planes de pensiones	Otras retribuciones[I]	Total	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	90	170	—	—	—	—	15	59	3.176	1.302	1.302	781	781	7.342	1.145	1.132	9.953	10.483
D. José Antonio Álvarez Álvarez	90	170	—	—	—	—	—	53	2.541	870	870	522	522	5.325	858	1.774	8.270	8.645
Mr Bruce Carnegie-Brown	393	170	—	25	25	—	—	87	-	—	—	—	—	—	—	—	700	732
D. Rodrigo Echenique Gordillo[X]	90	57	—	17	—	—	—	56	600	400	400	240	240	1.880	—	2.775	4.875	4.830
D. Guillermo de la Dehesa Romero	90	170	—	25	25	—	—	89	-	—	—	—	—	—	—	—	399	441
Ms Homaira Akbari	90	—	40	—	—	—	15	81	-	—	—	—	—	—	—	—	226	199
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	90	170	—	—	25	40	15	93	-	—	—	—	—	—	—	91	524	513
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea[B]	90	—	—	—	—	—	—	47	-	—	—	—	—	—	—	—	137	121
D.ª Sol Daurella Comadrán	90	—	—	25	25	—	15	85	-	—	—	—	—	—	—	—	240	215
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	90	—	—	4	—	40	15	79	-	—	—	—	—	—	—	—	228	196
D.ª Belén Romana García	160	170	40	—	—	40	15	100	-	—	—	—	—	—	—	—	525	414
D. Ramiro Mato García-Ansorena	140	170	40	—	—	40	15	95	-	—	—	—	—	—	—	—	500	450
D. Álvaro Cardoso de Souza[C]	160	—	—	—	—	40	15	61	-	—	—	—	—	—	—	—	276	148
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro[D]	41	—	8	—	4	—	—	33	-	—	—	—	—	—	—	—	86	—
Ms Pamela Ann Walkden[E]	16	—	7	—	—	—	—	11	-	—	—	—	—	—	—	—	34	—
D. Carlos Fernández González[F]	74	—	33	21	21	—	—	65	-	—	—	—	—	—	—	—	214	266
D. Juan Miguel Villar Mir[G]	—	—	—	—	—	—	—	—	-	—	—	—	—	—	—	—	—	108
Total 2019	**1.794**	**1.247**	**168**	**117**	**125**	**200**	**120**	**1.094**	**6.317**	**2.572**	**2.572**	**1.543**	**1.543**	**14.547**	**2.003**	**5.772**	**27.187**	**-**
Total 2018	**1.763**	**1.275**	**160**	**113**	**125**	**247**	**61**	**872**	**7.517**	**3.254**	**3.254**	**1.952**	**1.952**	**17.929**	**2.284**	**2.932**	**-**	**27.761**

A. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019.
B. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.
C. Consejero desde el 1 de abril de 2018
D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.
E. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.
F. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.
G. Cesó como consejero el 1 de enero de 2019
H. Incluye la retribución por presidencia de las comisiones y otros cargos
I Incluye, entre otros, los costes de seguro médico y de vida soportados por el Grupo relacionados con los directores del Banco, así como un suplemento fijo aprobado como parte de la transformación de los sistemas de beneficios de los Consejeros Ejecutivos Dª. Ana Botín y D. José Antonio Álvarez

Por otra parte, a continuación se indica el detalle individualizado de las retribuciones salariales vinculadas a objetivos plurianuales de los consejeros ejecutivos, cuya percepción solo se producirá si se dan las condiciones de permanencia en el Grupo, no concurrencia de las cláusulas *malus* y el cumplimiento de los objetivos definidos (o, en su caso, de los umbrales mínimos de estos, con la consiguiente reducción del importe acordado a final de ejercicio) en los términos descritos en la Nota 47.

Miles de euros

	2019			2018
	Retribuciones salariales vinculadas a objetivos a largo plazo[1]			
	En efectivo	En acciones	Total	Total
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	821	821	1.642	1.864
D. José Antonio Álvarez Álvarez	548	548	1.096	1.246
D. Rodrigo Echenique Gordillo	252	252	504	990
Total	**1.621**	**1.621**	**3.242**	**4.100**

1. Corresponde al valor razonable del importe máximo a percibir en un total de 3 años: 2023, 2024 y 2025, sujeto a la permanencia, con las excepciones previstas, y a la no concurrencia de cláusulas malus y el cumplimiento de los objetivos definidos.

El valor razonable se ha estimado, en la fecha de concesión, con base en el informe de valoración de un experto independiente, Willis Towers Watson. En función del diseño del plan para 2019 y de los niveles de consecución de planes similares en entidades comparables, el experto concluye que el rango razonable para estimar el coeficiente de logro inicial está en torno a un 60% - 80%, por lo que se ha considerado que el valor razonable es el 70% del máximo (véase Nota 47).

En el apartado e) de esta Nota se incluye información sobre las acciones entregadas que traen causa de los sistemas de retribución diferida de ejercicios anteriores cuyas condiciones para la entrega se han cumplido durante los correspondientes ejercicios, así como del número máximo de acciones a recibir en ejercicios futuros asociados a los planes de retribución variable de 2019 y 2018 anteriormente indicados.

b) Retribuciones a los miembros del consejo derivadas de la representación del Banco

Por acuerdo de la comisión ejecutiva, todas las retribuciones percibidas por aquellos consejeros del Banco que le representen en los consejos de Administración de compañías cotizadas en las que participa el Banco, que sean con cargo a las mismas y que correspondan a nombramientos acordados a partir del 18 de marzo de 2002 lo son en beneficio del Grupo. Los consejeros ejecutivos del Banco no percibieron retribuciones derivadas de este tipo de representaciones en 2019 y 2018.

Por otro lado, D. Álvaro Cardoso de Souza, en su condición de Presidente no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A. ha recibido en 2019 una retribución de 1.752 miles de reales brasileños (397 miles de euros), y D. Rodrigo Echenique, como Presidente del consejo de la unidad de negocio Santander España ha recibido una retribución de 666 miles de euros por el periodo del 1 de mayo de 2019 a 31 de diciembre de 2019.

c) Prestaciones post-empleo y otras prestaciones a largo plazo

En el año 2012, los contratos de los consejeros ejecutivos (y de otros miembros de la alta dirección del Banco) con compromisos de pensiones de prestación definida se modificaron para transformar estos compromisos en un sistema de aportación definida, que cubre las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento. A partir de ese momento, el Banco realiza anualmente aportaciones al sistema de previsión en beneficio de los consejeros ejecutivos, salvo para D. Rodrigo Echenique. El nuevo sistema otorga a los consejeros ejecutivos el derecho a recibir prestaciones al jubilarse, independientemente de si están en activo o no en el Banco en ese momento, basándose en las aportaciones al sistema, y sustituye su derecho anterior a percibir un complemento a la pensión en caso de jubilación. En caso de prejubilación y hasta la fecha de jubilación, los consejeros ejecutivos, salvo D. Rodrigo Echenique, tienen derecho a recibir una asignación anual.

El saldo inicial que correspondió a cada uno de los consejeros ejecutivos en el nuevo sistema de previsión de aportación definida fue el correspondiente al valor de mercado de los activos en que estaban materializadas las provisiones correspondientes a las respectivas obligaciones devengadas en la fecha de transformación de los antiguos compromisos por pensiones en el nuevo sistema de previsión.

El Banco realiza anualmente desde 2013 aportaciones al sistema de previsión en beneficio de los consejeros ejecutivos y altos directivos, en proporción a sus respectivas bases pensionables, hasta que aquellos abandonen el Grupo, o hasta su jubilación en el Grupo, fallecimiento o invalidez (incluyendo, en su caso, durante la prejubilación).

El contrato de D. Rodrigo Echenique no preveía obligación alguna a cargo de Banco Santander, S.A. en materia de previsión, sin perjuicio de los derechos por pensiones que correspondían al Sr. Echenique antes de su designación como consejero ejecutivo.

El sistema de previsión señalado está externalizado con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A. y los derechos económicos de los consejeros antes indicados bajo el mismo les corresponden con independencia de que estén o no en activo en el Banco en el momento de su jubilación, fallecimiento o invalidez.

En aplicación de lo previsto en la normativa de remuneraciones, las aportaciones realizadas que se calculan sobre retribuciones variables están sujetas al régimen de beneficios discrecionales de pensión. Bajo este régimen, estas aportaciones están sujetas a cláusulas *malus y clawback* según la política vigente en cada momento y durante el mismo periodo en el que se difiera la retribución variable. Asimismo, deberán invertirse en acciones del Banco durante un periodo de cinco años a contar desde que se produzca el cese de los consejeros ejecutivos en el Grupo, sea o no como consecuencia de la jubilación. Transcurrido ese plazo, el importe invertido en acciones volverá a invertirse junto con el resto del saldo

acumulado del consejero ejecutivo, o se le abonará a él o a sus beneficiarios si se hubiese producido alguna contingencia cubierta por el sistema de previsión.

Hasta marzo de 2018, el sistema incluía un régimen de previsión complementaria por los supuestos de fallecimiento (viudedad y orfandad) o incapacidad permanente previsto en los contratos de Dª. Ana Botín y D. José Antonio Álvarez.

Conforme a lo previsto en la política de retribuciones de consejeros aprobada el 23 de marzo de 2018 en la junta general de accionistas, el sistema se modificó con el objetivo de:

- Alinear las aportaciones anuales con las prácticas de entidades comparables
- Reducir el riesgo de obligaciones futuras al eliminar las prestaciones complementarias en caso de fallecimiento (viudedad y orfandad) e incapacidad permanente de los consejeros en activo.
- No incrementar los costes para el Banco.

Los cambios en el sistema fueron los siguientes:

- Se han reducido las aportaciones a pensiones a un 22% de la base pensionable, aumentando el salario bruto anual y la retribución variable de referencia en el importe correspondiente, pero sin que se incremente el coste total para el banco (la base pensionable a efectos de las aportaciones anuales para los consejeros ejecutivos que participan en el sistema de previsión es la suma de su retribución fija más el 30% de la media de sus tres últimas retribuciones variables -o, en caso de prejubilación de D. José Antonio Álvarez, su retribución fija como director general-).
- Se han eliminado las prestaciones complementarias de fallecimiento e invalidez a partir del 1 de abril de 2018, abonándose un complemento a la retribución fija incluido en el concepto de otras retribuciones en el apartado a.iii de esta Nota).
- El capital asegurado del seguro de vida y accidentes se ha incrementado.

A continuación, se muestran las dotaciones efectuadas durante los ejercicios 2019 y 2018 en concepto de pensiones por jubilación y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente:

Miles de euros

	2019	2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.145	1.234
D. José Antonio Álvarez Álvarez	858	1.050
	2.003	**2.284**

A continuación, se indica el saldo a 31 de diciembre de 2019 y 2018 correspondiente a cada uno de los consejeros ejecutivos en el sistema de previsión:

Miles de euros

	2019	2018
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea[1]	48.104	46.093
D. José Antonio Álvarez Álvarez	17.404	16.630
D. Rodrigo Echenique Gordillo[2]	13.268	13.614
	78.776	**76.337**

1. Incluye los importes correspondientes al periodo de prestación de servicios en Banesto, externalizados con otra aseguradora.
2. D. Rodrigo Echenique no ha participado en el sistema de previsión en régimen de aportación definida descrito en los párrafos anteriores. No obstante, al haber sido consejero ejecutivo hasta el 30 de abril de 2019 y a efectos informativos se incluyen este año en el cuadro los derechos que le correspondían con anterioridad a su designación como tal. Los pagos que se le realizaron durante 2019 correspondientes a su participación en este plan ascendieron a 0,9 millones de euros (0,9 millones de euros en 2018).

d) Seguros

El Grupo tiene contratados seguros de vida a favor de los consejeros del Banco y que tendrán derecho a percibir en caso de que se declare su invalidez, o sus herederos en caso de fallecimiento. Las primas pagadas por el Grupo se incluyen en la columna Otras retribuciones del cuadro mostrado en el apartado a.iii de esta Nota. Asimismo, el siguiente cuadro proporciona información sobre el capital asegurado con respecto a los consejeros ejecutivos del Banco:

Capital asegurado

Miles de euros

	2019	2018
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	22.475	22.710
D. José Antonio Álvarez Álvarez	19.373	19.694
D. Rodrigo Echenique Gordillo	5.400	5.400
Total	**47.248**	**47.804**

El capital asegurado se modificó en 2018 para Dª. Ana Botín y D. José Antonio Álvarez en relación con la modificación del sistema de pensiones indicada en el apartado c) de esta Nota, y que ha incluido la eliminación del sistema complementario de pensiones en las contingencias de fallecimiento (viudedad y orfandad) e invalidez y el aumento del capital asegurado de vida y pensiones

Durante los ejercicios 2019 y 2018 el Grupo ha desembolsado un importe total de 11,6 y 10,1 millones de euros, respectivamente, en concepto de primas de seguros de responsabilidad civil. Estas primas corresponden a varias pólizas de seguros de responsabilidad civil que cubren, entre otros, a los consejeros, altos directivos y otros directivos y empleados del Grupo y al propio Banco y a sus filiales, ante determinadas clases de potenciales reclamaciones, sin que resulte posible desglosar o individualizar el importe que corresponde a consejeros y altos directivos.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen compromisos de seguros de vida con otros consejeros a cargo del Grupo.

e) Descripción de sistemas de retribución variable diferida

A continuación, se incluye información del número máximo de acciones que corresponde a cada uno de los consejeros ejecutivos al inicio y cierre de los ejercicios 2019 y 2018, por su participación en los distintos sistemas de retribución variable diferida mediante los que se instrumentaron parte de sus retribuciones variables relativas tanto al ejercicio 2019 como a ejercicios anteriores, así como las entregas, en acciones o efectivo, realizadas durante 2019 y 2018 a los mismos una vez cumplidas las condiciones para su percepción (véase Nota 47):

i) Plan de retribución variable diferida y condicionada

Desde 2011 hasta 2015, los bonos correspondientes a los consejeros ejecutivos y de determinados directivos (incluida la alta dirección) y empleados que asumen riesgos, que ejercen funciones de control o que perciban una remuneración global que los incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y empleados que asumen riesgos (todos ellos denominados como el colectivo identificado) han sido aprobados por el consejo de administración e instrumentados, respectivamente, mediante distintos ciclos del plan de retribución variable diferida y condicionada. La aplicación de dichos ciclos, en tanto que conllevan la entrega de acciones a los beneficiarios del plan, fue autorizada por las correspondientes juntas generales de accionistas.

El propósito de estos planes es diferir una parte del bono de sus beneficiarios (60% en el caso de los consejeros ejecutivos) durante un periodo de cinco años (tres en los planes aprobados hasta 2014) para su abono, en su caso, en efectivo y en acciones Santander, abonando al inicio de dicho plan, el 40% restante en efectivo y en acciones Santander (a partes iguales), de acuerdo con las reglas que se detallan a continuación.

El devengo de la retribución diferida queda condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, a que no concurra, a juicio del consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, ninguna de las siguientes circunstancias en relación con el ejercicio que corresponda durante el periodo anterior a cada una de las entregas: (i) deficiente desempeño (*performance*) financiero del Grupo; (ii) incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos; (iii) reformulación material de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable; o (iv) variaciones significativas del capital económico o del perfil de riesgo del Grupo. Todo ello, en cada caso, según el reglamento del correspondiente ciclo del plan.

En cada entrega se abonará a los beneficiarios un importe en metálico igual a los dividendos pagados por el importe diferido en acciones y los intereses sobre el importe que se difiere en efectivo. En los casos de aplicación del programa *Santander Dividendo Elección*, se pagará el precio ofrecido por el Banco por los derechos de asignación gratuita correspondientes a las citadas acciones.

El número máximo de acciones a entregar se calcula teniendo en cuenta la media ponderada por volumen diario de las cotizaciones medias ponderadas correspondientes a las quince sesiones bursátiles anteriores a la fecha en que por el consejo se acuerde el bono para los consejeros ejecutivos del Banco correspondiente de cada uno de los ejercicios.

Este plan y el antiguo plan de *Performance Shares (ILP)* se integraron para los consejeros ejecutivos y el resto de la alta dirección, en el plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales descrito en el siguiente apartado.

ii) Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales

En la junta general de accionistas celebrada el 18 de marzo de 2016, con el objetivo de simplificar la estructura retributiva, mejorar el ajuste por riesgo ex ante y aumentar la incidencia de los objetivos a largo plazo, se integró en un único plan el bonus y el ILP (plan de retribución variable diferida y condicionada).

La retribución variable de los consejeros ejecutivos y de determinados directivos (incluida la alta dirección) correspondiente a 2019 ha sido aprobada por el consejo de administración e instrumentada mediante el cuarto ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales. La aplicación del plan, en tanto que conlleva la entrega de acciones a los beneficiarios, fue autorizada por la junta general de accionistas.

Tal y como se indica en el apartado a.ii de esta Nota, el 60% del importe de retribución variable queda diferido durante cinco años (tres años para determinados beneficiarios entre los que no se incluyen los consejeros ejecutivos), para su abono, en su caso, por quintas partes siempre que se den las condiciones de permanencia en el Grupo, atendiendo al siguiente esquema de devengo:

- El devengo de las partes primera y segunda (abono en 2021 y 2022) sujetas a la no concurrencia de las clausulas malus.
- El devengo de las partes tercera, cuarta y quinta (abono en 2023, 2024 y 2025), en su caso, está sujeto a la no concurrencia de las clausulas malus y además se vincula al cumplimiento de determinados objetivos referidos al periodo 2019-2021, y a las métricas y escalas asociadas a tales objetivos. Estos objetivos son:
  - el crecimiento del beneficio consolidado por acción en 2021 frente a 2018;
  - el comportamiento relativo del retorno total para el accionista (RTA) del Banco en el periodo 2019-2021 en relación con los RTAs ponderados de un grupo de referencia de 9 entidades de crédito;
  - el cumplimiento del objetivo de capital de Nivel 1 ordinario *fully loaded* para el ejercicio 2021;

El grado de cumplimiento de los objetivos anteriores determina el porcentaje a aplicar al importe diferido en estas tres anualidades, siendo el máximo el importe determinado al cierre del ejercicio 2019 al fijar la retribución variable total.

Cada uno de los pagos de la parte de abono inmediato (o corto plazo) y de la diferida (largo plazo y condicionada) se realizan un 50% en efectivo y el restante 50% en acciones Santander.

El devengo de los importes diferidos (sujetos o no a *performance*) está condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, a que no concurra durante el período anterior a cada una de las entregas ninguna de las circunstancias que dan lugar a la aplicación de *malus según* lo recogido en la política de retribución del Grupo en su capítulo relativo a *malus y clawback*. Igualmente, los importes ya abonados del incentivo estarán sujetos a su posible recuperación (*clawback*) por el Banco en los supuestos y durante el plazo previstos en dicha política, todo ello en los términos y condiciones que allí se prevén.

La aplicación de *malus y clawback* se activa en supuestos en los que concurra un deficiente desempeño financiero de la entidad en su conjunto o de una división o área concreta de ésta o de las exposiciones generadas por el personal, debiendo considerarse, al menos, los siguientes factores:

(i) Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo.

(ii) El incremento sufrido por la entidad o por una unidad de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones.

(iii) Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al personal responsable de aquellos. Asimismo, el incumplimiento de códigos de conducta internos de la entidad.

(iv) Las conductas irregulares, ya sean individuales o colectivas. Se considerarán especialmente los efectos negativos derivados de la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de las personas u órganos que tomaron esas decisiones.

El número máximo de acciones a entregar se calcula teniendo en cuenta la media ponderada por volumen diario de las cotizaciones medias ponderadas correspondientes a las quince sesiones bursátiles anteriores al viernes anterior (excluido) a la fecha en que por el consejo se acuerda el bono para los consejeros ejecutivos del Banco.

iii) Acciones asignadas por planes de retribución variable diferida

El cuadro siguiente muestra el número de acciones Santander asignado, a cada consejero ejecutivo, y pendiente de entrega a 1 de enero de 2018, 31 de diciembre de 2018 y 2019, así como las acciones brutas que les fueron entregadas en 2018 y 2019, bien procedentes de abono inmediato o bien de abono diferido, en este caso una vez apreciado por el consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, que se había producido el devengo del quinto (tercios hasta el ciclo aprobado en 2014) correspondiente de cada plan. Las mismas traen causa de cada uno de los planes mediante los que se instrumentaron los planes de retribución variable y condicionada de 2014 y 2015, y de los planes de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales de 2016, 2017, 2018 y 2019.

Retribución variable en acciones

	Número máximo de acciones a entregar a 1 de enero de 2018	Acciones entregadas en 2018 (abono inmediato r.variable 2017)	Acciones entregadas en 2018 (abono diferido r. variable 2016)	Acciones entregadas en 2018 (abono diferido r. variable 2015)	Acciones entregadas en 2018 (abono diferido r. variable 2014)	Retribución variable 2018 (número máximo acciones a entregar)
Retribución variable del ejercicio 2014						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	61.721				(61.721)	
D. José Antonio Álvarez Álvarez[2]	26.632				(26.632)	
	88.353				**(88.353)**	
Retribución variable del ejercicio 2015						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	257.617			(64.404)		
D. José Antonio Álvarez Álvarez	171.242			(42.811)		
D. Rodrigo Echenique Gordillo	126.846			(31.712)		
	555.705			**(138.927)**		
Retribución variable del ejercicio 2016						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	360.512		(72.102)			
D. José Antonio Álvarez Álvarez	243.332		(48.667)			
D. Rodrigo Echenique Gordillo	180.226		(36.046)			
	784.070		**(156.815)**			
Retribución variable del ejercicio 2017						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	574.375	(229.750)				
D. José Antonio Álvarez Álvarez	384.118	(153.647)				
D. Rodrigo Echenique Gordillo	299.346	(119.738)				
	1.257.839	**(503.135)**				
Retribución variable del ejercicio 2018						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea						860.865
D. José Antonio Álvarez Álvarez						575.268
D. Rodrigo Echenique Gordillo						456.840
						1.892.973
Retribución variable del ejercicio 2019						
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea						
D. José Antonio Álvarez Álvarez						
D. Rodrigo Echenique Gordillo[3]						

1 Un 40% de las acciones indicadas, para cada consejero, corresponde a la variable a corto plazo (o de abono inmediato). El 60% restante queda diferido para su entrega, en su caso, por quintas partes en los siguientes cinco años, los tres últimos sujetos al cumplimiento de objetivos plurianuales.
2 Número máximo de acciones provenientes de su participación en los correspondientes planes durante su etapa como director general.
3 Cesa en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019.
4 Adicionalmente, D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca mantiene derecho a un máximo de 70.741 acciones provenientes de su participación en los correspondientes planes durante su etapa como director general.

Número máximo de acciones a entregar a 31 de diciembre de 2018	Acciones entregadas en 2019 (abono inmediato r.variable 2018)	Acciones entregadas en 2019 (abono diferido r. variable 2017)	Acciones entregadas en 2019 (abono diferido r. variable 2016)	Acciones entregadas en 2019 (abono diferido r. variable 2015)	Retribución variable 2019 (número máximo acciones a entregar)[1]	Número máximo de acciones a entregar a 31 de diciembre de 2019[4]
193.213				(64.404)		128.809
128.431				(42.811)		85.620
95.134				(31.712)		63.422
416.778				**(138.927)**		**277.851**
288.410			(72.102)			216.308
194.665			(48.667)			145.998
144.180			(36.046)			108.134
627.255			**(156.815)**			**470.440**
344.625		(68.925)				275.700
230.471		(46.094)				184.377
179.608		(35.922)				143.686
754.704		**(150.941)**				**603.763**
860.865	(344.346)					516.519
575.268	(230.107)					345.161
456.840	(182.736)					274.104
1.892.973	**(757.189)**					**1.135.784**
					887.193	887.193
					592.915	592.915
					272.480	272.480
					1.752.588	**1.752.588**

Asimismo, el cuadro siguiente muestra el efectivo entregado en 2019 y 2018, bien procedente de abono inmediato o bien de abono diferido de planes de ejercicios anteriores, en este caso una vez aprobado por el consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, que se había producido el devengo del quinto correspondiente de cada plan:

Miles de euros

	2019		2018	
	Efectivo pagado (abono inmediato r.variable 2018)	Efectivo pagado (abono diferido r. variable 2017, 2016 y 2015)	Efectivo pagado (abono inmediato r.variable 2017)	Efectivo pagado (abono diferido r. variable 2016, 2015 y 2014)
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.480	1.025	1.370	947
D. José Antonio Álvarez Álvarez[1]	989	686	916	574
D. Rodrigo Echenique Gordillo	785	519	714	305
	3.254	**2.230**	**3.000**	**1.826**

1. Incluye efectivo pagado correspondiente a su participación en los correspondientes planes durante su etapa como director general.

iv) Información correspondiente a anteriores miembros del consejo de administración

A continuación, se incluye información del número de acciones máximas que corresponde a anteriores miembros del consejo de administración que cesaron en su cargo con anterioridad a 1 de enero de 2018 por su participación en los distintos sistemas de retribución variable diferida mediante los que se instrumentaron parte de sus retribuciones variables correspondientes a los ejercicios en que eran miembros ejecutivos del consejo de administración. Asimismo, se incluye información sobre las entregas, en acciones o efectivo, realizadas durante 2019 y 2018 a los mismos una vez cumplidas las condiciones para su percepción (véase Nota 47):

Número máximo de acciones a entregar[1]

	2019	2018
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	121.694	182.541
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016)	98.253	171.696
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2017)	140.530	175.662

Número de acciones entregadas

	2019	2018
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2014)	—	148.589
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	60.847	60.847
Plan de performance shares (ILP 2015)	129.612	—
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2016)	42.924	42.924
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2017)	35.132	117.108

Adicionalmente, durante los ejercicios 2019 y 2018 se abonaron 663 y 2.057 miles de euros, respectivamente, correspondientes a la parte diferida a abonar en efectivo de los anteriores planes.

f) Créditos

Los riesgos directos del Grupo con los consejeros del banco junto a los avales prestados a éstos se indican a continuación. Las condiciones de estas operaciones son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie.

Miles de euros

	2019			2018		
	Préstamos y créditos	Avales	Total	Préstamos y créditos	Avales	Total
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	18	—	18	18	—	18
D. José Antonio Álvarez Álvarez	27	—	27	8	—	8
D. Bruce Carnegie-Brown	—	—	—	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	33	—	33	29	—	29
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	21	—	21	15	—	15
Dª. Sol Daurella Comadran	55	—	55	53	—	53
D. Carlos Fernández González[1]	—	—	—	12	—	12
Dª. Esther Gimenez-Salinas i Colomer	1	—	1	1	—	1
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	1	—	1	—	—	—
Dª. Belén Romana García	21	—	21	21	—	21
D. Guillermo de la Dehesa Romero	56	—	56	21	—	21
	233	**—**	**233**	**178**	**—**	**178**

1. D. Carlos Fernández González causa baja como consejero en diciembre de 2019.

g) Alta Dirección

El cuadro que figura a continuación recoge los importes correspondientes a la retribución a corto plazo y diferida de los miembros que conforman la alta dirección a 31 de diciembre de 2019 y los que la conformaban a 31 de diciembre de 2018, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente :

Miles de euros

		Retribuciones salariales a corto plazo y diferidas							
			Retribución variable abono inmediato		Retribución variable diferida				
Ejercicio	Número de personas	Fijas	En efectivo	En acciones[2]	En efectivo	En acciones[3]	Aportaciones a pensiones	Otras retribuciones[1]	Total
2019	18	22.904	7.668	7.669	3.336	3.337	6.282	7.491	58.687
2018	18	22.475	8.374	8.374	3.791	3.791	6.193	7.263	60.261

1. Recoge otros conceptos de retribución tales como primas por seguros de vida, seguros médicos y ayudas de localización.
2. El importe de abono inmediato en acciones del ejercicio 2019 es de 2.090.536 acciones Santander (1.936.037 acciones Santander en 2018)
3. El importe diferido en acciones no sujeto a objetivos a largo plazo del ejercicio 2019 es de 909.534 acciones (877.154 acciones Santander en 2018).

Asimismo, en la junta general de 12 de abril de 2019 se aprobó el Incentivo para la Transformación Digital de 2019, que es un sistema de retribución que incluye la entrega de acciones y opciones sobre acciones Santander vinculado al logro de ciertos hitos relevantes de la hoja de ruta digital del Grupo.

Dentro de este plan, que está dirigido a un grupo de hasta 250 empleados cuya actividad se considera esencial para el crecimiento y la transformación digital del Grupo Santander, están incluidos tres miembros de la alta dirección, a los que les corresponde un importe conjunto de 2.100 miles de euros[15], que serán entregados por tercios, en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la fecha de concesión (2023, 2024 y 2025).

Para mayor información sobre el Incentivo para la Transformación Digital, consulte la Nota 47.

Por otra parte, a continuación, se indica el desglose de las retribuciones salariales vinculadas a objetivos plurianuales de los miembros que conforman la alta dirección a 31 de diciembre de 2019 y 2018. Estas retribuciones podrán percibirse o no, en función del cumplimiento de las condiciones establecidas para cada una de ellas, en los correspondientes plazos de diferimiento (véase Nota 47).

Miles de euros

		Retribuciones salariales a largo plazo[1]		
Ejercicio	Número de personas	En efectivo	En acciones	Total
2019	18	3.503	3.504	7.007
2018	18	3.981	3.981	7.962

1. Corresponde al valor razonable de las anualidades máximas correspondientes a 2023, 2024 y 2025 del tercer ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2022, 2023 y 2024 para el primer ciclo del plan de retribución variable diferida vinculada a objetivos anuales por el ejercicio 2018).

Adicionalmente, miembros de la alta dirección que durante el ejercicio 2019 han cesado en sus funciones, no formando parte de ella al cierre del ejercicio, percibieron durante el año retribuciones salariales y otras derivadas de su cese por importe total de 6.789 miles de euros (1.861 miles de euros en 2018). Asimismo, en 2019 estas mismas personas han generado el derecho, como alta dirección, a obtener retribuciones salariales diferidas y vinculadas a objetivos plurianuales por un importe total de 615 miles de euros (en 2018 no se generó este derecho para ningún empleado que cesó en sus funciones como ato directivo).

La retribución total media concedida en 2019 a las mujeres que han formado parte de la alta dirección del banco durante el año, excluidos los consejeros ejecutivos, fue un 1% inferior a la concedida a los hombres que forman parte de la alta dirección.

Los miembros de la alta dirección (excluidos los consejeros ejecutivos) mantenían a 31 de diciembre de 2019 y 2018 el derecho a recibir un número máximo de acciones Santander correspondiente a la parte diferida de los distintos planes en vigor a cada fecha (véase Nota 47), según se detalla a continuación:

Número máximo de acciones a entregar[1]

	2019	2018
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	391.074	705.075
Plan de performance shares (ILP 2015)	—	515.456
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2016)	660.205	1.079.654
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2017)	1.115.570	1.434.047
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2018)	1.986.754	2.192.901
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2019)	2.273.859	—

En 2019 y 2018, cumplidas las condiciones establecidas en los correspondientes sistemas retributivos de entrega diferida de acciones correspondiente a ejercicios anteriores, además del abono en efectivo de los correspondientes importes, se entregaron a los altos directivos el siguiente número de acciones Santander:

Número de acciones entregadas

	2019	2018
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2014)	—	248.963
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	257.187	261.109
Plan de performance shares (ILP 2015)	515.456	—
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016)	215.868	258350
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2017)	245.575	—

Tal y como se indica en el apartado c) de esta Nota, la alta dirección participa en el sistema de pensiones creado en 2012 y que cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez. El banco realiza aportaciones por cuenta de los altos directivos. En el ejercicio 2012 se modificaron los contratos de los miembros de la alta dirección del banco que contaban con compromisos por pensiones en la modalidad de prestación definida para transformar éstos en un sistema de aportación definida, que ha sido externalizado con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A. otorga a los altos directivos el derecho a percibir prestaciones en el momento de la jubilación, independientemente de que estén o no activos en el banco en ese momento, sobre la base de las aportaciones al sistema, y sustituye a su derecho anterior a percibir un complemento de pensión en caso de jubilación. En caso de prejubilación y hasta la fecha de jubilación, los altos directivos nombrados con anterioridad a septiembre de 2015 tienen derecho a percibir una asignación anual.

Adicionalmente, en aplicación de lo previsto en la normativa de remuneraciones, a partir de 2016 (inclusive) se ha incluido en las aportaciones al sistema de previsión un

15 Dicho importe se instrumenta en 286.104 acciones y 1.495.726 opciones sobre acciones Santander, teniendo en cuenta a estos efectos el valor razonable de las opciones en el momento de su concesión (0,702 euros)

componente de beneficios discrecionales de pensión de, al menos, el 15% del total. Bajo el régimen correspondiente a esos beneficios discrecionales, las aportaciones realizadas que se calculan sobre retribuciones variables están sujetas a cláusulas *malus y clawback* según la política vigente en cada momento y durante el mismo periodo en el que se difiera la retribución variable.

Asimismo, esas aportaciones referenciadas a la retribución variable deberán invertirse en acciones del banco durante un periodo de cinco años a contar desde que se produzca el cese de los altos directivos en el Grupo, sea o no como consecuencia de la jubilación. Transcurrido ese plazo, el importe invertido en acciones volverá a invertirse junto con el resto del saldo acumulado del alto directivo, o se le abonará a él o a sus beneficiarios si se hubiese producido alguna contingencia cubierta por el sistema de previsión.

Los contratos de algunos altos directivos se modificaron a inicios de 2018 con el mismo objetivo y cambios indicados en el apartado c. de esta Nota para Dª. Ana Botín y D. José Antonio Álvarez. Las modificaciones, que tienen el objetivo de alinear las aportaciones anuales con las prácticas de entidades comparables y reducir el riesgo de obligaciones futuras al eliminar el sistema complementario un régimen de previsión complementaria para los supuestos de fallecimiento (viudedad y orfandad) e incapacidad permanente en activo sin incrementar los costes para el banco, son las siguientes:

- Las aportaciones a pensiones se han reducido, incrementándose el salario bruto anual en la cuantía correspondiente.
- Las prestaciones complementarias se eliminaron a partir del 1 de abril de 2018, habiéndose fijado un complemento a la retribución fija reflejado incluido en el concepto otras retribuciones en el cuadro de este apartado g.
- El capital asegurado del seguro de vida y accidentes se ha incrementado.

Todo ello sin un aumento del coste total para el banco.

El saldo a 31 de diciembre de 2019 en el sistema de previsión para aquellos que han sido parte de la alta dirección durante el ejercicio ascendía a 69,8 millones de euros (66,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

El cargo neto a resultados correspondiente a compromisos por pensiones y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente ascendió en el ejercicio 2019 a 6,3 millones de euros (6,4 millones de euros en el ejercicio 2018).

En 2019 y 2018 no hay abonos en forma de pago único de la asignación anual por prejubilación voluntaria.

Adicionalmente, el capital asegurado por seguros de vida y accidentes a 31 de diciembre de 2019 de este colectivo asciende a 134,1 millones de euros (133,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

h) Prestaciones post-empleo de los anteriores miembros del consejo de administración y anteriores directores generales

Los pagos y liquidaciones realizados durante los ejercicios 2019 y 2018 a anteriores miembros del consejo de administración del banco, distintos de los que se detallan en el apartado c) de esta Nota han ascendido a 6,3 y 13,8 millones de euros, respectivamente. Asimismo, los pagos y liquidaciones realizados durante el ejercicio 2019 a anteriores directores generales por este concepto han ascendido a 6,5 millones de euros (63 millones de euros durante 2018).

Las aportaciones a pólizas de seguros que cubren compromisos por pensiones y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente a anteriores miembros del consejo de administración del banco, ascendieron en el ejercicio 2019 a 0,2 millones de euros (0,5 millones de euros en el ejercicio 2018). Igualmente, las aportaciones a pólizas de seguros que cubren compromisos por pensiones y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente a anteriores directores generales han ascendido a 5,5 millones de euros (5,4 millones de euros en 2018).

Durante el ejercicio 2019 no se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada ninguna dotación / liberación (0,08 millones de euros de liberación en 2018) en concepto de compromisos por pensiones y obligaciones similares mantenidos por el Grupo con anteriores miembros del consejo de administración del banco, y no habiéndose registrado ninguna dotación / liberación correspondiente a anteriores directores generales en 2019 y 2018.

Asimismo, en el epígrafe Provisiones-Fondo para pensiones y obligaciones similares del balance consolidado a 31 de diciembre de 2019 se encontraban registrados 65,7 millones de euros, en concepto de compromisos por prestaciones post- empleo mantenidos con anteriores miembros del consejo de administración del banco (70,2 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) y 172 millones de euros correspondientes a anteriores directores generales (179 millones de euros en el ejercicio 2018).

i) Prejubilación y jubilación

Los siguientes consejeros ejecutivos tendrán derecho a prejubilarse en caso de cese, cuando no hayan alcanzado aún la edad de jubilación, en los términos que a continuación se indican:

Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea tendrá derecho a prejubilarse en caso de cese por motivos distintos del incumplimiento de sus obligaciones. En tal caso, tendrá derecho a una asignación anual equivalente a la suma de su retribución fija y el 30% de la media de sus últimas retribuciones variables, con un máximo de tres. Dicha asignación se reducirá en hasta un 8% en caso de cese voluntario antes de los 60 años. Dicha asignación estará sometida a las condiciones malus y clawback en vigor durante el plazo de 5 años. D. José Antonio Álvarez Álvarez tendrá derecho a prejubilarse en caso de cese por motivos distintos de su libre voluntad o su incumplimiento. En tal caso, tendrá derecho a una asignación anual equivalente a la retribución fija que le corresponda como director general. Dicha asignación estará sometida a las condiciones malus y clawback en vigor durante el plazo de 5 años.

j) Terminación

Los contratos de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos son de duración indefinida. La extinción de la relación por incumplimiento de sus obligaciones por el consejero o directivo o por su libre voluntad no dará derecho a ninguna compensación económica. En caso de terminación del contrato por el banco por cualquier otro motivo distinto de la prejubilación, tendrán derecho a la indemnización legal que, en su caso, corresponda, sin perjuicio de la compensación que le corresponda por las obligaciones de no competencia, tal como se detallan en la política de retribuciones de los consejeros

En caso de terminación de su contrato por el banco, Dª. Ana Botín- Sanz de Sautuola y O'Shea deberá permanecer a disposición del banco durante un periodo de 4 meses para asegurar una adecuada transición, percibiendo durante ese plazo su salario fijo.

k) Información sobre participaciones de los consejeros en otras sociedades y conflictos de interés

Ninguno de los miembros del consejo ni sus personas vinculadas desarrollan, por cuenta propia o ajena, actividades que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con las de Banco Santander, S.A. o que, de cualquier otro modo, sitúen a los consejeros en un conflicto permanente directo o indirecto con los intereses de Banco Santander, S.A.

Sin perjuicio de lo anterior, se señalan a continuación las declaraciones de los consejeros respecto de sus participaciones en el capital social de entidades no relacionadas con el Grupo cuyo objeto social sea banca, financiación o crédito, así como las funciones de administración o dirección que, en su caso, ejercen en ellas.

Administrador social	Denominación	Número de acciones	Funciones
Dª. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Bankinter, S.A.*	5.000.000	—
D. Bruce Neil Carnegie-Brown	Moneysupermarket.com Group plc	30.000	—
	Lloyd's of London Ltd	—	Presidente**
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Goldman, Sachs & Co. (The Goldman Sachs Group, Inc.)	19.546	—
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Bankinter, S.A.	6.929.853	—
	JB Capital Markets Sociedad de Valores, S.A.	2.077.198	Presidente
Dª. Pamela Ann Walkden	Standard Chartered Bank***	651.141	—
D. Ramiro Mato García-Ansorena	BNP Paribas, S.A.	13.806	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Mitsubishi UFJ Financial Group*	17.500	—
	Participación preferente convertible en acciones (CoCo) emisión 2018 de Caixabank, S.A.*	1	—
	Ares Capital Corporation	13.128	—

*. Participación indirecta.
**. No ejecutivo.
*** iIncluye: Acciones ordinarias; Acciones diferidas; Opciones diferidas y Plan de incentivos a largo plazo.

Además, según el reglamento del consejo (artículo 40), éste, previo informe favorable de la comisión de auditoría, deberá autorizar las operaciones que el banco realice con consejeros (salvo que su aprobación corresponda por ley a la junta general), con excepción de aquellas que cumplan simultáneamente con las condiciones a las que se refiere el apartado 2 del citado artículo 40.

Así, las operaciones con partes vinculadas realizadas durante el ejercicio cumplían las condiciones establecidas en el reglamento del consejo de administración para no requerir el informe previo favorable de la comisión de auditoría y posterior autorización del consejo de administración.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019 se han producido 49 ocasiones en las que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36.1 (b) (iii) del reglamento del consejo, los consejeros se han abstenido de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del consejo de administración o de sus comisiones. El desglose de los 49 casos es el siguiente: en 28 ocasiones se debieron a propuestas de nombramiento, reelección o renuncia de consejeros, así como de miembros de las comisiones del consejo; en 13 ocasiones se trataba de aspectos retributivos o de concesión de préstamos o créditos y en 8 ocasiones la abstención se produjo en cuanto a la verificación anual de la idoneidad o del carácter de los consejeros.

6. Préstamos y anticipos de bancos centrales y entidades de crédito

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados, atendiendo a la clasificación, naturaleza y moneda de las operaciones, se indica a continuación:

	2019	2018*	2017
BANCOS CENTRALES			
Clasificación:			
Activos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	—	—	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	6.473	9.226	—
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	
Activos financieros a coste amortizado	18.474	15.601	
Préstamos y partidas a cobrar			26.278
		24.827	**26.278**
Naturaleza			
Depósitos a plazo	17.533	15.601	17.359
Adquisición temporal de activos	7.414	9.226	8.919
Activos deteriorados	—	—	—
Correcciones de valor por deterioro	—	—	—
		24.827	**26.278**
ENTIDADES DE CREDITO:			
Clasificación:			
Activos financieros mantenidos para negociar	—	—	1.696
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	—	2	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	21.649	23.097	9.889
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	
Activos financieros a coste amortizado	40.943	35.480	
Préstamos y partidas a cobrar			39.567
	62.592	**58.579**	**51.152**
Naturaleza			
Cuentas a Plazo	9.699	10.759	8.169
Adquisición temporal de activos	31.180	33.547	21.765
Anticipos distintos de préstamo	21.726	14.283	21.232
Activos deteriorados	1	2	4
Correcciones de valor por deterioro	(14)	(12)	(18)
	62.592	**58.579**	**51.152**
MONEDA			
Euros	32.248	24.801	23.286
Libras	3.659	4.073	5.582
Dólares estadounidenses	14.442	19.238	15.325
Real Brasileño	30.919	28.310	28.140
Otras monedas	6.271	6.984	5.097
TOTAL	**87.539**	**83.406**	**77.430**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

Los depósitos clasificados en la cartera Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados se corresponden con adquisiciones temporales de activos de instituciones españolas y extranjeras.

Los depósitos en entidades de crédito clasificados como Activos financieros a coste amortizado (NIIF 9) y Préstamos y partidas a cobrar (NIC 39) son, principalmente, cuentas a plazo y fianzas dadas en efectivo a entidades de crédito.

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los mismos, así como los tipos de interés medio para los clasificados como Activos financieros a coste amortizado (NIIF 9) y Préstamos y partidas a cobrar (NIC 39).

El desglose a 31 de diciembre de 2019 de la exposición por fase de deterioro de los activos contabilizados bajo NIIF 9 es de 59.430, 0 y 1 millones de euros (51.090, 1 y 2 millones de euros en 2018) y del fondo de provisión por fase de deterioro es de 14, 0 y 0 millones de euros (12, 0 y 0 millones de euros en 2018) en Fase 1, Fase 2 y Fase 3, respectivamente.

7. Valores representativos de deuda

a) Composición del saldo

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados, atendiendo a la clasificación, naturaleza y moneda de las operaciones, se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Clasificación:			
Activos financieros mantenidos para negociar	32.041	27.800	36.351
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.175	5.587	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	3.186	3.222	3.485
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	118.405	116.819	
Activos financieros disponibles para la venta			128.481
Activos financieros a coste amortizado	29.789	37.696	
Préstamos y partidas a cobrar			17.543
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento			13.491
	184.596	**191.124**	**199.351**
Naturaleza:			
Deuda pública española	42.054	50.488	59.186
Deuda pública extranjera	107.434	99.959	99.424
Emitidos por entidades financieras	9.670	10.574	12.155
Otros valores de renta fija	25.265	29.868	28.299
Activos deteriorados	647	870	1.017
Correcciones de valor por deterioro	(474)	(635)	(730)
	184.596	**191.124**	**199.351**
Moneda:			
Euro	70.357	76.513	93.250
Libras	15.713	19.153	16.203
Dólares estadounidenses	29.846	22.864	25.191
Real brasileño	38.316	40.871	39.233
Otras monedas	30.838	32.358	26.204
Total Bruto	**185.070**	**191.759**	**200.081**
Correcciones de valor por deterioro	(474)	(635)	(730)
	184.596	**191.124**	**199.351**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

En el último trimestre del 2019 se han traspasado valores representativos de deuda de la cartera de Activos financieros a coste amortizado a la cartera de Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global. El valor razonable de dichos activos a la fecha del traspaso era de 6.359 millones de euros.

Tal y como establece la NIIF 9, el mencionado traspaso se ha realizado de manera prospectiva, reconociéndose la diferencia entre el coste amortizado previo de los activos financieros traspasados y su valor razonable en Patrimonio. Por su parte, en aplicación de dicha norma, la tasa de interés efectiva y la medición de las pérdidas crediticias esperadas no fueron ajustadas como resultado del traspaso.

El contexto de adaptación de la estrategia comercial del Grupo a los cambios en los modelos de los negocios, con el fin de favorecer un mayor alineamiento de la sensibilidad de las masas de balance del banco a los tipos de interés, ha dado lugar a que los activos relacionados con dichos pasivos pasaran de un modelo de negocio cuyo objetivo es cobrar los flujos de principal e intereses a un modelo de negocio cuyo objetivo se alcanza a través del cobro de los flujos de principal e intereses y la venta de dichos activos.

El desglose a 31 de diciembre de 2019 y 2018 de la exposición por fase de deterioro de los activos susceptibles de deterioro contabilizados bajo NIIF 9 es de 147.575 y 154.164 millones de euros en Fase 1, 446 y 117 millones de euros en Fase 2 y 647 y 870 millones de euros en Fase 3.

b) Desglose

El desglose del saldo neto de deterioro, a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, de Valores representativos de deuda en función del origen geográfico del emisor se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019				2018				2017			
	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%
España	3.634	42.054	45.688	24,75%	4.748	50.488	55.236	28,90%	5.272	59.186	64.458	32,33%
Reino Unido	3.806	11.479	15.285	8,28%	5.615	9.512	15.127	7,91%	4.339	10.717	15.056	7,55%
Portugal	2.979	7.563	10.542	5,71%	3.663	6.943	10.606	5,55%	3.972	7.892	11.864	5,95%
Italia	1.384	3.620	5.004	2,71%	857	3.134	3.991	2,09%	1.287	7.171	8.458	4,24%
Irlanda	2.387	2	2.389	1,29%	4.543	2	4.545	2,38%	3.147	2	3.149	1,58%
Polonia	460	9.361	9.821	5,32%	683	10.489	11.172	5,85%	772	6.619	7.391	3,71%
Resto Europa	7.186	1.784	8.970	4,86%	6.101	1.518	7.619	3,99%	7.195	1.733	8.928	4,48%
Estados Unidos	5.915	15.609	21.524	11,66%	6.833	10.362	17.195	9,00%	7.986	11.670	19.656	9,86%
Brasil	5.808	35.036	40.844	22,13%	5.285	36.583	41.868	21,91%	4.729	34.940	39.669	19,90%
México	708	13.234	13.942	7,55%	520	11.325	11.845	6,20%	461	9.478	9.939	4,99%
Chile	50	4.819	4.869	2,64%	79	2.729	2.808	1,47%	62	4.071	4.133	2,07%
Resto de América	605	1.095	1.700	0,92%	1.111	1.375	2.486	1,30%	755	913	1.668	0,84%
Resto del Mundo	186	3.832	4.018	2,18%	639	5.987	6.626	3,47%	764	4.218	4.982	2,50%
	35.108	**149.488**	**184.596**	**100%**	**40.677**	**150.447**	**191.124**	**100%**	**40.741**	**158.610**	**199.351**	**100%**

El desglose de dicho saldo, a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, en función del *rating* del emisor se indica a continuación:

Millones de euros

	2019				2018				2017			
	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%
AAA	14.737	1.085	15.822	8,57%	18.901	834	19.735	10,33%	16.239	924	17.163	8,61%
AA	5.133	28.325	33.458	18,13%	2.715	20.966	23.681	12,39%	2.714	23.522	26.236	13,16%
A	3.238	59.744	62.982	34,12%	3.464	69.392	72.856	38,12%	4.373	8.037	12.410	6,23%
BBB	4.889	24.766	29.655	16,06%	5.093	21.837	26.930	14,09%	6.449	91.012	97.461	48,89%
Menos de BBB	1.244	35.466	36.710	19,89%	668	37.412	38.080	19,92%	2.393	35.109	37.502	18,81%
Sin rating	5.867	102	5.969	3,23%	9.836	6	9.842	5,15%	8.573	6	8.579	4,30%
	35.108	**149.488**	**184.596**	**100%**	**40.677**	**150.447**	**191.124**	**100%**	**40.741**	**158.610**	**199.351**	**100%**

En el ejercicio 2019, la distribución de la exposición por nivel del *rating* de la tabla anterior no se ha visto afectada por revisiones de *ratings* de los emisores soberanos. En el 2018, España y Polonia, pasaron de BBB+ a A-, y para el 2017, Portugal pasó de BB+ a BBB- y Chile de AA- a A+.

Asimismo, el desglose del saldo de Renta fija privada neto de deterioro, a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 por tipo de instrumento financiero se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Bonos hipotecados titulizados	1.633	2.942	2.458
Resto bonos titulización	6.388	9.805	5.992
Deuda a tipo de interés variable	10.348	13.721	13.756
Deuda a tipo de interés fijo	16.739	14.209	18.535
Total	**35.108**	**40.677**	**40.741**

c) Correcciones de valor por deterioro

A continuación, se presenta un resumen de los movimientos que han afectado a las pérdidas por deterioro de los Valores representativos de deuda:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Saldo al inicio del ejercicio	635	704	498
Dotaciones netas del ejercicio	(170)	43	348
De las que:			
Dotaciones con cargo a resultados	*77*	*138*	*386*
Recuperación de dotaciones con abono a resultados	*(247)*	*(95)*	*(38)*
Diferencias de cambio y otros conceptos	9	(112)	(116)
Saldo al final del ejercicio		**635**	**730**
Del que:			
En función del área geográfica de localización del riesgo:			
Unión Europea	*14*	*22*	*30*
Latinoamérica	*460*	*613*	*700*
De los que:			
Préstamos y partidas a cobrar			*348*
Activos financieros a coste amortizado	*(176)*	*43*	
Activos financieros disponibles para la venta			—
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	*6*	—	

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

El desglose a 31 de diciembre de 2019 y 2018 del fondo de provisión por fase de deterioro de los activos contabilizados bajo NIIF 9 es de 22 y 30 millones de euros en Fase 1, 6 y 9 millones de euros en Fase 2 y 446 y 596 millones de euros en Fase 3, respectivamente.

8. Instrumentos de patrimonio

a) Desglose

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados atendiendo a su clasificación y naturaleza es:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Clasificación:			
Activos financieros mantenidos para negociar	12.437	8.938	21.353
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	3.350	3.260	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			933
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.863	2.671	
Activos financieros disponibles para la venta			4.790
	18.650	**14.869**	**27.076**
Naturaleza:			
Acciones de sociedades españolas	3.711	3.448	4.199
Acciones de sociedades extranjeras	12.682	9.107	20.448
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	2.257	2.314	2.429
	18.650	**14.869**	**27.076**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

En la Nota 29 se muestra el detalle de Otro resultado global acumulado, registrados en el patrimonio neto, correspondientes a los Activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global (NIIF 9) y Activos financieros disponibles para la venta, así como las correcciones de valor por deterioro (NIC 39).

b) Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo del epígrafe Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (NIIF 9), y Activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Saldo al inicio del ejercicio	2.671	3.169	5.487
Adiciones (retiros) netos	221	(324)	(331)
Otro resultado global acumulado y otros conceptos	(29)	(174)	(366)
Saldo al cierre del ejercicio	**2.863**	**2.671**	**4.790**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

c) Notificaciones sobre adquisición de participaciones

Las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones efectuadas por el Banco en el ejercicio 2019, en cumplimiento de lo dispuesto en el articulo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y en el articulo 125 de la Ley del Mercado de Valores, se indican en el Anexo IV.

9. Derivados de negociación (activo y pasivo) y posiciones cortas

a) Derivados de negociación

A continuación, se presenta un desglose del valor razonable de los derivados de negociación contratados por el Grupo, clasificados en función de los riesgos inherentes (Véase Nota 11):

Millones de euros

	2019		2018		2017	
	Saldo deudor	Saldo acreedor	Saldo deudor	Saldo acreedor	Saldo deudor	Saldo acreedor
Riesgo de interés	42.614	40.956	36.087	36.487	38.030	37.582
Riesgo de cambio	18.085	19.870	16.912	17.025	16.320	18.014
Riesgo de precio	2.329	1.772	2.828	1.673	2.167	2.040
Otros riesgos	369	418	112	156	726	256
	63.397	**63.016**	**55.939**	**55.341**	**57.243**	**57.892**

b) Posiciones cortas

A continuación, se presenta un desglose de los pasivos por posiciones cortas:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Por Préstamos			
Valores representativos de deuda	390	1.213	2.447
De los que:			
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	*390*	*1.213*	*890*
Santander UK plc	*—*	*—*	*1.557*
Instrumentos de patrimonio	393	1.087	1.671
De los que:			
Santander UK plc	*—*	*—*	*1.500*
Banco Santander, S.A.	*308*	*987*	*98*
Por descubiertos en cesiones:			
Valores representativos de deuda	13.340	12.702	16.861
De los que:			
Banco Santander, S.A.	*7.980*	*5.336*	*8.621*
Banco Santander (Brasil) S.A.	*5.194*	*7.300*	*8.188*
	14.123	**15.002**	**20.979**

10. Préstamos y anticipos a la clientela

a) Composición del saldo

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados, atendiendo a su clasificación es:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Activos financieros mantenidos para negociar**	355	202	8.815
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	386	1.881	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	30.761	21.915	20.475
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	4.440	1.601	
Activos financieros a coste amortizado	906.276	857.322	
Préstamos y partidas a cobrar			819.625
De las que:			
Correcciones de valor por deterioro	*(22.242)*	*(23.307)*	*(23.934)*
	942.218	882.921	848.915
Préstamos y anticipos a la clientela sin considerar las correcciones de valor por deterioro	**964.460**	**906.228**	**872.849**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** La disminución se debe principalmente a la eliminación de la actividad de *trading* en Reino Unido debido a la reforma bancaria (*Ring-fencing*) en 2018.

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los activos financieros a coste amortizado (NIIF 9) y préstamos y partidas a cobrar (NIC 39), así como sus tipos de interés medios.

En la Nota 54 se muestra la exposición total del Grupo, en función del origen geográfico del emisor.

No existen créditos a la clientela de duración indeterminada por importes significativos.

b) Desglose

A continuación, se indica el desglose de los préstamos y anticipos concedidos a los clientes del Grupo, que recogen la exposición al riesgo de crédito del Grupo en su actividad principal, sin considerar el saldo de las correcciones de valor por deterioro, atendiendo a la modalidad y situación de las operaciones, al área geográfica de su residencia y a la modalidad del tipo de interés de las operaciones:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Por modalidad y situación del crédito:			
Cartera comercial	37.753	33.301	29.287
Deudores con garantía real	513.929	478.068	473.936
Adquisición temporal de activos	45.703	32.310	18.864
Otros deudores a plazo	267.154	265.696	257.441
Arrendamientos financieros	35.788	30.758	28.511
Deudores a la vista	7.714	8.794	6.721
Deudores por tarjetas de crédito	23.876	23.083	21.809
Activos deteriorados	32.543	34.218	36.280
	964.460	**906.228**	**872.849**
Por área geográfica del acreditado:			
España	204.810	215.764	227.446
Unión Europea (excepto España)	460.338	411.550	390.536
Estados Unidos de América y Puerto Rico	100.152	89.325	75.777
Resto OCDE	86.327	82.607	74.463
Sudamérica (no OCDE)	92.145	87.406	88.302
Resto del mundo	20.688	19.576	16.325
	964.460	**906.228**	**872.849**
Por modalidad del tipo de interés:			
A tipo de interés fijo	546.619	497.365	447.788
A tipo de interés variable	417.841	408.863	425.061
	964.460	**906.228**	**872.849**

A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 el Grupo contaba con 9.993, 13.615 y 16.470 millones de euros, respectivamente, de préstamos y anticipos concedidos a Administraciones Públicas españolas cuyo *rating* a 31 de diciembre de 2019 es A (*rating* a 31 de diciembre de 2018 era A y 2017 era BBB) y con 12.218, 10.952 y 18.577 millones de euros, respectivamente, concedidos al sector público de otros países (a 31 de diciembre de 2019 dicho importe se componía, en función del *rating* del emisor, de la siguiente manera: 15,9% AAA, 11,6% AA, 3,4%% A, 56% BBB y 13,1% inferior a BBB).

Sin considerar las Administraciones Públicas, el importe de los préstamos y anticipos a 31 de diciembre de 2019 asciende a 942.249 millones de euros de los que 909.741 millones de euros se encuentran en situación no dudosa.

Las anteriores calificaciones se han obtenido mediante la conversión de las calificaciones internas de solvencia (*rating*) dadas por el Grupo a los clientes (Véase Nota 54) en el *ranking* de calificaciones externas establecido por Standard & Poors, al objeto de hacerlas más fácilmente comparables.

A continuación, se incluye la distribución del préstamo a la clientela por actividad, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2019:

Millones de euros

			Crédito con garantía real						
			Exposición Neta		Loan to Value***				
	Total	Sin garantía real	Del que: garantía inmobiliaria	Del que: resto de garantías reales	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%
Administraciones públicas	20.053	19.018	252	783	116	104	83	640	92
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	67.830	14.375	1.001	52.454	521	757	623	51.157	397
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	319.616	172.659	71.474	75.483	26.695	21.566	20.872	43.227	34.597
De los que:									
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*18.434*	*2.517*	*9.954*	*5.963*	*4.057*	*2.175*	*1.158*	*2.244*	*6.283*
Construcción de obra civil	*3.533*	*2.140*	*309*	*1.084*	*137*	*282*	*54*	*442*	*478*
Grandes empresas	*173.090*	*111.739*	*23.716*	*37.635*	*10.888*	*7.467*	*8.874*	*21.575*	*12.547*
PYMES y empresarios individuales	*124.559*	*56.263*	*37.495*	*30.801*	*11.613*	*11.642*	*10.786*	*18.966*	*15.289*
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	519.996	111.771	342.847	65.378	87.432	107.553	113.603	62.346	37.291
De los que:									
Viviendas	*332.881*	*1.764*	*330.491*	*626*	*80.001*	*101.285*	*106.210*	*36.669*	*6.952*
Consumo	*167.338*	*106.886*	*2.463*	*57.989*	*3.132*	*3.909*	*4.114*	*20.557*	*28.740*
Otros fines	*19.777*	*3.121*	*9.893*	*6.763*	*4.299*	*2.359*	*3.279*	*5.120*	*1.599*
Total *	**927.495**	**317.823**	**415.574**	**194.098**	**114.764**	**129.980**	**135.181**	**157.370**	**72.377**
Pro-memoria									
*Operaciones refinanciadas y reestructuradas***	23.430	5.333	13.248	4.849	3.228	2.645	2.412	2.814	6.998

* Adicionalmente el Grupo ha concedido anticipos a clientes por importe de 14.723 millones de euros, con lo que el total de préstamos y anticipos a clientes asciende a 942.218 millones de euros.

** Incluye el saldo neto del deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito.

*** Ratio que resulta de dividir el valor en libros de las operaciones a 31 de diciembre de 2019 sobre el importe de la última tasación o valoración disponible de la garantía.

En la Nota 54 se incluye información relativa a la cartera refinanciada/reestructurada.

A continuación, se desglosa el movimiento de la exposición bruta por fase de deterioro de préstamos y anticipos de la clientela registrados en los epígrafes de "Activos financieros a coste amortizado" y de "Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global" bajo NIIF 9 del ejercicio 2019 y 2018:

2019

Millones de euros

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al inicio del ejercicio	795.829	52.183	33.461	881.473
Movimientos				
Traspasos:				
A Fase 2 desde Fase 1	(28.369)	28.369		—
A Fase 3 desde Fase 1	(4.101)		4.101	—
A Fase 3 desde Fase 2		(13.240)	13.240	—
A Fase 1 desde Fase 2	12.436	(12.436)		—
A Fase 2 desde Fase 3		2.439	(2.439)	—
A Fase 1 desde Fase 3	488		(488)	—
Variación neta de activos financieros	61.581	(8.092)	(3.608)	49.881
Fallidos	—	—	(12.593)	(12.593)
Diferencias de cambio y otros movimientos	12.075	1.253	163	13.491
Saldo al cierre del ejercicio	**849.939**	**50.476**	**31.837**	**932.252**

2018

Millones de euros

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al inicio del ejercicio	746.654	60.304	35.477	842.435
Movimientos				
Traspasos:				
A Fase 2 desde Fase 1	(31.234)	31.234		—
A Fase 3 desde Fase 1	(3.980)		3.980	—
A Fase 3 desde Fase 2		(13.998)	13.998	—
A Fase 1 desde Fase 2	21.795	(21.795)		—
A Fase 2 desde Fase 3		4.103	(4.103)	—
A Fase 1 desde Fase 3	835		(835)	—
Variación neta de activos financieros	79.727	(5.265)	(1.997)	72.465
Fallidos	—	—	(12.673)	(12.673)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(17.968)	(2.400)	(386)	(20.754)
Saldo al cierre del ejercicio	**795.829**	**52.183**	**33.461**	**881.473**

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo presenta 706 millones de euros (757 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) en activos deteriorados comprados con deterioro, los cuales corresponden principalmente a las combinaciones de negocios que ha realizado el Grupo.

c) Pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en el saldo de las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro de los activos que integran el saldo de los epígrafes Activos financieros a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global en la linea Préstamos y anticipos - Clientela:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Saldo al inicio del ejercicio	23.307	25.936	24.393
Dotaciones netas con cargo a resultados del ejercicio	11.108	10.501	10.513
De las que:			
Dotaciones con cargo a resultados	*19.192*	*17.850*	*19.006*
Recuperación de dotaciones con abono a resultados	*(8.084)*	*(7.349)*	*(8.493)*
Eliminación de saldos fallidos contra fondos constituidos	(12.593)	(12.673)	(13.522)
Diferencias de cambio y otros movimientos **	420	(457)	2.550
Saldo al cierre del ejercicio	**22.242**	**23.307**	**23.934**
De los que corresponden a:			
Activos deteriorados	*13.933*	*14.906*	*16.207*
Resto de activos	*8.309*	*8.401*	*7.727*
De los que:			
Calculadas individualmente	*3.555*	*4.905*	*5.311*
Calculadas colectivamente	*18.687*	*18.402*	*18.623*

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** En 2017, incluye principalmente los saldos de la adquisición del Banco Popular Español, S.A.U.

Adicionalmente, se han registrado en el ejercicio liberaciones con abono a resultados de renta fija por importe de 170 millones de euros (dotaciones de 43 y 348 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente) y activos en suspenso recuperados por importe de 1.586 millones de euros (1.558 y 1.620 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente). Con todo ello, el importe registrado en el epígrafe de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación en: Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y Activos financieros a coste amortizado (NIIF 9) y, en Préstamos y partidas a cobrar (NIC 39) asciende a 9.352 millones de euros (8.986 y 9.241 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017 respectivamente).

A continuación, se desglosa el movimiento por fases del importe bruto del fondo por insolvencias de préstamos y anticipos de la clientela, bajo NIIF 9, de los ejercicios 2019 y 2018:

2019

Millones de euros

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo bruto al inicio del ejercicio	3.658	4.743	14.906	23.307
Traspasos:				
A Fase 2 desde Fase 1	(964)	3.235		2.271
A Fase 3 desde Fase 1	(214)		1.296	1.082
A Fase 3 desde Fase 2		(3.065)	5.612	2.547
A Fase 1 desde Fase 2	301	(1.048)		(747)
A Fase 2 desde Fase 3		381	(817)	(436)
A Fase 1 desde Fase 3	29		(123)	(94)
Variación neta de exposición y cambios en el riesgo de crédito	1.119	(182)	5.548	6.485
Fallidos	—	—	(12.593)	(12.593)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(94)	410	104	420
Saldo bruto al cierre del ejercicio	**3.835**	**4.474**	**13.933**	**22.242**

2018

Millones de euros

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo bruto al inicio del ejercicio	4.349	5.079	16.507	25.935
Traspasos:				
A Fase 2 desde Fase 1	(1.173)	3.854		2.681
A Fase 3 desde Fase 1	(279)		1.264	985
A Fase 3 desde Fase 2		(1.971)	4.528	2.557
A Fase 1 desde Fase 2	438	(1.656)		(1.218)
A Fase 2 desde Fase 3		435	(1.264)	(829)
A Fase 1 desde Fase 3	84		(173)	(89)
Variación neta de exposición y cambios en el riesgo de crédito	304	(961)	7.070	6.413
Fallidos	—	—	(12.673)	(12.673)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(65)	(37)	(353)	(455)
Saldo bruto al cierre del ejercicio	**3.658**	**4.743**	**14.906**	**23.307**

d) Activos deteriorados y activos con importes vencidos pendientes de cobro

A continuación, se muestra un detalle del movimiento producido en el saldo de los activos financieros clasificados como Activos financieros a coste amortizado - Clientela (NIIF 9) y Préstamos y partidas a cobrar - Clientela (NIC 39) y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	34.218	36.280	32.573
Entradas netas	10.755	10.821	8.409
Traspasos a fallidos	(12.593)	(12.673)	(13.522)
Cambios de perímetro	—	177	9.618
Diferencias de cambio y otros	163	(387)	(798)
Saldo al cierre del ejercicio	**32.543**	**34.218**	**36.280**

Dicho importe, una vez deducidas sus correspondientes provisiones, supone la mejor estimación del Grupo respecto al valor descontado de los flujos que se esperan recuperar de los activos deteriorados.

A 31 de diciembre de 2019, el importe total de Activos fallidos del Grupo asciende a 46.209 millones de euros (47.751 y 43.508 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente).

Adicionalmente, a continuación se muestra un detalle de aquellos activos financieros clasificados en la cartera de Activos financieros a coste amortizado (NIIF 9) y Préstamos y anticipos a clientes (NIC 39) y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2019, clasificados atendiendo a las áreas geográficas donde se encuentran localizados los riesgos, así como en función de las antigüedades del primer vencimiento de cada operación:

Millones de euros

	Sin saldos vencidos o vencidos hasta 90 días	Con saldos vencidos e impagados				
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	Total
España	4.018	914	686	668	8.608	14.894
Unión Europea (excepto España)	2.659	1.169	723	622	2.567	7.740
Estados Unidos de América y Puerto Rico	1.725	403	34	21	125	2.308
Resto OCDE	1.426	574	172	124	494	2.790
Latinoamérica (no OCDE)	1.948	932	724	592	615	4.811
	11.776	**3.992**	**2.339**	**2.027**	**12.409**	**32.543**

La misma información, referida a 31 de diciembre de 2018 se indica a continuación:

Millones de euros

	Sin saldos vencidos o vencidos hasta 90 días	Con saldos vencidos e impagados				
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	Total
España	5.671	780	551	656	8.724	16.382
Unión Europea (excepto España)	2.940	1.213	577	519	2.662	7.911
Estados Unidos de América y Puerto Rico	1.906	531	30	31	178	2.676
Resto OCDE	1.414	498	143	162	520	2.737
Latinoamérica (no OCDE)	1.221	1.145	782	561	803	4.512
	13.152	**4.167**	**2.083**	**1.929**	**12.887**	**34.218**

La misma información, referida a 31 de diciembre de 2017, se indica a continuación:

Millones de euros

	Sin saldos vencidos o vencidos hasta 90 días	Con saldos vencidos e impagados				
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	Total
España	6.012	938	793	814	9.643	18.200
Unión Europea (excepto España)	2.023	1.526	811	558	3.829	8.747
Estados Unidos de América y Puerto Rico	1.221	641	42	50	192	2.146
Resto OCDE	1.523	563	166	128	378	2.758
Latinoamérica (no OCDE)	945	1.309	709	578	888	4.429
	11.724	**4.977**	**2.521**	**2.128**	**14.930**	**36.280**

A continuación, se presentan los activos financieros con deterioro crediticio y las garantías relacionadas mantenidas para mitigar las posibles pérdidas a 31 de diciembre de 2019:

Millones de euros

	Importe bruto	Pérdida constituida	Valor razonable colaterales reales*
Sin garantía real asociada	11.408	7.144	—
Con garantía real inmobiliaria	16.076	4.429	10.819
Con otras garantías reales	5.059	2.360	1.900
Total	**32.543**	**13.933**	**12.719**

* Recoge el valor estimado de la garantía real asociada a cada préstamo. Consecuentemente, no incluye cualquier otro flujo de efectivo que se pudiera obtener, tales como los procedentes de las garantías personales de los acreditados.

A la hora de clasificar los activos en la tabla anterior se han considerado los principales factores considerados por el Grupo al determinar si un activo se encuentra deteriorado tales como la existencia de impagos - activos deteriorados por razones de la morosidad- o de otras circunstancias que hagan pensar que no se van a recuperar la totalidad de los flujos de efectivo contractuales - activos deteriorados por razones distintas de la morosidad-, tales como el deterioro en la situación económico-financiera del acreditado, el empeoramiento de su capacidad de generación de recursos o dificultades del mismo para acceder al crédito.

Importes vencidos pendientes de cobro

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2019, existen importes vencidos pendientes de cobro con antigüedad igual o inferior a 90 días, cuyo desglose se muestra a continuación, en función de la antigüedad del primer vencimiento:

Millones de euros

	Menos de 1 mes	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses
Clientela	1.738	894	351
De los que Administraciones Públicas	*1*	—	—
Total	**1.738**	**894**	**351**

e) Titulizaciones mantenidas en balance

El epígrafe Clientela incluye, entre otros, aquellos préstamos transmitidos a terceros mediante titulización sobre los cuales se mantiene, aunque sea parcialmente, los riesgos y beneficios, razón por la cual, y de acuerdo con la normativa contable que es de aplicación, no pueden ser dados de baja del balance. Principalmente se debe a préstamos hipotecarios, préstamos a empresas y préstamos al consumo en las que el Grupo retiene financiaciones subordinadas y/o concede algún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares.

Esta actividad responde a su uso como herramienta de gestión del capital regulatorio y como recurso para la diversificación de las fuentes de liquidez del Grupo.

El desglose de los préstamos titulizados mantenidos en el balance, atendiendo a la naturaleza del instrumento financiero en el que tienen su origen, se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Mantenidos en el balance	93.553	88.767	91.208
De los que			
Activos hipotecarios titulizados	*31.868*	*33.900*	*36.844*
De los que, de Reino Unido	*13.002*	*13.519*	*15.694*
Otros activos titulizados	*61.685*	*54.867*	*54.364*
Total*	**93.553**	**88.767**	**91.208**

* En la Nota 22 se informa de los pasivos asociados a las operaciones de titulización.

Adicionalmente existen 676 millones de euros (797 millones de euros y 1.139 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente) de activos titulizados fuera de balance que proceden principalmente de la combinación de negocios de Banco Popular Español, S.A.U. y que nunca estuvieron registrados en el balance del Grupo.

11. Derivados mantenidos para negociar

A continuación, se presenta el desglose de los valores nocionales y de mercado de los derivados de negociación que mantenía el Grupo a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

Millones de euros

	2019		2018		2017	
	Valor nocional	Valor de mercado	Valor nocional	Valor de mercado	Valor nocional	Valor de mercado
De negociación:						
Riesgo de interés-						
Acuerdos sobre tipos de interés futuros	218.252	(8)	308.340	(1)	190.553	(15)
Permutas financieras sobre tipo de interés	4.322.199	2.573	4.197.246	115	3.312.025	974
Opciones y futuros y otros	794.140	(907)	543.138	(514)	540.424	(511)
Riesgo de crédito-						
Credit default swaps	23.701	(71)	18.889	33	25.136	68
Riesgo de cambio-						
Compra-venta de divisas	325.720	(441)	275.449	301	236.805	(29)
Opciones sobre divisas	44.763	(182)	54.215	2	43.488	(37)
Permutas financieras sobre divisas	379.176	(1.162)	334.524	(416)	295.753	(1.628)
Derivados sobre valores y mercaderías	61.966	579	59.932	1.078	70.325	529
Total	**6.169.917**	**381**	**5.791.733**	**598**	**4.714.509**	**(649)**

12. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

A continuación, se presenta un desglose del saldo de este capítulo de los balances consolidados:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Activo tangible	4.588	5.424	11.661
De los que:			
Bienes adjudicados	*4.485*	*5.334*	*11.566*
*De los que, activos inmobiliarios en España**	*3.667*	*4.488*	*10.533*
Otros activos tangibles en venta	103	90	95
Resto de activos**	13	2	3.619
Total	**4.601**	**5.426**	**15.280**

* Durante el ejercicio 2019 se ha materializado la venta de activos inmobiliarios a Cerberus procedentes de adjudicaciones generando unas minusvalías de 180 millones de euros. En marzo de 2018, se materializó el acuerdo de la operación del negocio inmobiliario de Banco Popular Español, S.A.U. con Blackstone (véase Nota 3).

** En 2017, la partida de Resto de activos incluía, principalmente, activos de Banco Popular Español, S.A.U. enmarcados bajo la operación de venta del negocio inmobiliario a Blackstone (véase Nota 3).

A 31 de diciembre de 2019, las coberturas constituidas para el total de activos no corrientes en venta representan el 48% (49% en 2018, y 50% en 2017, sin considerar los activos de Banco Popular Español, S.A.U. vendidos en marzo de 2018). Las dotaciones efectuadas durante dichos ejercicios han ascendido a 279, 320, y 347 millones de euros, respectivamente y las recuperaciones realizadas durante dichos ejercicios han ascendido a 133, 61 y 41 millones de euros.

13. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

a) Composición

El detalle del saldo de este epígrafe atendiendo a la sociedad que lo origina, es el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Entidades asociadas			
Merlin Properties, SOCIMI, S.A.	1.511	1.358	1.242
Project Quasar Investment 2017, S.L.	1.351	1.701	—
Metrovacesa, S.A.	1.226	1.255	—
Caceis (Nota 3)	1.010	—	—
Zurich Santander Insurance America S.L. - Consolidado	1.009	961	988
Testa Residencial, SOCIMI, S.A.	—	—	651
Allianz Popular, S.L.	409	431	438
Sociedades Santander Insurance - Consolidado	402	392	358
Resto asociadas	529	511	520
	7.447	**6.609**	**4.197**
Negocios conjuntos			
WiZink Bank, S.A.	—	—	1.017
Santander Securities Services Latam Holding, S.L. - Consolidado	349	—	—
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C. - Consolidado	206	202	207
Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A. y Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A. (anteriormente Aegon Santander Seguros)	170	163	186
Resto negocios conjuntos	600	614	577
	1.325	**979**	**1.987**

De las sociedades recogidas en el saldo anterior, a 31 de diciembre de 2019, la entidad Merlin Properties, SOCIMI, S.A., Metrovacesa S.A. y Compañía Española de Viviendas en Alquiler, S.A. son las únicas cotizadas.

b) Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo de este epígrafe se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Saldo al inicio del ejercicio	7.588	6.150	4.836
Compras (ventas) de entidades y ampliaciones (reducciones) de capital	(123)	(1.761)	1.893
De los que:			
WiZink Bank, S.A.	—	*(1.033)*	*1.017*
Allianz Popular, S.L.	—	—	*438*
Cambio de perímetro de consolidación (Nota 3)	1.368	2.967	(582)
De los que:			
Caceis	*1.010*	—	—
Santander Securities Services Latam Holding, S.L. - Consolidado	*349*	—	—
Project Quasar Investments 2017, S.L.	—	*1.701*	—
Metrovacesa S.A.	—	*1.255*	—
Efecto de la valoración por el método de la participación	324	737	704
Dividendos pagados y devoluciones de prima	(407)	(404)	(376)
Diferencias de cambio y otros movimientos	22	(101)	(291)
Saldo al cierre del ejercicio	**8.772**	**7.588**	**6.184**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

c) Correcciones de valor por deterioro

Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 no hubo evidencia de deterioro significativo en las participaciones asociadas del Grupo.

d) Otra información

Un resumen de la información financiera de las entidades asociadas y negocios conjuntos (obtenida de la información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas) se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Total activos	165.386	74.765	63.093
Total pasivos	(143.987)	(58.153)	(51.242)
Activos netos	**21.399**	**16.612**	**11.851**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas de Grupo en los activos netos de las entidades asociadas	6.729	6.157	4.194
Fondo de Comercio	2.043	1.431	1.990
Del que:			
Zurich Santander Insurance America, S.L. - Consolidado	*526*	*526*	*526*
Caceis	*466*	*—*	*—*
Allianz Popular, S.L.	*347*	*347*	*347*
Santander Securities Services Latam Holding, S.L. - Consolidado	*207*	*—*	*—*
Sociedades Santander Insurance - Consolidado	*205*	*205*	*205*
WiZink Bank, S.A.	*—*	*—*	*553*
Total inversiones en negocios conjuntos y asociadas de Grupo	**8.772**	**7.588**	**6.184**
Total ingresos	14.172	12.174	12.536
Total resultados	1.375	1.867	1.699
Participación del Grupo en los resultados de las entidades asociadas	**324**	**737**	**704**

Un resumen de la información financiera del ejercicio 2019 de las principales entidades asociadas y negocios conjuntos (obtenida de la información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas) se indica a continuación:

Millones de euros

	Total activo	Total pasivo	Total ingresos	Total resultados
Negocios conjuntos	**24.284**	**22.247**	**2.708**	**349**
De los que:				
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C. - Consolidado	*13.088*	*12.683*	*261*	*11*
Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A. y Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A. (anteriormente Aegon Santander Seguros)	*817*	*600*	*521*	*65*
Santander Securities Services Latam Holding, S.L. - Consolidado	*391*	*99*	*103*	*59*
Asociadas	**141.102**	**121.740**	**11.464**	**1.026**
De los que:				
Caceis	*88.015*	*84.045*	*1.632*	*159*
Zurich Santander Insurance America, S.L. - Consolidado	*15.865*	*14.875*	*5.579*	*406*
Project Quasar Investments 2017, S.L.	*9.928*	*6.712*	*494*	*(714)*
Allianz Popular, S.L.	*2.749*	*2.593*	*361*	*76*
Sociedades Santander Insurance - Consolidado	*2.424*	*2.024*	*817*	*84*
Total	**165.386**	**143.987**	**14.172**	**1.375**

14. Contratos de seguros vinculados a pensiones

El detalle del saldo de este capítulo de los balances consolidados se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Activos por contratos de seguros que cubren obligaciones por planes post-empleo:			
Banco Santander, S.A.	192	210	239
	192	**210**	**239**

15. Pasivos y activos amparados por contratos de seguro o reaseguro

El desglose del saldo de estos capítulos de los balances consolidados es (véase Nota 2.j):

Millones de euros

	2019			2018			2017		
Provisiones técnicas para:	Seguro directo y reaseguro aceptado	Reaseguro cedido	Total (saldo acreedor)	Seguro directo y reaseguro aceptado	Reaseguro cedido	Total (saldo acreedor)	Seguro directo y reaseguro aceptado	Reaseguro cedido	Total (saldo acreedor)
Primas no consumidas y riesgo en curso	59	(52)	7	52	(47)	5	50	(41)	9
Seguros de vida	206	(151)	55	227	(163)	64	483	(151)	332
Primas no consumidas y riesgos	*139*	*(132)*	*7*	*140*	*(127)*	*13*	*100*	*(96)*	*4*
Provisiones matemáticas	*67*	*(19)*	*48*	*87*	*(36)*	*51*	*383*	*(55)*	*328*
Prestaciones	399	(55)	344	397	(86)	311	423	(115)	308
Participación en beneficios y extornos	22	(10)	12	20	(9)	11	29	(11)	18
Otras provisiones técnicas	53	(24)	29	69	(19)	50	132	(23)	109
	739	**(292)**	**447**	**765**	**(324)**	**441**	**1.117**	**(341)**	**776**

16. Activos tangibles

a) Movimiento

El movimiento habido en este capítulo de los balances consolidados ha sido el siguiente:

Millones de euros

	Activos tangibles				De los cuales: Derechos de uso por arrendamiento operativo			
	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total
Coste:								
Saldos a 1 de enero de 2017	18.112	18.238	3.465	39.815				
Adiciones / retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	1.740	205	—	1.945				
Adiciones / retiros (netos)	781	2.445	(100)	3.126				
Traspasos, diferencias de cambio y otros	(1.357)	(2.215)	(223)	(3.795)				
Saldos a 31 de diciembre de 2017	**19.276**	**18.673**	**3.142**	**41.091**				
Adiciones / retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	34	44	(630)	(552)				
Adiciones / retiros (netos)	589	5.545	(182)	5.952				
Traspasos, diferencias de cambio y otros	(1.164)	825	48	(291)				
Saldos a 31 de diciembre de 2018	**18.735**	**25.087**	**2.378**	**46.200**				
Impacto por adopción de NIIF 16	6.693	—	—	6.693	6.693	—	—	6.693
Saldo a 1 de enero de 2019	25.428	25.087	2.378	52.893	6.693	—	—	6.693
Adiciones / retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	(5)	—	(15)	(20)	—	—	—	—
Adiciones / retiros (netos)	1.863	3.148	(310)	4.701	(997)*	—	—	(997)
Traspasos, diferencias de cambio y otros	(178)	(3.781)	(603)	(4.562)	(10)	—	—	(10)
Saldos a 31 de diciembre de 2019	**27.108**	**24.454**	**1.450**	**53.012**	**5.686**	**—**	**—**	**5.686**
Amortización acumulada:								
Saldos a 1 de enero de 2017	(10.211)	(5.169)	(197)	(15.577)				
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	—	—	—	—				
Retiros	478	639	8	1.125				
Dotaciones	(1.165)	—	(25)	(1.190)				
Traspasos, diferencias de cambio y otros	(22)	(1.574)	25	(1.571)				
Saldos a 31 de diciembre de 2017	**(10.920)**	**(6.104)**	**(189)**	**(17.213)**				
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	(12)	(34)	—	(46)				
Retiros	629	413	17	1.059				
Dotaciones	(1.159)	—	(13)	(1.172)				
Traspasos, diferencias de cambio y otros	938	(2.679)	(14)	(1.755)				
Saldos a 31 de diciembre de 2018	**(10.524)**	**(8.404)**	**(199)**	**(19.127)**				
Impacto por adopción de NIIF 16	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo a 1 de enero de 2019	(10.524)	(8.404)	(199)	(19.127)	—	—	—	—
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	3	—	6	9	—	—	—	—
Retiros	356	2.149	32	2.537	37	—	—	37
Dotaciones	(2.021)	—	(14)	(2.035)	(807)	—	—	(807)
Traspasos, diferencias de cambio y otros	212	1.045	31	1.288	5	—	—	5
Saldos a 31 de diciembre de 2019	**(11.974)**	**(5.210)**	**(144)**	**(17.328)**	**(765)**	**—**	**—**	**(765)**

* Incluye extensiones contractuales sobre arrendamientos operativos.

Millones de euros

	Activos tangibles				De los cuales: Derechos de uso por arrendamiento operativo			
	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total
Pérdidas por deterioro:								
Saldos a 1 de enero de 2017	(41)	(159)	(752)	(952)				
Dotaciones del ejercicio	(16)	(42)	(21)	(79)				
Liberaciones	4	—	3	7				
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	—	(2)	(1)	(3)				
Diferencias de cambio y otros	(24)	5	142	123				
Saldos a 31 de diciembre de 2017	**(77)**	**(198)**	**(629)**	**(904)**				
Dotaciones del ejercicio	(30)	(56)	(8)	(94)				
Liberaciones	6	—	5	11				
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	—	—	—	—				
Diferencias de cambio y otros	40	15	16	71				
Saldos a 31 de diciembre de 2018	**(61)**	**(239)**	**(616)**	**(916)**				
Impacto por adopción de NIIF 16	—	—	—	—	—	—	—	—
Saldo a 1 de enero de 2019	(61)	(239)	(616)	(916)	—	—	—	—
Dotaciones del ejercicio	(14)	(12)	(36)	(62)	—	—	—	—
Liberaciones	8	6	3	17	—	—	—	—
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencias de cambio y otros	(26)	222	316	512	—	—	—	—
Saldos a 31 de diciembre de 2019	**(93)**	**(23)**	**(333)**	**(449)**	**—**	**—**	**—**	**—**
Activo tangible neto:								
Saldos a 31 de diciembre de 2017	8.279	12.371	2.324	22.974				
Saldos a 31 de diciembre de 2018	8.150	16.444	1.563	26.157				
Impacto por adopción de NIIF 16	6.693	—	—	6.693	6.693	—	—	6.693
Saldo a 1 de enero de 2019	14.843	16.444	1.563	32.850	6.693	—	—	6.693
Saldos a 31 de diciembre de 2019	**15.041**	**19.221**	**973**	**35.235**	**4.921**	**—**	**—**	**4.921**

b) Activo tangible - De uso propio

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de Inmovilizado material propiedad del Grupo de los balances consolidados es el siguiente:

Millones de euros

	Activos tangibles para uso propio				Del cual: Derecho de uso por arrendamiento operativo
	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto	
Terrenos y edificios	5.892	(2.014)	(77)	3.801	
Equipos informáticos e instalaciones	5.608	(4.422)	—	1.186	
Mobiliario y vehículos	7.213	(4.391)	—	2.822	
Obras en curso y otros conceptos	563	(93)	—	470	
Saldos a 31 de diciembre de 2017	**19.276**	**(10.920)**	**(77)**	**8.279**	
Terrenos y edificios	6.127	(2.056)	(61)	4.010	
Equipos informáticos e instalaciones	5.605	(4.455)	—	1.150	
Mobiliario y vehículos	6.686	(3.946)	—	2.740	
Obras en curso y otros conceptos	317	(67)	—	250	
Saldos a 31 de diciembre de 2018	**18.735**	**(10.524)**	**(61)**	**8.150**	
Terrenos y edificios	13.972	(2.889)	(93)	10.990	4.908
Equipos informáticos e instalaciones	5.995	(4.808)	—	1.187	2
Mobiliario y vehículos	6.952	(4.216)	—	2.736	11
Obras en curso y otros conceptos	189	(61)	—	128	—
Saldos a 31 de diciembre de 2019	**27.108**	**(11.974)**	**(93)**	**15.041**	**4.921**

Formando parte del saldo neto a 31 de diciembre de 2019 figuran en el cuadro anterior partidas por un importe aproximado de 7.737 millones de euros (5.390 y 5.455 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente) correspondientes a inmovilizado material propiedad de las entidades dependientes extranjeras del Grupo.

c) Activo tangible - Cedido en arrendamiento operativo

El Grupo tiene activos cedidos en arrendamiento operativo donde la compañía es el arrendador y no cumplen con los requisitos contables para ser clasificados como arrendamientos financieros. El coste neto de estos arrendamientos se registra como un activo y se deprecia linealmente durante el plazo contractual del arrendamiento hasta el valor residual esperado.

El valor residual esperado y, en consecuencia, el gasto de depreciación mensual puede cambiar durante el plazo del arrendamiento. El Grupo estima los valores residuales esperados utilizando fuentes de datos independientes y modelos estadísticos internos. Asimismo, evalúa la estimación del valor residual de dichos arrendamientos y ajusta la tasa de depreciación en función del cambio del valor esperado del bien al final del arrendamiento.

El Grupo evalúa de manera periódica su inversión en arrendamientos operativos por deterioro en determinadas circunstancias, como una disminución sistémica y material en los valores de los vehículos usados. Si se considera que los activos cedidos en arrendamiento operativo están deteriorados, el deterioro se mide como la cantidad por la cual el valor en libros de los activos excede el valor razonable según lo estimado por los flujos de efectivo descontados. Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 el Grupo no se ha registrado ningún deterioro material por este concepto.

De los 19.221 millones de euros que el Grupo tiene cedidos en arrendamiento operativo a 31 de diciembre de 2019, 14.779 millones de euros corresponden a vehículos de Santander Consumer USA Holdings Inc., los pagos variables por arrendamiento de diversos conceptos de esta sociedad ascienden a 24, 26 y 21 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, respectivamente.

Adicionalmente, el análisis de vencimientos de los pagos por activos cedidos en arrendamiento operativo de Santander Consumer USA Holdings Inc., es el siguiente:

Millones de euros

	2019
Análisis de vencimientos	
2020	2.467
2021	6.330
2022	5.474
2023	1.362

d) Activo tangible - Inversiones inmobiliarias

El valor razonable de las inversiones inmobiliarias a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 asciende a 1.076, 1.825 y 2.452 millones de euros, respectivamente. La comparación del valor razonable de las inversiones inmobiliarias a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 con el valor neto contable arroja unas plusvalías latentes brutas de 103, 262 y 128 millones de euros para cada uno de dichos ejercicios, respectivamente, atribuidas al Grupo en su totalidad.

Los ingresos derivados de las rentas provenientes de las propiedades de inversión y los gastos directos relacionados tanto con las propiedades de inversión que generaron rentas durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 como con aquellas propiedades de inversión que no generaron rentas durante dichos ejercicios no son significativos en el contexto de las cuentas anuales consolidadas.

17. Activos intangibles - Fondo de Comercio

El desglose del Fondo de Comercio, en función de las unidades generadores de efectivo (UGE) que lo originan es el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Santander UK	7.147	8.307	8.375
Banco Santander (Brasil)	4.388	4.459	4.988
Santander Bank Polska	2.427	2.402	2.473
Santander Consumer USA	2.143	2.102	2.007
Santander Bank, National Association	1.828	1.793	1.712
Santander Consumer Alemania	1.236	1.217	1.217
SAM Investment Holdings Limited	1.173	1.173	1.173
Santander Portugal	1.040	1.040	1.040
Santander España*	1.027	1.023	648
Banco Santander - Chile	589	627	676
Santander Consumer Nordics	496	502	518
Grupo Financiero Santander (México)	460	434	413
Otras sociedades	292	387	529
Total Fondos de Comercio	**24.246**	**25.466**	**25.769**

* Incluye principalmente los fondos de comercio originados por las compras de la red de Grupo Banco Popular S.A.U. y el negocio de tarjetas de WiZink.

El movimiento ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	25.466	25.769	26.724
Adiciones (Nota 3)	41	383	1.644
De las que:			
SAM Investment Holdings Limited	—	—	*1.173*
*Santander España**	*4*	*375*	*248*
Pérdidas por deterioro	(1.491)	—	(899)
De las que:			
Santander UK plc	*(1.491)*	—	
Santander Consumer USA	—	—	*(799)*
Retiros por ventas o cambios de perímetro	—	(130)	—
Diferencias de cambio y otros conceptos	230	(556)	(1.700)
Saldo al cierre del ejercicio	**24.246**	**25.466**	**25.769**

* A 31 diciembre de 2018 se incluye 375 millones de euros por la parte de la participación de WiZink no vendida. A 31 de diciembre de 2017 incluye 248 millones de euros por adquisición de Banco Popular Español S A.U.

El Grupo tiene fondos de comercio generados por unidades generadoras de efectivo radicadas en países con divisas distintas del euro (principalmente en Reino Unido, Brasil, Polonia, Estados Unidos, Noruega, Chile, Suecia y México) y consecuentemente generan diferencias de cambio al convertir a euros, al tipo de cambio de cierre, el importe de dichos fondos de comercio expresados en moneda extranjera. Así, durante el ejercicio 2019 se ha producido un aumento por las diferencias de cambio y otros conceptos por importe de 230 millones de euros (disminución de 556 y 1.704 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente) las cuales, de acuerdo con la normativa vigente, se han registrado con cargo al epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Conversión de divisas del patrimonio neto, a través del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidados (Véase Nota 29.d).

El Grupo, al menos anualmente (y siempre que existan indicios de deterioro), realiza un análisis de la potencial pérdida de valor de los fondos de comercio que tiene registrados respecto a su valor recuperable. El primer paso para realizar este análisis requiere la identificación de las unidades generadoras de efectivo, que son los grupos identificables de activos más pequeños del Grupo que generan entradas de efectivo que son, en buena medida, independientes de los flujos de efectivo de otros activos o de grupos de activos.

El valor en libros de cada unidad generadora de efectivo se determina tomando en consideración el valor contable (incluido cualquier ajuste de valor razonable surgido en la combinación de negocios) de la totalidad de los activos y pasivos, del conjunto de entidades jurídicas independientes que conforman la unidad generadora de efectivo, junto con el correspondiente Fondo de Comercio.

Dicho valor en libros a recuperar de la unidad generadora de efectivo se compara con su importe recuperable con el fin de determinar si existe deterioro.

Los administradores del Grupo evalúan la existencia de algún indicio que pudiera considerarse como evidencia de deterioro de la unidad generadora de efectivo mediante la revisión de información entre la que se incluye: (i) diversas variables macro-económicas que pueden afectar a su inversión (entre otras, datos de población, situación política y situación económica - incluida el grado de bancarización-) y (ii) diversas variables micro-económicas que comparan la inversión del Grupo respecto al sector financiero del país donde realiza principalmente sus actividades (composición del balance, recursos gestionados totales, resultados, ratio de eficiencia, ratio de solvencia, rendimiento sobre recursos propios, entre otras).

Con independencia de la existencia o no de indicios de deterioro, el Grupo calcula anualmente el importe recuperable de cada unidad generadora de efectivo que tenga asignado un Fondo de Comercio para lo que utiliza cotizaciones, referencias de mercado (múltiplos), estimaciones internas o valoraciones hechas por expertos independientes, distintos del auditor externo.

En primer lugar, el Grupo determina el importe recuperable calculando el valor razonable de cada unidad generadora de efectivo a partir de la cotización de las unidades generadoras de efectivo, si están disponibles, y del *Price Earnings Ratio* obtenidos a partir de entidades locales comparables.

Adicionalmente, el Grupo realiza estimaciones del importe recuperable de determinadas unidades generadoras de efectivo calculando su valor en uso mediante el descuento de proyecciones de flujos de efectivo. Las principales hipótesis utilizadas en dicho cálculo son: (i) proyecciones de resultados, basadas en los presupuestos financieros aprobados por los administradores del Grupo, que cubren un periodo de entre 3 y 5 años (salvo que exista una justificación para el empleo de un horizonte temporal mayor), (ii) tasas de descuento determinadas como el coste de capital tomando en consideración la tasa libre de riesgo más una prima de riesgo acorde al mercado y negocio en los que operan y (iii) tasas de crecimiento constantes con el fin de extrapolar los resultados a perpetuidad, que no superan la tasa de crecimiento media a largo plazo para el mercado en el que la unidad generadora de efectivo en cuestión opera.

Las proyecciones de flujos de efectivo empleadas por la dirección del Grupo en la obtención de los valores en uso se basan en los presupuestos financieros aprobados tanto por las direcciones locales de las correspondientes unidades como por los administradores del Grupo. El proceso de estimación presupuestaria del Grupo es común para la totalidad de las unidades generadoras de efectivo. Las direcciones locales elaboran sus presupuestos basándose en las siguientes hipótesis clave:

a) Variables microeconómicas de la unidad generadora de efectivo: se toma en consideración la estructura de balance existente, el *mix* de productos ofrecidos y las decisiones comerciales tomadas por las direcciones locales en este sentido.

b) Variables macroeconómicas: los crecimientos estimados se sustentan en la evolución del entorno considerando las evoluciones esperadas en el Producto Interior Bruto de la localización geográfica de la unidad y las previsiones de comportamiento de tipos de interés y tipos de cambio. Dichos datos son proporcionados por el Servicio de Estudios del Grupo, los cuales están basados en fuentes de información externas.

c) Variables de comportamientos pasados: adicionalmente, se considera en la proyección el comportamiento diferencial pasado (tanto positivo como negativo) de la unidad generadora de efectivo con respecto al mercado.

A continuación, se muestran las principales hipótesis empleadas en la determinación del importe recuperable, al cierre del ejercicio 2019, de las unidades generadoras de efectivo más significativas que han sido valoradas mediante el descuento de flujos de efectivo:

	2019		
	Periodo proyectado	Tasa de descuento*	Tasa de crecimiento a perpetuidad nominal
Santander UK	5 años	8,5%	2,5%
Santander Bank Polska**	5 años	9,2%	3,5%
Santander Consumer USA	3 años	9,5%	1,5%
Santander Bank, National Association	5 años	9,6%	3,6%
Santander Consumer Alemania	5 años	8,2%	2,5%
SAM Investment Holdings Limited	5 años	10,0%	2,5%
Santander Portugal	5 años	8,9%	2,0%
Santander Consumer Nordics	5 años	8,6%	2,5%

* Tasa de descuento después de impuestos.
** El importe recuperable ha sido calculado mediante valor de cotización en ejercicios anteriores.

Se presentan a continuación a efectos comparativos las tasas de descuento y de crecimiento a perpetuidad nominal empleadas en los ejercicios 2018 y 2017:

	Tasa de descuento*		Tasa de crecimiento a perpetuidad nominal	
	2018	2017	2018	2017
Santander UK	8,4%	8,4%	2,5%	2,5%
Santander Consumer USA	11,1%	10,7%	1,5%	2,5%
Santander Bank, National Association	10,6%	10,1%	3,8%	3,7%
Santander Consumer Alemania	8,5%	8,6%	2,5%	2,5%
SAM Investment Holdings Limited	9,6%	n.a.	2,5%	n.a.
Santander Portugal	9,6%	10,0%	2,0%	2,5%
Santander Consumer Nordics	9,2%	9,0%	2,5%	2,5%

* Tasa de descuento después de impuestos.

Dado el grado de incertidumbre de estas asunciones, el Grupo realiza un análisis de sensibilidad de las mismas utilizando cambios razonables en las hipótesis clave sobre las cuales se basa el importe recuperable de las unidades generadoras de efectivo con el fin de confirmar si dicho importe recuperable sigue excediendo de su importe en libros. El análisis de sensibilidad ha consistido en ajustar +/- 50 puntos básicos la tasa de descuento y +/-50 puntos básicos la tasa de crecimiento a perpetuidad. Tras el análisis de sensibilidad realizado el valor en uso de la totalidad de las unidades generadoras de efectivo continúa excediendo su valor en libros, si bien:

- En el caso de Santander UK, el Grupo ha registrado un deterioro del fondo de comercio por importe de 1.491 millones de euros. El citado deterioro se ha estimado considerando las siguientes razones: disminución de la capacidad de generación de beneficios de la unidad generadora de efectivo en contraste con la previsión realizada en años anteriores, el entorno general de competencia en el Reino Unido, el impacto de la reforma bancaria en los negocios minoristas y el impacto de la incertidumbre generada por el Brexit en el crecimiento económico del país.
- En el caso de Santander Consumer USA, el Grupo registró en el ejercicio de 2017 un deterioro del valor del Fondo de Comercio por importe de 799 millones de euros. Dicho deterioro se estimó considerando la reducción en los beneficios de la UGE con respecto a las previsiones realizadas en años anteriores, consecuencia del cambio en la estrategia del negocio a largo plazo.

El importe recuperable de Banco Santander - Chile, Grupo Financiero Santander (México) y Banco Santander (Brasil) se ha determinado como el valor razonable de dichas unidades generadoras de efectivo obtenido de la cotización de sus acciones al cierre del ejercicio. Dicho valor excedía el valor en libros.

En base a todo lo anterior, y conforme a las estimaciones, proyecciones y análisis de sensibilidad de que disponen los administradores del Banco, durante el ejercicio 2019 el Grupo ha registrado deterioros de los fondos de comercio en el epígrafe Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros - Activos intangibles, por valor de 1.491 millones de euros, que corresponden a Santander UK (en 2018 no se registró deterioro y en 2017 se registraron 899 millones de euros). Los fondos de comercio se deducen del CET1 a efectos regulatorios , por lo que un deterioro del fondo de comercio no tiene impacto en los ratios de capital del Grupo.

18. Activos intangibles - Otros activos intangibles

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados y su movimiento durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 se muestran a continuación:

Millones de euros

	Vida útil estimada	31 de diciembre de 2018	Adiciones y retiros netos	Cambio perímetro	Amortización y deterioro	Aplicación de amortización y deterioro	Diferencias de cambio y otros	31 de diciembre de 2019
Con vida útil indefinida:								
Marcas		36	2	2		—	2	42
Con vida útil definida:								
Desarrollos informáticos	3 -7años	7.134	1.374	(19)		(639)	95	7.945
Otros		1.510	1	(24)		(248)	37	1.276
Amortización acumulada		(5.432)	—	8	(966)	806	(102)	(5.686)
Desarrollos		*(4.743)*	—	*4*	*(874)*	*570*	*(96)*	*(5.139)*
Resto		*(689)*	—	*4*	*(92)*	*236*	*(6)*	*(547)*
Pérdidas por deterioro		(154)	—	—	(73)	81	10	(136)
Del que: Dotación		—	—	—	*(75)*	—	—	—
Liberación		—	—	—	*2*	—	—	—
		3.094	**1.377**	**(33)**	**(1.039)**	**—**	**42**	**3.441**

Millones de euros

	Vida útil estimada	31 de diciembre de 2017	Adiciones y retiros netos	Cambio perímetro	Amortización y deterioro	Aplicación de amortización y deterioro	Diferencias de cambio y otros	31 de diciembre de 2018
Con vida útil indefinida:								
Marcas		35	—	—		—	1	36
Con vida útil definida:								
Desarrollos informáticos	3 -7años	6.945	1.468	1		(1.102)	(178)	7.134
Otros		1.560	1	12		(50)	(13)	1.510
Amortización acumulada		(5.386)	—	(1)	(1.253)	1.035	173	(5.432)
Desarrollos		*(4.721)*	—	*(1)*	*(1.153)*	*985*	*147*	*(4.743)*
Resto		*(665)*	—	—	*(100)*	*50*	*26*	*(689)*
Pérdidas por deterioro		(240)	—	—	(117)	117	86	(154)
Del que: Dotación		—	—	—	*(118)*	—	—	—
Liberación		—	—	—	*1*	—	—	—
		2.914	**1.469**	**12**	**(1.370)**	**—**	**69**	**3.094**

Millones de euros

	Vida útil estimada	31 de diciembre de 2016	Adiciones y retiros netos	Cambio perímetro	Amortización y deterioro	Aplicación de amortización y deterioro	Diferencias de cambio y otros	31 de diciembre de 2017
Con vida útil indefinida:								
Marcas		39	—	—		—	(4)	35
Con vida útil definida:								
Desarrollos informáticos	3 -7años	6.558	1.470	42	—	(679)	(446)	6.945
Otros		1.245	68	436	—	(126)	(63)	1.560
Amortización acumulada		(4.848)	—	(64)	(1.403)	694	235	(5.386)
Desarrollos		*(4.240)*	—	*(14)*	*(1.310)*	*627*	*216*	*(4.721)*
Resto		*(608)*	—	*(50)*	*(93)*	*67*	*19*	*(665)*
Pérdidas por deterioro		(297)	—	—	(174)	111	120	(240)
Del que: Dotación		—	—	—	*(174)*	—	—	—
		2.697	**1.538**	**414**	**(1.577)**	**—**	**(158)**	**2.914**

Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 se produjeron pérdidas por deterioro por importe de 73, 117 y 174 millones de euros, respectivamente, registradas en el epígrafe Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros - activos intangibles de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Dicho deterioro correspondía, principalmente, a la reducción o pérdida de valor recuperable de determinados sistemas y aplicaciones informáticas como consecuencia de los procesos iniciados por el Grupo tanto de adaptación a los distintos cambios regulatorios, como de transformación o integración de negocios.

19. Resto de los otros activos

La composición del saldo de Resto de los otros activos es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Operaciones en camino	157	143	206
Activos netos en planes de pensiones (Nota 25)	903	1.015	604
Periodificaciones	3.129	3.089	2.326
Otros (Nota 2.n)	5.752	4.744	4.427
	9.941	**8.991**	**7.563**

20. Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito

La composición del saldo de los epígrafes de Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito de los balances consolidados atendiendo a los criterios de clasificación, a su contrapartida, a su naturaleza y a su moneda, se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
BANCOS CENTRALES			
Clasificación:			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	282
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	12.854	14.816	8.860
Pasivos financieros a coste amortizado	62.468	72.523	71.414
	75.322	**87.339**	**80.556**
Naturaleza:			
Depósitos a la vista	5	5	5
Depósitos a plazo	67.424	82.797	78.801
Cesiones temporales de activo	7.893	4.537	1.750
	75.322	**87.339**	**80.556**
ENTIDADES DE CRÉDITO			
Clasificación:			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	292
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	9.340	10.891	18.166
Pasivos financieros a coste amortizado	90.501	89.679	91.300
	99.841	**100.570**	**109.758**
Naturaleza:			
Depósitos a la vista	9.136	6.154	6.444
Depósitos a plazo	61.406	53.422	54.158
Cesiones temporales de activo	29.115	40.873	49.049
Depósitos subordinados	184	121	107
	99.841	**100.570**	**109.758**
Moneda:			
Euro	79.008	97.323	119.606
Libra esterlina	18.129	19.301	14.820
Dólar estadounidense	53.403	45.848	33.259
Real brasileño	13.022	18.657	16.485
Otras monedas	11.601	6.780	6.144
TOTAL	**175.163**	**187.909**	**190.314**

A 31 de diciembre de 2019 el saldo de la financiación a largo plazo condicionada del Banco Central Europeo (TLTRO (Targeted Longer-Term Refinancing Operation)) asciende a 46.201 millones de euros (55.382 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los pasivos financieros a coste amortizado, así como sus tipos de interés medios.

21. Depósitos de la clientela

La composición del saldo de este epígrafe atendiendo a los criterios de clasificación, área geográfica y a su naturaleza se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Clasificación:			
Pasivos financieros mantenidos para negociar*	—	—	28.179
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	34.917	39.597	28.945
Pasivos financieros a coste amortizado*	789.448	740.899	720.606
	824.365	**780.496**	**777.730**
Por área geográfica:			
España	271.103	267.210	260.181
Unión Europea (excepto España)	334.542	309.615	318.580
Estados Unidos y Puerto Rico	60.011	53.843	50.771
Resto OCDE	71.235	67.462	62.980
Sudamérica	87.474	82.343	84.752
Resto del mundo	—	23	466
	824.365	**780.496**	**777.730**
Naturaleza:			
A la vista-			
Cuentas corrientes	373.146	346.345	328.217
Cuentas de ahorro	208.701	196.493	189.845
Otros fondos a la vista	6.686	5.873	7.010
A plazo-			
Imposiciones a plazo fijo y otros fondos a plazo	194.163	195.540	195.285
Cuentas de ahorro-vivienda	44	40	45
Depósitos a descuento	3	3	3
Pasivos financieros híbridos	2.711	3.419	4.295
Pasivos subordinados	—	23	21
Cesión temporal de activos	38.911	32.760	53.009
	824.365	**780.496**	**777.730**

* La disminución se debe principalmente a la eliminación de la actividad de *trading* en Reino Unido debido a la reforma bancaria (*Ring-fencing*).

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los pasivos financieros a coste amortizado, así como sus tipos de interés medios.

22. Valores representativos de deuda emitidos

a) Composición

La composición del saldo de este epígrafe atendiendo a su clasificación y a su naturaleza es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Clasificación:			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Pasivos financieros designados valor razonable con cambios en resultados	3.758	2.305	3.056
Pasivos financieros a coste amortizado	258.219	244.314	214.910
	261.977	**246.619**	**217.966**
Naturaleza:			
Bonos y obligaciones en circulación	208.455	195.498	176.719
Subordinados	20.878	23.676	21.382
Pagarés y otros valores	32.644	27.445	19.865
	261.977	**246.619**	**217.966**

A continuación, se presenta la distribución del valor contable de los valores representativos de deuda emitidos por vencimientos contractuales:

Millones de euros

	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda subordinada	—	—	—	—	130	1.313	19.435	20.878
Deuda senior sin garantía	—	3.128	9.504	18.923	33.263	31.199	22.283	118.300
Deuda senior garantizada	—	8.172	1.938	13.333	33.106	14.743	18.863	90.155
Pagarés y Otros valores	—	4.941	11.455	16.248	—	—	—	32.644
Valores representativos de deuda emitidos	**—**	**16.241**	**22.897**	**48.504**	**66.499**	**47.255**	**60.581**	**261.977**

A continuación se presenta la distribución por vencimientos contractuales de los nominales de dichos valores representativos de deuda emitidos:

Millones de euros

	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda subordinada	—	—	—	—	129	1.299	19.221	20.649
Deuda senior sin garantía	—	3.056	9.286	18.489	32.499	30.483	21.771	115.584
Deuda senior garantizada	—	8.152	1.934	13.301	33.026	14.707	18.818	89.938
Pagarés y Otros valores	—	5.058	11.725	16.631	—	—	—	33.414
Valores representativos de deuda emitidos	**—**	**16.266**	**22.945**	**48.421**	**65.654**	**46.489**	**59.810**	**259.585**

b) Bonos y obligaciones en circulación

El desglose del saldo de esta cuenta en función de su moneda de emisión, es el siguiente:

	Millones de euros			2019	
Moneda de emisión	2019	2018	2017	Importe vivo de la emisión en divisa (Millones)	Tipo de interés anual (%)
Euros	89.008	85.479	83.321	89.008	1,13%
Dólar estadounidense	64.952	62.021	48.688	72.967	3,01%
Libra esterlina	20.178	16.616	13.279	17.167	2,15%
Real brasileño	15.292	15.778	17.309	69.054	4,94%
Peso chileno	6.848	6.460	5.876	5.791.169	4,48%
Otras monedas	12.177	9.144	8.246		
Saldo al cierre del ejercicio	**208.455**	**195.498**	**176.719**		

El movimiento que ha habido en las cuentas de Bonos y obligaciones en circulación ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	**195.498**	**176.719**	**183.278**
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	11.426
De las que:			
Banco Santander, S.A. (Grupo Banco Popular S.A.U.)	—	—	*11.426*
Emisiones	**64.184**	**68.306**	**62.260**
De las que:			
Santander Consumer USA Holdings Inc.	*15.631*	*15.627*	*11.242*
Banco Santander (Brasil) S.A.	*13.227*	*16.422*	*16.732*
*Banco Santander, S.A.**	*12.066*	*7.683*	*10.712*
Santander Consumer Finance, S.A.	*5.150*	*3.605*	*2.508*
Grupo Santander UK	*4.547*	*14.984*	*7.625*
Santander Holdings USA, Inc.	*2.778*	*1.210*	*4.133*
Banco Santander - Chile	*1.644*	*1.483*	*579*
Santander Consumer Bank A.S.	*1.572*	*1.342*	*1.117*
PSA Banque France	*1.132*	*716*	*1.032*
PSA Bank Deutschland GmbH	1.104	600	13
Santander International Products, Plc.	*848*	*249*	*588*
SCF Rahoituspalvelut VIII DAC	799	—	—
Santander Consumer Bank AG	750	—	749
Santander Consumer Bank S.p.A.	589	—	151
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	*577*	*560*	*118*
Banco Santander Totta, S.A.	—	—	*1.999*
SCF Rahoituspalvelut KIMI VI DAC	—	—	*635*
Amortizaciones y recompras	**(52.462)**	**(48.319)**	**(66.871)**
De las que:			
Santander Consumer USA Holdings Inc.	*(14.517)*	*(11.939)*	*(10.264)*
Banco Santander (Brasil) S.A.	*(12.817)*	*(14.802)*	*(23.187)*
Santander Group UK	*(9.115)*	*(6.800)*	*(13.303)*
*Banco Santander, S.A.**	*(3.303)*	*(4.752)*	*(9.956)*
Santander Consumer Finance, S.A.	*(2.550)*	*(2.366)*	*(1.618)*
Santander Holdings USA, Inc.	*(1.990)*	*(903)*	*(759)*
Santander Consumer Bank AS	*(1.551)*	*(1.268)*	*(337)*
PSA Bank Deutschland GmbH	*(902)*	*(488)*	*(23)*
Banco Santander- Chile	*(848)*	*(204)*	*(1.442)*
Banco Santander Totta, S.A.	*(739)*	*(41)*	*(998)*
Santander International Products, Plc.	*(722)*	*(491)*	*(310)*
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	*(159)*	*(579)*	*(224)*
Santander Bank, National Association	—	—	*(886)*
Banca PSA Italia S.p.A.	—	*(600)*	—
Diferencias de cambio y otros movimientos	1.235	(1.208)	(13.374)
Saldo al final del ejercicio	**208.455**	**195.498**	**176.719**

* A 31 de diciembre de 2017 se incluían las sociedades emisoras.

c) Pagarés y otros valores

Estos pagarés fueron emitidos, básicamente, por Santander Consumer Finance, S.A., Santander UK plc, Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, Banco Santander, S.A. , Santander Consumer Bank AG, PSA Banque France, Banco Santander - Chile y Santander Bank Polska, S.A.

d) Garantías

A continuación, se incluye información de los pasivos garantizados por activos financieros:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Bonos de titulización	38.616	38.140	32.505
De los que, bonos de titulización hipotecaria	*3.819*	*5.197*	*4.034*
Otros títulos hipotecarios	50.269	46.026	52.497
De los que, cédulas hipotecarias	*24.736*	*22.023*	*23.907*
Cédulas territoriales	1.270	1.270	1.270
	90.155	**85.436**	**86.272**

A continuación, se describen las principales características de los activos que garantizan los anteriores pasivos financieros:

1. Bonos de titulización:
   a. Bonos de titulización hipotecaria- garantizados por activos hipotecarios (véase Nota 10.e) con vencimientos medios superiores a 10 años que deben cumplir con los siguientes requisitos: ser primera hipoteca con destino la adquisición de primera o segunda vivienda, encontrarse al corriente de pago, contar con un *loan to value* inferior al 80% y contar con seguro de daños en vigor por un importe que cubra, al menos, el valor de tasación. El valor de los pasivos financieros desglosados en la tabla anterior es inferior al saldo de los activos que garantizan los mismos -activos titulizados mantenidos en balance- debido, principalmente, a que el Grupo recompra parte de los bonos emitidos no figurando en dichos casos en su pasivo.
   b. Resto de bonos de titulización- incluye bonos de titulización de activos y pagarés emitidos por fondos de titulización garantizados principalmente por préstamos hipotecarios que no cumplen con los requisitos anteriores y otros préstamos (principalmente, préstamos personales con vencimiento medio de 5 años y préstamos a Pymes con vencimiento medio de 7 años).
2. Otros títulos hipotecarios: incluye principalmente, (i) cédulas hipotecarias que cuentan con un vencimiento medio superior a 10 años y están garantizadas por cartera de préstamos y créditos hipotecarios (recogidos en deudores con garantía real -véase Nota 10.b-) que deben cumplir con los siguientes requisitos: no estar clasificadas en contencioso, contar con tasaciones disponibles realizadas por entidades especializadas, contar con un *loan to value* inferior al 80% en caso de vivienda e inferior de 60% para resto de bienes y contar con seguro de daños suficiente, (ii) otros títulos de deuda, principalmente en Reino Unido -*covered bonds*- garantizados por créditos hipotecarios y otros activos, emitidos como parte de la estrategia de liquidez del Grupo en Reino Unido.

El valor razonable de las garantías recibidas por el Grupo (activos financieros y activos no financieros) de las que el Grupo está autorizado a vender o pignorar sin que se haya producido un impago por parte del propietario de la garantía carece de importancia relativa considerando las cuentas anuales del Grupo en su conjunto.

e) Emisiones del mercado hipotecario español

Los miembros del consejo de administración manifiestan que las entidades del Grupo que operan en el ámbito de las emisiones del mercado hipotecario español disponen y tienen establecidas políticas y procedimientos expresos que abarcan todas las actividades realizadas y que garantizan el cumplimiento riguroso de la normativa del mercado hipotecario aplicable a estas actividades a los efectos de lo dispuesto en el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, y por aplicación del mismo, por las Circulares 7/2010 y 5/2011 de Banco de España, y otras normas del sistema hipotecario y financiero. Asimismo, la dirección financiera define la estrategia de financiación de las entidades del Grupo.

Las políticas de riesgos aplicables a operaciones del mercado hipotecario prevén límites máximos de financiación sobre la tasación del bien hipotecado (LTV), existiendo adicionalmente políticas específicas adaptadas a cada producto hipotecario, que en ocasiones aplican límites más restrictivos.

Las políticas generales, definidas al respecto, establecen un análisis, a través de indicadores fijados que han de cumplirse, de la capacidad de reembolso (tasa de esfuerzo en la admisión) de cada potencial cliente. Este análisis debe determinar si los ingresos de cada cliente son suficientes para hacer frente a los reembolsos de las cuotas de la operación solicitada. Asimismo, el análisis de cada cliente ha de incluir la conclusión sobre la estabilidad en el tiempo de los ingresos considerados durante la vida de la operación. El indicador mencionado, utilizado en la medición de la capacidad de reembolso (tasa de esfuerzo en la admisión) de cada cliente, considera, principalmente, la relación de la deuda potencial frente a los ingresos generados, teniendo en cuenta, tanto los reembolsos mensuales correspondientes a la operación solicitada como de otras operaciones y los ingresos salariales mensuales como otros ingresos adecuadamente justificados.

En cuanto a la verificación de la información y solvencia del cliente, las entidades del Grupo cuentan con procedimientos y herramientas de contraste documental especializadas (véase Nota 54).

Los procedimientos de las entidades del Grupo prevén que cada hipoteca originada en el ámbito del mercado hipotecario debe contar con una valoración individual realizada por una sociedad de tasación independiente del Grupo.

Aunque la Ley 41/2007 del mercado hipotecario prevé (art.3) que cualquier sociedad de tasación homologada por el Banco de España es susceptible de emitir informes válidos de valoración, al amparo de este mismo artículo, las entidades del Grupo realizan una serie de comprobaciones seleccionando, de entre estas entidades, un grupo reducido con el que firma acuerdos de colaboración, con condiciones especiales y mecanismos de control automatizados. En la normativa interna del Grupo se especifica con detalle cada una de las sociedades homologadas internamente, y también los requisitos y procedimientos de admisión y los controles establecidos para

su mantenimiento. En este sentido, en la normativa se regula el funcionamiento de un comité de sociedades de tasación, formado por diversas áreas del Grupo relacionadas con estas sociedades, y cuyo objetivo es regular y adaptar la normativa interna y el procedimiento de la actividad de las sociedades de tasación a la situación de mercado y de negocio (Véase Nota 2.i).

Básicamente, las sociedades que quieran colaborar con el Grupo deben contar con una actividad relevante en el mercado hipotecario y en el ámbito territorial donde trabajan, superar filtros previos de análisis según criterios de independencia, capacidad técnica y solvencia - para asegurar la continuidad de su negocio-, y finalmente pasar una serie de pruebas antes de su homologación definitiva.

Además, para cumplir "íntegramente" la normativa, se revisa cualquier tasación aportada por el cliente independientemente de la sociedad de tasación que la emita, para comprobar si la misma se adecúa formalmente a los requisitos, procedimientos y métodos manejados en la misma son adecuados al activo valorado en base la normativa vigente y los valores informados se corresponden con los habituales del mercado.

A continuación, se detalla la información requerida por las Circulares 7/2010 y 5/2011 de Banco de España, por aplicación del citado Real Decreto 716/2009, de 24 de abril:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor nominal de la cartera de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización que respaldan la emisión de cédulas y bonos hipotecarios de acuerdo con el Real Decreto 716/2009 (excluidos titulizados)	84.720	85.610	91.094
De los que:			
Elegibles y computables para dar cobertura a la emisión títulos hipotecarios	*59.517*	*60.195*	*59.422*
Transferencias de activos mantenidas en balance: certificados hipotecarios y otros activos titulizados hipotecarios	*14.569*	*15.807*	*18.202*

Cédulas hipotecarias

Las cédulas hipotecarias emitidas por las entidades del Grupo son valores cuyo capital e intereses están especialmente garantizados, sin necesidad de inscripción registral, por hipoteca sobre todas las que en cualquier tiempo consten inscritas a favor del emisor y no estén afectas a la emisión de bonos hipotecarios y/o sean objeto de participaciones hipotecarias, y/o certificados de transmisión de hipoteca, y, si existen, por los activos de sustitución aptos para servir de cobertura y por los flujos económicos generados por los instrumentos financieros derivados vinculados a cada emisión, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial universal de la entidad emisora.

Las cédulas hipotecarias incorporan el derecho de crédito de su tenedor frente la entidad emisora, garantizado en la forma en que se ha indicado en el párrafo anterior, y llevan aparejada ejecución para reclamar del emisor el pago después de su vencimiento. Los tenedores de estos títulos tienen el carácter de acreedores singularmente privilegiados, con la preferencia que señala el número 3º del artículo 1.923 del Código Civil frente a cualesquiera otros acreedores, con relación a la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios inscritos a favor del emisor, salvo los que sirvan de cobertura a los bonos hipotecarios y/o sean objeto de participaciones hipotecarias y/o certificados de transmisión de hipoteca.

En caso de concurso, los tenedores de cédulas, siempre y cuando no sean considerados "personas especialmente relacionadas"con la entidad emisora de acuerdo con la ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, gozarían del privilegio especial establecido en el número 1º del apartado 1 de la citada ley. Sin perjuicio de lo anterior, se atenderían durante el concurso contra la masa, de acuerdo con lo previsto en el número 7º del apartado 2 del artículo 84 de la Ley Concursal, los pagos que correspondan por amortización de capital e intereses de las cédulas emitidas y pendientes de amortización en la fecha de solicitud del concurso hasta el importe de los ingresos percibidos por el concursado de los préstamos y créditos hipotecarios y, en su caso, de los activos de sustitución que respalden las cédulas y de los flujos económicos generados por los instrumentos vinculados a las emisiones (Disposición Final decimonovena de la Ley Concursal).

En caso de que, por un desfase temporal, los ingresos percibidos por el concursado fuesen insuficientes para atender a los pagos mencionados en el párrafo anterior, la administración concursal debería satisfacerlos mediante la liquidación de los activos de sustitución afectos a la emisión y, si esto resultase insuficiente, debería efectuar operaciones de financiación para cumplir el mandato de pago a los cedulistas o tenedores de bonos, subrogándose el financiador en la posición de éstos.

En caso de que hubiera de procederse conforme a lo señalado en el número 3 del artículo 155 de la Ley Concursal, el pago a todos los titulares de cédulas emitidas por el emisor se efectuaría a prorrata, independientemente de las fechas de emisión de los títulos. Si un mismo crédito o préstamo estuviere afecto al pago de cédulas y a una emisión de bonos hipotecarios, se pagará primero a los titulares de los bonos.

El Grupo tiene un saldo correspondiente a cédulas hipotecarias vivas a 31 de diciembre de 2019 de 24.736 millones de euros (todas ellas emitidas en euros), de las que 24.286 millones de euros corresponden a emisiones de Banco Santander, S.A. y 450 millones de euros corresponden a emisiones de Santander Consumer Finance, S.A. En las cuentas anuales individuales de cada una de estas sociedades se detallan las emisiones vivas a 31 de diciembre de 2019 y 2018.

En las emisiones de cédulas hipotecarias existe la posibilidad de amortización anticipada por el emisor con el fin de cumplir con los límites relativos al volumen de cédulas hipotecarias en circulación establecidos en la normativa reguladora del mercado hipotecario. Además, la entidad emisora podrá anticipar anticipadamente las Cédulas Hipotecarias, si así se ha establecido expresamente en las condiciones finales de la emisión de que se trate y en las condiciones que ahí se establezcan.

Ninguna de las cédulas hipotecarias emitidas por las entidades del Grupo tiene activos de sustitución afectos.

23. Pasivos subordinados

a) Composición

El detalle del saldo de este epígrafe en función de su moneda de emisión, es el siguiente:

	Millones de euros			2019	
Moneda de emisión	2019	2018	2017	Importe vivo de la emisión en divisa (Millones)	Tipo de interés anual (%)
Euro	12.542	14.001	11.240	12.542	4,15%
Dólar estadounidense	6.506	7.813	8.008	7.309	5,80%
Libra esterlina	655	628	874	557	8,91%
Real brasileño	—	—	131		
Otras monedas	1.359	1.378	1.257		
Saldo al cierre del ejercicio	**21.062**	**23.820**	**21.510**		
Del que, acciones preferentes	*321*	*345*	*404*		
Del que, participaciones preferentes	*7.709*	*9.717*	*8.369*		

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los pasivos subordinados al cierre de cada ejercicio, así como los tipos de interés medios en dichos ejercicios.

b) Movimiento

El movimiento habido en el saldo de valores representativos de deuda subordinada emitida (Nota 22.a) durante los tres últimos ejercicios es el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	23.676	21.382	19.873
Incorporación/baja de sociedades al Grupo (Nota 3)	—	—	11
De las que:			
Banco Santander, S.A. (Grupo Banco Popular)	—	—	*11*
Emisiones	1.056	3.266	2.916
De las que:			
*Banco Santander, S.A.**	*1.056*	*2.750*	*2.894*
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	—	*281*	—
Santander Bank Polska S.A.	—	*235*	—
Amortizaciones y recompras (neto)**	(4.009)	(1.259)	(870)
De las que:			
Banco Santander, S.A.	*(3.782)*	*(401)*	*(453)*
Banco Santander (Brasil) S.A.	*(124)*	*(61)*	—
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	*(69)*	*(125)*	—
Santander Bank, National Association	*(19)*	*(163)*	*(285)*
Santander UK plc	*(16)*	*(313)*	*(60)*
Santander Holdings USA, Inc.	—	*(195)*	*(72)*
Diferencias de cambio y otros movimientos	155	287	(548)
Saldo al cierre del ejercicio	**20.878**	**23.676**	**21.382**

* A 31 de diciembre 2017 se incluían las sociedades emisoras.
** El saldo relativo a colocaciones, amortizaciones y recompras (2.953 millones de euros), junto con los intereses pagados en concepto de remuneración de estas emisiones incluyendo PPCC (1.091 millones de euros), se recoge en el flujo de efectivo de las actividades de financiación.

c) Otra información

Este epígrafe incluye participaciones preferentes contingentemente convertibles o amortizables, así como otros instrumentos financieros subordinados emitidos por las sociedades consolidadas, que no cumplen los requisitos para calificarse como patrimonio neto (participaciones preferentes).

Las participaciones preferentes no tienen derecho a voto y son no acumulativas. Han sido suscritas por terceros ajenos al Grupo, y salvo las emisiones de Santander UK plc mencionadas a continuación, el resto son amortizables por decisión del emisor, según las condiciones de cada emisión.

Las participaciones preferentes contingentemente convertibles del Banco son obligaciones de pago subordinadas y se sitúan a efectos de prelación de créditos detrás de los acreedores comunes y de cualquier otro crédito subordinado que por ley y/o por sus términos, en la medida que lo permita la Ley española, tenga rango superior a las participaciones preferentes contingentemente convertibles. Su retribución está condicionada a la obtención de beneficios distribuibles suficientes, y a las limitaciones impuestas por la normativa sobre recursos propios, y carecen de derechos políticos. El resto de emisiones de Banco Santander. S.A. mencionadas en este epígrafe son también obligaciones de pago subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes de las entidades emisoras y por delante de cualquier otro crédito subordinado que tenga el mismo rango que las participaciones preferentes contingentemente convertibles del Banco.

A continuación, se detallan las principales emisiones de valores representativos de deuda subordinada emitida, desglosada por sociedad:

Emisiones de Banco Santander, S.A.

Con fechas 5 de marzo, 8 de mayo y 2 de septiembre de 2014, se realizaron tres emisiones de participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias del Banco de nueva emisión (las "PPCC"), por un importe nominal de 1.500 millones de euros, 1.500 millones de dólares, y 1.500 millones de euros, respectivamente, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional. La remuneración de las emisiones quedó fijada en un 6,25% anual para los primeros cinco años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 541 puntos básicos sobre el tipo Mid-Swap a cinco años (5 year Mid-Swap Rate)) para la emisión de marzo, en el 6,375% anual los primeros cinco años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 478,8 puntos básicos sobre el tipo Mid-Swap a cinco años (5 year Mid-Swap Rate)) para la emisión de mayo, y en el 6,25% anual para los primeros siete años, (revisándose a partir de entonces cada quinquenio aplicando un margen de 564 puntos básicos sobre el tipo Mid-Swap a cinco años (5 years Mid-Swap Rate)) para la emisión de septiembre.

En abril de 2019, se comunicó la amortización anticipada voluntaria de la totalidad de las participaciones preferentes referentes a la segunda emisión realizada el 8 de mayo de 2014 por un importe de 1.345 millones de euros a la fecha de la amortización.

Con fecha 8 de febrero de 2019, Banco Santander S.A. llevó a cabo una emisión de "PPCC" por un importe nominal de 1.200 millones de dólares americanos (1.056 millones de euros). La remuneración de las emisiones cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional quedó fijada en un 7,50% anual, pagadero trimestralmente, para los siete primeros años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 498,9 puntos básicos sobre el tipo Mid-swap).

Con fecha 19 de marzo de 2018, se llevó a cabo una emisión de "PPCC", por un importe nominal de 1.500 millones de euros. La remuneración de la emisión, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional, quedó fijada en un 4,75% anual, pagadero trimestralmente, para los primeros siete años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 410 puntos básicos sobre el tipo Mid-swap).

Con fecha 8 de febrero de 2018, se llevó a cabo una emisión de obligaciones subordinadas a un plazo de diez años, por importe de 1.250 millones de euros. La emisión devenga un interés anual del 2,125% pagadero anualmente.

Con fechas 25 de abril, y 29 de septiembre de 2017, Banco Santander, S.A. llevó a cabo emisiones de "PPCC", por un importe nominal de 750 millones de euros, y 1.000 millones de euros respectivamente. La remuneración de las PPCC, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional, quedó fijada en un 6,75% anual para los primeros cinco años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 680,3 puntos básicos sobre el tipo Mid-Swap a cinco años (5 year Mid- Swap Rate)) para la emisión desembolsada en abril, en el 5,25% anual los primeros seis años (revisándose a partir de entonces aplicando un margen de 499,9 puntos básicos sobre el tipo Mid-Swap a cinco años (5 year Mid- Swap Rate)) para la emisión desembolsada en septiembre.

Emisiones Banco Santander (Brasil) S.A.

Con fecha 29 de enero de 2014 Banco Santander (Brasil), S.A. realizó una emisión de notas subordinadas perpetuas Nivel 1 por un importe nominal de 1.248 millones de dólares estadounidenses habiendo adquirido el Grupo el 89,6% de la emisión. Las notas son perpetuas y quedarían convertidas en acciones ordinarias de Banco Santander (Brasil) S.A. si la ratio de capital de Nivel 1 ordinario (common equity Tier 1 ratio), calculada tal y como establece el Banco Central de Brasil, fuera inferior al 5,125%.Esta emisión fue amortizada en su totalidad en el ejercicio 2019.

Emisiones de Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

Con fecha 1 de octubre de 2018 se realizó una emisión de obligaciones subordinadas al plazo de diez años por un importe nominal de 1.300 millones de dólares estadounidenses y a un tipo de interés de 5,95%, habiendo adquirido el Grupo el 75% de la emisión.

Adicionalmente, con fecha 30 de diciembre de 2016, se realizó una emisión de notas subordinadas perpetuas por un importe nominal de 500 millones de dólares estadounidenses, habiendo adquirido el Grupo el 88,2% de la emisión. Las obligaciones perpetuas se convierten automáticamente en acciones cuando el Índice de Capital Regulatorio (CET1) es igual o inferior a 5,125% a precio de conversión.

Emisiones de Santander Bank Polska S.A.

Con fecha 20 de abril de 2018, Santander Bank Polska S.A. llevó a cabo una emisión de obligaciones subordinadas a un plazo de diez años y con opción de amortización al quinto aniversario de la fecha de emisión, por importe de 1.000 millones de zlotys polacos. La emisión devenga un interés flotante de Wibor (6M) + 160 puntos básicos pagadero semestralmente.

Los intereses devengados por los pasivos subordinados durante el ejercicio 2019 han ascendido a 645 millones de euros (770 y 966 millones de euros durante los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente).

Los intereses de las PPCC durante el ejercicio 2019 han ascendido a 595 millones de euros (560 y 395 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

24. Otros pasivos financieros

A continuación, se presenta la composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Acreedores comerciales	1.279	1.323	1.559
Cámaras de compensación	165	434	767
Cuentas de recaudación:			
Administraciones Públicas	4.122	3.968	3.212
Acreedores por factoring	409	263	290
Operaciones financieras pendientes de liquidar	3.693	3.373	6.375
Pasivos por arrendamiento (Nota 2.l)	5.108	190	202
Otros pasivos financieros	15.459	15.113	16.023
	30.235	**24.664**	**28.428**

En la Nota 51 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los otros pasivos financieros al cierre de cada ejercicio.

Pasivos por arrendamiento

La salida total de efectivo por arrendamiento en 2019 fue de 946 millones de euros.

El análisis de los vencimientos correspondientes a los pasivos por arrendamiento, a 31 de diciembre de 2019 es como sigue:

Millones de euros

	2019
Análisis vencimientos - Pagos contractuales descontados	
Menos de un año	766
De 1 año a 3 años	1.254
De 3 años a 5 años	875
Más de 5 años	2.213
Pasivo por arrendamiento registrado en Balance a cierre de periodo	**5.108**

Durante el ejercicio 2019 no se han realizado pagos variables significativos no incluidos en la valoración de los pasivos por arrendamiento.

25. Provisiones

a) Composición

La composición del saldo de este capítulo de los balances consolidados se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post- empleo	6.358	5.558	6.345
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.382	1.239	1.686
Cuestiones procesales y litigios por impuestos	3.057	3.174	3.181
Compromisos y garantías concedidas (Nota 2)	739	779	617
Restantes provisiones	2.451	2.475	2.660
Provisiones	**13.987**	**13.225**	**14.489**

b) Movimiento

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en el capítulo Provisiones durante los tres últimos ejercicios:

Millones de euros

	2019					2018					2017				
	Post-empleo	Largo plazo	Riesgos y compromisos contingentes	Resto de provisiones	Total	Post-empleo	Largo plazo	Riesgos y compromisos contingentes*	Resto de provisiones	Total	Post-empleo	Largo plazo	Riesgos y compromisos contingentes	Resto de provisiones	Total
Saldos al inicio del ejercicio	**5.558**	**1.239**	**779**	**5.649**	**13.225**	**6.345**	**1.686**	**814**	**5.841**	**14.686**	**6.576**	**1.712**	**459**	**5.712**	**14.459**
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	(1)	—	—	(1)	—	—	—	(30)	(30)	59	184	146	1.365	1.754
Dotación con cargo a resultados:	173	729	(31)	2.836	3.707	38	251	(49)	2.253	2.493	237	293	(49)	2.863	3.344
Gastos por intereses (Nota 39)	128	17	—	—	145	165	21	—	—	186	175	23	—	—	198
Gastos de personal (Nota 47)	65	7	—	—	72	78	6	—	—	84	82	6	—	—	88
Provisiones o reversión de provisiones	(20)	705	(31)	2.836	3.490	(205)	224	(49)	2.253	2.223	(20)	264	(49)	2.863	3.058
Dotaciones de provisiones	*10*	*713*	*422*	*4.276*	*5.421*	*7*	*227*	*455*	*4.612*	*5.301*	*2*	*264*	*606*	*3.855*	*4.727*
Reversión de provisiones	*(30)*	*(8)*	*(453)*	*(1.440)*	*(1.931)*	*(212)*	*(3)*	*(504)*	*(2.359)*	*(3.078)*	*(22)*	—	*(655)*	*(992)*	*(1.669)*
Otras dotaciones por contratos de seguros vinculados a pensiones	4	—	—	—	4	(7)	—	—	—	(7)	(7)	—	—	—	(7)
Variaciones de valor registradas contra patrimonio	1.520	—	—	—	1.520	(482)	—	—	—	(482)	369	—	—	—	369
Pagos a pensionistas y al personal prejubilado con cargo a fondos internos	(331)	(612)	—	—	(943)	(332)	(625)	—	—	(957)	(355)	(498)	—	—	(853)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(260)	—	—	—	(260)
Primas de seguros pagadas	(1)	—	—	—	(1)	(2)	—	—	—	(2)	—	—	—	—	—
Pagos a fondos externos	(455)	—	—	—	(455)	(368)	—	—	—	(368)	(273)	—	—	—	(273)
Fondos utilizados	—	—	—	(2.907)	(2.907)	—	—	(3)	(2.548)	(2.551)	—	—	(3)	(2.997)	(3.000)
Traspasos, diferencias de cambio y otros movimientos	(110)	27	(9)	(70)	(162)	366	(73)	17	133	443	(1)	(5)	64	(1.102)	(1.044)
Saldos al cierre del ejercicio	**6.358**	**1.382**	**739**	**5.508**	**13.987**	**5.558**	**1.239**	**779**	**5.649**	**13.225**	**6.345**	**1.686**	**617**	**5.841**	**14.489**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

c) Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post- empleo y Otras retribuciones a los empleados a largo plazo

La composición del saldo de este epígrafe se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Provisiones para planes post-empleo – Entidades españolas	3.951	3.930	4.274
Provisiones para otras obligaciones similares – Entidades españolas	1.321	1.189	1.643
De las que: Prejubilaciones	*1.303*	*1.172*	*1.630*
Provisiones para planes post-empleo – Reino Unido	329	130	323
Provisiones para planes post-empleo – Otras entidades	2.078	1.498	1.748
Provisiones para otras obligaciones similares – Otras entidades	61	50	43
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo y Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	**7.740**	**6.797**	**8.031**
De las que: prestación definida	*7.731*	*6.791*	*8.026*

i. Entidades españolas - Planes post- empleo y otras obligaciones similares

A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, las entidades españolas mantienen compromisos en materia de retribuciones post-empleo de aportación definida y de prestación definida. Asimismo, determinadas entidades consolidadas han ofrecido en distintos ejercicios a algunos de sus empleados la posibilidad de cesar con anterioridad a su jubilación; por este motivo, en cada ejercicio se constituyen fondos para cubrir los compromisos adquiridos con el personal prejubilado - tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales - desde el momento de su prejubilación hasta la fecha de finalización acordada. En 2019 se han acogido a la oferta de prejubilaciones y bajas incentivadas 3.571 empleados ascendiendo la dotación realizada para cubrir estos compromisos a 688 millones de euros. En 2018 y 2017 las dotaciones realizadas para cubrir los compromisos con el personal acogidos a los planes de prejubilación y bajas incentivadas ascendieron a 209 y 248 millones de euros, respectivamente.

En octubre de 2017 el Banco y los representantes de los trabajadores alcanzaron un acuerdo para la supresión y compensación de determinados derechos pasivos con origen en acuerdos de mejoras extra-convenio. El efecto de la liquidación de los mencionados compromisos se muestra en las tablas incluidas a continuación en el epígrafe Prestaciones pagadas por liquidación.

El importe de los gastos incurridos por las entidades españolas en los ejercicios 2019, 2018 y 2017 en concepto de aportaciones a los planes de aportación definida ha ascendido a 89, 87 y 90 millones de euros, respectivamente, en cada ejercicio.

El importe de los compromisos de prestación definida ha sido determinado en base al trabajo realizado por actuarios independientes, aplicando para cuantificarlos los siguientes criterios:

1. Método de cálculo: unidad de crédito proyectada, que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
2. Hipótesis actuariales utilizadas: no sesgadas y compatibles entre sí. Concretamente, las hipótesis actuariales más significativas que consideraron en sus cálculos fueron:

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Tipo de interés técnico anual	0,80%	1,55%	1,40% y 1,38% B. Popular	0,80%	1,55%	1,40%
Tablas de mortalidad	PERM/F-2000	PERM/F-2000	PERM/F-2000	PERM/F-2000	PERM/F-2000	PERM/F-2000
I.P.C. anual acumulativo	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	1,25%*	2,00%*	B Popular 1,75% en 2018 y 1,25% resto	N/A	N/A	N/A
Tasa anual de revisión de pensiones de la Seguridad Social	1,00%	1,00%	1,00%	N/A	N/A	N/A
Tasa anual de crecimiento de las prestaciones	N/A	N/A	N/A	0%	Del 0% al 1,50%	Del 0% al 1,50%

* Corresponde a los compromisos por prestación definida mantenidos por el Grupo.

El tipo de interés utilizado para actualizar los flujos se ha determinado tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad (al menos, AA, en moneda euro), coincidentes con las duraciones de los compromisos.

Las variaciones de las principales hipótesis pueden afectar al cálculo de los compromisos. A 31 de diciembre de 2019, en el caso de que el tipo de interés de descuento hubiera disminuido o incrementado en 50 p.b., se habría producido un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones post-empleo del 5,50% (-50 p.b.) y -5,02% (+50 p.b.), respectivamente, y un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones a largo plazo del 1,14% (-50 p.b.) y -1,11% (+50 p.b.), respectivamente.

Estas variaciones se verían parcialmente compensadas por incrementos o disminuciones en el valor razonable de los activos y de los contratos de seguros vinculados a pensiones.

3. La edad estimada de jubilación de cada empleado es la primera a la que tienen derecho a jubilarse o la pactada, en su caso.

   El valor razonable de los contratos de seguro se ha determinado como el valor actual de las obligaciones de pago conexas, considerando las siguientes hipótesis:

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Tipo de rendimiento esperado de los activos del plan	0,80%	1,55%	1,40%	0,80%	1,55%	1,40%
Tipo de rendimiento esperado de los derechos de reembolso	0,80%	1,55%	1,40%	N/A	N/A	N/A

La situación de los compromisos de prestación definida del ejercicio 2019 y los cuatro ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Millones de euros

	Planes post-empleo					Otras obligaciones similares				
	2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
Valor actual de las obligaciones:										
Con el personal en activo	59	60	138	50	48	—	—	—	—	—
Causadas por el personal pasivo	5.393	5.332	5.662	4.423	4.551	—	—	—	—	—
Con el personal prejubilado	—	—	—	—	—	1.317	1.187	1.647	1.644	1.801
Premios de antigüedad y otros compromisos	—	—	—	—	—	18	17	13	13	12
Otras	42	35	112	383	380	—	—	—	—	—
	5.494	**5.427**	**5.912**	**4.856**	**4.979**	**1.335**	**1.204**	**1.660**	**1.657**	**1.813**
Menos- Valor razonable de los activos del plan	1.547	1.500	1.640	157	157	14	15	17	—	—
Provisiones – Fondos para pensiones	**3.947**	**3.927**	**4.272**	**4.699**	**4.822**	**1.321**	**1.189**	**1.643**	**1.657**	**1.813**
De los que:										
Fondos internos para pensiones	*3.759*	*3.720*	*4.036*	*4.432*	*4.524*	*1.321*	*1.189*	*1.642*	*1.657*	*1.813*
Contratos de seguros vinculados a pensiones (Nota 14)	*192*	*210*	*238*	*269*	*299*	—	—	*1*	—	—
Activos netos por pensiones no reconocidos	*(4)*	*(3)*	*(2)*	*(2)*	*(1)*	—	—	—	—	—

Los importes reconocidos en las cuentas de pérdidas y ganancias con respecto a estos compromisos de prestación definida se muestran a continuación:

Millones de euros

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Coste de servicios del periodo corriente	12	18	16	1	1	1
Coste por intereses (neto)	53	73	79	15	18	21
Rendimiento esperado de los contratos de seguro vinculados a pensiones	(2)	(4)	(4)	—	—	—
Provisiones o reversión de provisiones:						
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	—	—	—	7	7	13
Coste de servicios pasados	3	3	—	1	5	—
Coste por prejubilaciones	1	1	—	687	208	248
Otros	(29)	(4)	(2)	(2)	—	—
	38	**87**	**89**	**709**	**239**	**283**

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019 el epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas ha aumentado en 278 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (disminución de 65 y aumento de 41 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

El movimiento en el valor actual de la obligación devengada por compromisos de prestación definida ha sido el siguiente:

Millones de euros

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	5.427	5.912	4.856	1.204	1.660	1.657
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	(36)	1.563	(1)	—	202
Coste de servicios del periodo corriente	12	18	16	1	1	1
Coste por intereses	72	99	94	15	18	21
Coste por prejubilaciones	1	1	—	687	208	248
Efecto reducción/liquidación	(29)	(4)	(2)	(2)	—	—
Prestaciones pagadas	(400)	(423)	(388)	(599)	(617)	(490)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	(260)	—	—	—
Coste de los servicios pasados	3	3	—	1	5	—
(Ganancias)/pérdidas actuariales	407	(145)	57	7	6	13
(Ganancias)/pérdidas actuariales demográficas	*15*	*(21)*	*(7)*	*(9)*	*(3)*	*10*
(Ganancias)/pérdidas actuariales financieras	*392*	*(124)*	*64*	*16*	*9*	*3*
Diferencias de cambio y otros	1	2	(24)	22	(77)	8
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	**5.494**	**5.427**	**5.912**	**1.335**	**1.204**	**1.660**

El movimiento en el valor razonable de los activos del plan y contratos de seguros vinculados a pensiones ha sido el siguiente:

Activos del plan

Millones de euros

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	1.500	1.640	157	15	17	—
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	1.507	—	—	18
Rendimiento esperado de los activos del plan	19	26	15	—	—	—
Prestaciones pagadas	(108)	(115)	(58)	(2)	(2)	(1)
Aportaciones/(rescates)	8	21	3	—	—	—
Ganancias/(pérdidas) actuariales	128	(73)	24	—	(1)	—
Diferencias de cambio y otros	—	1	(8)	1	1	—
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	**1.547**	**1.500**	**1.640**	**14**	**15**	**17**

Contratos de seguros vinculados a pensiones

Millones de euros

	Planes post-empleo			Otras obligaciones similares		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Valor razonable de los contratos de seguro vinculados a pensiones al inicio del ejercicio	210	238	269	—	1	—
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	—	—	—	2
Rendimiento esperado de los contratos de seguro	2	4	4	—	—	—
Prestaciones pagadas	(24)	(27)	(29)	—	(1)	(1)
Primas pagadas	—	2	1	—	—	—
Ganancias/(pérdidas) actuariales	4	(7)	(7)	—	—	—
Valor razonable de los contratos de seguro vinculados a pensiones al final del ejercicio	**192**	**210**	**238**	**—**	**—**	**1**

Dada la transformación de compromisos de prestación definida a aportación definida, el Grupo en España no ha hecho aportaciones corrientes significativas en 2019 a compromisos por pensiones de prestación definida.

Los activos del plan y los contratos de seguros vinculados a pensiones están instrumentados principalmente en pólizas de seguros.

La siguiente tabla muestra la estimación de prestaciones a pagar a 31 de diciembre de 2019 para los próximos diez años:

Millones de euros	
2020	836
2021	638
2022	569
2023	491
2024	421
2025 a 2029	1.560

ii. Reino Unido

Al cierre de cada uno de los tres últimos ejercicios, los negocios en el Reino Unido mantienen compromisos en materia de retribuciones post-empleo de aportación definida y de prestación definida. El importe de los gastos incurridos en los ejercicios 2019, 2018 y 2017 en concepto de aportaciones a los planes de aportación definida ha ascendido a 93, 93 y 82 millones de euros, respectivamente.

El importe de los compromisos de prestación definida ha sido determinado en base al trabajo realizado por actuarios independientes, aplicando para cuantificarlos los siguientes criterios:

1. Método de cálculo de la unidad de crédito proyectada, que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.

2. Hipótesis actuariales utilizadas: no sesgadas y compatibles entre sí. Concretamente, las hipótesis actuariales más significativas que consideraron en sus cálculos fueron:

	2019	2018	2017
Tipo de interés técnico anual	2,11%	2,90%	2,49%
Tablas de mortalidad	Las tablas "S3 Middle" ponderada al 84% de la proyección del CMI_2018 con una adición inicial del 0,15%, suavizando el parámetro 7 y mejorando el 1,25%.	108/86 S2 Light	108/86 S2 Light
I.P.C. anual acumulativo	3,01%	3,22%	3,15%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	1,00%	1,00%	1,00%
Tasa anual de revisión de pensiones	2,91%	2,94%	2,94%

El tipo de interés utilizado para actualizar los flujos se ha determinado tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad (al menos, AA, en moneda libra), coincidentes con las duraciones de los compromisos.

Las variaciones de las principales hipótesis pueden afectar al cálculo de los compromisos. A 31 de diciembre de 2019, en el caso de que el tipo de interés de descuento hubiera disminuido o incrementado en 50 puntos básicos, se habría producido un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones del 10,27% (-50 p.b) y -9,08% (+50 p.b), respectivamente. En el caso de que la hipótesis de inflación se hubiera incrementado o disminuido en 50 puntos básicos, se hubiera producido un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones del 6,85% (+50 p.b) y -6,80% (-50 p.b), respectivamente. Estas variaciones se verían parcialmente compensadas por incrementos o disminuciones en el valor razonable de los activos.

La situación de los compromisos de prestación definida del ejercicio 2019 y los cuatro ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017	2016	2015
Valor actual de las obligaciones	14.297	12.079	13.056	12.955	12.271
Menos-					
Valor razonable de los activos del plan	14.755	12.887	13.239	13.118	12.880
Provisiones - Fondos para pensiones	**(458)**	**(808)**	**(183)**	**(163)**	**(609)**
De los que					
Fondos internos para pensiones	*329*	*130*	*323*	*306*	*150*
Activos netos por pensiones	*(787)*	*(938)*	*(506)*	*(469)*	*(759)*

Los importes reconocidos en las cuentas de pérdidas y ganancias con respecto a estos compromisos de prestación definida se muestran a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Coste de servicios del periodo corriente	27	31	36
Coste por intereses (neto)	(24)	(6)	(6)
	3	**25**	**30**

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019 el epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas, ha aumentado en 601 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (disminución de 481 y aumento de 121 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

El movimiento en el valor actual de la obligación devengada por compromisos de prestación definida ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	12.079	13.056	12.955
Coste de servicios del periodo corriente	27	31	36
Coste por intereses	352	320	347
Prestaciones pagadas	(441)	(489)	(445)
Dotaciones a cargo de los empleados y otros	18	24	20
Coste de los servicios pasados	—	—	—
(Ganancias)/ pérdidas actuariales	1.594	(766)	602
(Ganancias) / Pérdidas actuariales demográficas	*48*	*(21)*	*(184)*
(Ganancias) / Pérdidas actuariales financieras	*1.546*	*(745)*	*786*
Diferencias de cambio y otros	668	(97)	(459)
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	**14.297**	**12.079**	**13.056**

El movimiento en el valor razonable de los activos del plan ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	12.887	13.239	13.118
Rendimiento esperado de los activos del plan	376	326	353
Prestaciones pagadas	(441)	(489)	(445)
Aportaciones	244	209	208
Ganancias / (Pérdidas) actuariales	993	(285)	481
Diferencias de cambio y otros	696	(113)	(476)
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	**14.755**	**12.887**	**13.239**

El Grupo espera realizar en el año 2020 aportaciones corrientes similares a las de 2019 a estos compromisos.

Las principales categorías de los activos del plan como porcentaje total sobre los activos del plan son los que se indican a continuación:

	2019	2018	2017
Instrumentos de patrimonio	12%	17%	20%
Instrumentos de deuda	46%	50%	46%
Propiedades	11%	10%	13%
Otras	31%	23%	21%

La siguiente tabla muestra la estimación de prestaciones a pagar a 31 de diciembre 2019 para los próximos diez años:

Millones de euros	
2020	391
2021	362
2022	388
2023	403
2024	428
2025 a 2029	2.450

iii. Otras entidades dependientes extranjeras

Algunas de las entidades extranjeras consolidadas tienen asumido con su personal compromisos asimilables a retribuciones post- empleo.

A 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, dichas sociedades mantienen compromisos en materia de retribuciones post-empleo de aportación definida y de prestación definida. El importe de los gastos incurridos en dichos ejercicios en concepto de aportaciones a los planes de aportación definida ha ascendido a 110, 107 y 99 millones de euros, respectivamente.

Las bases técnicas aplicadas por estas entidades (tipos de interés, tablas de mortalidad e I.P.C. anual acumulativo) son consistentes con las condiciones económico-sociales existentes en los países en los que están radicadas.

En concreto, el tipo de descuento utilizado para actualizar los flujos se ha determinado tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad, excepto en el caso de Brasil donde, por no existir un mercado amplio de bonos corporativos, se ha determinado tomando como referencia los bonos emitidos por la Secretaría del Tesoro Nacional, serie B, para una duración coincidente con la de los compromisos. En Brasil la tasa de descuento utilizada ha estado comprendida entre el 7,05% y 7,22%, el IPC ha sido del 3,50% y la tabla de mortalidad la AT2000.

Las variaciones de las principales hipótesis pueden afectar al cálculo de los compromisos. A 31 de diciembre de 2019, en el caso de que el tipo de interés de descuento hubiera disminuido o incrementado en 50 puntos básicos, se habría producido un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones del 6,19% y del -5,58%, respectivamente. Estas variaciones se veían parcialmente compensadas por incrementos o disminuciones en el valor razonable de los activos.

La situación de los compromisos asimilables a retribuciones post- empleo y otras retribuciones a largo plazo del ejercicio 2019 y de los cuatro ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	*De los que corresponde a negocios en Brasil*	2018	2017	2016	2015
Valor actual de las obligaciones	10.717	7.774	9.116	9.534	9.876	8.337
Menos-						
De las que a cargo de los partícipes	*176*	*176*	*167*	*193*	*153*	*133*
Valor razonable de los activos del plan	8.826	6.875	7.743	7.927	8.445	7.008
Provisiones - Fondos para pensiones	**1.715**	**723**	**1.206**	**1.414**	**1.278**	**1.196**
De los que						
Fondos internos para pensiones	*2.129*	*1.098*	*1.541*	*1.787*	*1.613*	*1.478*
Activos netos por pensiones	*(116)*	*(77)*	*(77)*	*(98)*	*(52)*	*(28)*
Activos netos por pensiones no reconocidos	*(298)*	*(298)*	*(258)*	*(275)*	*(283)*	*(254)*

Los importes reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias con respecto a estos compromisos se muestran a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Coste de servicios del periodo corriente	32	34	35
Coste por intereses (neto)	101	101	104
Provisión o reversión de provisiones			
(Ganancias)/Pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	12	5	1
Coste de servicios pasados	6	3	3
Coste por prejubilaciones	—	(6)	—
Otros	(1)	(203)	(19)
	150	**(66)**	**124**

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019 el epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas se ha incrementado en 641 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (aumento de 64 millones de euros en 2018 y aumento de 207 millones de euros en 2017).

En junio de 2018 el Grupo en Brasil alcanzó un acuerdo con los Sindicatos para modificar el esquema de contribuciones de determinados beneficios de salud, lo que implicó una reducción de compromisos por importe de 186 millones de euros, mostrado en la línea de "Efecto reducción / liquidación".

El movimiento en el valor actual de la obligación devengada ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	9.116	9.534	9.876
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	36	165
Coste de servicios del periodo corriente	32	34	35
Coste por intereses	651	646	807
Coste por prejubilaciones	—	(6)	—
Efecto reducción/liquidación	(1)	(199)	(19)
Prestaciones pagadas	(666)	(634)	(716)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	(24)
Dotaciones a cargo de los empleados	5	5	6
Coste de los servicios pasados	6	3	3
(Ganancias)/pérdidas actuariales	1.652	390	404
(Ganancias)/pérdidas actuariales demográficas	*3*	*(59)*	*(140)*
(Ganancias)/pérdidas actuariales financieras	*1.649*	*449*	*544*
Diferencias de cambio y otros	(78)	(693)	(1.003)
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	**10.717**	**9.116**	**9.534**

El movimiento en el valor razonable de los activos del plan ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	7.743	7.927	8.445
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	166
Rendimiento esperado de los activos del plan	573	573	732
Prestaciones pagadas	(613)	(602)	(683)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	(24)
Aportaciones	214	199	94
Ganancias/(pérdidas) actuariales	1.021	308	203
Diferencias de cambio y otros	(112)	(662)	(1.006)
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	**8.826**	**7.743**	**7.927**

El Grupo espera realizar en el año 2020 aportaciones por importes similares a los del ejercicio 2019 a estos compromisos.

Las principales categorías de los activos del plan como porcentaje total sobre los activos del plan son los que se indican a continuación:

	2019	2018	2017
Instrumentos de patrimonio	8%	7%	6%
Instrumentos de deuda	84%	83%	84%
Propiedades	1%	1%	3%
Otras	7%	9%	7%

La siguiente tabla muestra la estimación de prestaciones a pagar a 31 de diciembre de 2019 para los próximos diez años:

Millones de euros

2020	609
2021	615
2022	629
2023	641
2024	655
2025 a 2029	3.418

d) Cuestiones procesales y litigios por impuestos y Restantes provisiones

El saldo de los epígrafes Cuestiones procesales y litigios por impuestos corrientes y Restantes provisiones del capítulo Provisiones que, entre otros conceptos, incluye los correspondientes a provisiones por reestructuración y litigios fiscales y legales, ha sido estimado aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren, estando determinado el momento definitivo de la salida de recursos que incorporen beneficios económicos para el Grupo por cada una de las obligaciones, en algunos casos sin un plazo fijo de cancelación, y en otros casos, en función de los litigios en curso.

El saldo de dicho epígrafe por área geográfica se desglosa a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Constituidos en sociedades españolas	1.381	1.647	1.666
Constituidos en otras sociedades de la Unión Europea	1.100	1.044	1.127
Constituidos en otras sociedades	3.027	2.958	3.048
De los que:			
Brasil	*2.484*	*2.496*	*2.504*
	5.508	**5.649**	**5.841**

A continuación, se muestra el desglose del saldo, a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, de los epígrafes Provisiones para impuestos y otras contingencias legales y Restantes provisiones por cada tipo de provisión.

Los tipos de provisiones han sido determinados mediante la agrupación de aquellas partidas de naturaleza similar:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Provisiones para impuestos	759	864	1.006
Provisiones para procesos laborales (Brasil)	776	859	868
Provisiones para otros procesos de naturaleza legal	1.522	1.451	1.307
Provisión para compensación a clientes (customer remediation)	725	652	885
Provisiones derivadas del marco normativo	67	105	101
Provisión para reestructuración	641	492	360
Otros	1.018	1.226	1.314
	5.508	**5.649**	**5.841**

Asimismo, a continuación se desglosa información relevante por cada uno de los tipos de provisión mostrados en la tabla anterior:

Las provisiones para impuestos incluyen provisiones para procesos de naturaleza fiscal.

Las provisiones para procesos laborales (Brasil) comprenden demandas presentadas por sindicatos, asociaciones, fiscalías y ex empleados que reclaman derechos laborales que, a su entender, les corresponden, especialmente el pago de horas extraordinarias y otros derechos de carácter laboral incluidos litigios por prestaciones por jubilación. El número y la naturaleza de dichos procesos, que son habituales en entidades bancarias en Brasil, justifica la clasificación de estas provisiones en una categoría o tipo separado del resto. El Grupo determina las provisiones asociadas a estas reclamaciones en función de la experiencia pasada de pagos realizados con motivo de reclamaciones por conceptos similares. En aquellos casos en los que las reclamaciones no se encuadran dentro de las anteriores se efectúa una evaluación individualizada, determinando el importe de la provisión en función de la situación de cada proceso y la evaluación de riesgos realizada por los asesores jurídicos.

Dentro de provisiones para otros procesos de naturaleza legal se incluyen provisiones para procedimientos judiciales, arbitrales o administrativos (distintos de los incluidos en otras categorías o tipos de provisión desglosados separadamente) iniciados contra las sociedades del Grupo.

Dentro de provisiones para compensaciones a clientes (*customer remediation*) se incluye, principalmente, el coste estimado de efectuar pagos en concepto de subsanación de errores relacionados con ventas realizadas de determinados productos en el Reino Unido y el importe estimado de las cláusulas suelo de Banco Popular Español, S.A.U. En el cálculo de la provisión por compensaciones a clientes se utiliza la mejor estimación de la provisión realizada por la dirección, que se basa en las estimaciones sobre el número de reclamaciones que se recibirán y, de ellas, el número de las que serán admitidas, así como el pago medio estimado por caso.

Dentro de provisiones derivadas del marco normativo se incluyen principalmente las relacionadas con el FSCS (Financial Services Compensation Scheme), Bank Levy en UK, y en Polonia las relacionadas con el Banking Tax.

Las provisiones para reestructuración incluyen únicamente los gastos derivados de procesos de reestructuración efectuados por las distintas entidades del Grupo.

En la Nota 25.e de la memoria se desglosa información cualitativa sobre los principales litigios.

La política general del Grupo consiste en registrar provisiones para los procesos de naturaleza fiscal y legal en los que se valora que el riesgo de pérdida es probable y no se registran provisiones cuando el riesgo de pérdida es posible o remoto. Los importes a provisionar se calculan de acuerdo con la mejor estimación del importe necesario para liquidar la reclamación correspondiente, basándose, entre otros, en un análisis individualizado de los hechos y opiniones legales de los asesores internos y externos o tomando en consideración la cifra media histórica de pérdidas derivadas de demandas de dicha naturaleza. La fecha definitiva de la salida de recursos que incorporen beneficios económicos para el Grupo depende de cada una de las obligaciones. En algunos casos, las obligaciones no tienen un plazo fijo de liquidación y, en otros casos, dependen de los procesos legales en curso.

Los principales movimientos durante 2019 de las provisiones desglosadas se muestran a continuación:

Respecto a las provisiones para procesos laborales y otros de naturaleza legal, Brasil ha dotado 291 y 183 millones de euros respectivamente haciendo pagos por cuantía de 394 y 229 millones de euros, respectivamente.

Respecto a las provisiones para compensación a clientes,se han dotado 192 millones de euros en Reino Unido y 59 millones de euros en Puerto Rico. Esto se ha compensado parcialmente en Reino Unido , con el uso de provisiones por 175 millones de euros , en Puerto Rico 41 millones de euros y por su parte, en Popular, se han utilizado 47 millones de euros en el año procedentes de cláusulas suelo.

Por la parte de marco normativo, en Reino Unido se han dotado 99 millones de euros y se han utilizado 103 millones de euros en el año (Bank Levy y FSCS). Además, en Polonia se han provisionado 123 millones de euros derivadas del marco normativo aplicable y pagadas en el año.

Adicionalmente, en concepto de provisión para reestructuración, en España se han dotado 271 millones de euros, en Reino Unido 186 millones de euros, en Brasil 166 millones de euros y en Polonia 63 millones de euros. Este incremento, se ha compensado parcialmente con la utilización de 165 millones de euros en España,139 millones de euros en el Reino Unido, 40 millones de euros en Brasil y 58 millones de euros en Polonia en el año.

e) Litigios y otros asuntos

i. Litigios de naturaleza fiscal

A 31 de diciembre de 2019, los principales litigios de naturaleza fiscal que afectan al Grupo son los siguientes:

- Acciones judiciales interpuestas por Banco Santander (Brasil) S.A. y otras entidades del Grupo para evitar la aplicación de la Ley 9.718/98 que modifica la base de cálculo de PIS y COFINS, extendiéndola a todos los ingresos de las entidades y no solo a los ingresos por prestaciones de servicios. En relación al proceso de Banco Santander (Brasil) S.A., en mayo de 2015 el Supremo Tribunal Federal (STF) admitió a trámite el recurso extraordinario interpuesto por la Unión Federal respecto del PIS, e inadmitió el recurso extraordinario interpuesto por el Ministerio Fiscal en relación con el COFINS, confirmando en este punto la sentencia del Tribunal Regional Federal de agosto de 2007 favorable a Banco Santander (Brasil) S.A. Siguen, asimismo, pendientes de recurso ante el Supremo Tribunal Federal los recursos interpuestos tanto por el PIS como por el COFINS por las demás entidades. Existe provisión por el importe reclamado.
- Banco Santander (Brasil) S.A. y otras sociedades del Grupo en Brasil han recurrido las liquidaciones dictadas por las autoridades fiscales brasileñas cuestionando la deducción de las pérdidas por préstamos en el impuesto sobre beneficios (IRPJ y CSLL) en relación con varios ejercicios al considerar que no se han cumplido con los requisitos exigidos en la legislación aplicable. El recurso se encuentra pendiente de resolución en el Consejo Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) sin que exista provisión por el importe considerado como pasivo contingente.
- Banco Santander (Brasil) S.A. y otras sociedades del Grupo en Brasil mantienen procesos administrativos y judiciales contra varios municipios que exigen el pago del Impuesto sobre Servicios sobre determinados ingresos de operaciones que no se clasifican como prestaciones de servicios. Se trata de varios litigios en diferentes instancias judiciales, existiendo provisión por el importe de la pérdida estimada.
- Banco Santander (Brasil) S.A. y otras sociedades del Grupo en Brasil mantienen procesos administrativos y judiciales contra las autoridades fiscales en relación con la sujeción a cotización de la seguridad social de determinados conceptos que no se consideran como remuneración a efectos laborales. Se trata de varios litigios en distintas instancias judiciales. Existe provisión por el importe de la pérdida estimada.
- En mayo de 2003 las autoridades fiscales brasileñas emitieron sendos autos de infracción contra Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliarios Ltda. (DTVM, actualmente Santander Brasil Tecnologia S.A.) y Banco Santander (Brasil) S.A. en relación con el Impuesto Provisional sobre Movimientos Financieros (CPMF) de los años 2000, 2001 y parte de 2002. En julio de 2015, tras la desestimación de los recursos por el CARF, ambas entidades recurrieron en un único proceso ante la Justicia Federal. En Junio de 2019 se ha dictado sentencia desfavorable que ha sido recurrida a la instancia superior. Existe provisión para hacer frente a la pérdida estimada.
- En diciembre de 2010 las autoridades fiscales brasileñas emitieron un auto de infracción contra Santander Seguros S.A. (Brasil), actual Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., como sucesor por fusión de la entidad ABN AMRO Brasil dois Participações S.A. relacionado con el impuesto sobre beneficios (IRPJ y CSLL) del ejercicio 2005 en el que se cuestiona el tipo impositivo aplicado a la venta de las acciones de Real Seguros, S.A. Actualmente se encuentra recurrido ante el CARF. Como anterior entidad dominante de Santander Seguros S.A. (Brasil), Banco Santander (Brasil) S.A. es responsable de cualquier resultado adverso en este proceso. No existe provisión en relación con este litigio por considerarse un pasivo contingente.
- En noviembre de 2014 las autoridades fiscales brasileñas emitieron un auto de infracción contra Banco Santander (Brasil) S.A. en relación con el impuesto sobre beneficios (IRPJ y CSLL) del ejercicio 2009 cuestionando la deducibilidad fiscal de la amortización del fondo de comercio de Banco ABN AMRO Real S.A. practicada con carácter previo a la absorción de este banco por Banco Santander (Brasil) S.A. y admitiendo las practicadas con posterioridad a dicha fusión. Actualmente se encuentra recurrido en la Cámara Superior del CARF. No existe provisión en relación con este litigio por considerarse un pasivo contingente.
- Asimismo, Banco Santander (Brasil) S.A. mantiene recursos en relación con autos de infracción incoados por las autoridades fiscales cuestionando la deducibilidad fiscal de la amortización del fondo de comercio generado en la adquisición de Banco Comercial e de Investimento Sudameris, S.A. de los períodos 2007 a 2012. No existe provisión en relación con este litigio por considerarse un pasivo contingente.
- Banco Santander (Brasil) S.A. y otras sociedades del Grupo en Brasil mantienen procesos administrativos y judiciales contra las autoridades fiscales brasileñas por la no admisión de compensaciones de tributos con créditos derivados de otros conceptos tributarios, sin que exista provisión por el importe considerado como pasivo contingente.

- Banco Santander (Brasil) S.A. mantiene recursos en relación con autos de infracción iniciados por las autoridades fiscales en relación con la utilización de las bases negativas de CSLL (Contribución Social sobre el Lucro Líquido) en el ejercicio 2009. Actualmente se encuentra recurrido en el CARF. No existe provisión en relación con este litigio por considerarse un pasivo contingente.

En cuanto a los litigios anteriores correspondientes a Brasil, las cantidades que podrían ser reclamadas al Grupo ascienden a 1.144 millones de euros por litigios que tienen la consideración de obligación legal o en los que el riesgo de pérdida se califica como probable y, en consecuencia, están íntegramente provisionados, y 3.962 millones de euros por litigios en los que, por ser el riesgo de pérdida posible, se califican como pasivo contingente.

- Acción judicial interpuesta por Sovereign Bancorp, Inc. (actualmente Santander Holdings USA, Inc.) reclamando la aplicación de una deducción por doble imposición internacional por los impuestos satisfechos en el extranjero en los ejercicios 2003 a 2005, así como los costes de emisión y financiación asociados. El 17 de julio de 2018, el Juez de Distrito falló finalmente en contra de Santander Holdings USA, Inc. El 5 de septiembre de 2019, el Juez de Distrito Federal aprobó un acuerdo judicial fijando definitivamente el importe correspondiente a los ejercicios 2003 a 2005, sin impacto en resultados. Se ha acordado resolver en el mismo sentido el tratamiento aplicable a las operaciones de los ejercicios 2006 y 2007, acuerdo sometido a revisión del Comité Conjunto del Congreso sobre Impuestos y la aprobación final de la Administración tributaria estadounidense, y sin impacto en resultados.

- Banco Santander ha recurrido ante las instancias europeas las Decisiones de la Comisión Europea 2011/5/CE de 28 de octubre de 2009, y 2011/282/UE, de 12 de enero de 2011, en las que se declara que la deducción regulada en el artículo 12.5 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades constituye una ayuda estatal ilegal. En noviembre de 2018 el Tribunal General ha confirmado estas decisiones, si bien estas sentencias han sido recurridas en casación ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. La desestimación de este recurso no tendría efecto en patrimonio.

  A la fecha de aprobación de estas cuentas anuales consolidadas existen otros litigios fiscales menos significativos.

ii. Litigios de naturaleza legal

A 31 de diciembre de 2019, los principales litigios de naturaleza legal que afectan al Grupo son los siguientes:

- Seguros de protección de pagos- PPI: reclamaciones asociadas a la venta de seguros de protección de pagos o PPI por Santander UK plc a sus clientes. A 31 de diciembre de 2019 la provisión por este concepto asciende a 189 millones de libras (222 millones de euros) (246 millones de libras (275 millones de euros) a 31 de diciembre de 2018). Durante el cuarto trimestre del año no se ha registrado provisión adicional por este asunto. El Financial Conduct Authority (FCA) fijó el 29 de agosto de 2019 como fecha límite para la presentación de reclamaciones por PPI y realizó una campaña de comunicación a nivel nacional para sensibilizar a los consumidores sobre este plazo. En línea con la experiencia de la industria, se ha recibido un volumen sin precedentes de solicitudes de información durante el mes de agosto de 2019 y se ha visto un incremento significativo de estas solicitudes y de reclamaciones en los días previos a la finalización del plazo límite para interponer reclamaciones, encontrándose en curso, la tramitación de las mismas.

  Tras finalizar en agosto de 2019 el plazo otorgado por la FCA para interponer reclamaciones, el grado de juicio experto a aplicar sobre este escenario se ha ajustado. A 31 de diciembre de 2019, las variables clave en el cálculo de la provisión se han enfocado en el número estimado de reclamaciones que podrían recibirse por clientes que estando legitimados presentasen solicitudes.

  El cálculo porcentual de reclamaciones estimadas se basa en la experiencia histórica. El coste medio de compensación se puede prever con razonable precisión, dado que se está gestionando un alto volumen de reclamaciones y un perfil de población razonablemente homogéneo.

  Las reclamaciones acumuladas hasta el 31 de diciembre de 2019 se sitúan en 4,4 millones, de las que aproximadamente 327.000 todavía estaban en proceso de revisión. Las reclamaciones futuras estimadas, con independencia de la probabilidad de que Santander UK incurra en responsabilidad, se sitúan aproximadamente en 49.000. Se estima que, por cada 10.000 reclamaciones adicionales recibidas, cabría esperar un cargo adicional de 3,3 millones de libras esterlinas (3,7 millones de euros). Adicionalmente, se han iniciado procesos judiciales por parte de compañías de gestión de reclamaciones cuestionando la interpretación de la guía emitida por la FCA a la industria, con motivo de la decisión en el caso Plevin.

  En 2019 se registró una provisión adicional por importe de 169 millones de libras esterlinas (192 millones de euros), no registrándose provisión adicional durante el ejercicio 2018.

  La provisión registrada representa la mejor estimación de la exposición de Santander UK plc por la venta indebida de pólizas PPI.

- Delforca: conflicto con origen en equity swaps contratados por Gaesco (actualmente Delforca 2008, S.A.) sobre acciones de Inmobiliaria Colonial, S.A. Banco Santander, S.A. reclama a Delforca 66 millones de euros por la liquidación de los swaps. Mobiliaria Monesa, S.A. (matriz de Delforca) ha iniciado un proceso civil contra el Banco reclamando daños y perjuicios que a esta fecha no han sido concretados. El proceso se ha suspendido al haber sido impugnada la jurisdicción del tribunal. En el marco del procedimiento concursal, Delforca y Mobiliaria Monesa han demandado ante el Juez del Concurso la devolución de 56,8 millones de euros que el Banco recibió por la liquidación de los swaps. El Banco ha presentado una demanda incidental contra Delforca en reclamación del crédito derivado del vencimiento anticipado de las operaciones. A 31 diciembre 2019, el riesgo se considera remoto. El Banco no tiene registradas provisiones por este proceso.

- Antiguos empleados de Banco do Estado de São Paulo S.A., Santander Banespa, Cia. de Arrendamiento Mercantil: reclamación iniciada en 1998 por la asociación de jubilados de Banespa (AFABESP) solicitando el pago de una gratificación semestral contemplada en los estatutos de la entidad, para el caso en que ésta obtuviese beneficios y su reparto fuese aprobado por su consejo de administración. La gratificación no fue abonada en 1994 y 1995 por falta de beneficios del banco y a partir de 1996 y hasta el año 2000 se abonó parcialmente, según se acordó por el Consejo de administración, habiéndose eliminado la expresada cláusula en 2001. El Tribunal Regional y el Tribunal Superior de Trabajo condenaron al banco al pago de esta gratificación semestral desde 1996 hasta la actualidad. El 20 de marzo de 2019, el Supremo Tribunal Federal (STF) rechazó el recurso extraordinario de apelación presentado por Banco Santander Brasil. El Banco interpuso una acción de rescisión para dejar sin efecto las decisiones del procedimiento principal y suspender la ejecución de la sentencia. Los asesores legales externos del banco han calificado el riesgo como probable. La decisión del STF, no especifica ninguna cantidad a ser pagada por los demandados (esto solo se determinará cuando se haya emitido la sentencia firme y proceso de ejecución haya comenzado).
- Planos Económicos: al igual que el resto del sistema bancario, Santander Brasil es objeto de demandas de clientes así como de acciones civiles colectivas por la misma materia, que traen causa de una serie de modificaciones legislativas y su aplicación a los depósitos bancarios, fundamentalmente (planos económicos). A finales de 2017, se llegó a un acuerdo entre las autoridades y la Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), con el objeto de poner fin a las disputas judiciales y que fue homologado por el Supremo Tribunal Federal. Las discusiones se centraron en concretar la cantidad que se debía pagar a cada cliente afectado de acuerdo con el saldo que tuviera en la libreta en el momento del Plan. Finalmente, el valor total de los pagos dependerá de la cantidad de adhesiones que haya habido y del número de ahorradores que hayan demostrado en juicio la existencia de la cuenta y el saldo de la misma en la fecha en la que cambiaron los índices. En noviembre de 2018, el STF ordenó la suspensión de todos los procedimientos sobre planos económicos por un plazo de dos años a contar desde mayo de 2018. Se considera que las provisiones constituidas para cubrir los procedimientos derivados de los "planos económicos" son suficientes.
- Cláusulas suelo: como consecuencia de la adquisición de Banco Popular Español, S.A.U., el Grupo está expuesto a un número importante de operaciones con cláusulas suelo. Las denominadas "cláusulas suelo" o de acotación mínima son aquéllas en virtud de las cuales el prestatario acepta un tipo de interés mínimo a pagar al prestamista con independencia de cuál sea el tipo de interés de referencia aplicable. Banco Popular Español, S.A.U. incluyó "cláusulas suelo" en determinadas operaciones de activo con clientes. En relación con este tipo de cláusulas, y tras diversos pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, del Tribunal Supremo de España y del establecimiento del procedimiento extrajudicial por el Real Decreto-ley 1/2017 (de 20 de enero), Banco Popular Español, S.A.U. realizó provisiones extraordinarias con objeto de cubrir el efecto de la potencial devolución del exceso de intereses cobrados por aplicación de las cláusulas suelo entre la fecha de contratación de los correspondientes préstamos hipotecarios y mayo de 2013. El Grupo estimó que el riesgo máximo asociado a las cláusulas suelo que aplica en sus contratos con consumidores, empleando un escenario que considera más severo y no probable, ascendería aproximadamente a 900 millones de euros, calculados inicialmente y sin tener en cuenta las devoluciones realizadas. Por este concepto, tras la compra de Banco Popular Español, S.A.U., el Grupo ha utilizado provisiones por importe de 402 millones de euros (238 millones de euros en 2017, 119 millones de euros en 2018 y 45 millones de euros en 2019), principalmente, por devoluciones realizadas como consecuencia del proceso extrajudicial antes mencionado. A 31 de diciembre de 2019, el importe de las provisiones del Grupo en relación con esta materia asciende a 79.9 millones de euros (2018: 104 millones de euros).
- Compra Banco Popular: Tras la declaración que determinó la resolución de Banco Popular Español, S.A.U., la amortización y conversión de sus instrumentos de capital y la posterior transmisión a Banco Santander, S.A. de las acciones resultantes de la citada conversión en ejercicio del instrumento de resolución de la venta del negocio de la entidad, en aplicación de la normativa del marco único de resolución mencionada en la Nota 3 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018, varios inversores han presentado recursos contra la decisión de la Junta Única de Resolución, contra la decisión del FROB, acordada en ejecución de la anterior, y se han presentado y pueden presentarse en el futuro reclamaciones frente a Banco Santander, S.A. y otras entidades del Grupo Santander derivadas de o vinculadas con la adquisición de Banco Popular Español, S.A.U. También hay investigaciones penales en curso lideradas por la Audiencia Nacional en relación con Banco Popular pero no con el proceso de adquisición. El 15 de enero de 2019, la Audiencia Nacional, aplicando el artículo 130.2 del Código Penal español, declaró al Banco como entidad sucesora de Banco Popular (tras la fusión del Banco con el Banco Popular Español, S.A.U. el 28 de septiembre de 2018), y, como consecuencia, se determinó que el Banco asumía el papel de la parte investigada en el procedimiento penal. El Banco recurrió esta decisión y el 30 de abril de 2019, la Audiencia Nacional resolvió en favor del Banco confirmando que no procede la sucesión en la potencial responsabilidad penal de Banco Popular. Esta decisión fue recurrida en casación ante el Tribunal Supremo, que ha inadmitido el recurso.

  En este momento no es posible prever el total de las demandas y reclamaciones adicionales que podrían presentarse por los antiguos accionistas, ni sus implicaciones económicas (especialmente considerando que la decisión de resolución en aplicación de la nueva normativa no tiene precedentes en España ni en ningún otro Estado miembro de la Unión Europea, y que es posible que las reclamaciones futuras no especifiquen una cantidad concreta, aleguen nuevas interpretaciones legales o impliquen un gran número de partes). El coste estimado de la compensación potencial para los

accionistas de Banco Popular Español, S.A.U. se ha contabilizado como se describe en la mencionada Nota 3.

- Investigación sobre acciones alemanas: la Fiscalía de Colonia ha abierto una investigación al Banco y otras entidades del Grupo en Reino Unido - Santander UK plc, Abbey National Treasury Services plc and Cater Allen International Limited - en relación con un tipo particular de operaciones vinculadas a dividendos conocidas como "cum-ex transactions".

  El Grupo está cooperando con las autoridades alemanas. Conforme al estado de las investigaciones, no pueden anticiparse los resultados y efectos para el Grupo, que podrían implicar la imposición de sanciones económicas. El Banco no tiene registradas provisiones por este proceso en relación con la posible imposición de sanciones económicas.

- Investigación sobre la titulización de préstamos para automóviles y prácticas crediticias responsables: en octubre de 2014, mayo de 2015, julio de 2015 y febrero de 2017, Santander Consumer USA Inc. (SC) recibió requerimientos de los fiscales generales de los estados de California, Illinois, Oregón, New Jersey, Maryland y Washington al amparo de la normativa de protección al consumidor de cada estado. Estos estados actúan en nombre de un grupo de 33 fiscales generales de otros tantos estados. Los requerimientos contenían amplias solicitudes de información y de entrega de documentos relacionados con la suscripción, la titulización, las gestiones recuperadoras y el cobro de préstamos de alto riesgo para la compra de automóviles de SC. SC ha respondido a estos requerimientos dentro de los plazos especificados y ha cooperado con los fiscales generales con respecto a este asunto. Las provisiones registradas para esta investigación se consideran suficientes.

- *Financial Industry Regulatory Authority* ("FINRA"), Arbitrajes de Puerto Rico: a 31 de diciembre de 2019, Santander Securities LLC (SSLLC) ha recibido 751 demandas de arbitraje de FINRA relacionados con la comercialización de bonos emitidos por entidades públicas y asimiladas, así como fondos cerrados en Puerto Rico. Las reclamaciones incluyen, entre otras, alegaciones de fraude, negligencia, incumplimiento de deberes fiduciarios, incumplimiento del contrato, falta de adecuación de los adquirentes, concentración excesiva de inversiones y defectos de supervisión. A 31 de diciembre de 2019, 439 casos de arbitraje siguen abiertos.

  Como resultado de diversos factores legales, económicos y de mercado que impactaron o que podrían impactar el valor de los bonos y fondos de Puerto Rico, es posible que se presenten reclamaciones de arbitraje adicionales y / o aumente el importe de las reclamaciones contra SSLLC a futuro. Las provisiones registradas para este asunto se consideran suficientes.

- IRPH: el Banco mantiene una cartera de contratos de préstamo hipotecario referenciados al Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH), índice oficial publicado por el Banco de España. Se han iniciado diversos procedimientos contra la mayor parte del sector bancario español alegando que las clausulas relativas al mismo no cumplían con la normativa europea de transparencia. El 14 de diciembre de 2017, el Tribunal Supremo confirmó la validez de estas cláusulas al tratarse de un índice oficial, y por tanto no sujeto al control de transparencia. Este asunto se ha elevado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) a través de una Cuestión Prejudicial. La situación actual hasta que se pronuncie el Tribunal de Justicia de la Unión Europea es la de validez de la cláusula de conformidad con la sentencia del Tribunal Supremo de 14 de diciembre de 2017.

  El 10 de septiembre de 2019, el Abogado General del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ("TJUE") emitió un dictamen no vinculante en el que declaraba que la cláusula sobre el índice IRPH no está excluida del ámbito de aplicación de la Directiva 93/13 y que no resulta de aplicación el artículo 4 de la Directiva 93/13. El Abogado General concluye que la información que debe suministrarse al consumidor debe ser suficiente para permitirle adoptar una decisión prudente y plenamente informada sobre el método de cálculo del tipo de interés aplicable al contrato y sus partes, especificando no solo la definición completa del índice utilizado, sino también las disposiciones de la legislación nacional pertinente que determina dicho índice, refiriéndose además a la evolución histórica del índice. El Abogado General añade que corresponde al órgano jurisdiccional nacional, al realizar el control de transparencia de la cláusula, verificar, teniendo en cuenta todas las circunstancias que concurrieron al celebrar el contrato, por una parte, si éste establece de forma transparente el método de cálculo del tipo de interés de modo que el consumidor pueda evaluar, sobre la base de criterios precisos e inteligibles, las consecuencias económicas del contrato y, por otra, si este contrato cumple todas las obligaciones previstas en la legislación nacional.

  En el caso de que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuestionase la cláusula, deberá determinarse los efectos de este pronunciamiento, lo que plantea una incertidumbre respecto al tipo de interés que debería aplicarse. Además, existe incertidumbre también respecto de los efectos retroactivos o no de la propia sentencia y de su alcance.

  La incertidumbre descrita, hace que sea difícil de estimar el impacto de una hipotética sentencia desfavorable. En la actualidad, el importe pendiente de pago de los préstamos hipotecarios a personas físicas, referenciados a IRPH y recogidos en el balance del Grupo, asciende aproximadamente a 4.300 millones de euros. Si bien se considera que la decisión del Tribunal Supremo de España está bien fundada, una decisión desfavorable del Tribunal de Justicia de la Unión Europea podría derivar en el registro de una provisión material.

- Banco Santander, S.A. ha sido demandado en un procedimiento judicial en el que el demandante alega que se perfeccionó un contrato por el que se le encomendarían las funciones de consejero delegado de la entidad. En la demanda se solicita que se declare la validez y perfección del alegado contrato y se reclama, con carácter principal, su cumplimiento junto con el pago de determinadas cantidades. Subsidiariamente, se ejercitan pretensiones indemnizatorias por un importe total aproximado de 112 millones de euros y, en su defecto, por otros importes menores. Banco Santander, S.A. ha formulado oposición a la demanda. En la

contestación se argumenta que el nombramiento no llegó a ser efectivo por no cumplirse las condiciones a las que estaba sometido y que el contrato requerido por la ley para el desempeño de la función no llegó a perfeccionarse. El procedimiento está en tramitación.

- Cartera de hipotecas en francos suizos (CHF) en Polonia: el 3 de octubre de 2019, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ("TJUE") resolvió una Cuestión Prejudicial en relación con un procedimiento judicial instado contra un banco no vinculado, en relación con cláusulas contractuales abusivas en los contratos celebrados con consumidores. En particular, la decisión se centra en las consecuencias de la declaración de abusividad de las cláusulas en los contratos de préstamo indexados a CHF. El TJUE ha dejado en manos de los tribunales polacos la decisión relativa a si puede subsistir el contrato sin la cláusula abusiva, para lo que deberán a su vez decidir si los efectos de la anulación del contrato son perjudiciales para el consumidor. En caso de subsistencia del contrato, el órgano jurisdiccional solo podrá integrar el contrato con disposiciones supletorias de derecho nacional y decidir, conforme a las mismas, el tipo aplicable.

  A 31 de diciembre de 2019, el Grupo presenta una cartera de hipotecas denominadas en, o indexadas a CHF por un importe aproximado de 9.891 millones de zlotys polacos (2.323 millones de euros).

  En 2019, el Grupo (Santander Bank Polska y Santander Consumer Bank) en Polonia dotó una provisión por importe de 173 millones de zlotys polacos (40,9 millones de euros) para cubrir la cartera de hipotecas en CHF. Dicha provisión corresponde a la mejor estimación a la fecha, teniendo en cuenta que el impacto financiero es difícil de predecir a fecha de hoy ya que corresponde a los órganos jurisdiccionales nacionales decidir las cuestiones relevantes.

El Banco y el resto de sociedades del Grupo son objeto de demandas y, por tanto, se ven inmersas en procedimientos judiciales derivados del curso normal de sus negocios, incluidos procedimientos derivados de su actividad crediticia, las relaciones laborales y otras cuestiones comerciales o fiscales.

Con la información disponible, el Grupo considera que, a 31 de diciembre de 2019, ha estimado de forma fiable las obligaciones asociadas a cada procedimiento y ha reconocido, cuando así se requiere, provisiones adecuadas que cubren razonablemente los pasivos que pudieran derivarse, en su caso, de estos riesgos fiscales y legales. Asimismo, y con las salvedades indicadas, considera que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de las operaciones del Grupo.

26. Otros pasivos

La composición del saldo de este capítulo de los balances consolidados es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Operaciones en camino	663	803	811
Periodificaciones	6.909	6.621	6.790
Otros	5.220	5.664	4.990
	12.792	**13.088**	**12.591**

27. Situación fiscal

a) Grupo Fiscal Consolidado

De acuerdo con la normativa vigente, el Grupo Fiscal Consolidado incluye a Banco Santander, S.A., como sociedad dominante, y, como dominadas, a aquellas sociedades dependientes españolas que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa reguladora de la tributación sobre el beneficio consolidado de los grupos de sociedades.

El resto de las sociedades del Grupo presenta sus declaraciones de impuestos, de acuerdo con las normas fiscales que le son aplicables.

b) Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Durante el ejercicio 2018 se formalizaron las actas en conformidad y disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2009 a 2011 sin que la parte firmada en conformidad tuviera impacto significativo en resultados. Respecto de la parte firmada en disconformidad tanto en 2018 como en los ejercicios anteriores (Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2003 a 2007), que se encuentran pendiente de recurso ante los tribunales, Banco Santander, S.A., como entidad dominante del Grupo Fiscal Consolidado, considera, de acuerdo con el asesoramiento de sus abogados externos, que las regularizaciones practicadas no deberían tener impacto significativo en las cuentas anuales consolidadas, existiendo sólidos argumentos de defensa en los recursos interpuestos contra las mismas. Consecuentemente no se ha registrado provisión alguna por este concepto. Tras la finalización de estas actuaciones relativas a los ejercicios 2009 a 2011, quedan sujetos a revisión los ejercicios posteriores hasta 2019 inclusive, estando en curso de comprobación a la fecha de formulación de estas cuentas el Impuesto sobre Sociedades hasta el ejercicio 2015 incluido, así como otros conceptos impositivos hasta 2016, incluido.

Asimismo, en relación con el Grupo Fiscal Consolidado del que era entidad dominante Banco Popular Español, S.A.U, en 2018 se formalizó acta de conformidad en el curso de actuaciones de alcance parcial, confirmando la declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2016. Durante 2019 se han desarrollado actuaciones de carácter parcial relativas al Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2017, formalizándose un acta de disconformidad, sin impacto en resultados, habiéndose recurrido la liquidación derivada de la misma. En relación con este Grupo Fiscal Consolidado quedan sujetos a revisión los ejercicios 2010 a 2017 inclusive.

El resto de entidades tiene sujetos a inspección los ejercicios correspondientes de acuerdo con su normativa fiscal.

Debido a las posibles diferentes interpretaciones que pueden darse a las normas fiscales, los resultados de las inspecciones de las autoridades fiscales para los años sujetos a verificación pueden dar lugar a pasivos por impuestos de carácter contingente cuyo importe no es posible cuantificar de una manera objetiva. No obstante, en opinión de los asesores fiscales del Grupo, la posibilidad de que se materialicen dichos pasivos por impuestos es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria derivada de los mismos no afectaría significativamente a las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

c) Conciliación

A continuación, se indica la conciliación entre el gasto por el Impuesto sobre Sociedades aplicando la tasa impositiva en España (30%) y el gasto registrado por el citado impuesto como el tipo fiscal efectivo:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Resultado consolidado antes de impuestos:			
De actividades ordinarias	12.543	14.201	12.091
De operaciones interrumpidas	—	—	—
	12.543	14.201	12.091
Impuesto sobre Sociedades a la tasa impositiva aplicable en España (30%)	3.763	4.260	3.628
Efecto de las diferentes tasas impositivas aplicables en cada país*	243	509	539
De los que:			
Brasil	*502*	*719*	*656*
Reino Unido	*(80)*	*(99)*	*(78)*
Estados Unidos	*(71)*	*(57)*	*68*
Chile	*(35)*	*(35)*	*(48)*
Por el efecto de los resultados en sociedades asociadas y negocios conjuntos	(97)	(221)	(211)
Efecto de la deducción del fondo de comercio en Brasil	—	—	(164)
Efecto de revisión de impuestos diferidos	(612)	—	(282)
Diferencias permanentes**	1.130	338	374
Impuesto sobre beneficios del ejercicio	**4.427**	**4.886**	**3.884**
Tipo fiscal efectivo	35,29%	34,40%	32,12%
De los que:			
Actividades ordinarias	*4.427*	*4.886*	*3.884*
Operaciones interrumpidas (Nota 37)	—	—	—
De los que:			
Impuestos corrientes	*3.962*	*4.763*	*3.777*
Impuestos diferidos	*465*	*123*	*107*
(Cobros)/Pagos por impuesto sobre las ganancias	2.593	3.342	4.137

* Calculado aplicando la diferencia entre la tasa impositiva aplicable en España y la tasa impositiva aplicable en cada jurisdicción a los resultados aportados al Grupo por las entidades que operan en cada una de ellas.

** Incluyendo en 2019 el deterioro de fondo de comercio en Santander UK, y el reconocimiento de créditos fiscales en Portugal en 2018.

d) Impuestos repercutidos en el patrimonio neto

Independientemente de los impuestos sobre beneficios repercutidos en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, el Grupo ha repercutido en su patrimonio neto consolidado los siguientes importes por los siguientes conceptos durante 2019, 2018 y 2017:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Abonos (cargos) netos a patrimonio neto			
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**500**	**(225)**	**60**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	499	(199)	60
Instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(42)	—	
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	43	(26)	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(832)**	**124**	**—**
Coberturas de flujos de efectivo	(17)	(50)	108
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	(811)	167	
Activos financieros disponibles para la venta			(97)
Instrumentos de deuda			*(366)*
Instrumentos de patrimonio			*269*
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(4)	7	(11)
Total	**(332)**	**(101)**	**60**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

e) Impuestos diferidos

El saldo del epígrafe Activos por impuestos de los balances consolidados incluye los saldos deudores frente a la Hacienda Pública correspondientes a impuestos sobre beneficios anticipados; a su vez, el saldo del epígrafe Pasivos por impuestos incluye el pasivo correspondiente a los diferentes impuestos diferidos del Grupo.

El 26 de junio de 2013 se incorporó el marco legal de Basilea III en el ordenamiento europeo a través de la Directiva 2013/36 (CRD IV) y el Reglamento UE 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión (CRR) de aplicación directa en los estados miembros a partir del 1 de enero de 2014, si bien estableciendo un calendario gradual en cuanto a la aplicación y cumplimiento de los diversos requerimientos.

Dicha normativa establece que los activos por impuestos diferidos que dependen en cuanto a su utilización de la obtención de beneficios futuros deberán deducirse del capital regulatorio.

En este sentido, durante los últimos años diversos países, al amparo de Basilea III, han modificado sus regímenes fiscales respecto a ciertos activos por impuestos diferidos de manera que los mismos pudieran seguir computando como capital regulatorio al no depender su utilización de los propios beneficios futuros de las entidades que los generan (en adelante denominados activos por impuestos monetizables). Así, Italia gozaba de un régimen a este respecto introducido por Decreto Legge nº 225 de 29 de diciembre de 2010 modificado por la Legge nº 10 de 26 de febrero de 2011. Asimismo, durante 2013 en Brasil, mediante la Medida Provisoria nº 608 de 28 de febrero de 2013, transformada en Lei Ordinária 12838/2013, y en España, mediante el Real Decreto-Ley 14/2013, de 29 de noviembre, y confirmado por la Ley 27/2014 de 27 de noviembre, se establecieron regímenes fiscales por los que ciertos activos por impuestos diferidos -derivados de dotaciones de provisiones de insolvencias (en Brasil) y de dotaciones de provisiones de insolvencias, dotaciones de provisiones para bienes adjudicados, compromisos por pensiones y prejubilaciones (en España) - podrán convertirse, bajo determinadas circunstancias, en créditos frente a la Hacienda Pública, no dependiendo su utilización de los beneficios futuros de las entidades y quedando, por tanto, exentos de su deducción del capital regulatorio.

Durante 2015 España completó su regulación sobre activos por impuestos monetizables mediante la introducción de una prestación patrimonial que supondrá el pago de un importe anual del 1,5% anual por mantener el derecho a la monetización y se aplicará sobre parte de los activos por impuestos diferidos que cumplen los requisitos legales para tener la consideración de monetizables generados antes de 2016.

De una manera similar, Italia, mediante Decreto de 3 de mayo de 2016 introdujo una comisión del 1,5% anual para mantener la monetización de parte de los activos por impuestos diferidos.

A continuación, se desglosan los activos por impuestos diferidos a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 atendiendo a su calificación o no como activos monetizables, así como los pasivos por impuestos diferidos:

Millones de euros

	2019		2018		2017	
	Monetizables* **	Resto	Monetizables* **	Resto	Monetizables* **	Resto
Activos por impuestos:	**11.233**	**11.525**	**10.866**	**12.392**	**11.046**	**12.164**
Bases imponibles negativas y deducciones	—	3.428	—	4.276	—	4.457
Diferencias temporarias	11.233	8.097	10.866	8.116	11.046	7.707
De los que:						
Provisiones no deducibles	—	*2.751*	—	*2.613*	—	*2.336*
Valoración de instrumentos financieros	—	*400*	—	*609*	—	*530*
Insolvencias y bienes adjudicados	*7.645*	*1.086*	*7.279*	*1.308*	*7.461*	*1.159*
Pensiones	*3.587*	*1.009*	*3.587*	*632*	*3.585*	*723*
Valoración de activos tangibles e intangibles	—	*1.317*	—	*1.215*	—	*1.077*
Pasivos por impuestos:	**—**	**6.522**		**5.568**		**4.837**
Diferencias temporarias	—	6.522	—	5.568	—	4.837
De los que:						
Valoración de instrumentos financieros	—	*2.073*	—	*1.168*	—	*1.207*
Valoración de activos tangibles e intangibles	—	*1.962*	—	*1.503*	—	*1.256*
Inversiones en entidades de Grupo	—	*831*	—	*880*	—	*808*

* No deducen del capital regulatorio.

** Banco Popular Español, S.A.U. solicitó la conversión de parte de sus activos monetizables por darse las circunstancias de la normativa antes mencionada en la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2016 (486 millones de euros cuya conversión fue confirmada mediante acta de conformidad) y en la declaración del ejercicio 2017 (995 millones de euros, respecto de los que, si bien la Administración Tributaria española confirma su condición de monetizable, considera que al cierre de 2017 no se dan las condiciones para su conversión, sin perjuicio de que ésta tenga lugar en ejercicios futuros).

El Grupo sólo reconoce activos por impuestos diferidos, surgidos por diferencias temporarias o bases imponibles negativas y deducciones pendientes de compensar, cuando considera probable que las entidades consolidadas que los han generado van a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos.

Con ocasión del cierre contable se revisan los impuestos diferidos, tanto activos como pasivos, con objeto de comprobar si es necesario efectuar modificaciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

Dichos análisis tienen en consideración todas las evidencias, positivas y negativas de la recuperabilidad de dichos activos, entre otras, (i) los resultados generados por las diferentes entidades en ejercicios anteriores, (ii) las proyecciones de resultados de cada entidad o grupo fiscal, (iii) la estimación de la reversión de las distintas diferencias temporarias en función de su naturaleza y (iv) el periodo y límites establecidos en la legislación de cada país para la recuperación de los distintos activos por impuestos diferidos, concluyendo de esta manera sobre la capacidad de cada entidad o grupo fiscal para recuperar sus activos por impuestos diferidos registrados.

Las proyecciones de resultados utilizadas en dicho análisis se basan en los presupuestos financieros aprobados tanto por las direcciones locales de las correspondientes unidades como por los administradores del Grupo. El proceso de estimación presupuestaria del Grupo es común para la totalidad de las unidades. La dirección del Grupo elabora sus presupuestos financieros basándose en las siguientes hipótesis clave:

a) Variables microeconómicas de las entidades que conforman el grupo tributario en cada localización: se toma en consideración la estructura de balance existente, el mix de productos ofrecidos y la estrategia comercial en cada momento definida por las direcciones locales basada en el entorno de competencia, regulatorio y de mercado.

b) Variables macroeconómicas: los crecimientos estimados se sustentan en la evolución del entorno económico considerando las evoluciones esperadas en el Producto Interior Bruto de cada localización y las previsiones de comportamiento de tipos de interés, inflación y tipos de cambio. Dichos datos son proporcionados por el Servicio de Estudios del Grupo, los cuales están basados en fuentes de información externas.

Adicionalmente, el Grupo realiza contrastes retrospectivos (*backtesting*) sobre las variables proyectadas en el pasado. El comportamiento diferencial de dichas variables con respecto al dato real de mercado es considerado en las proyecciones estimadas en cada ejercicio. Así y en relación a España, las desviaciones identificadas por la Dirección en ejercicios pasados recientes obedecen a eventos no recurrentes y ajenos a la operativa del negocio, como son los impactos por primera aplicación de nueva normativa, los costes asumidos para la aceleracion de los planes de restructuracion y el efecto cambiante del entorno macroeconómico actual.

Por último, y dado el grado de incertidumbre de estas asunciones, el Grupo realiza un análisis de sensibilidad de las más significativas empleadas en el análisis de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos, considerando cambios razonables en las hipótesis clave sobre las cuales se basan las proyecciones de resultados de cada entidad o grupo fiscal y la estimación de la reversión de las distintas diferencias temporarias. En relación a España, el análisis de sensibilidad ha consistido en ajustar 50 puntos básicos el crecimiento (producto interior bruto) y en ajustar 50 puntos básicos la inflación. Tras el análisis de sensibilidad realizado, el Grupo no estima variaciones significativas en las ganancias fiscales futuras en relación a sus activos por impuestos diferidos.

A continuación, se desglosa información relevante para los principales países que tienen reconocidos activos por impuestos diferidos:

España

Los activos por impuestos diferidos reconocidos en el Grupo Fiscal Consolidado ascienden a 12.511 millones de euros, de los que 7.422 millones de euros han surgido como consecuencia de diferencias temporarias monetizables con derecho a conversión en un crédito contra la Hacienda Pública, como se ha mencionado anteriormente. Del resto, 2.330 millones de euros corresponde a otras diferencias temporarias y 2.759 millones de euros se corresponden con bases negativas imponibles y deducciones.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas y deducciones o por otras diferencias temporarias se habrán recuperado en un período máximo de 15 años.

Brasil

Los activos por impuestos diferidos reconocidos en Brasil ascienden a 6.120 millones de euros, de los que 3.615 millones de euros han surgido como consecuencia de diferencias temporarias monetizables, 2.402 millones de euros de otras diferencias temporarias y 103 millones de euros se corresponden con bases imponibles negativas y deducciones.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por diferencias temporarias o por bases imponibles negativas se recuperarán en un plazo aproximado de 10 años.

Estados Unidos

Los activos por impuestos diferidos reconocidos en Estados Unidos ascienden a 1.303 millones de euros, de los que 940 millones de euros han surgido como consecuencia de diferencias temporarias y 363 millones de euros se corresponden con bases imponibles y deducciones.
El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por diferencias temporarias o por bases imponibles negativas y deducciones se recuperarán en un plazo de 15 años.

El movimiento que se ha producido en el saldo de los activos y pasivos por impuestos diferidos durante los últimos tres ejercicios se indica a continuación:

Millones de euros

	Saldos a 31 de diciembre de 2018	(Cargo)/ abono en la cuenta de resultados	Diferencias de conversión de saldos en moneda extranjera y otros conceptos	(Cargo)/ abono en la reserva de valoración de activos y pasivos	Adquisiciones (netas) del ejercicio	Saldos a 31 de diciembre de 2019
Impuestos diferidos activos	**23.258**	**215**	**(610)**	**(92)**	**(13)**	**22.758**
Bases imponibles negativas y deducciones	4.276	(301)	(548)	—	—	3.427
Diferencias temporarias	18.982	516	(62)	(92)	(13)	19.331
De las que Monetizables	*10.866*	*427*	*(60)*	*—*	*—*	*11.233*
Impuestos diferidos pasivos	**(5.568)**	**(680)**	**92**	**(366)**	**—**	**(6.522)**
Diferencias temporarias	*(5.568)*	*(680)*	*92*	*(366)*	*—*	*(6.522)*
	17.690	**(465)**	**(518)**	**(458)**	**(13)**	**16.236**

Millones de euros

	Saldos a 31 de diciembre de 2017	Primera aplicación NIIF 9	(Cargo)/ abono en la cuenta de resultados	Diferencias de conversión de saldos en moneda extranjera y otros conceptos	(Cargo)/ abono en la reserva de valoración de activos y pasivos	Adquisiciones (netas) del ejercicio	Saldos a 31 de diciembre de 2018
Impuestos diferidos activos	**23.210**	**680**	**241**	**(807)**	**149**	**(215)**	**23.258**
Bases imponibles negativas y deducciones	*4.457*	*—*	*(128)*	*1*	*—*	*(54)*	*4.276*
Diferencias temporarias	*18.753*	*680*	*369*	*(808)*	*149*	*(161)*	*18.982*
De las que Monetizables	*11.046*	*273*	*391*	*(844)*	*—*	*—*	*10.866*
Impuestos diferidos pasivos	**(4.837)**	**—**	**(364)**	**(114)**	**(315)**	**62**	**(5.568)**
Diferencias temporarias	*(4.837)*	*—*	*(364)*	*(114)*	*(315)*	*62*	*(5.568)*
	18.373	**680**	**(123)**	**(921)**	**(166)**	**(153)**	**17.690**

Millones de euros

	Saldos a 31 de diciembre de 2016	(Cargo)/ abono en la cuenta de resultados	Diferencias de conversión de saldos en moneda extranjera y otros conceptos	(Cargo)/ abono en la reserva de valoración de activos y pasivos	Adquisiciones (netas) del ejercicio	Saldos a 31 de diciembre de 2017
Impuestos diferidos activos	**21.264**	**(675)**	**(756)**	**(1)**	**3.378**	**23.210**
Bases imponibles negativas y deducciones	*4.934*	*(279)*	*(205)*	*—*	*7*	*4.457*
Diferencias temporarias	*16.330*	*(396)*	*(551)*	*(1)*	*3.371*	*18.753*
De las que Monetizables	*9.649*	*(185)*	*(455)*	*—*	*2,037*	*11.046*
Impuestos diferidos pasivos	**(5.694)**	**568**	**414**	**19**	**(144)**	**(4.837)**
Diferencias temporarias	*(5.694)*	*568*	*414*	*19*	*(144)*	*(4.837)*
	15.570	**(107)**	**(342)**	**18**	**3.234**	**18.373**

Asimismo, el Grupo no ha reconocido activos por impuesto diferido respecto de pérdidas fiscales, deducciones por inversiones y otros incentivos por aproximadamente 6.700 millones de euros, de los cuales 370 millones de euros están sujetos entre otros requisitos a límites temporales.

f) Reformas en la normativa fiscal

En 2019 y ejercicios anteriores se han aprobado las siguientes reformas fiscales significativas:

El 22 de diciembre de 2017 se aprobó el "*Tax Cuts and Jobs Act*" (*the 2017 Act*) en Estados Unidos. Los principales cambios de la mencionada normativa fiscal afectaban a las tasas impositivas corporativas de Estados Unidos, y a ciertas deducciones y los créditos. Asimismo, también tenía consecuencias tributarias para muchas compañías que operan a nivel internacional. El principal impacto se derivaba de la reducción de la tasa impositiva estatal que pasaría de un 35% a un 21%, lo que afectaba tanto al saldo como a la estimación de la recuperabilidad de los activos y pasivos fiscales diferidos en el propio ejercicio 2017 como al beneficio después de impuestos a partir del ejercicio 2018. El impacto estimado en el Grupo, por las filiales afectadas, que ya se contabilizó a 31 de diciembre de 2017, supuso un importe no significativo en el resultado atribuido al Grupo.

El 29 de diciembre de 2017 se publicó la Ley Nº 27430 de reforma del sistema tributario argentino, cuyas principales medidas entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2018, y que no tuvo impacto en las cuentas del Grupo en 2017. Entre otras medidas establece una reducción gradual del Impuesto a las Ganancias desde el 35% aplicable hasta 2017, al 30% en 2018 y 2019, y hasta el 25% en 2020 y adelante, que se complementa con una retención sobre dividendos del 7% para aquellos repartidos con cargo a los ejercicios 2018 y 2019, y del 13% si se reparten con cargo a ejercicios del 2020 en adelante.

En España se aprobó en diciembre 2016, el Real Decreto-Ley 3-2016 por el que se adoptaron entre otras las siguientes medidas tributarias: (i) Se redujo el límite para la integración de activos por impuestos diferidos monetizables, así como para la compensación de bases imponibles negativas (el límite se reduce del 70% al 25% de la base imponible), (ii) se estableció un nuevo límite del 50% de la cuota para la aplicación de deducciones para evitar la doble imposición, (iii) se estableció la obligatoriedad de reversión de los deterioros de participaciones que fueron deducibles en ejercicios pasados por quintas partes con independencia de la recuperación de valor de las participadas, y (iv) se estableció la no deducibilidad de pérdidas generadas en la transmisión de participaciones realizadas a partir del 1 de enero de 2017.

En 2016 se aprobó en Reino Unido una reducción progresiva del tipo impositivo del Impuesto sobre Sociedades desde el tipo entonces vigente del 20% hasta un 17%. El tipo aplicable desde el 1 de abril de 2017 es del 19%, y a partir del 1 de abril de 2020 será el 17%. Asimismo, se aprobó en 2015 un recargo sobre el tipo general del Impuesto sobre Sociedades del 8% sobre el resultado de las entidades bancarias. Dicho recargo se aplica a partir del 1 de enero de 2016. Adicionalmente desde 2015 los pagos por compensaciones a clientes son considerados como no deducibles.

En Brasil, en 2015, se produjo para las entidades financieras y de seguros un aumento temporal del tipo impositivo de la Contribución Social sobre el Beneficio Líquido ("Contribuição Social sobre o Lucro Líquido"; CSLL) que pasó del 15% al 20% (aplicable desde el 1 de septiembre de 2015 a 31 de diciembre de 2018). A partir del 1 de enero de 2019, el tipo impositivo vuelve al 15% con lo que el porcentaje de tributación del Impuesto sobre Renta (25%) más el del CSLL asciende a un 40% para las entidades citadas. Finalmente el pasado 12 de noviembre de 2019 se aprobó la enmienda constitucional 103/19 que modifica el sistema de la seguridad social, incluyendo, entre otras medidas, un incremento del tipo de la CSLL para las entidades de crédito del 15% al 20%, con efectos desde el 1 de marzo de 2020. Este incremento supone que el tipo impositivo total (suma de la CSLL y el "Imposto de Renda Pessoa Jurídica") aplicable a las entidades de crédito pasará del 40% al 45%.

En Argentina la Ley Nro. 27541 (B.O.E 23 de diciembre de 2019), de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública ha introducido distintas modificaciones en el sistema fiscal argentino para aumentar la recaudación, entre las que cabe señalar: el retraso de la reducción previamente aprobada del tipo del impuesto corporativo del 30% al 25% (programada para entrar en vigor el 1 de enero de 2020 hasta 2021, así como el aumento programado de la retención de dividendos del 7% al 13%, aplazado igualmente hasta 2021. Por otra parte, el ajuste por inflación impositivo que debía aplicarse transitoriamente en terceras partes desde el ejercicio 2019, se ha reducido a 1/6 en 2019, quedando el resto diferido para los 5 ejercicios siguientes. La misma regla de diferimiento se aplicaría en caso de existir ajuste por inflación en 2020.

El pasado 27 de noviembre de 2019 ha entrado en vigor el Protocolo que modifica el Convenio para evitar la Doble Imposición (CDI) entre España y Estados Unidos. La revisión del Convenio introduce reducciones sustanciales en los tipos de retención aplicables a determinadas rentas, destacando la reducción del tipo de retención sobre dividendos al 5% para participaciones en capital superiores al 10%, la eliminación de retención para participaciones superiores al 80% y la desaparición con carácter general de la retención en la fuente sobre intereses y cánones.

g) Otra información

En cumplimiento de la obligación de información establecida en el Instrumento de Normas de Cotización de 2005 emitido por la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido se indica que los accionistas del Banco que sean residentes en Reino Unido tendrán derecho a solicitar un crédito fiscal por impuestos pagados en el extranjero con respecto a las retenciones que el Banco tenga que practicar sobre los dividendos que se vayan a pagar a dichos accionistas si la renta total del dividendo excede del importe de dividendos exentos, de 2.000 libras esterlinas para el ejercicio 2019/20. A los accionistas del Banco que sean residentes en Reino Unido y mantengan su participación en el Banco a través de Santander Nominee Service se les proporcionará directamente información sobre la cantidad retenida así como cualquier otra información que puedan necesitar para cumplimentar sus declaraciones fiscales en Reino Unido. El resto de los accionistas del Banco que sean residentes en el Reino Unido deberán contactar con su

banco o con su agencia de valores.

Banco Santander, S.A. forma parte del Foro de Grandes Empresas y está adherido desde 2010 al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España. Asimismo, Santander UK está adherido al *Code of Practice on Taxation for Banks* del HMRC en Reino Unido, participando activamente en ambos casos en los programas de cumplimiento cooperativo que se están desarrollando por dichas Administraciones tributarias.

28. Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)

Recoge el importe neto del patrimonio neto de las entidades dependientes atribuibles a instrumentos de patrimonio que no pertenecen, directa o indirectamente, al Banco, incluida la parte que se les haya atribuido del resultado del ejercicio.

a) Composición

El detalle, por sociedades del Grupo, del saldo del epígrafe Patrimonio neto - Intereses minoritarios (participaciones no dominantes) se presenta a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Santander Consumer USA Holdings Inc.	1.565	1.652	1.479
Santander Bank Polska S.A.	1.597	1.538	1.901
Grupo PSA	1.569	1.409	1.305
Banco Santander (Brasil) S.A.	1.167	1.114	1.489
Banco Santander - Chile	1.101	1.085	1.209
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	333	1.093	1.056
Grupo Metrovacesa	—	—	836
Resto de sociedades*	1.655	1.493	1.481
	8.987	**9.384**	**10.756**
Beneficio/(pérdida) del ejercicio atribuido a la minoría	1.601	1.505	1.588
De los que:			
Banco Santander (Brasil) S.A.	*373*	292	288
Banco Santander - Chile	*283*	279	264
Grupo PSA	*266*	232	206
Santander Consumer USA Holdings Inc.	*230*	218	368
Banco Santander México, S.A., Institución Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	*195*	216	194
Santander Bank Polska S.A.	*162*	173	160
Resto de sociedades	*92*	95	108
	10.588	**10.889**	**12.344**

* Incluye una emisión de Santander UK plc instrumentos de patrimonio perpetuos convertibles, a opción de Santander UK plc, en acciones preferentes del propio Santander UK por un nominal de 2.250 millones de libras esterlinas (habiendo adquirido el Grupo 1.100 millones de libras). Importe en libros de 1.346 millones de euros en 2019 (1.280 y 1.290 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

b) Movimiento

El movimiento que ha tenido lugar en este capítulo se resume en la forma siguiente:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Saldo a cierre del ejercicio anterior	10.889	12.344	11.761
Efectos de los cambios en las políticas contables**	—	(1.292)	—
Saldo al inicio del ejercicio	10.889	11.052	11.761
Otro resultado global acumulado***	310	(109)	(583)
Resto	(611)	(54)	1.166
Beneficio del ejercicio atribuido a los minoritarios	*1.601*	*1.505*	*1.588*
Modificación de porcentajes de participación	*(1.623)*	*(65)*	*(819)*
Cambios de perímetro	*110*	*(660)*	*(39)*
Dividendos satisfechos a minoritarios	*(895)*	*(687)*	*(665)*
Variaciones de capital y otros conceptos	*196*	*(147)*	*1.101*
Saldo al cierre del ejercicio	**10.588**	**10.889**	**12.344**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).
** Véase estado total de cambios en el patrimonio neto.
***Principalmente por impactos de las Diferencias de cambio.

El 6 de septiembre de 2019 finalizó el periodo de aceptación de la oferta de adquisición por Banco Santander S.A de acciones de Banco Santander México, S.A., Institución Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (Nota 3). La oferta fue aceptada por títulos que representaban un 16,69% del capital social de Santander México por lo que la participación del Grupo en Santander México ha pasado a ser del 91,65% de su capital social, lo que ha supuesto una disminución de 1.012 millones de euros en intereses de minoritarios, informados en la tabla anterior en Modificación de porcentajes de participación.

Durante el ejercicio 2017, el Grupo completó la adquisición del 9,65% de acciones de Santander Consumer USA Holdings Inc. (véase Nota 3) que supuso una disminución de 492 millones de euros en el saldo de intereses minoritarios.

Durante el ejercicio 2018 se ha producido una pérdida de control sobre Metrovacesa, S.A. en el Grupo, que supuso una disminución de 826 millones de euros en el saldo de Intereses minoritarios (véase Nota 3).

Los anteriores movimientos se muestran en el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado.

c) Otra información

Un resumen de la información financiera de las entidades dependientes que tienen Intereses minoritarios (participaciones no dominantes) significativos a 31 de diciembre de 2019 se indica a continuación:

Millones de euros*

	Banco Santander (Brasil) S.A.	Banco Santander (Chile), S.A.	Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V.	Santander Bank Polska S.A.	Santander Consumer USA Holdings Inc.
Total activos	172.033	62.151	72.441	44.688	43.706
Total pasivos	156.251	57.246	66.086	39.659	37.097
Activos netos	**15.782**	**4.905**	**6.355**	**5.029**	**6.609**
Total margen bruto	13.951	2.539	3.998	1.717	4.575
Total resultados	**3.311**	**919**	**1.145**	**511**	**806**

* Información elaborada con los criterios de agrupación descritos en la Nota 52 por lo que pueden no coincidir con los publicados de manera individual por cada entidad.

29. Otro resultado global acumulado

Los saldos del capítulo Otro resultado global acumulado incluyen los importes, netos del efecto fiscal, de los ajustes realizados a los activos y pasivos registrados en el patrimonio neto a través del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidados. Los importes procedentes de las entidades dependientes se presentan, línea a línea, en las partidas que correspondan según su naturaleza.

Respecto a las partidas que podrán ser reclasificadas a resultados, el Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidados incluye las variaciones de los Ajustes por la valoración, de la siguiente forma:

- Ganancias (pérdidas) por valoración: recoge el importe de los ingresos, neto de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto. Los importes reconocidos en el patrimonio neto en el ejercicio se mantienen en esta partida, aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias o al valor inicial de los activos o pasivos o se reclasifiquen a otra partida.
- Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias (pérdidas) por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconozcan en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas: recoge el importe de las ganancias (pérdidas) por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconozcan en el valor inicial de activos y pasivos como consecuencia de coberturas de flujos de efectivo.
- Otras reclasificaciones: recoge el importe de los traspasos realizados en el ejercicio entre las diferentes partidas de Otro resultado global acumulado.

a) Desglose de Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados y Elementos que pueden reclasificarse en resultados

Millones de euros

	2019 (NIIF 9)	2018 (NIIF 9)*	2017 (NIC 39)
Otro resultado global acumulado	**(22.032)**	**(22.141)**	**(21.776)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(4.288)**	**(2.936)**	**(4.034)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(4.764)	(3.609)	(4.033)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—
Participaciones en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1	1	(1)
Resto de ajustes de valoración	—	—	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	514	597	
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	44	—	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	(44)	—	
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	(39)	75	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**(17.744)**	**(19.205)**	**(17.742)**
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	(5.464)	(4.312)	(4.311)
Conversión en divisas	(14.607)	(15.730)	(15.430)
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	300	277	152
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.321	828	
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	—	—	
Activos financieros disponibles para la venta			2.068
Instrumentos de deuda			*1.154*
Instrumentos de Capital			*914*
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(294)	(268)	(221)

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

b) Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas

El saldo del epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas recoge las ganancias y pérdidas actuariales y el rendimiento de los activos afectos al plan, menos costes de administración e impuestos propios del plan, y cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo los importes incluidos en el interés neto sobre el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas.

Su variación se muestra en el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidados.

La dotación contra patrimonio en el ejercicio 2019 asciende a 1.677 millones de euros (véase Nota 25.b), con el siguiente desglose:

- Aumento de 278 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en España, debido fundamentalmente a la evolución experimentada por la tasa de descuento (disminución del 1,55% al 0,80%).
- Aumento de 601 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en Reino Unido, debido fundamentalmente a la evolución experimentada por las principales hipótesis actuariales (disminución de la tasa de descuento del 2,90% al 2,11%).
- Aumento de 310 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en Brasil, debido fundamentalmente a la disminución de la tasa de descuento (del 9,11% al 7,05% en los beneficios de pensiones y del 9,26% al 7,22% en los beneficios médicos), así como a variaciones en el resto de hipótesis.
- Aumento de 150 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en Portugal, debido fundamentalmente a la evolución experimentada por las principales hipótesis actuariales -disminución de la tasa de descuento del 2,10% al 1,10%.

El resto de la variación en el epígrafe de pérdidas y ganancias actuariales acumuladas suponen un aumento de las pérdidas de 338 millones de euros como consecuencia de la evolución de los tipos de cambio y otros efectos, principalmente en Reino Unido (apreciación de la libra).

c) Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global

Incluye el importe neto de las variaciones de valor razonable no realizadas de los instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en otro resultado global.

A continuación, se muestra un desglose de la composición del saldo a 31 de

diciembre de 2019 (NIIF 9) del epígrafe Otro resultado global acumulado - Elementos que no se reclasificarán en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global en función del origen geográfico del emisor:

Millones de euros

	2019			
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	Valor razonable
Instrumentos de patrimonio				
Doméstico				
España	*21*	*(445)*	*(424)*	*184*
Internacional				
Resto de Europa	*68*	*(72)*	*(4)*	*379*
Estados Unidos	*15*	*(3)*	*12*	*44*
Latinoamérica y resto	*934*	*(4)*	*930*	*2.256*
	1.038	**(524)**	**514**	**2.863**
De los que:				
Cotizados	*936*	*(14)*	*922*	*2.283*
No cotizados	*102*	*(510)*	*(408)*	*580*

d) Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz) y conversión de divisas

La variación en el ejercicio 2019 refleja el efecto positivo de la apreciación de la libra y el dólar estadounidense y el efecto negativo de la depreciación del real brasileño, mientras que la variación de 2018 muestra el efecto negativo de la depreciación generalizada de gran parte de las divisas, principalmente del real brasileño y de la libra.

De la variación del saldo de dichos ejercicios, una ganancia de 230, una pérdida 556 y de 1.704 millones de euros en los ejercicios 2019, 2018 y 2017 respectivamente, corresponden a la valoración de los fondos de comercio.

El desglose del saldo neto de ambos epígrafes por países se incluye a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo neto al cierre del ejercicio	(20.071)	(20.042)	(19.741)
De las que:			
Real Brasileño	*(13.579)*	*(12.950)*	*(11.056)*
Libra Esterlina	*(3.135)*	*(3.924)*	*(3.732)*
Peso Mexicano	*(2.439)*	*(2.312)*	*(2.230)*
*Peso Argentino**	*—*	*—*	*(1.684)*
Peso Chileno	*(1.560)*	*(1.238)*	*(866)*
Dólar Estadounidense	*1.654*	*1.330*	*555*
Resto	*(1.012)*	*(948)*	*(728)*

* En el ejercicio 2019 y 2018 por aplicación de la NIC 29 para economías hiperinflacionarias se han traspasado a Otras Reservas (véase Nota 33).

e) Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Derivados de coberturas - Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)

Recoge las ganancias o pérdidas atribuibles al instrumento de cobertura calificado como cobertura eficaz. Dicho importe permanecerá en dicho epígrafe hasta que se registren en la cuenta de pérdidas y ganancias en los periodos en los que las partidas cubiertas afecten a dicha cuenta (véase Nota 11).

f) Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (NIIF 9) y activos financieros disponibles para la venta (NIC 39)

Incluye el importe neto de las variaciones de valor razonable no realizadas de los Activos financieros clasificados como Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (NIIF 9) y activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) (véanse Notas 7 y 8).

A continuación, se muestra un desglose de la composición del saldo a 31 de diciembre de 2019 (NIIF 9), 2018 (NIIF 9) y 2017 (NIC 39) de Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global en función del tipo de instrumento y el origen geográfico del emisor:

Millones de euros

	2019				2018*				2017			
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	Valor razonable	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	Valor razonable	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	Valor razonable
Instrumentos de deuda												
Deuda pública y de bancos centrales												
España (Nota 7)	*947*	*(2)*	*945*	*32.413*	*326*	*(3)*	*323*	*38.550*	*660*	*(25)*	*635*	*48.217*
Resto de Europa	*664*	*(38)*	*626*	*19.052*	*373*	*(55)*	*318*	*17.494*	*306*	*(24)*	*282*	*20.244*
Latinoamérica y resto	*839*	*(121)*	*718*	*51.284*	*448*	*(117)*	*331*	*42.599*	*404*	*(129)*	*275*	*39.132*
Deuda privada	81	(49)	32	20.096	37	(178)	(141)	19.777	90	(128)	(38)	20.888
	2.531	**(210)**	**2.321**	**122.845**	**1.184**	**(353)**	**831**	**118.420**	**1.460**	**(306)**	**1.154**	**128.481**
Instrumentos de patrimonio												
Doméstico												
España									*5*	*(2)*	*3*	*1.373*
Internacional												
Resto de Europa									*166*	*(2)*	*164*	*979*
Estados Unidos									*14*	*(5)*	*9*	*560*
Latinoamérica y resto									*744*	*(6)*	*738*	*1.878*
									929	**(15)**	**914**	**4.790**
De los que:												
Cotizados									*828*	*(5)*	*823*	*2.900*
No cotizados									*101*	*(10)*	*91*	*1.890*
	2.531	**(210)**	**2.321**	**122.845**	**1.184**	**(353)**	**831**	**118.420**	**2.389**	**(321)**	**2.068**	**133.271**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

Al cierre del ejercicio 2017, el Grupo llevaba a cabo una evaluación sobre la existencia o no de evidencia objetiva de que los instrumentos de deuda y patrimonio clasificados como Elementos que pueden reclasificarse en resultados - activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) (valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio) estuviesen deteriorados.

Esta evaluación incluía, aunque no estaba limitada, al análisis de la siguiente información: i) situación económica-financiera del emisor, existencia de impagos o retrasos en los pagos, análisis de su solvencia, evolución de sus negocios, proyecciones a corto plazo, tendencia observada en sus resultados y, en su caso, en su política de distribución de dividendos; ii) información relacionada con el mercado tal como cambios en la situación económica general, cambios en el sector de actividad en el que opera el emisor que pueda afectar a su capacidad de pago; iii) cambios en el valor razonable del título analizado, análisis del origen de dichos cambios -intrínsecos o consecuencia de la situación de la incertidumbre general sobre la economía o sobre el país- y iv) informes de analistas independientes y previsiones y otra información del mercado independiente.

A partir del 1 de enero de 2018, con la entrada en vigor de NIIF 9, el Grupo realiza una estimación de las pérdidas esperadas sobre los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global. Dichas pérdidas son registradas con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo.

Al cierre de los ejercicios 2019, 2018 y 2017, el Grupo registró en el epígrafe Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (NIIF 9) una provisión de 12 millones y 1 millón de euros en 2019 y 2018, respectivamente, y en la línea de Activos financieros

disponibles para la venta (NIC 39) una dotación de 10 millones de euros en instrumentos de deuda e instrumentos de patrimonio en 2017.

Hasta el 31 de diciembre de 2017, en el caso de los instrumentos de patrimonio cotizados, al realizar el análisis de los cambios en el valor razonable del título analizado se tenía en consideración la duración y significatividad de la caída de su cotización por debajo del coste para el Grupo. Como norma general, el Grupo consideraba a estos efectos como significativos una caída del 40% en el valor del activo o durante 18 meses. No obstante, lo anterior, cabe mencionar que el Grupo analizaba uno a uno cada uno de los títulos que presentan minusvalías, haciendo seguimiento de la evolución de su cotización y procediendo a registrar un deterioro tan pronto como considera que el importe recuperable podría estar afectado, aunque el porcentaje y el periodo del descenso indicados no se hubiesen alcanzado.

Si, tras realizar el análisis anteriormente indicado, el Grupo consideraba que la presencia de uno o más de estos factores afectaba a la recuperación del coste del activo, se reconocía en la cuenta de resultados una pérdida por deterioro por el importe de la minusvalía registrada en el epígrafe Otro resultado global acumulado del patrimonio. Igualmente, en aquellos casos en que el Grupo no tenía la intención y/o inversión durante un periodo de tiempo suficiente para recuperar el coste, el instrumento se deterioraba hasta su valor razonable.

A partir del 1 de enero de 2018, con la entrada en vigor de NIIF 9, no se realiza un análisis de deterioro de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global. NIIF 9 elimina la necesidad de realizar la estimación de deterioro sobre esta clase de instrumentos de patrimonio y la reclasificación a resultados de las pérdidas y ganancias en la baja de dichos activos, registrando a su valor razonable con cambios en patrimonio

g) Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados y Elementos que no se reclasificarán en resultados - Participaciones en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas

El movimiento del saldo de este epígrafe se presenta seguidamente:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	(267)	(222)	(153)
Ganancias (pérdidas) por valoración	(33)	(65)	(84)
Importes netos transferidos a resultados	7	20	15
Saldo al cierre del ejercicio	**(293)**	**(267)**	**(222)**
De los que:			
Zurich Santander Insurance América, S.L.	*(145)*	*(159)*	*(145)*

30. Fondos propios

El movimiento de los Fondos propios se muestra en el estado total de cambios en el patrimonio neto. Asimismo, las Notas siguientes muestran información relevante sobre determinadas partidas de dichos Fondos propios y su movimiento durante el ejercicio.

31. Capital emitido

a) Movimiento

A 31 de diciembre de 2016 el capital social del Banco estaba representado por 14.582.340.701 acciones, con un nominal de 7.291 millones de euros.

Como consecuencia de la operación de adquisición de Banco Popular Español, S.A.U. descrita en la Nota 3, y para reforzar y optimizar la estructura de recursos propios del Banco para dar adecuada cobertura a la referida adquisición, el Grupo, con fecha 3 de julio de 2017, informó del acuerdo de la comisión ejecutiva de Banco Santander, S.A. de aumento del capital social del Banco en un importe de 729 millones de euros, mediante la emisión y puesta en circulación de 1.458.232.745 nuevas acciones ordinarias de la misma clase y serie que las acciones actualmente en circulación y con derecho de suscripción preferente para los accionistas.

La emisión de las nuevas acciones se llevó a cabo por su valor nominal de cincuenta céntimos de euro (0,50 euros) más una prima de emisión de 4,35 euros por acción, por lo que el tipo de emisión total de las nuevas acciones fue de 4,85 euros por acción y el importe efectivo total del aumento de capital (incluyendo nominal y prima de emisión) de 7.072 millones de euros.

Cada acción en circulación otorgó un derecho de suscripción preferente, durante el periodo de suscripción preferente que tuvo lugar del 6 al 20 de julio de 2017, habiendo sido necesarios 10 derechos de suscripción preferente para suscribir 1 acción nueva.

Con fecha 7 de noviembre de 2017, se realizó un aumento de capital liberado por importe de 48 millones de euros, a través del que se instrumentó el programa Santander Dividendo Elección, mediante la emisión de 95.580.136 acciones (0,66% del capital social).

A 31 de diciembre de 2017 el capital social del Banco estaba representado por 16.136.153.582 acciones, con un nominal de 8.068 millones de euros.

Con fecha 7 de noviembre de 2018, se realizó un aumento de capital liberado por importe de 50 millones de euros, a través del que se instrumentó el programa Santander Dividendo Elección, mediante la emisión de 100.420.360 acciones (0,62% del capital social).

Por tanto, el capital social de Banco Santander a 31 de diciembre de 2018 quedó fijado en 8.118 millones de euros, representado por 16.236.573.942 acciones de cincuenta céntimos de euro de valor nominal cada una, todas ellas pertenecientes a una única clase y serie.

El 10 de septiembre de 2019 se realizó una ampliación de capital de 191 millones de euros emitiéndose 381.540.640 acciones (2,35% del capital social del Banco), para atender a la oferta de adquisición del 16,69% del capital social de Banco Santander México, S.A. (véase Nota 3.a).

Por lo tanto, el nuevo capital del Banco está compuesto por 8.309 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, representado por 16.618.114.582 acciones de 0,50 euros de valor nominal cada una y todas ellas de una única clase y serie.

Las acciones de Banco Santander cotizan en el Mercado Continuo de las Bolsas de valores españolas, así como en los mercados de Nueva York, Londres, México y Varsovia, y tienen todas las mismas características, derechos y obligaciones. La acción Santander cotiza en la Bolsa de Londres a través de Crest Depository Interests (CDIs), representando cada CDI una acción del Banco, en la Bolsa de Nueva York mediante American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción del Banco. Durante el ejercicio 2018 y principios de 2019, se ha racionalizado el número de bolsas en que cotiza el Banco y las acciones del Banco se han excluido de negociación en las Bolsas de valores de Buenos Aires, Milán, Lisboa y Sao Paulo.

A 31 de diciembre de 2019, ningún accionista del Banco tenía individualmente más del 3% de su capital social total (que es el umbral generalmente previsto en la normativa española para la notificación obligatoria de una participación significativa en una sociedad cotizada). Si bien a 31 de diciembre de 2019 algunos custodios aparecían en el registro de accionistas como tenedores de más del 3% del capital social, el Banco entiende que esas acciones se mantenían en custodia en nombre de otros inversores, ninguno de los cuales supera ese umbral individualmente. Estas entidades depositarias eran State Street Bank and Trust Company (14,06%), The Bank of New York Mellon Corporation (8,12%), Chase Nominees Limited (6,38%), EC Nominees Limited (3,97%) y BNP Paribas (3,40%).

Asimismo, a esa fecha BlackRock Inc. tenía comunicada una participación significativa en derechos de voto en el Banco (5,426%), si bien especificaba que las acciones correspondientes se mantenían por cuenta de varios fondos u otras entidades de inversión y que ninguno de ellos excedía el 3% individualmente.

Durante 2019, BlackRock Inc. informó a la CNMV de los movimientos en cuanto a sus derechos de voto en el Banco: 6 de febrero, incremento por encima del 5%; 17 de abril, reducción por debajo del 5%; 9 de mayo, incremento por encima del 5%; y 23 de octubre, reducción por debajo del 5%.

Conviene señalar que puede haber cierto solapamiento entre las participaciones declaradas por los custodios y el gestor de activos antes aludidos.

A 31 de diciembre de 2019, ni en el registro de accionistas del Banco ni en el registro de la CNMV figuraba ningún accionista residente en un paraíso fiscal con una participación igual o superior al 1% del capital social (que es el otro umbral aplicable según la normativa española).

b) Otras consideraciones

Con fecha 23 de marzo de 2018 la junta general ordinaria de accionistas acordó también delegar en el consejo de administración la facultad de ejecutar el acuerdo de aumento de capital adoptado por la propia junta de accionistas y de autorización al consejo para aumentarlo.

A 31 de diciembre de 2019 cotizaban en mercados oficiales de valores las acciones de Banco Santander Río S.A.; Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México; Banco Santander - Chile; Santander Chile Holding, S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A.; Santander Polska S.A. (anteriormente Bank Zachodni WBK S.A.) y Santander Consumer USA Holdings Inc.

A 31 de diciembre de 2019, el número de acciones del Banco propiedad de terceros gestionados por las sociedades gestoras (de cartera, de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones, principalmente) del Grupo y gestionadas conjuntamente asciende a 40 millones de acciones, lo que representa un 0,24% del capital social del Banco (63 y 52 millones de acciones, que representaban el 0,39% y el 0,32% del capital social en los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente). Adicionalmente, el número de acciones del Banco propiedad de terceros aceptadas en garantía asciende a 227 millones de acciones (equivalente a un 1,36% del capital social del Banco).

A 31 de diciembre de 2019, las ampliaciones de capital en curso existentes en las sociedades del Grupo y los capitales adicionales autorizados por las juntas generales de accionistas de las mismas no eran significativos en el contexto del Grupo (véase Anexo V).

32. Prima de emisión

Incluye el importe desembolsado por los accionistas del Banco en las emisiones de capital por encima del nominal.

La Ley de Sociedades de Capital permite expresamente la utilización del saldo de la prima de emisión para ampliar el capital social de las entidades en las que figura registrada y no establece restricción específica alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

La variación del saldo de Prima de emisión corresponde a los aumentos de capital detallados en la Nota 31.a). El incremento producido en 2017 fue consecuencia de la ampliación de capital acordada el 3 de julio de 2017, por importe de 6.343 millones de euros y a la reducción de 48 millones de euros para hacer frente a la ampliación de capital con cargo a reservas como consecuencia del programa Santander Dividendo Elección.

La disminución producida en 2018 es consecuencia de la reducción de 50 millones de euros para hacer frente a la ampliación de capital como consecuencia del programa Santander Dividendo Elección.

El incremento producido en 2019 ha sido consecuencia de la ampliación de capital, por importe de 1.491 millones de euros, para la adquisición de acciones de Banco Santander México, S.A, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México el 10 de Septiembre de 2019.

Asimismo, durante los ejercicios 2019, 2018, 2017 se destinaron 38, 10 y 154 millones de euros, respectivamente, de Prima de emisión a Reserva legal (Nota 33.b.i).

33. Ganancias acumuladas y otras reservas

a) Definiciones

El saldo de los epígrafes Fondos propios - Ganancias acumuladas y Otras reservas incluye el importe neto de los resultados acumulados (beneficios o pérdidas) reconocidos en ejercicios anteriores a través de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada que, en la distribución del beneficio, se destinaron al patrimonio neto, los gastos de emisiones de instrumentos de patrimonio propios, las diferencias entre el importe por el que se venden las acciones propias y su precio de adquisición, así como el importe neto de los resultados acumulados en ejercicios anteriores, generados por el resultado de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta, reconocidos a través de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

b) Composición

La composición del saldo de ambos epígrafes se muestra a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Reservas restringidas:	**2.595**	**2.580**	**2.880**
Legal	1.662	1.624	1.614
Para acciones propias	879	902	1.212
Revalorización Real Decreto Ley 7/1996	43	43	43
Reserva por capital amortizado	11	11	11
Reservas de libre disposición:	**10.664**	**12.099**	**11.369**
Reservas voluntarias*	4.603	5.737	6.904
Reservas de consolidación atribuidas al Banco	6.061	6.362	4.465
Reservas en sociedades dependientes	**41.357**	**37.593**	**36.862**
Reservas de entidades valoradas por el método de la participación	**1.166**	**917**	**724**
	55.782	**53.189**	**51.835**

* De acuerdo con la normativa mercantil vigente en España.

i. Reserva legal

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, las entidades españolas que obtengan en el ejercicio económico beneficios deberán dotar el 10% del beneficio neto del ejercicio a la reserva legal. Estas dotaciones deberán hacerse hasta que la reserva alcance el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital social ya aumentado.

Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 el Banco destinó 38, 10 y 154 millones de euros, respectivamente, de Prima de emisión a Reserva legal.

De esta manera, una vez realizadas las ampliaciones de capital descritas en la Nota 31, el importe de la Reserva legal alcanzaba de nuevo el 20% de la cifra de capital social, quedando dicha Reserva totalmente constituida a 31 de diciembre de 2019.

ii. Reserva para acciones propias

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se ha constituido una reserva indisponible equivalente al importe por el que figuran contabilizadas las acciones del Banco propiedad de sociedades dependientes. Esta reserva será de libre disposición cuando desaparezcan las circunstancias que han obligado a su constitución. Adicionalmente, dicha reserva cubre el saldo pendiente de los préstamos concedidos por el Grupo con garantía de acciones del Banco, así como el importe equivalente a los créditos concedidos por las sociedades del Grupo a terceros para la adquisición de acciones propias más el importe de las propias acciones.

iii. Reserva de revalorización Real Decreto- Ley 7/1996, de 7 de junio

Esta reserva puede destinarse, sin devengo de impuestos, a ampliar el capital social. Desde el 1 de enero del año 2007, el remanente se puede destinar a reservas de libre disposición siempre que la plusvalía monetaria haya sido realizada. Se entenderá realizada la plusvalía en la parte correspondiente a la amortización contablemente practicada o cuando los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja en los libros de contabilidad.

Si se dispusiera del saldo de esta cuenta en forma distinta a la prevista en el Real Decreto-Ley, dicho saldo pasaría a estar sujeto a tributación.

iv. Reservas en sociedades dependientes

El desglose por sociedades de dicho saldo, atendiendo a la contribución de las mismas al Grupo (considerando el efecto de los ajustes de consolidación), se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Banco Santander (Brasil) S.A. (Grupo Consolidado)	12.400	10.755	9.874
Grupo Santander UK	8.079	8.207	7.724
Grupo Santander Holdings USA	4.528	4.260	4.150
Grupo Santander Consumer Finance	4.012	2.841	2.465
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	3.810	3.436	3.229
Banco Santander - Chile	3.116	2.963	2.764
Banco Santander Totta, S.A. (Grupo Consolidado)	2.823	2.729	2.821
Santander Bank Polska, S.A. (anteriormente Bank Zachodni WBK S.A.)	1.738	1.387	1.093
Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.	823	714	638
Banco Santander (Suisse) S.A.	348	369	381
Santander Investment, S.A.	146	208	202
Banco Santander Río S.A.	(197)	(82)	1.639
Resto de sociedades y ajustes de consolidación	(269)	(194)	(118)
	41.357	**37.593**	**36.862**
De las que, restringidas	*3.193*	*2.964*	*2.777*

34. Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y Acciones propias

a) Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y otros elementos de patrimonio neto

Incluye el importe correspondiente a instrumentos financieros compuestos con naturaleza de patrimonio neto, al incremento de éste por remuneraciones al personal, y otros conceptos no registrados en otras partidas de Fondos propios.

Con fecha 8 de septiembre de 2017, Banco Santander, S.A. llevó a cabo una emisión de obligaciones perpetuas contingentemente amortizables (los "Bonos de Fidelización"), por un importe nominal de 981 millones de euros - 686 millones de euros de valor razonable. A 31 de diciembre de 2019 el saldo de dichos bonos de fidelización asciende a 598 millones de euros.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2019 el Grupo tenía otros elementos de patrimonio neto por importe de 146 millones de euros.

b) Acciones propias

El saldo del epígrafe Fondos propios - Acciones propias incluye el importe de los instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital propio en poder de todas las entidades del Grupo.

Los negocios realizados con instrumentos de patrimonio propio, incluidos su emisión y amortización, son registrados directamente contra el patrimonio neto, sin que pueda ser reconocido ningún resultado como consecuencia de ellos. Además, los costes de cualquier transacción realizada sobre instrumentos de patrimonio propio se deducen directamente del patrimonio neto, una vez minorado cualquier efecto fiscal con ellos relacionados.

La totalidad de las acciones del Banco propiedad de sociedades consolidadas asciende al 0,051% del capital social emitido a 31 de diciembre de 2019 (0,075% y 0,024% a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente).

El precio medio de compra de acciones del Banco en el ejercicio 2019 ha sido de 4,09 euros por acción y el precio medio de venta de acciones del Banco en dicho ejercicio fue de 4,11 euros por acción.

El efecto patrimonial, neto de impuestos, generado por transacciones de compra - venta con acciones emitidas por el Banco asciende a 6 millones de euros de pérdida en 2019 (0 millones y 26 millones de euros de beneficio en los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente).

35. Exposiciones fuera de balance

Los importes registrados en exposiciones fuera de balance recogen los saldos representativos de derechos, obligaciones y otras situaciones jurídicas que en el futuro puedan tener repercusiones patrimoniales, así como aquellos otros saldos que se precisan para reflejar todas las operaciones realizadas por las entidades consolidadas, aunque no comprometan su patrimonio.

a) Garantías y compromisos contingentes concedidos

Las garantías incluyen las operaciones por las que una entidad garantiza obligaciones de un tercero, surgidas como consecuencia de garantías financieras concedidas por la entidad o por otro tipo de contratos. Los compromisos contingentes integran aquellos compromisos irrevocables que podrían dar lugar al reconocimiento de activos financieros. Seguidamente se muestra su composición:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Compromisos de préstamo concedidos	**241.179**	**218.083**	**207.671**
Promemoria: de los que dudosos	*352*	*298*	*81*
Garantías financieras concedidas	**13.650**	**11.723**	**14.499**
Promemoria: de los que dudosos	*154*	*181*	*254*
Avales financieros	13.619	11.557	14.287
Derivados de crédito vendidos	31	166	212
Otros compromisos concedidos	**68.895**	**74.389**	**64.917**
Promemoria: de los que dudosos	*747*	*983*	*992*
Avales técnicos	33.890	35.154	30.273
Otros compromisos	35.005	39.235	34.644

El desglose a 31 de diciembre de 2019 de las exposiciones y el fondo de provisión (véase Nota 25) fuera de balance por fase de deterioro bajo NIIF 9 es de 316.116 millones de euros y 417 millones de euros en Fase 1 (297.409 y 382 millones de euros en 2018), 6.355 millones de euros y 145 millones de euros en Fase 2 (5.324 millones de euros y 132 millones de euros en 2018), y 1.253 millones de euros y 177 millones de euros en Fase 3, (1.462 millones de euros y 265 millones de euros en 2018), respectivamente.

Adicionalmente, el Grupo tenía constituidas a 31 de diciembre de 2017 provisiones para garantías y compromisos concedidos por un importe de 617 millones de euros y una exposición dudosa por importe de 1.327 millones de euros, respectivamente.

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para las sociedades consolidadas, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros por el Grupo.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en el capítulo Ingresos por comisiones de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas y se calculan aplicando el tipo establecido en el contrato del que traen causa sobre el importe nominal de la garantía.

i. Compromisos de préstamos concedidos

Compromisos firmes de concesión de crédito en unas condiciones y términos preestablecidos, a excepción de los que cumplan la definición de derivados por poderse liquidar en efectivo o mediante la entrega o emisión de otro instrumento financiero. Incluyen los disponibles en líneas de crédito y los depósitos a futuro.

ii. Garantías financieras concedidas

Incluye los contratos de garantía financiera tales como avales financieros, derivados de crédito vendidos, riesgos por derivados contratados por cuenta de terceros y otras.

iii. Otros compromisos concedidos

Incluyen todos aquellos compromisos que podrían dar lugar al reconocimiento de activos financieros no incluidos en las partidas anteriores, tales como avales técnicos y los de importación y exportación de bienes y servicios.

b) Recursos fuera de balance

i. Recursos gestionados

El detalle de los recursos fuera de balance gestionados por el Grupo y por sociedades controladas conjuntamente se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Fondos de inversión	142.988	127.564	135.749
Fondos de pensiones	11.843	11.160	11.566
Patrimonios administrados	22.079	19.131	19.259
	176.910	**157.855**	**166.574**

ii. Recursos comercializados no gestionados

Adicionalmente, existen fondos comercializados no gestionados por el Grupo por 49.490 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (42.211 y 41.398 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente).

c) Valores confiados en depósito por terceros

A 31 de diciembre de 2019 el Grupo tenía valores de deuda e instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital confiados en depósito por terceros por importe de 229.381 millones de euros (940.650 y 997.061 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente). La disminución producida durante el ejercicio 2019 se debe al acuerdo de venta del negocio de depositaría y custodia con Crédit Agricole S.A. (véase Nota 3)

36. Derivados - Contabilidad de coberturas

El Grupo, dentro de su estrategia de gestión de riesgos financieros y con la finalidad de reducir asimetrías en el tratamiento contable de sus operaciones, contrata derivados de coberturas sobre el riesgo de interés, tipo de cambio, riesgo de crédito o variación de precios de acciones, en función de la naturaleza del riesgo cubierto.

En base a su objetivo, el Grupo clasifica sus coberturas en las siguientes categorías:

- Coberturas de flujos de efectivo: cubren la exposición a la variación de los flujos de efectivo asociados a un activo, pasivo o a una transacción prevista altamente probable. Así se cubren emisiones a tipo variable en divisas, emisiones a tipo fijo en divisa no local, financiación interbancaria a tipo variable y activos a tipo variable (bonos, créditos comerciales, hipotecas, etc.).
- Coberturas de valor razonable: cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos o pasivos, atribuible a un riesgo identificado y cubierto. Así se cubren el riesgo de interés de activos o pasivos (bonos, préstamos, letras, emisiones, depósitos, etc.) con cupones o tasas fijas de interés, participaciones en entidades, emisiones en divisas y depósitos u otros pasivos a tipo fijo.
- Cobertura de inversiones netas en el extranjero: cubren el riesgo de tipo de cambio de las inversiones en entidades dependientes domiciliadas en un país con divisa diferente a la funcional de la matriz.

El detalle de los derivados de cobertura según el tipo de cobertura, el riesgo que cubren y el producto, se encuentra en la siguiente tabla:

Millones de euros

	2019				
		Valor de mercado			
	Valor nominal	Activo	Pasivo	Cambios en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Línea de balance
Coberturas valor razonable	**202.548**	**3.570**	**3.649**	**(1.522)**	
Riesgo de tipo de interés	**183.586**	**3.032**	**3.160**	**(1.346)**	
Equity swap	*78*	*—*	*1*	*1*	*Derivados de cobertura*
Futuro de tipo de interés	*12.325*	*—*	*32*	*(476)*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*117.439*	*2.651*	*2.297*	*(429)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*44.791*	*91*	*472*	*(295)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*8.728*	*272*	*349*	*(126)*	*Derivados de cobertura*
Swaption	*50*	*9*	*9*	*—*	*Derivados de cobertura*
Collar	*15*	*1*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Floor	*160*	*8*	*—*	*(21)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de cambio	**10.006**	**73**	**55**	**(60)**	
Currency swap	*284*	*24*	*1*	*—*	*Derivados de cobertura*
Fx forward	*9.722*	*49*	*54*	*(60)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**8.698**	**465**	**428**	**(116)**	
Interest rate swap	*869*	*16*	*1*	*(45)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*277*	*—*	*4*	*(4)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*7.552*	*449*	*423*	*(67)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de inflación	**—**	**—**	**—**	**5**	
Call money swap	*—*	*—*	*—*	*5*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de crédito	**258**	**—**	**6**	**(5)**	
CDS	*258*	*—*	*6*	*(5)*	*Derivados de cobertura*
Coberturas flujos de efectivo	**135.439**	**3.398**	**1.618**	**(1.540)**	
Riesgo de tipo de interés	**55.810**	**277**	**261**	**(267)**	
Futuros	*21.655*	*33*	*147*	*(93)*	*Derivados de cobertura*
Futuro tipo de interés	*771*	*—*	*—*	*(64)*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*21.492*	*99*	*97*	*(105)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*6.164*	*30*	*12*	*8*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*2.345*	*98*	*5*	*(17)*	*Derivados de cobertura*
Floor	*3.383*	*17*	*—*	*4*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de cambio	**31.803**	**463**	**660**	**(405)**	
FX forward	*10.595*	*237*	*216*	*(145)*	*Derivados de cobertura*
Futuro tipo de interés	*9.290*	*—*	*—*	*113*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*888*	*12*	*11*	*(6)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*11.030*	*214*	*433*	*(365)*	*Derivados de cobertura*
Depósitos prestados	*—*	*—*	*—*	*(2)*	*Depósitos*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**38.938**	**2.625**	**640**	**(826)**	
Interest rate swap	*7.347*	*133*	*5*	*201*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*27.044*	*2.492*	*622*	*(1.020)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*4.547*	*—*	*13*	*(7)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de inflación	**8.830**	**33**	**53**	**(44)**	
Fx forward	*2.230*	*5*	*4*	*4*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*6.511*	*28*	*42*	*(44)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*89*	*—*	*7*	*(4)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de equity	**58**	**—**	**4**	**2**	
Opción	*58*	*—*	*4*	*2*	*Derivados de cobertura*
Otros riesgos	**—**	**—**	**—**	**—**	
Futuro y c/v a plazo RF	*—*	*—*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**24.477**	**248**	**781**	**—**	
Riesgo de tipo de cambio	**24.477**	**248**	**781**	**—**	
Fx forward	*24.477*	*248*	*781*	*—*	*Derivados de cobertura*
	362.464	**7.216**	**6.048**	**(3.062)**	

Millones de euros

	2018				
		Valor de mercado			
	Valor nominal	Activo	Pasivo	Cambios en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Línea de balance
Coberturas valor razonable	**178.719**	**3.451**	**5.114**	**96**	
Riesgo de tipo de interés	**163.069**	**2.642**	**4.620**	**16**	
Equity swap	*109*	*—*	*2*	*—*	*Derivados de cobertura*
Futuro de tipo de interés	*7.702*	*—*	*—*	*(126)*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*129.045*	*2.339*	*4.172*	*281*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*19.579*	*170*	*250*	*(32)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*4.957*	*121*	*45*	*(17)*	*Derivados de cobertura*
Swap de inflación	*—*	*—*	*—*	*9*	*Derivados de cobertura*
Swaption	*51*	*6*	*6*	*—*	*Derivados de cobertura*
Collar	*15*	*1*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Floor	*1.611*	*5*	*145*	*(99)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de cambio	**3.191**	**17**	**(3)**	**43**	
Fx forward	*3.191*	*17*	*(3)*	*43*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**12.237**	**792**	**493**	**42**	
Interest rate swap	*3.022*	*143*	*20*	*(15)*	*Derivados de cobertura*
Call money swap	*20*	*—*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*9.195*	*649*	*473*	*57*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de inflación	**168**	**—**	**4**	**(5)**	
Call money swap	*64*	*—*	*3*	*(3)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*104*	*—*	*1*	*(2)*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de crédito	**54**	**—**	**—**	**—**	
CDS	*54*	*—*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Coberturas flujos de efectivo	**118.400**	**4.865**	**976**	**(28)**	
Riesgo de tipo de interés	**39.165**	**307**	**250**	**182**	
FX forward	*985*	*—*	*22*	*(22)*	*Derivados de cobertura*
Futuro tipo de interés	*127*	*—*	*—*	*29*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*33.956*	*240*	*202*	*159*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*2.350*	*57*	*26*	*11*	*Derivados de cobertura*
Floor	*1.747*	*10*	*—*	*5*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de tipo de cambio	**38.457**	**971**	**568**	**(878)**	
Futuros FX y c/v plazo FX	*4.955*	*—*	*—*	*(697)*	*Derivados de cobertura*
FX forward	*3.283*	*186*	*15*	*(36)*	*Derivados de cobertura*
Futuro tipo de interés	*4.946*	*—*	*—*	*(12)*	*Derivados de cobertura*
Interest rate swap	*1.055*	*10*	*5*	*8*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*23.904*	*775*	*548*	*(142)*	*Derivados de cobertura*
Floor	*314*	*—*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Depósitos prestados	*—*	*—*	*—*	*1*	*Depósitos*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**34.383**	**3.542**	**124**	**665**	
Interest rate swap	*12.572*	*20*	*97*	*(7)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*21.811*	*3.522*	*27*	*672*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de inflación	**6.318**	**45**	**30**	**11**	
Fx forward	*414*	*—*	*9*	*(1)*	*Derivados de cobertura*
Currency swap	*5.904*	*45*	*21*	*12*	*Derivados de cobertura*
Riesgo de equity	**77**	**—**	**4**	**(8)**	
Opción	*77*	*—*	*4*	*(8)*	*Derivados de cobertura*
Otros riesgos	**—**	**—**	**—**	**—**	
Futuro y c/v a plazo RF	*—*	*—*	*—*	*—*	*Derivados de cobertura*
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**21.688**	**291**	**273**	**(1)**	
Riesgo de tipo de cambio	**21.688**	**291**	**273**	**(1)**	
Fx forward	*21.688*	*291*	*273*	*(1)*	*Derivados de cobertura*
	318.807	**8.607**	**6.363**	**67**	

Considerando dentro del Grupo las principales aportaciones de coberturas, a continuación se detallan los principales tipos de coberturas que se están realizando en Grupo Santander UK, Banco Santander, S.A., Grupo Consumer, Banco Santander México y Banco Santander Brasil.

Grupo Santander UK contrata derivados de cobertura para proporcionar a los clientes soluciones de gestión de riesgos, y para gestionar y cubrir los riesgos propios del Grupo.

Dentro de las coberturas de valor razonable, Grupo Santander UK tiene carteras de activos y pasivos a tipo fijo que están expuestos a cambios en el valor razonable debido a los movimientos en las tasas de interés de mercado. Estas posiciones se gestionan contratando principalmente *Interest Rate Swaps*. La eficacia se evalúa comparando los cambios en el valor razonable de dichas carteras generados por el riesgo cubierto con los cambios en el valor razonable de los derivados contratados.

Asimismo, Grupo Santander UK accede a mercados internacionales para obtener financiación emitiendo deuda a tasa fija en su divisa funcional y otras divisas. Por tanto, están expuestos a variaciones de tipos de interés y de cambio, principalmente en EUR y USD, que se mitigan con *Cross Currency Swaps e Interest Rate Swaps* que reciben fijo y pagan variable. La efectividad se evalúa mediante técnicas de regresión lineal para comparar cambios en el valor razonable de la deuda por los tipos de interés y de cambio con los cambios en el valor razonable de los *Interest Rate Swaps* o los *Cross Currency Swaps*.

Dentro de las coberturas de flujos de efectivo, Grupo Santander UK tiene carteras de activos y pasivos a tipo variable, normalmente a SONIA o LIBOR. Para mitigar este riesgo de variabilidad de tasas de mercado, contrata *Interest Rate Swaps*.

A medida que Santander UK obtiene financiación en los mercados internacionales, asume una importante exposición al riesgo de divisas principalmente USD y EUR. Para gestionar este riesgo de tipo de cambio contrata *Spot*, *Forward* y *Cross Currency Swap* que coincidirán con el perfil de flujo de caja y el vencimiento de los intereses estimados y los reembolsos de los principales del elemento cubierto.

La efectividad se evalúa comparando los cambios en el valor razonable de los dichos derivados con los cambios en el valor razonable del elemento cubierto atribuible al riesgo cubierto aplicando un método de derivado hipotético utilizando técnicas de regresión lineal.

Adicionalmente, dentro de las coberturas que cubren riesgo de equity, Grupo Santander UK ofrece a los empleados la oportunidad de comprar acciones del Banco con descuento bajo el esquema de *Sharesave*, así que el banco está expuesto a riesgo de precio de la acción con lo que se compran opciones que permitirán comprar acciones a un precio prefijado a través de dicha opción.

Banco Santander, S.A. cubre los riesgos de su balance de forma diversa. Por una parte, documentadas como coberturas de valor razonable, cubre el riesgo tanto de tipo de interés, tipo de cambio y de crédito de carteras de renta fija -a tasa fija- (se incluyen los REPO en esta tipología) y que por tanto están expuestas a los cambios en el valor razonable de las mismas por las variaciones en las condiciones de mercado en base a los diversos riesgos cubiertos, lo cual tiene un impacto en la cuenta de resultados del Banco. Para mitigar estos riesgos el Banco contrata instrumentos de cobertura (Derivados), básicamente *Interest rate Swaps*, *Cap&Floors*, *Forex Forward* y *Credit Default Swaps*.

Por otra parte, se cubre el riesgo tanto de interés como de cambio de préstamos concedidos a clientes corporativos a tipo fijo generalmente. Estas coberturas se realizan mediante *Interest Rate Swaps* y *Cross Currency Swaps* y derivados de tipo de cambio *(Forex Swaps y Forex Forward)*.

Adicionalmente, el Banco gestiona el riesgo de interés y de cambio de emisiones de deuda en sus diversas categorías (emisiones de cédulas hipotecarias, perpetuas, subordinadas y senior) y en diferentes divisas, denominadas a tasa fija, y por tanto sujetas a cambios en su valor razonable. Estas emisiones se cubren mediante *Interest Rate Swaps* y *Cross Currency Swaps* o la combinación de ambos mediante estrategias de cobertura diferenciadas de valor razonable para el riesgo de tipo de interés, y de flujos de efectivo para cubrir el riesgo de tipo de cambio.

La metodología que emplea el Banco para medir la eficacia de esta tipología de coberturas se basa en comparar los valores de mercado de las partidas cubiertas -en base al riesgo objetivo de la cobertura-, y de los instrumentos de cobertura con el objetivo de analizar que las variaciones en dicho valor de mercado de las partidas objeto de la cobertura, se compensan con el valor de mercado de los instrumentos de cobertura, mitigando el riesgo cubierto. Prospectivamente se realiza el mismo análisis, midiendo los valores de mercado teóricos ante variaciones paralelas de las curvas de mercado de un punto básico positivo.

En cuanto a las coberturas de flujos de efectivo, el objetivo es cubrirse de la exposición de flujos ante variaciones de las tasas de tipo de interés y de cambio.

A efectos retrospectivos, para medir la eficacia se comparan todos los flujos de efectivo generados por la estructura (partida cubierta e instrumento de cobertura). En este sentido, el objetivo fijado consiste en la obtención de una partida cubierta sintética, resultante de aplicar el instrumento de cobertura. El total de flujos de caja actualizados obtenidos se compara con el objetivo fijado para el cálculo de potenciales ineficacias. Se excluye del cálculo cualquier componente de riesgo no asociado al riesgo objetivo cubierto.

A efectos prospectivos, se calcularán los flujos de efectivo de la estructura desplazando la curva en un punto básico. Al igual que en el test retrospectivo, el cálculo de los flujos tendrá en cuenta el factor temporal. La medición de la eficacia se realizará de forma idéntica a la del test retrospectivo, utilizando los nuevos flujos en base al nuevo escenario de desplazamiento de la curva aplicado tanto a la partida cubierta como al instrumento de cobertura.

Las entidades de Grupo Consumer tienen principalmente carteras de préstamos a tipos de interés fijos y por tanto están expuestas a cambios en el valor razonable debido a movimientos en los tipos de interés de mercado. Las entidades gestionan este riesgo contratando *Interest Rate Swaps* en los que pagan tasa fija y reciben tasa variable. Únicamente se cubre el riesgo de tipo de interés y, por lo tanto, otros riesgos, como el riesgo crediticio, son gestionados, pero no cubiertos por las entidades. El componente de riesgo de tipo de interés se determina como el cambio en el valor razonable de los préstamos de tipo fijo que surgen únicamente de los cambios en una tasa de referencia. Esta estrategia se designa como una cobertura de valor razonable y su efectividad se evalúa comparando cambios en el valor razonable de los préstamos atribuibles a cambios en los tipos de interés de referencia con cambios en el valor razonable de los *swaps* de tipos de interés.

Adicionalmente, alguna entidad del Grupo Consumer, para acceder a mercados internacionales con el fin de obtener fuentes de financiación, emite deuda a tipo fijo en su propia divisa y en divisas diferentes de su moneda funcional. Por tanto, queda expuesta a cambios tanto por tipos de interés como por tipos de cambio, que mitigan con derivados (*Interest Rate Swaps, FX Forward* y *Cross Currency Swaps*) en el que reciben tipo de interés fijo y pagan tipo de interés variable y que instrumentalizan con una cobertura de valor razonable.

Las coberturas de flujos de efectivo de las entidades del Grupo Consumer cubren riesgo de tipo de cambio de préstamos y financiación.

Por último, tiene coberturas de inversiones netas en el extranjero, para cubrir el riesgo de cambio de la participación en las divisas NOK y CNY.

Banco Santander México tiene principalmente carteras de préstamos a largo plazo a tipos de interés fijos, carteras de depósitos a corto plazo en moneda local, carteras de bonos del Gobierno Mexicano y bonos corporativos en distinta moneda a la divisa local y por tanto están expuestas a cambios en el valor razonable debido a movimientos en los tipos de interés de mercado, además de estas últimas también a variaciones de tipos de cambio. La entidad gestiona este riesgo contratando derivados (*Interest Rate Swaps* o *Cross Currency Swaps*) en los que pagan tasa fija y reciben tasa variable. Únicamente se cubre el riesgo de tipo de interés y de cambio, si procede, y, por lo tanto, otros riesgos, como el riesgo crediticio son gestionados pero no cubiertos por las entidades.

El componente de riesgo de tipo de interés se determina como el cambio en el valor razonable de los préstamos de tipo fijo que surgen únicamente de los cambios en una tasa de referencia. Esta estrategia se designa como una cobertura de valor razonable y su efectividad se evalúa comparando cambios en el valor razonable de los préstamos atribuibles a cambios en los tipos de interés de referencia con cambios en el valor razonable de los *swaps* de tipos de interés.

Por la parte de las coberturas de flujos de efectivo, Banco Santander México tiene una cartera de bonos emitidos no garantizados a tipo variable en su moneda local, cuya gestión materializa con un *Interest Rate Swap* en el que recibe tipo variable y paga tipo fijo. Por otro lado, también tiene diferentes partidas en moneda diferente a la local: Bonos no garantizados a tipo flotante, Préstamos de Banca Comercial a tipo variable, emisiones a tipo fijo, bonos del gobierno mexicano y brasileños a tipo fijo. En todas estas carteras el Banco está expuesto a las variaciones de tipo de cambio, que mitiga con la contratación de *Cross Currency Swaps* o *FX Forward*.

Banco Santander Brasil tiene, por un lado, carteras de bonos del Gobierno a tipo fijo y por tanto, están expuestas a cambios en el valor razonable debido a movimientos en los tipos de interés de mercado. La entidad gestiona este riesgo contratando derivados (*Interest Rate Swaps* o Futuros) en los que pagan fijo y reciben tasa variable. Únicamente se cubre el riesgo del tipo de interés y, por lo tanto, otros riesgos, como el riesgo crediticio, son gestionados, pero no cubiertos por la entidad. Esta estrategia se designa como una cobertura de valor razonable y su efectividad se evalúa comparando por regresión lineal entre los cambios en el valor razonable de los bonos con los cambios en el valor razonable de los derivados. Por otro lado, y dentro de la estrategia de coberturas de valor razonable, tiene préstamos corporativos en distintas monedas diferentes a la local y por lo tanto está expuesto a cambios en el valor razonable debidos a los tipos de cambio. Este riesgo lo mitiga a través de la contratación de *Cross Currency Swaps*. Su efectividad se evalúa comparando cambios en el valor razonable de los préstamos atribuibles a cambios objeto de la cobertura con cambios en el valor razonable de los derivados. Por último, también tiene una cartera de Bonos Corporativos a largo plazo con tipos indexados a la inflación, por tanto, están expuestos a variaciones en el valor de mercado debido a variaciones en las tasas de inflación de mercado. Para su mitigación contratan futuros en el que pagan la inflación indexada y reciben tipo de interés variable. Su efectividad se evalúa comparando por regresión lineal los cambios en el valor razonable de los bonos con los cambios en el valor razonable de los derivados.

En las coberturas de flujos de efectivo, Banco Santander Brasil tiene carteras de Préstamos y Bonos del gobierno en moneda diferente a la de la entidad, por tanto, está sujeta al riesgo de movimientos en los tipos de cambio. Esta exposición será mitigada por la contratación de *Cross Currency Swaps* y futuros. Su efectividad se evalúa comparando cambios en el valor razonable de los préstamos y bonos, provocados por el riesgo cubierto, con los cambios en el valor razonable de dichos derivados.

Por último, tienen una cartera de bonos del Gobierno a tipo variable, por lo que está expuesto a variaciones en el valor por la variación de los tipos de interés. Para mitigar estas variaciones, se contrata un futuro en el que se paga tipo variable y se recibe tipo fijo. Su efectividad se evalúa comparando cambios en el valor razonable de los préstamos y bonos con los cambios en el valor razonable de los futuros.

En todo caso, en el evento de presentarse ineficacia en las coberturas de valor razonable o de flujo de efectivo, la entidad contempla principalmente las siguientes causas:

- Posibles eventos económicos que afecten a la entidad (e.g: default).
- Por movimientos y posibles diferencias relativas al mercado en las curvas colateralizadas y no colateralizadas utilizadas en la valoración de los derivados y partidas cubiertas, respectivamente.
- Posibles diferencias entre el valor nominal, las fechas de liquidación/reprecio y riesgo de crédito de la partida cubierta y el elemento de cobertura.

En cuanto a coberturas de inversiones netas en el extranjero, básicamente se encuentran en Banco Santander, S.A. y Grupo Consumer. El Grupo asume como un objetivo prioritario en la gestión del riesgo, minimizar -hasta el límite determinado por los responsables de la Gestión Financiera del Grupo - el impacto en el cálculo del ratio de capital de sus inversiones permanentes incluidas dentro del perímetro consolidable del Grupo, y cuyas acciones o participaciones sociales estén nominadas legalmente en una divisa diferente a la propia de la matriz del Grupo. Para ello, se contratan instrumentos financieros (generalmente derivados) de tipo de cambio, que permiten inmunizar el impacto en la ratio de capital ante variaciones en los tipos de cambio forward. El Grupo cubre principalmente el riesgo para las siguientes divisas: BRL, CLP, MXN, CAD, COP, CNY, GBP, CHF, NOK, USD, SAR, MAD y PLN.

Los instrumentos utilizados para cubrir el riesgo de estas inversiones son *Forex Swaps*, *Forex Forward* y compras/ventas de divisas al contado (*Spot*).

En el caso de este tipo de coberturas, los escenarios de ineficacia se consideran de baja probabilidad, dado que el instrumento de cobertura se designa considerando la posición determinada y la tasa spot a la que se encuentra la misma.

A continuación, mostramos una tabla con el perfil de vencimiento de los nominales de los instrumentos de cobertura del Grupo:

Millones de euros

	31 de diciembre de 2019					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas valor razonable	**5.816**	**14.591**	**43.236**	**90.707**	**48.198**	**202.548**
Riesgo de tipo de interés	**5.468**	**9.055**	**37.627**	**86.119**	**45.317**	**183.586**
Equity swap	—	*11*	*25*	*42*	—	*78*
Futuro de tipo de interés	*16*	—	*606*	*6.066*	*5.637*	*12.325*
Interest rate swap	*734*	*3.532*	*24.382*	*62.474*	*26.317*	*117.439*
Call money swap	*4.674*	*5.318*	*12.085*	*14.653*	*8.061*	*44.791*
Currency swap	*44*	*194*	*529*	*2.819*	*5.142*	*8.728*
Swaption	—	—	—	*50*	—	*50*
Collar	—	—	—	*15*	—	*15*
Floor	—	—	—	—	*160*	*160*
Riesgo de tipo de cambio	**333**	**4.090**	**5.172**	**411**	**—**	**10.006**
Currency swap	*4*	—	*90*	*190*	—	*284*
Fx forward	*329*	*4.090*	*5.082*	*221*	—	*9.722*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**15**	**1.432**	**437**	**3.933**	**2.881**	**8.698**
Interest rate swap	—	—	—	*869*	—	*869*
Call money swap	—	—	—	*21*	*256*	*277*
Currency swap	*15*	*1.432*	*437*	*3.043*	*2.625*	*7.552*
Riesgo de crédito	**—**	**14**	**—**	**244**	**—**	**258**
CDS	—	*14*	—	*244*	—	*258*
Coberturas flujos de efectivo	**16.506**	**5.912**	**38.678**	**62.119**	**12.224**	**135.439**
Riesgo de tipo de interés	**13.023**	**2.179**	**13.011**	**26.332**	**1.265**	**55.810**
Futuros	*12.304*	*385*	*3.196*	*5.770*	—	*21.655*
Futuro tipo de interés	—	—	—	*771*	—	*771*
Interest rate swap	*460*	*864*	*7.441*	*12.585*	*142*	*21.492*
Call money swap	—	*398*	*1.253*	*3.925*	*588*	*6.164*
Currency swap	*259*	*354*	*231*	*966*	*535*	*2.345*
Floor	—	*178*	*890*	*2.315*	—	*3.383*
Riesgo de tipo de cambio	**2.300**	**2.572**	**14.324**	**11.753**	**854**	**31.803**
FX forward	*2.173*	*1.746*	*3.404*	*3.272*	—	*10.595*
Futuro tipo de interés	—	—	*9.290*	—	—	*9.290*
Interest rate swap	—	—	—	*888*	—	*888*
Currency swap	*127*	*826*	*1.630*	*7.593*	*854*	*11.030*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**1.086**	**308**	**9.221**	**20.782**	**7.541**	**38.938**
Interest rate swap	—	—	*1.917*	*2.880*	*2.550*	*7.347*
Currency swap	*1.086*	*308*	*5.553*	*15.106*	*4.991*	*27.044*
Call money swap	—	—	*1.751*	*2.796*	—	*4.547*
Riesgo de inflación	**97**	**853**	**2.114**	**3.204**	**2.562**	**8.830**
Fx forward	—	*117*	*1.205*	*908*	—	*2.230*
Currency swap	*97*	*736*	*909*	*2.207*	*2.562*	*6.511*
Call money swap		—	—	*89*	—	*89*
Riesgo de Equity	**—**	**—**	**8**	**48**	**2**	**58**
Opción	—	—	*8*	*48*	*2*	*58*
Otros riesgos	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Futuro y c/v a pazo RF	—	—	—	—	—	—
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**2.735**	**4.191**	**14.192**	**3.359**	**—**	**24.477**
Riesgo de tipo de cambio	**2.735**	**4.191**	**14.192**	**3.359**	**—**	**24.477**
Fx forward	*2.735*	*4.191*	*14.192*	*3.359*	—	*24.477*
	25.057	**24.694**	**96.106**	**156.185**	**60.422**	**362.464**

Millones de euros

	31 de diciembre de 2018					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas valor razonable	**9.377**	**17.989**	**23.773**	**78.541**	**49.039**	**178.719**
Riesgo de tipo de interés	**8.436**	**12.519**	**21.987**	**73.817**	**46.310**	**163.069**
Equity swap	*—*	*27*	*46*	*36*	*—*	*109*
Futuro de tipo de interés	*668*	*2.012*	*981*	*2.650*	*1.391*	*7.702*
Interest rate swap	*7.672*	*10.213*	*18.423*	*60.330*	*32.407*	*129.045*
Call money swap	*96*	*267*	*1.823*	*6.967*	*10.426*	*19.579*
Currency swap	*—*	*—*	*714*	*2.368*	*1.875*	*4.957*
Swaption	*—*	*—*	*—*	*51*	*—*	*51*
Collar	*—*	*—*	*—*	*—*	*15*	*15*
Floor	*—*	*—*	*—*	*1.415*	*196*	*1.611*
Riesgo de tipo de cambio	**17**	**1.855**	**1.147**	**172**	**—**	**3.191**
Fx forward	*17*	*1.855*	*1.147*	*172*	*—*	*3.191*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**924**	**3.615**	**639**	**4.503**	**2.556**	**12.237**
Interest rate swap	*445*	*1.462*	*35*	*710*	*370*	*3.022*
Call money swap	*—*	*—*	*—*	*—*	*20*	*20*
Currency swap	*479*	*2.153*	*604*	*3.793*	*2.166*	*9.195*
Riesgo de inflación	**—**	**—**	**—**	**—**	**168**	**168**
Call money swap	*—*	*—*	*—*	*—*	*64*	*64*
Currency swap	*—*	*—*	*—*	*—*	*104*	*104*
Riesgo de crédito	**—**	**—**	**—**	**49**	**5**	**54**
CDS	*—*	*—*	*—*	*49*	*5*	*54*
Coberturas flujos de efectivo	**18.684**	**6.994**	**16.954**	**62.947**	**12.821**	**118.400**
Riesgo de tipo de interés	**2.079**	**2.984**	**7.530**	**26.020**	**552**	**39.165**
FX forward	*49*	*377*	*559*	*—*	*—*	*985*
Futuro tipo de interés	*2*	*—*	*—*	*125*	*—*	*127*
Interest rate swap	*2.028*	*2.161*	*5.957*	*23.593*	*217*	*33.956*
Currency swap	*—*	*446*	*839*	*730*	*335*	*2.350*
Floor	*—*	*—*	*175*	*1.572*	*—*	*1.747*
Riesgo de tipo de cambio	**16.166**	**3.478**	**5.896**	**11.984**	**933**	**38.457**
Futuros FX y c/v plazo FX	*4.955*	*—*	*—*	*—*	*—*	*4.955*
FX forward	*1.423*	*—*	*47*	*1.813*	*—*	*3.283*
Futuro tipo de interés	*4.946*	*—*	*—*	*—*	*—*	*4.946*
Interest rate swap	*—*	*—*	*—*	*1.055*	*—*	*1.055*
Currency swap	*4.842*	*3.478*	*5.535*	*9.116*	*933*	*23.904*
Floor	*—*	*—*	*314*	*—*	*—*	*314*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**—**	**8**	**2.921**	**21.930**	**9.524**	**34.383**
Interest rate swap	*—*	*8*	*898*	*8.456*	*3.210*	*12.572*
Currency swap	*—*	*—*	*2.023*	*13.474*	*6.314*	*21.811*
Riesgo de inflación	**439**	**524**	**566**	**2.977**	**1.812**	**6.318**
Fx forward	*—*	*121*	*156*	*137*	*—*	*414*
Currency swap	*439*	*403*	*410*	*2.840*	*1.812*	*5.904*
Riesgo de Equity	**—**	**—**	**41**	**36**	**—**	**77**
Opción	*—*	*—*	*41*	*36*	*—*	*77*
Otros riesgos	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Futuro y c/v a pazo RF	—	—	—	—	—	—
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**555**	**777**	**11.067**	**9.289**	**—**	**21.688**
Riesgo de tipo de cambio	**555**	**777**	**11.067**	**9.289**	**—**	**21.688**
Fx forward	*555*	*777*	*11.067*	*9.289*	*—*	*21.688*
	28.616	**25.760**	**51.794**	**150.777**	**61.860**	**318.807**

Adicionalmente, para las anteriores geografías del Grupo más significativas, mostramos tanto el perfil de vencimiento como los tipos de interés y de cambio medios de los instrumentos de cobertura por *buckets* de vencimiento:

Grupo Santander UK

	31 de diciembre de 2019					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*5.118*	*6.822*	*32.210*	*51.307*	*15.397*	*110.854*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*0,770*	*0,900*	*0,880*	*1,330*	*3,000*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*(0,410)*	*0,290*	*2,210*	*1,360*	*2,360*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*1,540*	*1,990*	*2,690*	*4,560*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*—*	*887*	*—*	*394*	*738*	*2.019*
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*—*	*—*	*1,178*	*1,160*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*—*	*1,511*	*—*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*—*	*—*	*—*	*3,520*	*2,120*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*2,380*	*—*	*—*	*—*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*—*	*398*	*1.253*	*5.490*	*588*	*7.729*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*0,760*	*0,820*	*1,460*	*0,400*	
Riesgo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*1.395*	*2.491*	*4.417*	*7.019*	*—*	*15.322*
Tipo de cambio medio GBP/JPY	*—*	*145,928*	*143,086*	*140,815*	*—*	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*1,144*	*1,117*	*1,153*	*—*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*1,286*	*1,252*	*1,293*	*1,299*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*954*	*—*	*7.626*	*15.089*	*7.291*	*30.960*
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*1,274*	*—*	*1,169*	*1,311*	*1,209*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*—*	*—*	*1,536*	*1,581*	*1,450*	
Tasa fija de interés media (%) GBP	*2,490*	*—*	*2,160*	*2,870*	*2,960*	

	31 de diciembre de 2018					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*6.888*	*9.403*	*16.333*	*44.166*	*17.498*	*94.288*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*0,633*	*0,788*	*1,057*	*1,586*	*2,849*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*(0,223)*	*0,670*	*0,911*	*1,085*	*1,261*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*1,513*	*1,314*	*1,337*	*2,684*	*2,179*	
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*877*	*2.894*	*—*	*1.331*	*585*	*5.687*
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*—*	*—*	*1,183*	*1,168*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*1,580*	*1,332*	*—*	*1,511*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*—*	*—*	*3,888*	*3,923*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*3,615*	*2,500*	*—*	*2,375*	*7,950*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*—*	*1.917*	*2.225*	*3.466*	*—*	*7.608*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*0,726*	*0,733*	*1,334*	*—*	
Riesgo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*4.378*	*2.853*	*3.310*	*7.132*	*—*	*17.673*
Tipo de cambio medio GBP/JPY	*—*	*147,215*	*146,372*	*145,319*	*—*	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*—*	*1,280*	*1,135*	*—*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*1,304*	*1,307*	*1,310*	*1,305*	*—*	
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*—*	*—*	*2.859*	*21.288*	*9.495*	*33.642*
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*—*	*1,252*	*1,271*	*1,217*	
Tipo de cambio medio GBP/USD	*—*	*—*	*1,633*	*1,545*	*1,511*	
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*—*	*2,340*	*2,660*	*2,900*	

Banco Santander, S.A.

	31 de diciembre de 2019					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*8*	*106*	*1.406*	*16.707*	*10.219*	*28.446*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*—*	*—*	*1,43*	*6,82*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*5,30*	*2,41*	*3,20*	*0,79*	*2,58*	
Tasa fija de interés media (%) CHF	*—*	*—*	*—*	*0,8*	*0,4*	
Tasa fija de interés media (%) JPY	*—*	*—*	*—*	*0,46*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*—*	*2,05*	*3,12*	*3,93*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*211*	*3.903*	*4.777*	*—*	*—*	*8.891*
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*0,86*	*0,87*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/EUR	*—*	*1,12*	*1,12*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/CLP	*747,72*	*747,90*	*746,70*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	*—*	*7,91*	*8,01*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio SAR/EUR	*4,16*	*4,18*	*—*	*—*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*14*	*289*	*346*	*2.599*	*949*	*4.197*
Tasa fija de interés media (%) AUD/EUR	*—*	*—*	*—*	*4*	*4,66*	
Tasa fija de interés media (%) CZK/EUR	*—*	*—*	*—*	*0,86*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) EUR/COP	*—*	*—*	*6,16*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) RON/EUR	*—*	*—*	*—*	*4,85*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) HKD/EUR	*—*	*—*	*2,52*	*2,58*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) JPY/EUR	*—*	*—*	*0,54*	*0,66*	*1,28*	
Tasa fija de interés media (%) NOK/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*3,61*	
Tasa fija de interés media (%) CHF/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*1,24*	
Tasa fija de interés media (%) USD/COP	*7,54*	*—*	*5,67*	*7,62*	*7,22*	
Tipo de cambio medio AUD/EUR	*—*	*—*	*—*	*1,4989*	*1,5080*	
Tipo de cambio medio CZK/EUR	*—*	*—*	*—*	*25,407*	*26,030*	
Tipo de cambio medio EUR/GBP	*—*	*1,1711*	*—*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio EUR/COP	*—*	*—*	*0,0003*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio HKD/EUR	*—*	*—*	*8,7185*	*8,782*	*—*	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	*—*	*—*	*130,4700*	*132,4608*	*125,883*	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	*—*	*—*	*—*	*14,696*	*—*	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*9,606*	
Tipo de cambio medio RON/EUR	*—*	*—*	*—*	*4,7271*	*—*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*—*	*—*	*—*	*1,0924*	*1,1053*	
Tipo de cambio medio USD/COP	*0,0003*	*—*	*0,0003*	*0,0003*	*0,0003*	
Tipo de cambio medio USD/MXN	*—*	*—*	*—*	*0,0520*	*—*	
Riesgo de crédito						
Instrumentos de riesgo de crédito						
Nominal	*—*	*13*	*—*	*244*	*—*	*257*
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
Instrumentos de tipo de interés y de cambio						
Nominal	*—*	*—*	*353*	*4.410*	*207*	*4.970*
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos Bond Forward						
Nominal	*11.626*	*—*	*1.792*	*5.443*	*—*	*18.861*

Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	2.592	3.838	13.595	3.359	—	23.384
Tipo de cambio medio BRL/EUR	*4,59*	*4,74*	*4,74*	*4,88*	—	
Tipo de cambio medio CLP/EUR	*822,13*	*822,32*	*811,64*	*824,36*	—	
Tipo de cambio medio COP/EUR	—	—	*3.828,61*	—	—	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*0,89*	*0,91*	*0,94*	—	—	
Tipo de cambio medio MAD/EUR	—	*10,77*	*10,87*	—	—	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	*23,49*	*23,10*	*23,27*	—	—	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	*4,37*	*4,38*	*4,39*	—	—	

	31 de diciembre de 2018					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*500*	*665*	*425*	*12.987*	*22.025*	*36.602*
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*—*	*—*	*—*	*7,08*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*3,75*	*0,63*	*2,06*	*1,81*	*3,20*	
Tasa fija de interés media (%) CHF	*—*	*—*		*0,76*	*1,04*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*—*	*1,38*	*3,43*	*4,11*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*—*	*1.825*	*771*	*—*	*—*	*2.596*
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*41*	*461*	*120*	*2.083*	*951*	*3.656*
Tasa fija de interés media (%) AUD/EUR	*—*	*—*	*—*	*4,00*	*4,80*	
Tasa fija de interés media (%) CZK/EUR	*—*	*—*	*—*	*0,86*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) EUR/COP	*—*	*—*	*7,54*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) HKD/EUR	*—*	*—*	*—*	*2,52*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) JPY/EUR	*—*	*—*	*—*	*0,64*	*1,28*	
Tasa fija de interés media (%) NOK/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*3,61*	
Tasa fija de interés media (%) USD/COP	*6,13*	*6,71*	*—*	*9,47*	*—*	
Tipo de cambio medio AUD/EUR	*—*	*—*	*—*	*1,499*	*1,499*	
Tipo de cambio medio CZK/EUR	*—*	*—*	*—*	*25,407*	*26,030*	
Tipo de cambio medio EUR/GBP	*—*	*1,145*	*—*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio EUR/COP	*—*	*—*	*0,0003*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio EUR/MXN	*—*	*—*	*—*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio HKD/EUR	*—*	*—*	*—*	*8,718*	*—*	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	*—*	*—*	*—*	*132,014*	*125,883*	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	*—*	*—*	*—*	*14,696*	*—*	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*9,606*	
Tipo de cambio medio USD/BRL	*—*	*—*	*0,269*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/COP	*—*	*0,0003*	*0,0003*	*—*	*0,0003*	
Riesgo de crédito						
Instrumentos de riesgo de crédito						
Nominal	*—*	*—*	*—*	*49*	*5*	*54*
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*1.942*	*—*	*—*	*6.130*	*20*	*8.092*
Tasa fija de interés media (%) EUR	*—*	*—*	*—*	*0,51*	*0,55*	
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*373*	*497*	*10.587*	*9.289*	*—*	*20.746*
Tipo de cambio medio BRL/EUR	*4,46*	*—*	*4,46*	*4,73*	*—*	
Tipo de cambio medio CLP/EUR	*—*	*766,01*	*768,25*	*795,1*	*—*	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	*—*	*—*	*8,14*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio COP/EUR	*—*	*3.728,01*	*3.685,8*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	*—*	*0,91*	*0,89*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	*22,98*	*—*	*24,51*	*24,5*	*—*	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	*—*	*—*	*4,38*	*4,26*	*—*	

Grupo Consumer

	31 de diciembre de 2019					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*159*	*1.394*	*2.154*	*5.669*	*18*	*9.394*
Tasa fija de interés media (%) EUR	*(0,164)*	*(0,027)*	*(0,119)*	*(0,110)*	*(0,123)*	
Tasa fija de interés media (%) CHF	*(0,700)*	*(0,700)*	*(0,630)*	*(0,560)*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*118*	*187*	*304*	*—*	*—*	*609*
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*7,458*	*7,465*	*7,458*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	*4,382*	*4,302*	*4,347*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*1,093*	*1,096*	*—*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio SEK/EUR	*—*	*10,687*	*—*	*—*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de interés y de cambio						
Nominal	*—*	*249*	*—*	*499*	*—*	*748*
Tasa fija de interés media (%) DKK	*—*	*7,462*	*—*	*7,443*	*—*	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*—*	*0,004*	*—*	*0,006*	*—*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*54*	*152*	*379*	*562*	*—*	*1.147*
Tasa fija de interés media (%) EUR	*0,212*	*0,212*	*0,212*	*0,212*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio nominal						
Nominal	*14*	*25*	*254*	*953*	*72*	*1.318*
Tipo de cambio medio SEK/EUR	*—*	*—*	*10,461*	*10,529*	*10,456*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*—*	*—*	*1,094*	*1,121*	*—*	
Tipo de cambio medio CAD/EUR	*1.539*	*1,500*	*1,528*	*1,491*	*—*	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*—*	*—*	*7,474*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	*—*	*—*	*131,960*	*123,116*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de interés y de cambio						
Nominal	*130*	*175*	*1.025*	*452*	*—*	*1.782*
Tipo de cambio medio SEK/EUR	*10,415*	*10,362*	*10,488*	*10,318*	*—*	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*—*	*9,241*	*9,082*	*9,281*	*—*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*—*	*1,085*	*1,090*	*1,089*	*—*	
Tipo de cambio medio CAD/EUR	*—*	*—*	*—*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*7,468*	*7,466*	*7,460*	*7,457*	*—*	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	*—*	*—*	*—*	*4,287*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*—*	*—*	*—*	*0,410*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) CHF	*—*	*—*	*—*	*0,330*	*—*	
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*143*	*352*	*597*	*—*	*—*	*1.092*
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*9,920*	*9,878*	*10,186*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	*—*	*7,9675*	*—*	*—*	*—*	

	31 de diciembre de 2018					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*253*	*672*	*3.488*	*6.883*	*63*	*11.359*
Tasa fija de interés media (%) EUR	*(0,197)*	*(0,125)*	*(0,036)*	*(0,065)*	*(0,113)*	
Tasa fija de interés media (%) CHF	*(0,659)*	*(0,696)*	*(0,679)*	*(0,561)*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*17*	*30*	*376*	*—*	*—*	*423*
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*7,455*	*—*	*7,456*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*—*	*—*	*9,687*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*—*	*1,138*	*1,127*	*—*	*—*	
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*—*	*240*	*339*	*448*	*—*	*1.027*
Tipo de cambio medio SEK/EUR	*—*	*—*	*0,104*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*—*	*0,134*	*0,134*	*0,134*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) SEK	*—*	*—*	*0,008*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) DKK	*—*	*0,002*	*0,003*	*0,004*	*—*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés nominal						
Nominal	*85*	*99*	*313*	*423*	*—*	*920*
Tasa fija de interés media (%) EUR	*0,183*	*0,183*	*0,183*	*0,183*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio nominal						
Nominal	*339*	*557*	*2.368*	*1.061*	*—*	*4.325*
Tipo de cambio medio SEK/EUR	*0,101*	*0,098*	*0,099*	*0,099*	*—*	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*0,108*	*0,108*	*0,108*	*0,108*	*—*	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	*0,896*	*0,859*	*0,870*	*0,900*	*—*	
Tipo de cambio medio CAD/EUR	*0,654*	*0,658*	*0,652*	*0,656*	*—*	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	*0,134*	*0,134*	*0,134*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	*—*	*—*	*0,234*	*0,233*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/EUR	*—*	*—*	*0,897*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	*—*	*—*	*0,008*	*0,008*	*—*	
Coberturas de inversiones netas en operaciones en el extranjero						
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*181*	*282*	*480*	*—*	*—*	*943*
Tipo de cambio medio NOK/EUR	*103,751*	*103,538*	*102,963*	*—*	*—*	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	*—*	*—*	*121,796*	*—*	*—*	

Banco Santander México

	31 de diciembre de 2019					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*6*	*140*	*174*	*121*	*2.262*	*2.703*
Tasa fija de interés media (%) MXN	*5,005*	*8,475*	*8,420*	*7,126*	*6,584*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*1*	*5*	*66*	*423*	*1.195*	*1.690*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	*21,230*	*—*	*—*	*20,992*	*21,755*	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	*—*	*—*	*—*	*25,196*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/MXN	*—*	*13,300*	*—*	*13,300*	*19,278*	
Tipo de cambio medio MXV/MXN	*—*	*—*	*4,680*	*—*	*4,680*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*3,930*	*—*	*2,460*	*7,077*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*0,500*	*—*	*—*	*2,076*	*3,012*	
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*—*	*—*	*6,750*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) MXN	*—*	*—*	*2,500*	*—*	*4,500*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*—*	*—*	*—*	*533*	*—*	*533*
Tasa fija de interés media (%) MXN	*—*	*—*	*—*	*7,182*	*—*	
Riesgo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*890*	*—*	*103*	*2.793*	*—*	*3.786*
Tipo de cambio medio BRL/MXN	*3,55*	*—*	*4,32*	*5,21*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*2*	*133*	*163*	*208*	*43*	*549*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	*16,710*	*19,318*	*—*	*19,169*	*21,493*	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	*—*	*—*	*23,130*	*25,196*	*—*	
Tipo de cambio medio USD/MXN	*—*	*—*	*16,220*	*12,725*	*18,227*	
Tipo de cambio medio MXN/USD	*—*	*—*	*—*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) USD	*—*	*7,930*	*2,628*	*3,441*	*4,125*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	*1,510*	*—*	*—*	*2,600*	*0,151*	
Tasa fija de interés media (%) GBP	*—*	*—*	*1,083*	*6,750*	*—*	

	31 de diciembre de 2018					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	—	*1*	*346*	*80*	—	*427*
Tasa fija de interés media (%) MXN	—	*5,180*	*6,907*	*5,593*	—	
Tasa fija de interés media (%) USD	—	—	*1,465*	*1,465*	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	—	—	*41*	*282*	*1.009*	*1.332*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	—	*20,470*	*21,890*	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	—	—	—	*24,870*	*25,310*	
Tipo de cambio medio USD/MXN	—	—	*13,920*	*13,920*	*18,390*	
Tipo de cambio medio MXV/MXN	—	—	*5,059*	*5,059*	*5,059*	
Tasa fija de interés media (%) USD	—	—	*8,000*	*3,980*	*4,125*	
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	—	—	*2,420*	*2,750*	
Tasa fija de interés media (%) GBP	—	—	—	—	*6,750*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	—	—	—	*178*	—	*178*
Tasa fija de interés media (%) MXN	—	—	—	*7,258*	—	
Riesgo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*1.415*	*44*	*56*	*2.719*	*103*	*4.337*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	*16,679*	*18,932*	*18,688*	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	—	—	—	*23,127*	*25,947*	
Tipo de cambio medio USD/MXN	*18,729*	*20,289*	*17,918*	*16,443*	*18,508*	
Tipo de cambio medio BRL/MXN	*5,863*	—	*5,732*	*5,736*	—	

Banco Santander Brasil

	31 de diciembre de 2019					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*16*	*—*	*606*	*6.065*	*5.638*	*12.325*
Tasa fija de interés media (%) BRL	*7,9200*	*—*	*9,2500*	*6,8800*	*0,04*	
Riesgo de tipo de cambio						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*—*	*1*	*90*	*193*	*—*	*284*
Tipo de cambio medio USD/BRL	*—*	*3,7300*	*3,7500*	*3,8300*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*—*	*—*	*7*	*—*	*—*	*7*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	*—*	*—*	*—*	*—*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) BRL	*—*	*—*	*4,57*	*—*	*—*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	*—*	*—*	*—*	*772*	*—*	*772*
Tasa fija de interés media (%) BRL	*—*	*—*	*—*	*4,5000*	*—*	
Riesgo de cambio y oro						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	*—*	*—*	*9.290*	*—*	*—*	*9.290*
Tipo de cambio medio USD/BRL	*—*	*—*	*4,57*	*—*	*—*	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
Instrumentos de tipo de cambio e interés						
Nominal	*—*	*—*	*—*	*389*	*—*	*389*
Tipo de cambio medio EUR/MXN	*—*	*—*	*—*	*4,57*	*—*	
Tasa fija de interés media (%) BRL	*—*	*—*	*—*	*—*	*—*	

	31 de diciembre de 2018					
	Millones de euros					
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	668	2.045	—	3.529	1.378	7.620
Tasa fija de interés media (%) BRL	*9,500*	*6,967*	*6,937*	*10,055*	*10,030*	
Riesgo de tipo de cambio y otro						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	6	15	36	316	38	411
Tipo de cambio medio USD/BRL	*3,247*	*3,303*	*3,551*	*3,642*	*3,265*	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de Interés						
Instrumentos de tipo de interés						
Nominal	3.877	2.997	3.030	119	—	10.023
Tasa fija de interés media (%) BRL	*6,500*	*6,500*	*6,500*	*6,500*	*—*	
Riesgo de cambio y oro						
Instrumentos de tipo de cambio						
Nominal	—	8	26	—	238	272
Tipo de cambio medio USD/BRL	*—*	*3,716*	*3,648*	*—*	*3,135*	

Por la parte de las partidas cubiertas, en la tabla siguiente tenemos el detalle del tipo de cobertura, el riesgo que se cubre y que productos se están cubriendo a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018:

	Millones de euros							
	31 de diciembre de 2019							
	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta			Cambio en el valor razonable del elemento cubierto para la evaluación de la ineficacia	Reservas de flujos de efectivo o reservas de conversión	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo	Linea de Balance		Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas Valor Razonable	**134.958**	**60.487**	**2.768**	**2.298**		**1.583**	**—**	**—**
Riesgo de tipo de interés	**122.560**	**55.538**	**2.764**	**2.099**		**1.370**	**—**	**—**
Depósitos	*66.087*	*8.814*	*1.584*	*(5)*	*Préstamos y anticipos/ Depósitos*	*578*	*—*	*—*
Bonos	*33.202*	*24.145*	*1.150*	*1.302*	*Valores representativos de Deuda/ Valores representativos de Deuda emitidos*	*825*	*—*	*—*
Repo	*22.057*	*589*	*27*	*18*	*Préstamos y anticipos/ Depósitos*	*—*	*—*	*—*
Líneas de liquidez	*1.214*	*4.531*	*3*	*(219)*	*Préstamos y anticipos/ Depósitos*	*177*	*—*	*—*
Aseguramiento de emisiones	*—*	*3.171*	*—*	*12*	*Valores representativos de Deuda/ Valores representativos de Deuda emitidos*	*(4)*	*—*	*—*
Titulizaciones	*—*	*14.288*	*—*	*991*	*Valores representativos de Deuda emitidos*	*(206)*	*—*	*—*
Riesgo de tipo de cambio	**8.613**	**—**	**19**	**—**		**58**	**—**	**—**
Lineas de liquidez	*57*	*—*	*3*	*—*	*Préstamos y anticipos/ Depósitos*	*3*	*—*	*—*
Depósitos	2.912	—	1	—	Préstamos y anticipos/ Depósitos	37	—	—
Bonos	*5.644*	*—*	*15*	*—*	*Valores representativos de Deuda*	*18*	*—*	*—*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**3.532**	**4.949**	**(21)**	**199**		**154**	**—**	**—**
Depósitos prestado	460	—	—	—	Préstamos y anticipos/ Depósitos	—	—	—
Bonos	*2.262*	*3.366*	*(16)*	*51*	*Valores representativos de Deuda*	*4*	*—*	*—*
Titulizaciones	*—*	*1.483*	*—*	*150*	*Valores representativos de Deuda*	*152*	*—*	*—*
Repos	*810*	*100*	*(5)*	*(2)*	*Préstamos y anticipos/ Depósitos*	*(2)*	*—*	*—*
Riesgo de inflación	**—**	**—**	**—**	**—**		**(4)**	**—**	**—**
Depósitos	—	—	—	—	Préstamos y anticipos/ Depósitos	(1)	—	—
Bonos	*—*	*—*	*—*	*—*	*Valores representativos de Deuda*	*(3)*	*—*	*—*
Riesgo de crédito	**253**	**—**	**6**	**—**		**5**	**—**	**—**
Bonos	253	—	6	—	Valores representativos de Deuda	5	—	—

	Millones de euros							
	31 de diciembre de 2019							
	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta			Cambio en el valor razonable del elemento cubierto para la evaluación de la ineficacia	Reservas de flujos de efectivo o reservas de conversión	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo	Linea de Balance		Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas flujos de efectivo						**(204)**	**522**	**(79)**
Riesgo de tipo de interés						**(128)**	**4**	**(74)**
Compromiso en firme					*Resto de los otros activos/pasivos*	*18*	*(11)*	*—*
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*1*	*(5)*	*14*
Bonos					*Valores representativos de Deuda*	*(24)*	*(22)*	*(63)*
Líneas de liquidez					*Préstamos y anticipos*	*(121)*	*27*	*(25)*
Préstamos mercados secundarios					*Préstamos y anticipos*	*(2)*	*3*	*—*
Transacciones previstas altamente probables					*Resto de los otros activos/pasivos*	*—*	*12*	*—*
Riesgo de tipo de cambio						**(32)**	**130**	**(4)**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(3)*	*140*	*—*
Bonos					*Valores representativos de Deuda*	*(237)*	*4*	*(4)*
Aseguramiento de emisiones						*—*	*(3)*	*—*
Préstamos mercados secundarios					*Préstamos y anticipos*	*194*	*(9)*	*—*
Titulizaciones					*Valores representativos de Deuda*	*15*	*(4)*	*—*
Transacciones previstas altamente probables					*Resto de los otros activos/pasivos*	*(1)*	*2*	*—*
Riesgo de tipo de interés y de cambio						**(169)**	**510**	**—**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*54*	*(6)*	*—*
Bonos					*Valores representativos de Deuda*	*29*	*(25)*	*—*
Titulizaciones					*Valores representativos de Deuda*	*(252)*	*541*	*—*
Riesgo de inflación						**20**	**(22)**	**—**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*23*	*(24)*	*—*
Bonos					*Valores representativos de Deuda*	*(3)*	*2*	*—*
Líneas de liquidez					*Préstamos y anticipos*	*—*	*—*	*—*
Riesgo de equity						**7**	**(2)**	**(1)**
Transacciones previstas altamente probables					*Resto de los otros activos/pasivos*	*7*	*(2)*	*(1)*
Otros riesgos						**98**	**(98)**	**—**
Bonos					*Valores representativos de Deuda*	*98*	*(98)*	*—*
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**1.070**	**—**	**—**	**—**		**—**	**—**	**—**
Riesgo de tipo de cambio	**1.070**	**—**	**—**	**—**		**—**	**—**	**—**
Renta variable	*1.070*	*—*	*—*	*—*	*Instrumentos de patrimonio*	*—*	*—*	*—*
	136.028	**60.487**	**2.768**	**2.298**		**1.379**	**522**	**(79)**

	Millones de euros							
	31 de diciembre de 2018							
	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta			Cambio en el valor razonable del elemento cubierto para la evaluación de la ineficacia	Reservas de flujos de efectivo a reservas de conversión	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo	Linea de Balance		Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas Valor Razonable	**110.669**	**46.830**	**1.915**	**1.765**		**(20)**	**—**	**—**
Riesgo de tipo de interés	**104.393**	**39.251**	**1.886**	**1.478**		**(74)**	**—**	**—**
Depósitos	*59.319*	*1.370*	*1.021*	*(1)*	*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(265)*	*—*	*—*
Bonos	*27.235*	*21.759*	*792*	*791*	*Valores representativos de deuda*	*(35)*	*—*	*—*
Repo	*13.874*	*561*	*25*	*16*	*Resto de los otros activos*	*18*	*—*	*—*
Préstamos de valores	*—*	*—*	*—*	*—*	*Préstamos y anticipos*	*—*	*—*	*—*
Líneas de liquidez	*3.965*	*232*	*48*	*2*	*Préstamos y anticipos*	*35*	*—*	*—*
Aseguramiento de emisiones	*—*	*2.013*	*—*	*12*	*Resto de los otros activos/pasivos*	*3*	*—*	*—*
Titulizaciones	*—*	*13.316*	*—*	*658*	*Valores representativos de deuda*	*170*	*—*	*—*
Renta variable	*—*	*—*	*—*	*—*	*Instrumentos de patrimonio*	*—*	*—*	*—*
Riesgo de tipo de cambio	**3.378**	**—**	**5**	**—**		**(3)**	**—**	**—**
Depósitos	*1.614*	*—*	*9*	*—*	*Depósitos y préstamos y anticipos*	*8*	*—*	*—*
Bonos	*1.764*	*—*	*(4)*	*—*	*Valores representativos de deuda*	*(11)*	*—*	*—*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**2.776**	**7.474**	**21**	**287**		**53**	**—**	**—**
Depósitos prestado	*751*	*—*	*19*	*—*	*Depósitos y préstamos y anticipos*	*16*	*—*	*—*
Bonos	*1.591*	*3.571*	*2*	*26*	*Valores representativos de deuda*	*(31)*	*—*	*—*
Titulizaciones	*—*	*3.358*	*—*	*262*	*Valores representativos de deuda*	*67*	*—*	*—*
Repos	*434*	*99*	*—*	*(1)*	*Resto de los otros activos/pasivos*	*1*	*—*	*—*
CLO	*—*	*446*	*—*	*—*	*Resto de los otros activos/pasivos*	*—*	*—*	*—*
Riesgo de inflación	**68**	**105**	**3**	**—**		**4**	**—**	**—**
Depósitos	*—*	*105*	*—*	*—*	*Depósitos y préstamos y anticipos*	*1*	*—*	*—*
Bonos	*68*	*—*	*3*	*—*	*Valores representativos de deuda*	*3*	*—*	*—*
Riesgo de crédito	**54**	**—**	**—**	**—**		**—**	**—**	**—**
Bonos	*54*	*—*	*—*	*—*	*Valores representativos de deuda*	*—*	*—*	*—*
Coberturas flujos de efectivo						**(432)**	**447**	**(10)**
Riesgo de tipo de interés						**(52)**	**111**	**(12)**
Compromiso en firme					*Resto de los otros activos/pasivos*	*(24)*	*(75)*	*—*
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(26)*	*47*	*—*
Bonos del Gobierno					*Valores representativos de deuda*	*(13)*	*72*	*—*
Líneas de liquidez					*Préstamos y anticipos*	*8*	*65*	*(12)*
Préstamos mercados secundarios					*Resto de los otros activos/pasivos*	*4*	*2*	*—*
Titulizaciones senior					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(1)*	*—*	*—*

	Millones de euros							
	31 de diciembre de 2018							
	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta			Cambio en el valor razonable del elemento cubierto para la evaluación de la ineficacia	Reservas de flujos de efectivo a reservas de conversión	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo	Linea de Balance		Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Riesgo de tipo de cambio						**(416)**	**(23)**	**2**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*83*	*(8)*	*—*
Bonos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(309)*	*(16)*	*2*
Préstamos mercados secundarios					*Préstamos y anticipos*	*(179)*	*(21)*	*—*
Titulizaciones senior					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*(11)*	*21*	*—*
CLO					*Resto de los otros activos/pasivos*	*—*	*1*	*—*
Riesgo de tipo de interés y de cambio						**4**	**341**	**—**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*7*	*2*	*—*
Bonos					*Valores representativos de deuda*	*(13)*	*(9)*	*—*
Titulizaciones					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*10*	*348*	*—*
Riesgo de inflación						**15**	**22**	**—**
Depósitos					*Depósitos y préstamos y anticipos*	*25*	*25*	*—*
Bonos					*Valores representativos de deuda*	*(3)*	*(3)*	*—*
Líneas de liquidez					*Préstamos y anticipos*	*(7)*	*—*	*—*
Riesgo de equity						**17**	**(4)**	**—**
Transacciones previstas altamente probables					*Resto de los otros activos/pasivos*	*17*	*(4)*	*—*
Otros riesgos						**—**	**—**	**—**
Bonos					*Resto de los otros activos/pasivos*	*—*	*—*	*—*
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**792**	**—**	**10**	**—**		**—**	**—**	**—**
Riesgo de tipo de cambio	**792**	**—**	**10**	**—**		**—**	**—**	**—**
Compromiso en firme	*13*	*—*	*—*	*—*	*Resto de los otros activos/pasivos*	*—*	*—*	*—*
Renta variable	*779*	*—*	*10*	*—*	*Instrumentos de patrimonio*	*—*	*—*	*—*
	111.461	**46.830**	**1.925**	**1.765**		**(452)**	**447**	**(10)**

El importe acumulado de los ajustes de los instrumentos de cobertura del valor razonable que permanecen en el balance para partidas cubiertas que han dejado de ajustarse por pérdidas y ganancias de cobertura a 31 de diciembre de 2019 es de 340 millones de euros (71 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

Los impactos netos de las coberturas se ven en la siguiente tabla:

	Millones de euros				
	31 de diciembre de 2019				
	Ganancias/ (perdidas) reconocidas en otro resultado global acumulado	Ineficacia de cobertura reconocida en la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye la ineficacia de los flujos de efectivo	Importe reclasificado de reservas a la cuenta de resultados debido a que:	
				Transacción cubierta que afecta a la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye elementos reclasificados
Coberturas valor razonable		**58**			
Riesgo de tipo de interés		**5**			
Depósitos		7	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		5	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		(7)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Renta variable		—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de tipo de cambio		**(3)**			
Depósitos		(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		(2)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de tipo de interés y de cambio		**56**			
Depósitos		1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		55	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de inflación		**—**			
Depósitos		(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Coberturas flujos de efectivo	**8**	**(86)**		**(1.112)**	
Riesgo de tipo de interés	**(263)**	**1**		**8**	
Compromiso en firme	65	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(37)	Margen de intereses
Depósitos	(37)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	7	Margen de intereses
Bonos	(254)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(26)	Margen de intereses
Líneas de liquidez	(48)	1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	61	Margen de intereses
Prestamos mercados secundarios	(1)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	3	Margen de intereses
Transacciones previstas altamente probables	12	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	Margen de intereses
Riesgo de tipo de cambio	**145**	**(34)**		**(364)**	
Depósitos	148	(31)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(39)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Bonos	11	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	154	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Repo	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(4)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.

	Millones de euros				
	31 de diciembre de 2019				
	Ganancias/ (perdidas) reconocidas en otro resultado global acumulado	Ineficacia de cobertura reconocida en la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye la ineficacia de los flujos de efectivo	Importe reclasificado de reservas a la cuenta de resultados debido a que:	
				Transacción cubierta que afecta a la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye elementos reclasificados
Prestamos mercados secundarios	12	2	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	8	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Titulizaciones	(27)	(4)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(166)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
CLO	(1)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(13)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Transacciones previstas altamente probables	2	(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(304)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**168**	**(53)**		**(769)**	
Depósitos	(8)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(10)	Margen de intereses
Bonos	(16)	(4)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	57	Margen de intereses
Titulizaciones	192	(49)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(816)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Riesgo de inflación	**(44)**	**—**		**13**	
Depósitos	(49)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	9	Margen de intereses
Bonos activo	5	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	4	Margen de intereses
Riesgo de equity	**2**	**—**		**—**	
Transacciones previstas altamente probables	2	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Otros riesgos	**—**	**—**		**—**	
Bonos	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**—**	**—**		**—**	
Riesgo de tipo de cambio	**—**	**—**		**—**	
Renta variable	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
	8	**(28)**		**(1.112)**	

	Millones de euros				
	31 de diciembre de 2018				
	Ganancias/ (perdidas) reconocidas en otro resultado global acumulado	Ineficacia de cobertura reconocida en la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye la ineficacia de los flujos de efectivo	Importe reclasificado de reservas a la cuenta de resultados debido a que:	
				Transacción cubierta que afecta a la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye elementos reclasificados
Coberturas valor razonable		**75**			
Riesgo de tipo de interés		**(18)**			
Depósitos		(24)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos activo		(61)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Repo		1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Prestamos de valores de renta fija		46	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Líneas de liquidez		12	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		8	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de tipo de interés y de cambio		**95**			
Depósitos		39	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		8	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		49	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
CLO		(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de inflación		**(2)**			
Cartera de renta variable		(2)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Coberturas flujos de efectivo	**200**	**8**		**317**	
Riesgo de tipo de interés	**193**	**(4)**		**57**	
Compromiso en firme	(2)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	*(24)*	Margen de intereses
Depósitos	50	(21	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	16	Margen de intereses
Bono activo	104	2	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	15	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Líneas de liquidez	85	16	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	47	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Prestamos mercados secundarios	2	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	3	Margen de intereses
Repo	(46)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	Margen de intereses
Titulizaciones	—	(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	

	Millones de euros				
	31 de diciembre de 2018				
	Ganancias/ (perdidas) reconocidas en otro resultado global acumulado	Ineficacia de cobertura reconocida en la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye la ineficacia de los flujos de efectivo	Importe reclasificado de reservas a la cuenta de resultados debido a que:	
				Transacción cubierta que afecta a la cuenta de resultados	Línea de la cuenta de resultados que incluye elementos reclasificados
Riesgo de tipo de cambio	**(20)**	**(688)**		**(631)**	
Depósitos	(25	(698)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(563)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Bonos	(25	43	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(168)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Repo	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Prestamos mercados secundarios	5	4	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(75)	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Titulizaciones	24	(37)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	150	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
CLO	1	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	25	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**45**	**700**		**887**	
Depósitos	1	743	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	35	Margen de intereses
Bonos	(4)	447	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	581	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Titulizaciones	48	(490)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	271	Margen de intereses/ Ganancias o pérdidas activos/ pasivos fin.
Riesgo de inflación	**11**	**—**		**4**	
Depósitos	14	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	3	Margen de intereses
Bonos activo	(3)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	1	Margen de intereses
Riesgo de equity	**(8)**	**—**		**—**	
Transacciones previstas altamente probables	(8)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Otros riesgos	**(21)**	**—**		**—**	
Bonos	(21)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	**—**	**—**		**—**	
Riesgo de tipo de cambio	**—**	**—**		**—**	
Renta variable	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
	200	**83**		**317**	

En cuanto al movimiento del impacto del patrimonio del año para las coberturas de flujo de efectivo, en la siguiente tabla se muestra el mismo:

	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	**277**	**152**
Cobertura de flujos de efectivo		
Riesgo de tipo de interés	**(264)**	**172**
Transferencias a resultados	*(8)*	*(57)*
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	*(256)*	*229*
Riesgo de tipo de cambio	**146**	**(20)**
Transferencias a resultados	*364*	*631*
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	*(218)*	*(651)*
Riesgo de tipo de interés y de cambio	**168**	**45**
Transferencias a resultados	*769*	*(887)*
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	*(601)*	*932*
Riesgo de inflación	**(44)**	**11**
Transferencias a resultados	*(13)*	*(4)*
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	*(31)*	*15*
Riesgo de equity	**2**	**(8)**
Transferencias a resultados	—	—
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	2	*(8)*
Otros riesgos	**—**	**—**
Transferencias a resultados	—	—
Ganancias o Pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto	—	—
Minoritarios	32	(25)
Impuestos	(17)	(50)
Saldo al cierre del ejercicio	**300**	**277**

37. Actividades interrumpidas

Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 no se interrumpieron operaciones.

38. Ingresos por intereses

Este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada comprende los intereses devengados en el ejercicio por todos los activos financieros cuyo rendimiento, implícito o explícito, se obtiene de aplicar el método del tipo de interés efectivo, con independencia de que se valoren por su valor razonable, así como las rectificaciones de productos como consecuencia de coberturas contables. Los intereses se registran por su importe bruto, sin deducir, en su caso, las retenciones de impuestos realizadas en origen.

Seguidamente se desglosa el origen de los ingresos por intereses más significativos devengados en los tres últimos ejercicios:

Millones de euros

	2019	2018	2017
De préstamos y anticipos, bancos centrales	1.314	1.320	1.881
De préstamos y anticipos, entidades de crédito	1.785	1.555	1.840
De valores representativos de deuda	6.378	6.429	7.141
De préstamos y anticipos, clientela	46.180	43.489	43.640
Otros intereses	1.128	1.532	1.539
	56.785	**54.325**	**56.041**

La mayor parte de los ingresos por intereses han sido generados por activos financieros del Grupo que se valoran bien a coste amortizado o bien a valor razonable con cambios en otro resultado global.

39. Gastos por intereses

Este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada comprende los intereses devengados en el ejercicio por todos los pasivos financieros con rendimiento, implícito o explícito, incluidos los procedentes de remuneraciones en especie, que se obtienen de aplicar el método del tipo de interés efectivo, con independencia de que se valoren por su valor razonable, así como las rectificaciones de coste como consecuencia de coberturas contables, y el coste por intereses imputable a los fondos de pensiones constituidos.

Seguidamente se desglosa el origen de los gastos por intereses más significativos devengados en los tres últimos ejercicios:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Depósitos de bancos centrales	468	421	216
	2.576		2.037
	10.137		11.074
	6.679		6.651
	6.034		*5.685*
	645		*966*
	145		198
Pasivos por arrendamiento	273	9	8
Otros gastos por intereses	1.224	1.645	1.561
	21.502	**19.984**	**21.745**

La mayor parte de los gastos por intereses han sido generados por pasivos financieros del Grupo que se valoran a coste amortizado.

40. Ingresos por dividendos

Incluye los dividendos y retribuciones de instrumentos de patrimonio correspondientes a beneficios generados por las entidades participadas con posterioridad a la adquisición de la participación.

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Ingresos por dividendos clasificados como:			
Activos financieros mantenidos para negociar	388	241	234
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	34	23	
Activos financieros disponibles para la venta			150
Activos financieros con cambios en otro resultado global	111	106	
	533	**370**	**384**

* Ver detalle sobre los impactos de la adopción de la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (Nota 1.d).

41. Resultado de entidades valoradas por el método de la participación

Comprende el importe de los beneficios o pérdidas generadas en el ejercicio por las entidades asociadas y negocios conjuntos, imputables al Grupo.

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Zurich Santander Insurance America, S.L. - Consolidado	197	194	241
WiZink Bank, S.A.	—	56	36
Allianz Popular, S.L.	30	45	15
Companhia de Crédito, Financiamento e Investimento RCI Brasil	25	21	19
SAM Investment Holdings Limited	—	—	87
Project Quasar Investments 2017, S.L.	(350)	—	—
Resto de sociedades	422	421	306
	324	**737**	**704**

42. Ingresos por comisiones

Comprende el importe de todas las comisiones devengadas en el ejercicio, excepto las que formen parte integrante del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros.

El desglose de ingresos por comisiones es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Procedentes de servicios de cobros y pagos:			
Efectos	328	334	368
Cuentas a la vista	1.382	1.371	1.490
Tarjetas	3.858	3.514	3.515
Órdenes	478	475	449
Cheques y otros	155	138	154
	6.201	**5.832**	**5.976**
Procedentes de productos financieros no bancarios:			
Fondos de inversión	943	1.024	751
Fondos de pensiones	180	124	92
Seguros	2.631	2.433	2.517
	3.754	**3.581**	**3.360**
Procedentes de servicios de valores:			
Aseguramiento y colocación de valores	364	283	374
Compra venta de valores	281	251	302
Administración y custodia	485	458	359
Gestión de patrimonio	293	305	251
	1.423	**1.297**	**1.286**
Otros:			
Cambio de divisas	612	546	471
Garantías financieras	521	549	559
Comisiones de disponibilidad	293	291	283
Otras comisiones	2.545	2.568	2.644
	3.971	**3.954**	**3.957**
	15.349	**14.664**	**14.579**

43. Gastos por comisiones

Recoge el importe de todos los gastos por comisiones o a pagar devengados en el ejercicio, excepto los que formen parte integral del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros.

El desglose de gastos por comisiones es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Comisiones cedidas a terceros	**2.350**	**1.972**	**1.831**
Tarjetas	1.616	1.358	1.391
Por cobro y devolución de efectos	12	11	12
Resto de comisiones cedidas	722	603	428
Otros gastos por comisiones	**1.220**	**1.207**	**1.151**
Corretajes operaciones activas y pasivas	27	42	49
Por colocación de seguros y fondos de pensiones	232	232	205
Otros gastos por comisiones	961	933	897
	3.570	**3.179**	**2.982**

44. Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros

Incluye el importe de Otro resultado global acumulado de los instrumentos financieros, excepto los imputables a intereses devengados por aplicación del método del tipo de interés efectivo y a correcciones de valor de activos, así como los resultados obtenidos en su compraventa.

a) Desglose

El desglose del saldo de este capítulo, en función del origen de las partidas que lo conforman es:

Millones de euros

	2019	2018*	2017
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas (NIIF 9)	1.136	604	
Activos financieros a coste amortizado	308	39	
Restantes activos y pasivos financieros	828	565	
De los que: valores representativos de deuda	*804*	*563*	
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas (NIC 39)			404
De los que Activos financieros disponibles para la venta			*472*
Valores representativos de deuda			*316*
Instrumentos de patrimonio			*156*
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas**	1.349	1.515	1.252
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	292	331	
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas**	(286)	(57)	(85)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(28)	83	(11)
	2.463	**2.476**	**1.560**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d)

** Incluye el resultado neto obtenido por operaciones con valores de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y posiciones cortas incluidos en esta cartera al gestionar el Grupo de forma conjunta su riesgo en dichos instrumentos.

Tal y como se explica en la Nota 45 el desglose anterior debe analizarse conjuntamente con el capítulo Diferencias de cambio, netas:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Diferencias de cambio, netas	(932)	(679)	105

b) Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

El importe de los saldos activos se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Préstamos y anticipos	59.624	56.323	40.875
Bancos centrales	6.473	9.226	—
Entidades de crédito	21.649	23.099	11.585
Clientela	31.502	23.998	29.290
Valores representativos de deuda	36.402	36.609	39.836
Instrumentos de patrimonio	15.787	12.198	22.286
Derivados	63.397	55.939	57.243
	175.210	**161.069**	**160.240**

El Grupo mitiga y reduce esta exposición mediante:

- Respecto a los derivados, existen acuerdos marco con una parte significativa de entidades de crédito y clientes para la compensación por neteo de posiciones deudoras y establecimiento de colaterales en garantía de impagos.

  A 31 de diciembre de 2019, la exposición real al riesgo de crédito de los derivados es de 32.552 millones de euros.

- Dentro de las partidas de Entidades de crédito y Clientela, existen activos adquiridos con pacto de recompra (repos) por importe de 39.555 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.

  Asimismo, activos por importe de 1.882 millones de euros cuentan con garantía hipotecaria.

- Los valores representativos de deuda incluyen 29.941 millones de euros de Deuda Pública nacional y extranjera.

A 31 de diciembre de 2019, el importe de la variación del valor razonable de los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuible a las variaciones de su riesgo de crédito (*spread*) ocurrida durante el ejercicio no es significativo.

El importe de los saldos pasivos se indica a continuación:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Depósitos	57.111	65.304	84.724
Bancos centrales	12.854	14.816	9.142
Entidades de crédito	9.340	10.891	18.458
Clientela	34.917	39.597	57.124
Valores representativos de deuda emitidos	3.758	2.305	3.056
Posiciones cortas	14.123	15.002	20.979
Derivados	63.016	55.341	57.892
Otros pasivos financieros	126	449	589
	138.134	**138.401**	**167.240**

A 31 de diciembre de 2019, el importe de la variación del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a las variaciones de su riesgo de crédito ocurrida durante el ejercicio no es significativo.

En relación a los pasivos designados a valor razonable con cambios en resultados en los que en su reconocimiento inicial se ha determinado que el riesgo de crédito se registre en Otro resultado global acumulado (véase Estado de ingresos y gastos reconocido), el importe que el Grupo estaría contractualmente obligado a pagar al vencimiento de dichos pasivos a 31 de diciembre de 2019 es de 26 millones de euros menor que su valor en libros (32 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

45. Diferencias de cambio, netas

Este capítulo recoge, básicamente, los resultados obtenidos en la compraventa de divisas, las diferencias que surgen al convertir las partidas monetarias en moneda extranjera a la moneda funcional y las procedentes de activos no monetarios en moneda extranjera en el momento de su enajenación.

El Grupo realiza la gestión de las divisas a las que está expuesto junto con la contratación de instrumentos derivados, por lo tanto, la evolución de este epígrafe debe de analizarse de forma conjunta con el registrado en Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros (véase Nota 44).

46. Otros ingresos y otros gastos de explotación

Estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas recogen:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Actividad de seguros	**120**	**51**	**57**
Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros emitidos	2.534	3.175	2.546
De los que:			
Primas de seguros y reaseguros cobradas	*2.404*	*3.011*	*2.350*
Ingresos por reaseguros (Nota 15)	*130*	*164*	*196*
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguros y reaseguros emitidos	(2.414)	(3.124)	(2.489)
De los que:			
Prestaciones pagadas, otros gastos relacionados y dotaciones netas a pasivos por contratos de seguros	*(2.183)*	*(2.883)*	*(2.249)*
Primas de reaseguros pagadas	*(231)*	*(241)*	*(240)*
Otros ingresos de explotación	**1.797**	**1.643**	**1.618**
Por servicios no financieros	379	367	472
Resto de ingresos de explotación	1.418	1.276	1.146
Otros gastos de explotación	**(2.138)**	**(2.000)**	**(1.966)**
Por servicios no financieros	(351)	(270)	(302)
Resto de gastos de explotación	(1.787)	(1.730)	(1.664)
De los que: Fondo de garantía de depósitos de entidades de crédito y Fondo único de resolución	*(911)*	*(895)*	*(848)*
	(221)	**(306)**	**(291)**

La actividad de seguros se desarrolla principalmente en el ramo de seguros de vida en su modalidad de vida-ahorro.

El importe reconocido por el Grupo en relación con los ingresos de subarrendamientos por derecho de uso no es material.

47. Gastos de personal

a) Composición

La composición de los gastos de personal es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Sueldos y salarios	9.020	8.824	8.879
Seguridad Social	1.426	1.412	1.440
Dotaciones a los fondos de pensiones de prestación definida (Nota 25)	72	84	88
Aportaciones a fondos de pensiones de aportación definida	292	287	271
Otros gastos de personal	1.331	1.258	1.369
	12.141	**11.865**	**12.047**

b) Número de empleados

El número medio de empleados del Grupo, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

Número medio de empleados

	2019	2018	2017
Banco:			
Altos cargos*	20	22	64
Técnicos	29.147	30.399	21.327
Administrativos**	—	—	—
Servicios generales**	—	—	—
	29.167	**30.421**	**21.391**
Resto de España	8.269	7.944	12.703
Santander UK plc	17.961	18.757	19.079
Banco Santander (Brasil) S.A.	47.253	46.645	46.210
Resto de sociedades***	98.464	98.062	96.349
	201.114	**201.829**	**195.732**

* En 2018, se dejaron de incluir las categorías de subdirector general adjunto y superiores.
** En 2017, se dejaron de tener las categorías de administrativos y servicios generales, pasando a ser técnicos todos los empleados de dichas categorías.
*** No incluye el personal afecto a las actividades interrumpidas.

El número de empleados, al cierre de los ejercicios 2019, 2018 y 2017 era de 196.419, 202.713 y 202.251, respectivamente.

La distribución funcional por género (plantilla final), a 31 de diciembre de 2019, se indica a continuación:

Distribución funcional por género

	Altos directivos		Resto directivos		Resto personal	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Europa Continental	918	283	6.043	3.534	24.117	30.370
Latinoamérica y resto	543	143	4.615	2.876	42.626	56.388
Reino Unido	99	31	1.076	496	8.870	13.391
	1.560	**457**	**11.734**	**6.906**	**75.613**	**100.149**

La misma información, referida a 31 de diciembre de 2019 expresada en términos porcentuales se indica a continuación:

Distribución funcional por género

	Altos directivos		Resto directivos		Resto personal	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Europa Continental	58,73%	61,93%	51,40%	51,09%	32,00%	30,27%
Latinoamérica y resto	34,92%	31,29%	39,44%	41,74%	56,23%	56,39%
Reino Unido	6,35%	6,78%	9,16%	7,18%	11,77%	13,34%
	100,00%	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

Las relaciones laborales entre los empleados y las distintas sociedades del Grupo se encuentran reguladas en los correspondientes convenios colectivos o normas afines.

El número de empleados del Grupo con discapacidad, distribuido por categorías profesionales, a 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

Número de empleados*

	2019
Altos cargos	6
Resto directivos	92
Resto personal	3.486
	3.584

* Se considera empleado con discapacidad aquél que esté reconocido por el Estado o la compañía en cada jurisdicción que opera el Grupo y que les da derecho a recibir una ayuda dineraria directa, u otro tipo de ayudas como, por ejemplo, reducción de sus impuestos. En el caso de España se ha considerado empleados con discapacidad aquellos que tienen un grado de discapacidad mayor o igual al 33%. El dato no incluye los empleados de EEUU.

El número de empleados del Grupo con discapacidad, al cierre de los ejercicios 2018 y 2017, era de 3.436 y 3.289, respectivamente (no incluye EEUU).

Asimismo, el número medio de empleados de Banco Santander, S.A. con discapacidad, igual o superior al 33%, durante 2019 ha sido de 318 (241 y 209 personas durante los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente). Al cierre del ejercicio 2019 295 personas (304 y 211 personas al cierre de los ejercicios 2018 y 2017, respectivamente).

c) Sistemas de retribución basados en acciones

A continuación, se incluyen los principales sistemas de retribución basados en acciones concedidas por el Grupo y vigentes a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017.

i. Banco

La política de retribución variable de los consejeros ejecutivos del Banco y de determinado personal directivo del mismo y de otras sociedades del Grupo incluye retribuciones vinculadas a las acciones del Banco, cuya puesta en práctica exige, de conformidad con la Ley y los Estatutos, acuerdos concretos de la junta general de accionistas.

Si fuera necesario o conveniente por razones legales, regulatorias u otras de análoga naturaleza, podrán adaptarse en casos concretos los mecanismos de entrega que se describen a continuación, sin alterar el número máximo de acciones vinculadas al plan ni las condiciones esenciales de las que dependa la entrega.

Dichas adaptaciones podrán incluir la sustitución de la entrega de acciones por la entrega de cantidades en metálico de valor equivalente.

Los planes que incluyen retribuciones vinculadas a las acciones se denominan: (i) Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales, (ii) plan de *Performance Shares*, (iii) Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales e (iv) Incentivo para la Transformación Digital. En los apartados siguientes se describen sus características:

Sistema de retribución variable diferida	Descripción del plan y beneficiarios	Condiciones	Base del cálculo
(i) Plan de retribución variable diferida y condicionada (2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019)	El propósito de estos ciclos es diferir una parte de la retribución variable de sus beneficiarios durante un periodo de tres años para el cuarto y sexto ciclo y en tres o cinco años para el quinto, séptimo, octavo y noveno ciclo, para su abono, en su caso, en efectivo y en acciones Santander, abonando de forma inmediata la otra parte de dicha retribución variable en efectivo y en acciones Santander, de acuerdo con las reglas que se detallan a continuación. **Beneficiarios:** • Consejeros ejecutivos y determinados directivos (incluida la alta dirección) y empleados que asumen riesgos, que ejercen funciones de control o que perciben una remuneración global que los incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y empleados que asumen riesgos (tercero, cuarto y quinto ciclo) • Tomadores de riesgos materiales o Colectivo identificado (sexto, séptimo, octavo y noveno ciclo) que no son beneficiarios del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales.	En el caso de los ciclos cuarto, quinto y sexto, el devengo de la retribución diferida queda condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, con las excepciones contenidas en el reglamento del plan, a que no concurra, ninguna de las siguientes circunstancias durante el periodo anterior a cada una de las entregas en los términos previstos en cada caso en el reglamento del plan: i. Deficiente desempeño (*performance*) financiero del Grupo; ii. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos; iii. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable; o iv. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo. En el caso de los ciclos séptimo, octavo y noveno ciclo, el devengo de la retribución diferida queda condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, con las excepciones contenidas en el reglamento del plan, a que no concurran supuestos en los que se produce un deficiente desempeño financiero de la entidad en su conjunto o de una división o área concreta de ésta o de las exposiciones generadas por el personal, debiendo considerarse, al menos, los siguientes factores: i. Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo; ii. El incremento sufrido por la entidad o por una unidad de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones; iii. Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al personal responsable de aquellos. Asimismo, el incumplimiento de códigos de conducta internos de la entidad; y iv. Las conductas irregulares, ya sean individuales o colectivas, considerando especialmente los efectos negativos derivados de la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de las personas u órganos que tomaron esas decisiones.	Cuarto y quinto ciclos (2014 y 2015, respectivamente): • Consejeros ejecutivos y miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total ≥ 2,6 millones de euros: 40% y 60% abono inmediato y diferido, respectivamente, con 3 años de diferimiento en el cuarto ciclo y 5 años en el quinto ciclo. • Directores de división, country heads de países que representan, al menos, el 1% del capital económico del Grupo, otros directivos del Grupo de perfil similar y miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total ≥ 1,7 millones de euros (1,8 millones de euros en el cuarto ciclo), y <2,6 millones de euros: 50% y 50% abono inmediato y abono diferido, respectivamente. 3 años de diferimiento en el cuarto ciclo y 5 años en el quinto ciclo. • Resto de beneficiarios: 60% y 40% abono inmediato y abono diferido, respectivamente, 3 años. Sexto ciclo (2016): • El Bonus se abonará inmediatamente en un 60% y el 40% se abonará en un periodo de 3 años. Séptimo, octavo y noveno ciclo (2017, 2018 y 2019, respectivamente): • Beneficiarios de estos planes con retribución variable total target ≥ 2,7 millones de euros: 40% abono inmediato, 60% de abono diferido con periodo de diferimiento de 5 años. • Beneficiarios de estos planes con retribución variable total target ≥ 1,7 millones de euros y < 2,7 millones de euros. 50% abono inmediato, 50% de abono diferido con periodo de diferimiento de 5 años. • Resto de beneficiaros: 60% de abono inmediato y 40% de abono diferido, con periodo de diferimiento de 3 años .
(ii) Plan de Performance Shares (2014 y 2015) o ILP	El plan de Performance Shares mediante el que se instrumenta parte de la retribución variable de los consejeros ejecutivos y otros miembros del Colectivo Identificado, consiste en un incentivo a largo plazo (ILP) en acciones basado en la evolución del Banco durante un periodo plurianual. Adicionalmente, el segundo ciclo también es de aplicación a otros empleados del Banco no incluidos en el Colectivo Identificado respecto de los cuales se estime conveniente incluir en su paquete retributivo la potencial entrega de acciones del Banco, con el objetivo de lograr una mejor alineación de los intereses del empleado con los del Banco. **Beneficiarios:** i. Consejo de administración y alta dirección ii. Colectivo identificado iii. Otros beneficiarios, en el caso del segundo ciclo (2015)	La entrega de acciones que corresponda abonar en cada fecha de pago del ILP en función del cumplimiento del objetivo plurianual correspondiente queda condicionada, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, con las excepciones contenidas en el reglamento del plan, a que no concurra, a juicio del consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, ninguna de las siguientes circunstancias durante el periodo anterior a cada una de las entregas como consecuencia de actuaciones realizadas en 2014 y 2015, respectivamente: i. Deficiente desempeño (performance) financiero del Grupo; ii. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos; iii. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable; o iv. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo. Para el segundo ciclo (2015), a partir del valor de referencia máximo (20%), el Consejo de Administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, fijó el número de acciones máximo cuyo valor en Euros se denomina el "Importe Acordado del ILP" teniendo en cuenta (i) el beneficio por acción (BPA) del Grupo y (ii) la tasa de retorno sobre el capital tangible ("RoTE", por sus siglas en inglés -return on tangible equity-) del Grupo para el ejercicio 2015 en relación con los presupuestados para dicho ejercicio.	El primer ciclo (2014) está sujeto al cumplimiento de un objetivo de retorno total para el accionista (RTA) en los ciclos 2014-2015, 2014-2016 y 2014-2017 frente a un grupo de referencia de 15 entidades de crédito. A finales de 2017, el plan de Performance Shares de 2014 quedó extinguido en su totalidad. En el caso del segundo ciclo (2015), la base de cálculo es el cumplimiento de los siguientes objetivos: • Comportamiento relativo del crecimiento del beneficio por acción (BPA) de Grupo Santander en el periodo 2015-2017 en relación con un grupo de referencia de 17 entidades de crédito. • RoTE del ejercicio del Grupo Santander en 2017. • Satisfacción de los empleados, medida por la inclusión o no de la correspondiente sociedad del Grupo entre el "Top 3" de los mejores bancos para trabajar. • Satisfacción de los clientes, medida por la inclusión o no de la correspondiente sociedad del Grupo en 2017 en el "Top 3" de los mejores bancos en índice de satisfacción de clientes. • Vinculación de clientes particulares. • Vinculación de clientes pymes y empresas vinculados. Como resultado del proceso descrito anteriormente, el consejo de administración aprobó, a propuesta de la comisión de retribuciones, el porcentaje de consecución del plan (65,67%), quedando en 2019 extinguido este plan de perfomance shares.

Sistema de retribución variable diferida	Descripción del plan y beneficiarios	Condiciones	Base del cálculo
(iii) Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016, 2017, 2018 y 2019)	El plan se aprueba para simplificar la estructura retributiva, mejorar el ajuste por riesgo ex ante y aumentar la incidencia de los objetivos a largo plazo en las primeras líneas directivas del Grupo. El propósito de este plan es diferir una parte de la retribución variable de sus beneficiarios durante un periodo de tres o cinco años para su abono, en su caso, en efectivo y en acciones Santander, abonando de forma inmediata la otra parte de dicha retribución variable en efectivo y en acciones Santander, de acuerdo con las reglas que se detallan a continuación. El devengo de una parte de los importes diferidos (el tercer tercio o los tres últimos quintos en el caso del diferimiento a 3 y 5 años, respectivamente) están además sujetos al cumplimiento de objetivos a largo plazo. Beneficiarios: Consejeros ejecutivos, alta dirección y ciertos ejecutivos ocupando las posiciones más relevantes en el Grupo.	En 2016, el devengo de la retribución diferida queda condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, con las excepciones contenidas en el reglamento del plan de las siguientes circunstancias durante el periodo anterior a cada una de las entregas en los términos previstos en cada caso en el reglamento del plan: i. Deficiente desempeño (performance) financiero del Grupo; ii. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos; iii. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable; o iv. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo En 2017, 2018 y 2019; el devengo de la retribución diferida queda condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo, con las excepciones contenidas en el reglamento del plan, a que no concurran supuestos en los que se produce un deficiente desempeño financiero de la entidad en su conjunto o de una división o área concreta de ésta o de las exposiciones generadas por el personal, debiendo considerarse, al menos, los siguientes factores: i. Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo; ii. El incremento sufrido por la entidad o por una unidad de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones; iii. Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al personal responsable de aquellos. Asimismo, el incumplimiento de códigos de conducta internos de la entidad; y iv. Las conductas irregulares, ya sean individuales o colectivas, considerando en particular los efectos negativos derivados de la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de las personas u órganos que tomaron esas decisiones. Abono mitad en efectivo, mitad en acciones. El número máximo de acciones a entregar se calcula teniendo en cuenta la media ponderada por volumen diario de las cotizaciones medias ponderadas correspondientes a las quince sesiones bursátiles anteriores al viernes anterior (excluido) a la fecha en que por el consejo se acuerda el bono para los consejeros ejecutivos del Banco.	Primer ciclo (2016): • Consejeros ejecutivos y miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total ≥ 2,7 millones de euros: 40% y 60% abono inmediato y diferido, respectivamente. 5 años (periodo de diferimiento). • Directores generales, country heads de países que representan, al menos, el 1% del capital del Grupo y otros miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total ≥ 1,7 millones de euros y 2,7 millones de euros: 50% y 50% abono inmediato y abono diferido, respectivamente. 5 años (periodo de diferimiento). • Resto de beneficiarios: 60% y 40% abono inmediato y abono diferido, respectivamente. 3 años (periodo de diferimiento). Los ciclos segundo (2017), tercero (2018) y cuarto (2019) están sujetos a las mismas reglas de diferimiento para los beneficiarios, con la excepción de la retribución variable a considerar para el cálculo, que se trata de la retribución variable target del individuo para cada ejercicio. En 2016, los objetivos a largo plazo vinculados a la entrega de los importes diferidos (último tercio o tres últimos quintos, en el caso de diferimiento a tres y cinco años, respectivamente), son: • Crecimiento de BPA en 2018 (% sobre 2015). • Comportamiento relativo del retorno total para el accionista (RTA) en el periodo 2016-2018 medido frente a un grupo de entidades de crédito. • Cumplimiento del objetivo de ratio de CET1 fully loaded en 2018. • Crecimiento RoRWA en 2018 (% sobre 2015). En el segundo, tercer y cuarto ciclo (2017, 2018 y 2019, respectivamente) los objetivos a largo plazo vinculados a la entrega de los importes diferidos (último tercio o tres últimos quintos, en el caso de diferimiento a tres y cinco años, respectivamente), son: • Crecimiento de BPA en 2019, 2020 y 2021 (% sobre 2016, 2017 y 2018, respectivamente para cada ciclo) • Comportamiento relativo del retorno total para el accionista (RTA) frente a un grupo de 17 entidades de crédito (segundo y tercer ciclo) y 9 entidades (cuarto ciclo) en los periodos 2017-2019, 2018-2020 y 2019-2021, respectivamente. • Cumplimiento del objetivo de ratio de capital CET1 fully loaded en 2019, 2020 y 2021, respectivamente.
(iv) Incentivo para la Transformación Digital (2019)	El Incentivo para la Transformación Digital 2019 es un sistema de retribución variable que incluye la entrega de acciones y opciones sobre acciones del Banco. La finalidad del Incentivo Digital es atraer y retener el talento necesario para avanzar, acelerar y profundizar en la transformación digital del Grupo Santander. Con este programa, el Grupo Santander ofrece un elemento de remuneración que es competitivo con los sistemas de remuneración ofrecidos por otros operadores del mercado que compiten por el talento digital. El número de beneficiarios del Incentivo Digital está limitado a un máximo de 250 personas y el importe total del incentivo está limitado a 30 millones de euros.	El elemento determinante del Incentivo Digital es el logro de importantes hitos que están alineados con la hoja de ruta digital del Grupo y determinados por el consejo de administración, teniendo en cuenta la estrategia de digitalización del Grupo, con el propósito de convertirse en la mejor plataforma financiera abierta, responsable y global. Las condiciones de desempeño que serán objeto de evaluación vendrán dadas en función del éxito que alcancen las siguientes cinco iniciativas: 1. El lanzamiento de una plataforma global de servicios de comercio (global trade services (GTS) platform). 2. El lanzamiento de una plataforma global de servicios a comerciantes (global merchant services (GMS) platform). 3. La migración de Openbank, como banco digital del Grupo, a una plataforma de nueva generación y su lanzamiento en tres países. 4. La extensión de la iniciativa SuperDigital de Brasil al menos a otro país. 5. El lanzamiento de nuestra aplicación para pagos internacionales basada en tecnología blockchain a nuevos clientes ajenos al Grupo. Cualquier entrega de acciones, bien directamente o a través del ejercicio de opciones sobre acciones, estará sujeta, generalmente, a las disposiciones de malus y clawback según se describen en la política de retribución del Grupo Santander y a la permanencia del beneficiario en el Grupo Santander.	A comienzos del año 2020, y siguiendo la propuesta de la comisión de remuneraciones, el consejo de administración ha verificado si se han logrado los hitos marcados durante 2019, habiéndose aprobado finalmente un 83% sobre el nivel inicial de financiación correspondiente a este plan. El Incentivo Digital se instrumenta en un 50% en acciones de Banco Santander, y en un 50% en opciones sobre acciones de Banco Santander, teniendo en cuenta a estos efectos el valor razonable de las opciones en el momento en que sean concedidas. Para los miembros del Colectivo Identificado sujetos al periodo de diferimiento de cinco años, el Incentivo Digital (acciones y opciones sobre acciones) se entregará por tercios en el tercer, cuarto y quinto aniversario desde su concesión. Para los miembros del Colectivo Identificado sujetos al periodo de diferimiento de tres años y los miembros no sujetos a periodo de diferimiento, el incentivo se entregará íntegro en el tercer aniversario desde su concesión. Por último, las opciones sobre acciones entregadas podrán ejercitarse hasta el vencimiento, que tendrá lugar transcurridos diez años desde su concesión.

ii. Santander UK plc

Por otro lado, los planes de incentivos a largo plazo sobre acciones del Banco concedidos por la dirección de Santander UK plc a sus empleados se indican a continuación:

	Número de acciones (miles)	Precio de ejercicio libras*	Año de concesión	Colectivo	Número de personas**	Fecha de inicio del derecho	Fecha de finalización del derecho
Planes en vigor al 01-01-17	**24.762**						
Opciones concedidas (Sharesave)	17.296	4,91	2016	Empleados	7.024	01/11/16	01/11/19
						01/11/16	01/11/21
Opciones ejercitadas	(338)	3,67					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(12.804)	3,51					
Planes en vigor al 31-12-17	**28.916**						
Opciones concedidas (sharesave)	3.916	4,02	2017	Empleados	4.260	01/11/17	01/11/20
						01/11/17	01/11/22
Opciones ejercitadas	(1.918)	3,77					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(3.713)	3,4					
Planes en vigor al 31-18-12	**27.201**						
Opciones concedidas (Sharesave)	6.210	3,46	2018	Empleados	4,880	01/11/18	01/11/21
						01/11/18	01/11/23
Opciones ejercitadas	(3.340)	3,16					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(3.233)	3,76					
Planes en vigor al 31-19-12	**26.838**						

* El tipo de cambio libra esterlina/euro al 31 de diciembre de 2019, 2018, 2017 y 2016 ascendía a 1,1754; 1,1179, 1,1271 y 1,1680 euros por libra esterlina, respectivamente.

** Número de cuentas/contratos. Un mismo empleado puede tener más de una cuenta/contrato.

En el ejercicio 2008 el Grupo puso en marcha un plan voluntario de ahorro para empleados de Santander UK (Sharesave Scheme), consistente en descontar a los empleados que se adhieren al plan en 2017, 2018 y 2019 entre 5 y 500 libras esterlinas mensuales de su nómina neta durante tres o cinco años y en el que, una vez terminado este periodo, los empleados podrán utilizar el importe ahorrado para ejercitar opciones sobre acciones del Banco a un precio de ejercicio resultante de reducir hasta un máximo del 20% el promedio de los precios de compra y venta de las acciones del Banco durante las tres sesiones de cotización anteriores a la aprobación del plan por las autoridades fiscales británicas (HMRC). Esta aprobación ha de tener lugar entre los 21 y 41 días siguientes a la publicación de resultados del primer semestre del Grupo. Este plan fue aprobado por el consejo de administración, a propuesta de la comisión de nombramientos y retribuciones, y, en tanto que implica la entrega de acciones del Banco, su aplicación fue autorizada por la junta general de accionistas celebrada el 21 de junio de 2008. Asimismo, el plan fue autorizado por las autoridades fiscales del Reino Unido y se inició en septiembre de 2008. En los ejercicios posteriores, las juntas generales de accionistas celebradas el 19 de junio de 2009, el 11 de junio de 2010, el 17 de junio de 2011, el 30 de marzo de 2012, el 22 de marzo de 2013, el 28 de marzo de 2014, el 27 de marzo de 2015, el 18 de marzo de 2016, el 7 de abril de 2017, el 23 de marzo de 2018, y el 12 de abril de 2019 respectivamente, aprobaron la aplicación de planes previamente aprobados por el consejo y de características similares al aprobado en 2008.

iii. Valor razonable

Para el cálculo del valor razonable de los planes de acciones vinculados a objetivos se ha procedido como sigue:

a) Plan de retribución variable definida y vinculada a objetivos plurianuales 2017, 2018 y 2019:

El valor razonable del plan ha sido determinado, en la fecha de concesión, en base al informe de valoración de un experto independiente, Willis Towers Watson. En función del diseño de los planes para 2017, 2018 y 2019 y de los niveles de consecución de planes similares en entidades comparables, el experto concluye que el rango razonable para estimar el coeficiente de logro inicial está en torno a un 60% - 80%, por lo que se ha considerado que el valor razonable es el 70% del máximo.

b) Planes *Sharesave* de Santander UK:

El valor razonable de cada opción en la fecha de concesión se determina utilizando un modelo de ecuación de diferenciación parcial. Este modelo utiliza hipótesis sobre el precio de la acción, tipo de cambio EUR/GBP, interés libre de riesgo, la rentabilidad de los dividendos, la volatilidad esperada de las acciones subyacentes y la vida esperada de las opciones concedidas. El valor razonable promedio ponderado a la fecha de otorgamiento de las opciones otorgadas durante el año fue de £0.49 (2018: £0.53, 2017: £1.02).

48. Otros gastos generales de administración

a) Desglose

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Inmuebles e instalaciones y material (Nota 2.k)	975	1.968	1.931
Tecnología y sistemas	2.161	1.550	1.257
Informes técnicos	677	707	759
Publicidad	685	646	757
Tributos	522	557	583
Comunicaciones	518	527	529
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	416	405	443
Dietas y desplazamientos	226	225	217
Primas de seguros	86	76	78
Otros gastos de administración	1.872	1.828	1.799
	8.138	**8.489**	**8.353**

Los pagos asociados con arrendamientos a corto plazo (arrendamientos de menos o igual a 12 meses) y arrendamientos de activos de escaso valor, que el Grupo reconoce como un gasto en resultados no es material.

b) Informes técnicos y otros

Incluidos en el saldo de informes técnicos, se recogen los honorarios correspondientes a los servicios prestados por los auditores a las distintas sociedades del Grupo (detalladas en los Anexos adjuntos), según el siguiente detalle:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Audit fees	98,2	92,1	88,1
Audit-related fees	7,4	6,8	6,7
Tax fees	0,7	0,9	1,3
All other fees	2,3	3,4	3,1
Total	**108,6**	**103,2**	**99,2**

El epígrafe de *Audit fees* incluye principalmente los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Banco Santander, S.A., en su caso, de las sociedades que forman parte del Grupo, la auditoría integrada preparada a efectos del registro del informe anual en el Formato 20-F ante la *Securities and Exchange Commission* (SEC) de los Estados Unidos para aquellas entidades obligadas actualmente a ello, la auditoría de control interno (SOx) para aquellas entidades del Grupo obligadas a ello, la auditoría de los estados financieros consolidados a 30 de junio, y los informes regulatorios obligatorios requeridos del auditor correspondientes a las distintas localizaciones del Grupo.

Los principales conceptos incluidos en *Audit-related fees* corresponden a aspectos tales como la emisión de comfort letters u otras revisiones requeridas por distinta normativa en relación a aspectos como, a título de ejemplo, titulizaciones.

Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas, así como por las reglas de la *Securities and Exchange Commission* (SEC) y el *Public Accounting Oversight Board* (PCAOB) que aplican al Grupo y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.

Por último, el Grupo contrató en 2019 servicios a otras firmas de auditoría distintas de PwC por 227,6 millones de euros(173,9 y 115,6 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

El epígrafe de "*Audit fees*" incluye los honorarios correspondientes a la auditoría del ejercicio, con independencia de la fecha de conclusión de la misma. En caso de producirse ajustes posteriores en los mismos, que en todo caso no son significativos, a efectos de facilitar la comparación, se presentan en esta Nota en el año al que corresponde la auditoría. El resto de servicios se presentan en función de la aprobación de los mismos por parte de la Comisión de auditoría.

c) Número de oficinas

El número de oficinas a 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

Número de oficinas

	Grupo	
	2019	2018
España	3.286	4.427
Extranjero	8.666	8.790
	11.952	**13.217**

49. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros

	2019	2018	2017
Ganancias:			
Por activo material e intangible	131	124	134
Por participaciones	1.219	2	443
De los que:			
Negocio Custodia (Nota 3)	*989*	—	—
Prisma	*194*	—	—
Allfunds Bank, S.A. (Nota 3)	—	—	*425*
	1.350	126	577
Pérdidas:			
Por activo material e intangible	(55)	(92)	(43)
Por participaciones	(4)	(6)	(12)
	(59)	(98)	(55)
	1.291	**28**	**522**

50. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo es el siguiente:

Millones de euros

Saldo neto	2019	2018	2017
Activo tangible	(232)	(123)	(195)
Deterioro (Nota 12)	*(146)*	*(259)*	*(306)*
Resultado en venta (Nota 12)	*(86)*	*136*	*111*
Otras ganancias y otras pérdidas	—	—	(8)
	(232)	**(123)**	**(203)**

51. Otra información

a) Plazos residuales de las operaciones y tipos de interés medios

Seguidamente se presenta el desglose por vencimientos de los saldos de determinados epígrafes del balance consolidado:

	31 de diciembre de 2019								
	Millones de euros								
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total	Tipo de interés medio
Activo:									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067	—	—	—	—	—	—	101.067	0,70%
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	6.933	2.704	7.689	19.101	17.989	68.429	122.845	
Valores representativos de deuda	—	6.879	2.699	7.554	17.489	17.063	66.721	118.405	3,07%
Préstamos y anticipos	—	54	5	135	1.612	926	1.708	4.440	
Clientela	—	54	5	135	1.612	926	1.708	4.440	1,84%
Activos financieros a coste amortizado	51.702	73.890	76.229	116.511	150.365	103.584	423.201	995.482	
Valores representativos de deuda	—	1.563	1.847	3.073	2.549	3.642	17.115	29.789	3,23%
Préstamos y anticipos	51.702	72.327	74.382	113.438	147.816	99.942	406.086	965.693	
Bancos centrales	—	17.086	—	—	—	—	1.388	18.474	4,78%
Entidades de crédito	17.665	6.223	4.602	7.435	3.963	428	627	40.943	1,04%
Clientela	34.037	49.018	69.780	106.003	143.853	99.514	404.071	906.276	4,85%
	152.769	**80.823**	**78.933**	**124.200**	**169.466**	**121.573**	**491.630**	**1.219.394**	**4,15%**
Pasivo:									
Pasivos financieros a coste amortizado	619.003	99.203	88.546	159.120	134.799	61.282	68.792	1.230.745	
Depósitos	607.051	76.101	61.627	111.190	64.781	14.224	7.443	942.417	
Bancos centrales	99	462	64	33.229	28.424	190	—	62.468	0,51%
Entidades de crédito	23.526	14.494	18.922	14.245	9.327	5.668	4.319	90.501	2,97%
Clientela	583.426	61.145	42.641	63.716	27.030	8.366	3.124	789.448	0,91%
Valores representativos de deuda emitidos* **	—	16.008	22.569	47.808	65.545	46.577	59.712	258.219	2,38%
Otros pasivos financieros	11.952	7.094	4.350	122	4.473	481	1.637	30.109	
	619.003	**99.203**	**88.546**	**159.120**	**134.799**	**61.282**	**68.792**	**1.230.745**	**1,33%**
Diferencia activo menos pasivo	**(466.234)**	**(18.380)**	**(9.613)**	**(34.920)**	**34.667**	**60.291**	**422.838**	**(11.351)**	

* Incluye pagarés, certificados de depósito y otras emisiones de deuda a corto plazo.
** Ver desglose por tipo de deuda (deuda subordinada, deuda senior sin garantía, deuda senior garantizada, pagarés y otros valores) (véase Nota 22).

La exposición neta tomada del Grupo con el Banco Central Europeo (BCE) es de 22.704 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 debido a que el Grupo durante los últimos ejercicios acudió a la financiación a largo plazo condicionada del Banco Central Europeo (LTRO, TLTRO) (véase Nota 20).

El Grupo ha contabilizado como "A la vista" aquellos pasivos financieros asumidos, en los que la contraparte puede requerir los pagos.

Asimismo, cuando el Grupo se ha comprometido a tener importes disponibles en diferentes plazos de vencimiento, estos importes se han contabilizado en el primer año en el que pueden ser requeridos.

Adicionalmente, para los contratos de garantía financiera emitidos, el Grupo ha registrado el importe máximo de la garantía financiera emitida en el primer año en que la garantía puede ser ejecutada.

	31 de diciembre de 2018*								
	Millones de euros								
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total	Tipo de interés medio
Activo:									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	113.663	—	—	—	—	—	—	113.663	0,61%
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.886	6.023	3.329	12.873	19.432	10.705	64.172	118.420	
Valores representativos de deuda	487	6.022	3.328	12.830	19.415	10.661	64.076	116.819	3,11%
Préstamos y anticipos	1.399	1	1	43	17	44	96	1.601	
Clientela	1.399	1	1	43	17	44	96	1.601	1,41%
Activos financieros a coste amortizado	46.247	56.818	71.627	102.036	134.697	107.921	426.753	946.099	
Valores representativos de deuda	16	1.534	1.319	6.646	2.474	1.783	23.924	37.696	3,30%
Préstamos y anticipos	46.231	55.284	70.308	95.390	132.223	106.138	402.829	908.403	
Bancos centrales	—	23	—	4	—	—	15.574	15.601	6,07%
Entidades de crédito	10.092	5.389	6.711	6.003	5.314	947	1.024	35.480	1,66%
Clientela	36.139	49.872	63.597	89.383	126.909	105.191	386.231	857.322	4,96%
	161.796	**62.841**	**74.956**	**114.909**	**154.129**	**118.626**	**490.925**	**1.178.182**	**4,22%**
Pasivo:									
Pasivos financieros a coste amortizado	545.284	87.782	93.293	127.522	182.670	56.927	78.152	1.171.630	
Depósitos	536.134	74.440	67.406	91.958	107.459	18.833	6.871	903.101	
Bancos centrales	304	2.130	2.629	507	64.433	2.520	—	72.523	0,39%
Entidades de crédito	15.341	13.413	24.724	16.384	8.759	6.412	4.646	89.679	2,19%
Clientela	520.489	58.897	40.053	75.067	34.267	9.901	2.225	740.899	0,90%
Valores representativos de deuda emitidos**	237	11.347	18.817	33.536	71.805	37.919	70.653	244.314	2,59%
Otros pasivos financieros	8.913	1.995	7.070	2.028	3.406	175	628	24.215	
	545.284	**87.782**	**93.293**	**127.522**	**182.670**	**56.927**	**78.152**	**1.171.630**	**1,30%**
Diferencia activo menos pasivo	**(383.488)**	**(24.941)**	**(18.337)**	**(12.613)**	**(28.541)**	**61.699**	**412.773**	**6.552**	

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** Incluye pagarés, certificados de depósito y otras emisiones de deuda a corto plazo.

	31 de diciembre de 2017								
	Millones de euros								
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total	Tipo de interés medio
Activo:									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	110.995	—	—	—	—	—	—	110.995	0,53%
Activos financieros disponibles para la venta	326	2.467	1.646	11.497	22.447	11.164	78.934	128.481	
Valores representativos de deuda	326	2.467	1.646	11.497	22.447	11.164	78.934	128.481	4,34%
Préstamos y partidas a cobrar	57.000	58.686	53.218	96.689	119.541	112.786	405.093	903.013	
Valores representativos de deuda	249	1.381	997	2.073	2.317	1.656	8.870	17.543	3,06%
Préstamos y anticipos	56.751	57.305	52.221	94.616	117.224	111.130	396.223	885.470	
Bancos centrales	—	3.948	1.446	4.811	—	—	16.073	26.278	5,10%
Entidades de crédito	18.242	4.198	3.445	5.708	5.694	939	1.341	39.567	1,26%
Clientela	38.509	49.159	47.330	84.097	111.530	110.191	378.809	819.625	5,44%
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	—	—	—	1.902	122	294	11.173	13.491	1,52%
	168.321	**61.153**	**54.864**	**110.088**	**142.110**	**124.244**	**495.200**	**1.155.980**	**4,61%**
Pasivo:									
Pasivos financieros a coste amortizado	537.604	75.161	87.939	130.672	136.487	83.542	74.664	1.126.069	
Depósitos	527.499	59.325	66.667	100.658	81.169	39.719	8.283	883.320	
Bancos centrales	450	2.015	681	2.715	42.988	22.565	—	71.414	0,24%
Entidades de crédito	20.870	15.263	13.350	25.406	6.501	5.247	4.663	91.300	2,40%
Clientela	506.179	42.047	52.636	72.537	31.680	11.907	3.620	720.606	2,00%
Valores representativos de deuda emitidos*	105	11.927	11.638	29.286	54.202	43.395	64.357	214.910	2,56%
Otros pasivos financieros	10.000	3.909	9.634	728	1.116	428	2.024	27.839	
	537.604	**75.161**	**87.939**	**130.672**	**136.487**	**83.542**	**74.664**	**1.126.069**	**1,98%**
Diferencia activo menos pasivo	**(369.283)**	**(14.008)**	**(33.075)**	**(20.584)**	**5.623**	**40.702**	**420.536**	**29.911**	

* Incluye pagarés, certificados de depósito y otras emisiones de deuda a corto plazo.

Adicionalmente, se desglosan los vencimientos contractuales no descontados de los pasivos financieros a coste amortizado existentes:

	31 de diciembre de 2019							
	Millones de euros							
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
Pasivos financieros a coste amortizado								
Depósitos	603.126	75.899	61.107	109.747	63.013	14.027	7.228	934.147
Bancos centrales	99	454	41	32.805	28.255	190	—	61.844
Entidades de crédito	23.348	14.491	18.810	14.134	8.519	5.478	4.113	88.893
Clientela	579.679	60.954	42.256	62.808	26.239	8.359	3.115	783.410
Valores representativos de deuda emitidos	—	16.252	22.912	48.030	64.650	45.830	58.215	255.889
Otros pasivos financieros	11.952	7.094	4.350	122	4.473	481	1.637	30.109
	615.078	**99.245**	**88.369**	**157.899**	**132.136**	**60.338**	**67.080**	**1.220.145**

	31 de diciembre de 2018*							
	Millones de euros							
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
Pasivos financieros a coste amortizado								
Depósitos	532.915	74.320	67.169	91.766	106.935	18.439	6.540	898.084
Bancos centrales	304	2.126	2.624	896	64.424	2.520	—	72.894
Entidades de crédito	15.257	13.413	24.698	16.288	8.552	6.085	4.427	88.720
Clientela	517.354	58.781	39.847	74.582	33.959	9.834	2.113	736.470
Valores representativos de deuda emitidos	296	11.243	17.359	33.443	71.431	37.409	69.352	240.533
Otros pasivos financieros	8.913	1.995	7.070	2.028	3.406	175	628	24.215
	542.124	**87.558**	**91.598**	**127.237**	**181.772**	**56.023**	**76.520**	**1.162.832**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

	31 de diciembre de 2017							
	Millones de euros							
	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
Pasivos financieros a coste amortizado								
Depósitos	526.059	57.490	89.249	99.780	64.977	32.365	8.157	878.077
Bancos centrales	451	2.018	23.801	2.719	27.138	15.385	—	71.512
Entidades de crédito	20.378	14.903	13.035	24.807	6.348	5.123	4.553	89.147
Clientela	505.230	40.569	52.413	72.254	31.491	11.857	3.604	717.418
Valores representativos de deuda emitidos	1.486	11.735	11.387	28.412	52.989	42.888	63.648	212.545
Otros pasivos financieros	10.001	3.908	9.634	728	1.116	428	2.024	27.839
	537.546	**73.133**	**110.270**	**128.920**	**119.082**	**75.681**	**73.829**	**1.118.461**

A continuación, se muestra el desglose de los vencimientos contractuales del resto de los activos y pasivos financieros a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

	31 de diciembre de 2019						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
ACTIVOS FINANCIEROS							
Activos financieros mantenidos para negociar	**4.864**	**3.522**	**19.740**	**21.603**	**18.083**	**40.418**	**108.230**
Derivados	3.329	2.233	6.552	15.855	14.925	20.503	63.397
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	12.437	12.437
Valores representativos de deuda	1.531	1.289	13.188	5.748	3.141	7.144	32.041
Préstamos y anticipos	4	—	—	—	17	334	355
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	4	—	—	—	17	334	355
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**24.110**	**13.167**	**7.602**	**5.175**	**3.878**	**8.137**	**62.069**
Valores representativos de deuda	457	10	81	652	381	1.605	3.186
Préstamos y anticipos	23.653	13.157	7.521	4.523	3.497	6.532	58.883
Bancos centrales	1.744	4.729	—	—	—	—	6.473
Entidades de crédito	13.186	4.946	1.534	1.015	9	959	21.649
Clientela	8.723	3.482	5.987	3.508	3.488	5.573	30.761
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**272**	**—**	**4**	**11**	**117**	**4.507**	**4.911**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	3.350	3.350
Valores representativos de deuda	—	—	—	11	117	1.047	1.175
Préstamos y anticipos	272	—	4	—	—	110	386
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	272	—	4	—	—	110	386
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**2.863**	**2.863**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	2.863	2.863
Derivados - Contabilidad de cobertura	**807**	**86**	**601**	**1.646**	**904**	**3.172**	**7.216**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés	**267**	**1**	**24**	**112**	**265**	**1.033**	**1.702**
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS	**30.320**	**16.776**	**27.971**	**28.547**	**23.247**	**60.130**	**186.991**

	31 de diciembre de 2019						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
PASIVOS FINANCIEROS							
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**10.851**	**3.427**	**7.130**	**17.244**	**16.905**	**21.582**	**77.139**
Derivados	2.672	1.973	6.591	16.965	16.023	18.792	63.016
Posiciones cortas	8.179	1.454	539	279	882	2.790	14.123
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	—	—	—	—	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—	—	—
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—	—	—
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	**21.929**	**2.259**	**5.307**	**3.565**	**1.450**	**26.485**	**60.995**
Depósitos	21.904	2.225	4.909	2.429	780	24.864	57.111
Bancos centrales	8.831	1.228	2.795	—	—	—	12.854
Entidades de crédito	4.133	521	1.857	2.132	11	686	9.340
Clientela	8.940	476	257	297	769	24.178	34.917
Valores representativos de deuda emitidos*	14	34	398	1.021	670	1.621	3.758
Otros pasivos financieros	11	—	—	115	—	—	126
Derivados - Contabilidad de coberturas	**1.997**	**337**	**848**	**678**	**528**	**1.660**	**6.048**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	3	6	26	53	59	122	269
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS	**34.780**	**6.029**	**13.311**	**21.540**	**18.942**	**49.849**	**144.451**

* Ver desglose por tipo de deuda (deuda subordinada, deuda senior sin garantía, deuda senior garantizada, pagarés y otros valores) (véase Nota 22).

	31 de diciembre de 2019						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
POSICIONES FUERA DE BALANCE							
Compromisos contingentes concedidos	98.630	16.529	30.370	37.097	48.072	10.481	241.179
Garantías concedidas	2.176	1.791	5.626	1.933	1.364	760	13.650
Otros compromisos concedidos	44.950	3.052	9.957	4.606	4.132	2.198	68.895
POSICIONES FUERA DE BALANCE	**145.756**	**21.372**	**45.953**	**43.636**	**53.568**	**13.439**	**323.724**

En base a la experiencia del Grupo, no se producen salidas de efectivo ni de otros activos financieros con anterioridad a su fecha de vencimiento contractual que puedan afectar a la información anteriormente desglosada.

	31 de diciembre de 2018						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
ACTIVOS FINANCIEROS							
Activos financieros mantenidos para negociar	**4.512**	**3.564**	**6.793**	**22.084**	**19.350**	**36.576**	**92.879**
Derivados	2.691	3.165	899	15.189	14.098	19.897	55.939
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	8.938	8.938
Valores representativos de deuda	1.821	399	5.894	6.895	5.252	7.539	27.800
Préstamos y anticipos	—	—	—	—	—	202	202
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	—	—	—	—	—	202	202
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**21.598**	**13.045**	**5.625**	**5.215**	**4.065**	**7.912**	**57.460**
Valores representativos de deuda	604	7	304	727	348	1.232	3.222
Préstamos y anticipos	20.994	13.038	5.321	4.488	3.717	6.680	54.238
Bancos centrales	1.211	5.433	2.582	—	—	—	9.226
Entidades de crédito	14.587	4.131	778	1.327	579	1.695	23.097
Clientela	5.196	3.474	1.961	3.161	3.138	4.985	21.915
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**3.215**	**346**	**17**	**125**	**2**	**7.025**	**10.730**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	3.260	3.260
Valores representativos de deuda	1.876	20	—	—	2	3.689	5.587
Préstamos y anticipos	1.339	326	17	125	—	76	1.883
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	2	—	—	—	—	—	2
Clientela	1.337	326	17	125	—	76	1.881
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**2.671**	**2.671**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	2.671	2.671
Derivados - Contabilidad de cobertura	**609**	**166**	**474**	**2.167**	**957**	**4.234**	**8.607**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés	**106**	**7**	**20**	**28**	**59**	**868**	**1.088**
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS	**30.040**	**17.128**	**12.929**	**29.619**	**24.433**	**59.286**	**173.435**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d)

	31 de diciembre de 2018						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
PASIVOS FINANCIEROS							
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**10.473**	**3.351**	**1.104**	**16.123**	**16.457**	**22.835**	**70.343**
Derivados	2.897	2.874	822	14.323	14.956	19.469	55.341
Posiciones cortas	7.576	477	282	1.800	1.501	3.366	15.002
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	—	—	—	—	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—	—	—
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—	—	—
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	**29.574**	**7.017**	**864**	**1.497**	**999**	**28.107**	**68.058**
Depósitos	29.522	6.947	627	531	455	27.222	65.304
Bancos centrales	9.804	4.940	72	—	—	—	14.816
Entidades de crédito	8.809	949	271	188	229	445	10.891
Clientela	10.909	1.058	284	343	226	26.777	39.597
Valores representativos de deuda emitidos	13	70	237	556	544	885	2.305
Otros pasivos financieros	39	—	—	410	—	—	449
Derivados - Contabilidad de coberturas	**485**	**144**	**321**	**362**	**651**	**4.400**	**6.363**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	3	5	23	64	60	148	303
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS	**40.535**	**10.517**	**2.312**	**18.046**	**18.167**	**55.490**	**145.067**

* Ver reconciliación de la NI C39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d)

	31 de diciembre de 2018						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
POSICIONES FUERA DE BALANCE							
Compromisos contingentes concedidos	71.860	12.436	22.749	35.632	43.205	32.201	218.083
Garantías concedidas	2.100	1.737	4.437	1.728	1.029	692	11.723
Otros compromisos concedidos	58.431	1.486	6.174	2.650	3.503	2.145	74.389
POSICIONES FUERA DE BALANCE	**132.391**	**15.659**	**33.360**	**40.010**	**47.737**	**35.038**	**304.195**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d)

	31 de diciembre de 2017						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
ACTIVOS FINANCIEROS							
Activos financieros mantenidos para negociar	**11.147**	**5.887**	**21.896**	**24.178**	**19.563**	**42.787**	**125.458**
Derivados	4.026	1.691	5.352	17.233	14.895	14.046	57.243
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	21.353	21.353
Valores representativos de deuda	4.253	1.706	11.850	6.529	4.662	7.351	36.351
Préstamos y anticipos	2.868	2.490	4.694	416	6	37	10.511
Entidades de crédito	1.216	1	63	416	—	—	1.696
Clientela	1.652	2.489	4.631	—	6	37	8.815
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**9.998**	**4.485**	**5.032**	**3.402**	**3.922**	**7.943**	**34.782**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	933	933
Valores representativos de deuda	19	120	850	667	579	1.250	3.485
Préstamos y anticipos	9.979	4.365	4.182	2.735	3.343	5.760	30.364
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	7.341	2.020	183	32	77	236	9.889
Clientela	2.638	2.345	3.999	2.703	3.266	5.524	20.475
Activos financieros disponibles para la venta	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**4.790**	**4.790**
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	4.790	4.790
Derivados - Contabilidad de cobertura	**255**	**162**	**519**	**1.113**	**1.583**	**4.905**	**8.537**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés	**57**	**6**	**33**	**151**	**59**	**981**	**1.287**
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS	**21.457**	**10.540**	**27.480**	**28.844**	**25.127**	**61.406**	**174.854**

	31 de diciembre de 2017						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
PASIVOS FINANCIEROS							
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**38.976**	**4.073**	**7.177**	**17.913**	**16.989**	**22.496**	**107.624**
Derivados	3.698	2.070	5.951	15.634	14.897	15.642	57.892
Posiciones cortas	8.060	468	1.226	2.279	2.092	6.854	20.979
Depósitos	27.218	1.535	—	—	—	—	28.753
Bancos centrales	282	—	—	—	—	—	282
Entidades de crédito	292	—	—	—	—	—	292
Clientela	26.644	1.535	—	—	—	—	28.179
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—	—	—
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—	—	—
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	**30.152**	**5.166**	**1.635**	**1.251**	**1.120**	**20.292**	**59.616**
Depósitos	30.083	4.730	1.065	191	425	19.477	55.971
Bancos centrales	6.038	2.077	745	—	—	—	8.860
Entidades de crédito	16.521	1.485	63	—	97	—	18.166
Clientela	7.524	1.168	257	191	328	19.477	28.945
Valores representativos de deuda emitidos	69	436	570	471	695	815	3.056
Otros pasivos financieros	—	—	—	589	—	—	589
Derivados - Contabilidad de coberturas	**40**	**79**	**180**	**493**	**677**	**6.575**	**8.044**
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	—	—	(2)	(1)	31	302	330
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS	**69.168**	**9.318**	**8.990**	**19.656**	**18.817**	**49.665**	**175.614**

	31 de diciembre de 2017						
	Millones de euros						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
POSICIONES FUERA DE BALANCE							
Compromisos contingentes concedidos	87.280	14.165	54.069	32.664	34.011	15.781	237.970
Garantías concedidas	17.065	5.059	12.599	10.502	2.326	1.566	49.117
POSICIONES FUERA DE BALANCE	**104.345**	**19.224**	**66.668**	**43.166**	**36.337**	**17.347**	**287.087**

b) Contravalor en euros de los activos y pasivos

El desglose de los principales saldos del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera, atendiendo a la naturaleza de las partidas que lo integran es el siguiente:

Contravalor en millones de euros

	2019		2018*		2017	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	65.205	—	61.372	—	67.025	—
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	60.526	45.262	56.217	40.989	82.004	76.459
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	2.611	—	8.231	—		
Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	25.938	29.593	32.244	35.997	7.322	21.766
Activos y pasivos financieros disponibles para la venta					65.691	—
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	76.402	—	67.926	—		
Activos financieros a coste amortizado	656.564	—	598.629	—		
Préstamos y partidas a cobrar					553.301	
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento					11.490	—
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1.355	—	1.189	—	1.121	—
Activos tangibles	24.662	—	19.903	—	15.971	—
Activos intangibles	21.942	—	23.016	—	23.499	—
Pasivos financieros a coste amortizado	—	752.188	—	694.362	—	638.680
Pasivos amparados por contratos de seguros o reaseguros	—	13	—	29	—	58
Otros	25.410	23.428	24.506	20.567	23.695	20.989
	960.615	**850.484**	**893.233**	**791.944**	**851.119**	**757.952**

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

c) Valor razonable de los activos y pasivos financieros no registrados a su valor razonable

Los activos financieros propiedad del Grupo figuran registrados en el balance consolidado adjunto por su valor razonable, excepto efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista, los préstamos y anticipos a coste amortizado (NIIF 9) y los préstamos y partidas a cobrar, la cartera de inversiones mantenidas hasta el vencimiento, los instrumentos de patrimonio cuyo valor de mercado no pueda ser estimado de manera fiable y los derivados financieros que tengan estos instrumentos como activo subyacente y se liquiden mediante entrega de los mismos (NIC 39).

De la misma forma, excepto los pasivos mantenidos para negociar y los valorados a valor razonable y los derivados financieros (excepto los que tengan como activo subyacente instrumentos de patrimonio cuyo valor de mercado no pueda ser estimado de manera fiable), los pasivos financieros del Grupo figuran registrados en el balance consolidado adjunto a su coste amortizado.

Seguidamente se presenta una comparación entre el valor por el que figuran registrados los instrumentos financieros del Grupo que se valoran con criterio distinto del valor razonable y su correspondiente valor razonable al cierre del ejercicio:

i) Activos financieros valorados con criterio distinto del valor razonable

Millones de euros

	2019					2018					2017				
Activo	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Préstamos y anticipos	965.693	975.523	—	82.045	893.478	908.403	914.013	—	88.091	825.922	885.470	895.645	—	141.839	753.806
Valores representativos de deuda	29.789	30.031	10.907	9.971	9.153	37.696	38.095	20.898	11.246	5.951	31.034	31.094	10.994	13.688	6.412
	995.482	**1.005.554**	**10.907**	**92.016**	**902.631**	**946.099**	**952.108**	**20.898**	**99.337**	**831.873**	**916.504**	**926.739**	**10.994**	**155.527**	**760.218**

ii) Pasivos financieros valorados con criterio distinto del valor razonable

Millones de euros

	2019					2018					2017				
Pasivos*	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Importe registrado	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Depósitos	942.417	942.397	—	245.143	697.254	903.101	902.680	—	302.414	600.266	883.320	883.880	—	177.147	706.733
Valores representativos de deuda	258.219	266.784	84.793	149.516	32.475	244.314	247.029	72.945	143.153	30.931	214.910	221.276	52.896	139.301	29.079
	1.200.636	**1.209.181**	**84.793**	**394.659**	**729.729**	**1.147.415**	**1.149.709**	**72.945**	**445.567**	**631.197**	**1.098.230**	**1.105.156**	**52.896**	**316.448**	**735.812**

* A 31 de Diciembre, 2019, el Grupo tenía otros pasivos financieros que ascienden a 30.109 millones de euros, 24.215 millones de euros en 2018 y 27.839 millones en 2017.

Los principales métodos de valoración e *inputs* utilizados en la estimación a 31 de diciembre de 2019 del valor razonable de los activos y pasivos financieros de la tabla anterior se indican a continuación:

- Activos financieros a coste amortizado: el valor razonable ha sido estimado utilizando la técnica del valor presente. En la estimación se han considerado factores tales como el vencimiento esperado de la cartera, tipos de interés de mercado, *spreads* de nueva concesión de operaciones, o *spreads* de mercado -si estos estuvieran disponibles-.
- Inversiones mantenidas hasta el vencimiento: el valor razonable ha sido determinado en base a cotizaciones de mercado para dichos instrumentos (solo aplicable a 31 de diciembre de 2017).
- Pasivos financieros a coste amortizado:

i) Depósitos: se ha asimilado el valor razonable de los depósitos a corto plazo a su valor en libros. En la estimación de depósitos a largo plazo se han considerado principalmente factores tales como el vencimiento esperado de las operaciones y el coste de financiación actual del Grupo en operaciones similares. También se han utilizado tipos de interés de mercado ofrecidos para depósitos con vencimientos similares.

ii) Valores representativos de deuda emitidos y pasivos subordinados: el valor razonable ha sido determinado en base a cotizaciones de mercado para dichos instrumentos -cuando estos estuvieran disponibles-, o mediante la técnica del valor presente, aplicando tipos de interés y *spreads* de mercado generalmente y utilizando algún input significativo que no está basado en datos de mercado observables en algunas ocasiones.

iii) Adicionalmente, se ha asimilado el valor razonable de efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista a su valor en libros por tratarse, principalmente, de saldos a corto plazo.

Asimismo, a 31 de diciembre de 2017 existían instrumentos de patrimonio por importe de 1.211 millones de euros (véase Nota 2.d) registrados en la cartera de Activos financieros disponibles para la venta (NIC 39), valorados a su coste en el balance consolidado debido a que no es posible estimar su valor razonable de forma fiable, al corresponder a participaciones en entidades no cotizadas en mercados organizados y, consecuentemente, ser significativos los inputs no observables.

d) Exposición del Grupo en los países periféricos de Europa

A continuación, se presenta el desglose, a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, por tipos de instrumentos financieros, de la exposición del Grupo a riesgos soberanos de los países periféricos de Europa, y de las posiciones cortas mantenidas con los mismos, tomando en consideración el criterio establecido por la European Banking Authority (EBA) (véase Nota 54):

Riesgo soberano por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2019*

	Millones de euros								
	Valores representativos de deuda							MtM Derivados***	
	Activos financieros mantenidos para negociar y activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Posiciones cortas	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a coste amortizado	Crédito a la clientela**	Exposición directa neta total	Riesgo directo	Riesgo indirecto (CDS)s
España	9.090	(3.886)	19.961	—	208	9.993	35.366	474	—
Portugal	31	(777)	5.450	—	577	3.408	8.689	—	—
Italia	1.095	(452)	1.631	—	442	19	2.735	5	(5)
Irlanda	—	—	—	—	—	—	—	—	—

* Información preparada con criterios EBA. Adicionalmente, existe deuda pública en balance de compañías de seguros por importe de 14.517 millones de euros (de los que 12.756, 1.306, 453 y 2 millones corresponden a España, Portugal, Italia e Irlanda, respectivamente) y exposiciones que fuera de balance distinta a los derivados - compromisos y riesgos contingentes - por importe de 6.299 millones de euros (5.808, 224 y 267 millones de euros con España, Portugal e Italia, respectivamente).

** Se presentan sin tener en cuenta las correcciones de valor constituidas (17 millones de euros).

*** Derivados distintos de CDS se refieren a la exposición de los derivados en función de la localización compartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.

Riesgo soberano por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2018**

	Millones de euros*								
	Valores representativos de deuda							MtM Derivados****	
	Activos financieros mantenidos para negociar y activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Posiciones cortas	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a coste amortizado	Crédito a la clientela**	Exposición directa neta total	Riesgo directo	Riesgo indirecto (CDS)s
España	3.601	(2.458)	27.078	—	7.804	13.615	49.640	407	—
Portugal	72	(115)	4.794	—	277	3.725	8.753	—	—
Italia	477	(681)	—	—	385	80	261	87	—
Irlanda	—	—	—	—	—	—	—	2	—

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).

** Información preparada con criterios EBA. Adicionalmente, existe deuda pública en balance de compañías de seguros por importe de 13.364 millones de euros (de los que 11.529, 1.415, 418 y 2 millones corresponden a España, Portugal, Italia e Irlanda respectivamente) y exposiciones que fuera de balance distinta a los derivados – compromisos y riesgos contingentes - por importe de 5.622 millones de euros (4.870, 366 y 386 millones de euros con España, Portugal e Italia, respectivamente).

** Se presentan sin tener en cuenta las correcciones de valor constituidas (34 millones de euros).

*** Derivados distintos de CDS se refieren a la exposición de los derivados en función de la localización compartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.

Riesgo soberano por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2017*

	Millones de euros								
	Valores representativos de deuda							MtM Derivados***	
	Activos financieros mantenidos para negociar y activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Posiciones cortas	Activos financieros disponible para la venta	Préstamos y partidas a cobrar	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	Crédito a la clientela**	Exposición directa neta total****	Riesgo directo	Riesgo indirecto (CDS)s
España	6.940	(2.012)	37.748	1.585	1.906	16.470	62.637	(21)	—
Portugal	208	(155)	5.220	232	3	3.309	8.817	—	—
Italia	1.962	(483)	4.613	—	—	16	6.108	(5)	5

* Información preparada con criterios EBA. Adicionalmente, existe deuda pública en balance de compañías de seguros por importe de 11.673 millones de euros (de los que 10.079, 1.163 y 431 millones corresponden a España, Portugal e Italia respectivamente) y exposiciones que fuera de balance distinta a los derivados – compromisos y riesgos contingentes - por importe de 3.596 millones de euros (3.010, 146 y 440 millones de euros con España, Portugal e Italia, respectivamente).

** Se presentan sin tener en cuenta las correcciones de valor constituidas (31 millones de euros).

*** Derivados distintos de CDS se refieren a la exposición de los derivados en función de la localización compartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.

**** Dentro de las exposiciones directas en balance se incluyen 19.601 millones de euros concentrados principalmente en valores representativos de deuda en Grupo Banco Popular, S.A.U.

Por otro lado, a continuación, se desglosa el resto de riesgos mantenidos por el Grupo en los mencionados países con otras contrapartes (sector privado, bancos centrales y otras entidades públicas no consideradas riesgo soberano) a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 :

Riesgo con el resto de contrapartes por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2019***

	Millones de euros									
			Valores representativos de deuda						MtM Derivados**	
	Depósitos en bancos centrales	Adquisiciones temporales de activos	Activos financieros mantenidos para negociar y activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a coste amortizado	Crédito a la clientela*	Exposición directa neta total	Derivados distintos de CDSs	CDSs
España	21.696	7.627	656	1.195	321	1.501	194.817	227.813	2.417	2
Portugal	2.814	409	190	32	—	2.956	33.403	39.804	931	—
Italia	182	6.243	625	606	—	153	12.284	20.093	512	—
Grecia	—	—	—	—	—	—	12	12	—	—
Irlanda	—	—	55	1.718	592	22	11.875	14.262	232	—

* Adicionalmente, el Grupo cuenta con exposiciones fuera de balance distinta de los derivados –compromisos y riesgos contingentes- por importe de 77.468, 7.749, 4.948, 201 y 996 millones de euros, con contrapartes en España, Portugal, Italia, Grecia e Irlanda, respectivamente.

** Se presentan sin tener en cuenta los ajustes por valoración ni las correcciones de valor por deterioro constituidas (7.322 millones de euros).

***Derivados distintos de CDS se refiere a la exposición de los derivados en función de la localización de la contrapartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.

Riesgo con el resto de contrapartes por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2018****

Millones de euros*

	Valores representativos de deuda								MtM Derivados***	
	Depósitos en bancos centrales	Adquisiciones temporales de activos	Activos financieros mantenidos para negociar y activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a coste amortizado	Crédito a la clientela**	Exposición directa neta total	Derivados distintos de CDSs	CDSs
España	42.655	8.117	412	1.760	320	2.662	202.149	258.075	3.880	(6)
Portugal	1.369	—	11	90	—	3.821	33.596	38.887	1.132	—
Italia	51	6.296	84	635	—	—	10.830	17.896	253	—
Grecia	—	—	—	—	—	—	80	80	28	—
Irlanda	—	—	21	1.093	16	25	10.633	11.788	127	—

* Ver reconciliación de la NIC 39 a 31 de diciembre de 2017 a la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 (véase Nota 1.d).
** Adicionalmente, el Grupo cuenta con exposiciones fuera de balance distinta de los derivados –compromisos y riesgos contingentes- por importe de 76.691, 8.158, 5.193, 200 y 850 millones de euros con contrapartes en España, Portugal, Italia, Grecia e Irlanda, respectivamente.
*** Se presentan sin tener en cuenta los ajustes por valoración ni las correcciones de valor por deterioro constituidas (9.385 millones de euros).
**** Derivados distintos de CDS se refiere a la exposición de los derivados en función de la localización de la contrapartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.

Riesgo con el resto de contrapartes por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2017*

Millones de euros

	Valores representativos de deuda								Derivados***	
	Depósitos en bancos centrales	Adquisiciones temporales de activos	Activos financieros mantenidos para negociar y Activos financieros designados a VR con cambios en Resultados	Activos financieros disponibles para la venta	Préstamos y partidas a cobrar	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	Crédito a la clientela**	Exposición directa neta total****	Derivados distintos de CDSs	CDSs
España	36.091	6.932	623	4.784	2.880	—	210.976	262.286	2.299	2
Portugal	761	178	160	764	4.007	106	35.650	41.626	1.416	—
Italia	17	2.416	438	1.010	—	—	10.015	13.896	211	5
Grecia	—	—	—	—	—	—	56	56	30	—
Irlanda	—	—	20	476	584	—	1.981	3.061	79	—

* Adicionalmente, el Grupo cuenta con exposiciones fuera de balance distinta de los derivados –compromisos y riesgos contingentes- por importe de 81.072, 8.936, 4.310, 200 y 714 millones de euros con contrapartes en España, Portugal, Italia, Grecia e Irlanda, respectivamente, de los que Grupo Banco Popular, S.A.U. 15.460 millones.
** Se presentan sin tener en cuenta otro resultado global acumulado ni las correcciones de valor por deterioro constituidas (10.653 millones de euros). de los que aproximadamente 3.986 millones de euros proceden de exposición de Grupo Banco Popular, S.A.U.
*** Derivados distintos de CDS se refiere a la exposición de los derivados en función de la localización de la contrapartida, independientemente de la localización del subyacente. CDS se refiere a la exposición de los CDS en función de la localización del subyacente.
**** Dentro de las exposiciones directas en balance se incluyen 83.625 millones de euros concentrados principalmente en créditos a clientes en Grupo Banco Popular, S.A.U.

A continuación, se presenta información sobre los valores nocionales correspondiente a los CDS desglosados en las tablas anteriores correspondientes a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017:

31-12-19

Millones de euros

		Importe Nocional			Valor razonable		
		Comprado	Vendido	Neto	Comprado	Vendido	Neto
España	Soberano	—	—	—	—	—	—
	Resto	127	340	(213)	(2)	4	2
Portugal	Soberano	27	27	—	—	—	—
	Resto	—	—	—	—	—	—
Italia	Soberano	314	9	305	(5)	—	(5)
	Resto	60	60	—	(2)	2	—

31-12-18

Millones de euros

		Importe Nocional			Valor razonable		
		Comprado	Vendido	Neto	Comprado	Vendido	Neto
España	Soberano	—	—	—	—	—	—
	Resto	151	382	(231)	(2)	(4)	(6)
Portugal	Soberano	26	26	—	—	—	—
	Resto	—	—	—	—	—	—
Italia	Soberano	—	265	(265)	—	—	—
	Resto	205	75	130	(5)	5	—

31-12-17

Millones de euros

		Importe Nocional			Valor razonable		
		Comprado	Vendido	Neto	Comprado	Vendido	Neto
España	Soberano	—	—	—	—	—	—
	Resto	324	499	(175)	(3)	5	2
Portugal	Soberano	25	128	(103)	(1)	1	—
	Resto	1	1	—	—	—	—
Italia	Soberano	25	450	(425)	—	5	5
	Resto	225	201	24	(3)	8	5

52. Información por segmentos (primarios y secundarios)

La información del segmento 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 las comparaciones de un año a otro y no se consideran para fines de información de la dirección. Esta información financiera, en base ajustada, se calcula ajustando los resultados informados por los efectos de ciertas ganancias y pérdidas (por ejemplo: ganancias de capital, saneamientos, 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 en esta Nota de segmento operativo de manera consistente con la información utilizada internamente para informes de gestión y con lo presentado 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 Grupo. Los segmentos operativos del Grupo reflejan sus estructuras organizativas y de gestión. La comisión ejecutiva del Grupo revisa los informes internos del Grupo basándose en estos segmentos para evaluar su rendimiento y asignar recursos.

Los segmentos están diferenciados por áreas geográficas donde se generan beneficios y por tipo de negocio. La información financiera de cada segmento que reporta se prepara agregando las cifras de las distintas áreas geográficas y unidades de negocio del Grupo.

Nuestros resultados se ven afectados por el cambio en nuestros segmentos reportados que resulta de los nuevos criterios para medir las ganancias o pérdidas de nuestros segmentos y de la nueva composición de nuestros segmentos a partir de la información financiera para el primer semestre de 2019 para reflejar nuestra actual estructura de reporte. Los principales cambios, que han sido aplicados a toda la información de los segmentos para todos los periodos incluidos en los estados financieros consolidados, son los siguientes:

i. Segmentos principales

- Creación del nuevo segmento geográfico Europa, que incluye las unidades existentes en el segmento anterior de Europa continental (España, Portugal, Polonia y Santander Consumer Finance) más el Reino Unido (que antes era un segmento independiente).
- Creación del nuevo segmento geográfico Norteamérica, que incluye las unidades existentes en el segmento anterior de Estados Unidos y México.
- Creación del nuevo segmento geográfico Sudamérica, que incluye las unidades existentes en el segmento anterior de todos los países de Latinoamérica, excepto México.
- Creación de Santander Global Platform, un nuevo segmento de la unidad de reporting que incluye nuestros servicios globales digitales bajo una sola unidad:
  - Nuestro banco nativo totalmente digital Openbank S.A. y Open Digital Services, S.L.
  - Global Payments Services: plataforma de pagos para servir mejor a nuestros clientes con propuestas de valor desarrolladas globalmente, incluyendo Global Merchant Services, Global Trade Services, Superdigital y Pago FX.
  - *Digital assets*: activos digitales comunes y Centros de Excelencia Digital que ayudan a nuestros bancos en su transformación digital.

ii. Segmentos secundarios

- La unidad Actividad Inmobiliaria España, la cual era un segmento de reporting propio, está incluida ahora en Banca Comercial.
- El negocio de seguros, anteriormente incluido en Banca Comercial, se integra ahora en el segmento de Wealth Management, que pasó a denominarse Wealth Management & Insurance.
- El nuevo segmento digital (Santander Global Platform) también se incorpora como un segmento secundario.
- Por último, el cambio en los segmentos reportados también incluye los ajustes de los clientes del Modelo de Relación Global de Clientes entre Banca Comercial y Santander Corporate & Investment Banking y entre Banca Comercial y Wealth Management & Insurance.

Después de estas modificaciones, las divisiones operativas se estructuran en dos niveles:

a) Segmentos principales

Este nivel principal de segmentación, derivado de la gestión del Grupo, presenta cinco segmentos: cuatro áreas operativas más el Centro Corporativo. Las áreas operativas recogen la totalidad de negocios que el Grupo desarrolla en las mismas, y son: Europa, Norteamérica, Sudamérica y Santander Global Platform.

El área de Europa incluye todos los negocios realizados en la región, incluyendo las actividades llevadas a cabo por las diferentes unidades del Grupo con presencia en Reino Unido.

El área de Norteamérica engloba todas las actividades financieras desarrolladas por el Grupo a través de sus bancos y filiales en México y Estados Unidos. En Estados Unidos está incluida la sociedad holding (SHUSA) y los negocios de Santander Bank, National Association, Santander Consumer USA Holdings Inc., Banco Santander Puerto Rico, la unidad especializada de Banco Santander International y la sucursal de Nueva York.

El área de Sudamérica engloba todas las actividades financieras desarrolladas por el Grupo a través de sus bancos y filiales en la región.

El segmento Santander Global Platform incluye los servicios digitales globales del Grupo bajo una única unidad.

El Grupo ha considerado los criterios de agregación de la NIIF 8 a efectos de identificar estos segmentos geográficos de reporting.

El Centro Corporativo 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.

En cuanto al balance, el necesario proceso de apertura de las diferentes unidades de negocio, que están integradas en un único balance consolidado, supone reflejar los diferentes importes prestados y tomados entre las mismas como mayor volumen de los activos y pasivos de cada negocio. Estos importes, correspondientes a la liquidez intergrupo, se eliminan en la columna eliminaciones intergrupo de la tabla siguiente, con el fin de conciliar los importes aportados por cada unidad de negocio al balance del Grupo consolidado.

No existen clientes localizados en lugar diferente a la localización de los activos del Grupo que generen ingresos superiores al 10% de los ingresos ordinarios.

Los balances, resumidos, de los distintos segmentos principales se indican a continuación:

Millones de euros

	2019						
Balance (resumido)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Eliminaciones intergrupo	Total
Total Activo	**1.057.038**	**223.857**	**253.804**	**10.234**	**168.352**	**(190.590)**	**1.522.695**
Préstamos y anticipos a la clientela	676.904	133.726	125.122	702	5.764	—	942.218
Efectivo, saldo en Bancos Centrales y en Entidades de Crédito y otros depósitos a la vista	180.389	22.885	51.360	9.063	32.803	(107.894)	188.606
Valores representativos de deuda	104.381	33.746	45.619	10	840	—	184.596
Resto de activos financieros*	53.893	10.759	14.802	187	2.406	—	82.047
Otras cuentas de activo**	41.471	22.741	16.901	272	126.539	(82.696)	125.228
Total Pasivo	**1.000.905**	**199.955**	**231.321**	**9.760**	**77.989**	**(107.894)**	**1.412.036**
Depósitos de la clientela	600.380	98.915	114.817	9.460	793	—	824.365
Bancos centrales y entidades de crédito	189.791	38.942	41.989	82	12.253	(107.894)	175.163
Valores representativos de deuda emitidos	133.544	44.098	29.840	—	54.495	—	261.977
Resto de pasivos financieros***	60.807	11.763	34.062	106	636	—	107.374
Otras cuentas de pasivo****	16.383	6.237	10.613	112	9.812	—	43.157
Total Patrimonio Neto	**56.133**	**23.902**	**22.483**	**474**	**90.363**	**(82.696)**	**110.659**
Otros recursos de clientes gestionados	**86.558**	**14.319**	**76.023**	**—**	**11**	**—**	**176.911**
Fondos de inversión	62.203	11.703	69.071	—	11	—	142.988
Fondos de pensiones	11.746	98	—	—	—	—	11.844
Patrimonios administrados	12.609	2.518	6.952	—	—	—	22.079
Otros recursos de clientes comercializados no gestionados	**33.107**	**15.872**	**60**	**450**	**—**	**—**	**49.489**

* Incluye Derivados de negociación e Instrumentos de patrimonio.

** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas; Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Inversiones en negocios conjuntos y asociadas; Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Activos tangibles; Activos Intangibles; Activos por impuestos, Otros activos y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

*** Incluye Derivados de negociación, Posiciones cortas y Otros pasivos financieros.

**** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas, Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Provisiones; Pasivos por impuestos; Otros pasivos y Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

Millones de euros

	2018						
Balance (resumido)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Eliminaciones intergrupo	Total
Total Activo	**1.020.737**	**200.919**	**237.480**	**8.781**	**170.614**	**(179.260)**	**1.459.271**
Préstamos y anticipos a la clientela	639.966	116.196	119.912	337	6.509	1	882.921
Efectivo, saldo en Bancos Centrales y en Entidades de Crédito y otros depósitos a la vista	172.298	28.845	48.318	8.168	39.840	(100.400)	197.069
Valores representativos de deuda	118.221	27.302	45.224	—	377	—	191.124
Resto de activos financieros*	49.263	9.974	9.311	146	2.113	1	70.808
Otras cuentas de activo**	40.989	18.602	14.715	130	121.775	(78.862)	117.349
Total Pasivo	**966.727**	**179.046**	**215.605**	**8.492**	**82.439**	**(100.399)**	**1.351.910**
Depósitos de la clientela	571.834	91.895	108.248	8.284	235	—	780.496
Bancos centrales y entidades de crédito	192.685	26.048	38.584	111	30.879	(100.398)	187.909
Valores representativos de deuda emitidos	129.574	43.758	31.504	—	41.783	—	246.619
Resto de pasivos financieros***	53.687	11.379	28.570	38	1.334	(1)	95.007
Otras cuentas de pasivo****	18.947	5.966	8.699	59	8.208	—	41.879
Total Patrimonio Neto	**54.010**	**21.873**	**21.875**	**289**	**88.175**	**(78.861)**	**107.361**
Otros recursos de clientes gestionados	**76.524**	**12.785**	**68.172**	**367**	**7**	**—**	**157.855**
Fondos de inversión	55.239	10.436	61.515	367	7	—	127.564
Fondos de pensiones	11.062	98	—	—	—	—	11.160
Patrimonios administrados	10.223	2.251	6.657	—	—	—	19.131
Otros recursos de clientes comercializados no gestionados	**28.555**	**13.528**	**128**	**—**	**—**	**—**	**42.211**

* Incluye Derivados de negociación e Instrumentos de patrimonio.

** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas; Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Inversiones en negocios conjuntos y asociadas; Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Activos tangibles; Activos Intangibles; Activos por impuestos, Otros activos y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

*** Incluye Derivados de negociación, Posiciones cortas y Otros pasivos financieros.

**** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas, Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Provisiones; Pasivos por impuestos; Otros pasivos y Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

Millones de euros

	2017						
Balance (resumido)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Eliminaciones intergrupo	Total
Total Activo	**1.023.053**	**172.591**	**235.144**	**7.372**	**157.126**	**(150.981)**	**1.444.305**
Préstamos y anticipos a la clientela	623.604	98.424	121.467	92	5.326	2	848.915
Efectivo, saldo en Bancos Centrales y en Entidades de Crédito y otros depósitos a la vista	155.203	23.256	46.131	7.128	25.897	(69.190)	188.425
Valores representativos de deuda	125.848	27.519	44.148	68	1.768	—	199.351
Resto de activos financieros *	64.608	8.996	8.599	—	2.116	—	84.319
Otras cuentas de activo **	53.790	14.396	14.799	84	122.019	(81.793)	123.295
Total Pasivo	**966.064**	**152.455**	**211.148**	**7.135**	**69.860**	**(69.190)**	**1.337.472**
Depósitos de la clientela	576.072	81.581	112.874	6.981	222	—	777.730
Bancos centrales y entidades de crédito	179.057	24.131	31.366	63	24.887	(69.190)	190.314
Valores representativos de deuda emitidos	122.325	31.344	29.267	—	35.030	—	217.966
Resto de pasivos financieros ***	67.041	10.183	28.403	44	1.628	—	107.299
Otras cuentas de pasivo ****	21.569	5.216	9.238	47	8.093	—	44.163
Total Patrimonio Neto	**56.989**	**20.136**	**23.996**	**237**	**87.266**	**(81.791)**	**106.833**
Otros recursos de clientes gestionados	**82.287**	**12.790**	**70.811**	**686**	**—**	**—**	**166.574**
Fondos de inversión	60.254	10.371	64.514	610	—	—	135.749
Fondos de pensiones	11.490	—	—	76	—	—	11.566
Patrimonios administrados	10.543	2.419	6.297	—	—	—	19.259
Otros recursos de clientes comercializados no gestionados	**27.790**	**13.561**	**47**	**—**	**—**	**—**	**41.398**

* Incluye Derivados de negociación e Instrumentos de patrimonio.

** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas; Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Inversiones en negocios conjuntos y asociadas; Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Activos tangibles; Activos Intangibles; Activos por impuestos, Otros activos y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

*** Incluye Derivados de negociación, Posiciones cortas y Otros pasivos financieros.

**** Incluye los epígrafes: Derivados – contabilidad de coberturas, Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés; Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro; Provisiones; Pasivos por impuestos; Otros pasivos y Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

La cuenta de pérdidas y ganancias consolidada resumida de los distintos segmentos principales se indican a continuación:

Millones de euros

	2019					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**14.201**	**8.926**	**13.316**	**92**	**(1.252)**	**35.283**
Comisiones netas	5.260	1.776	4.787	6	(50)	11.779
Resultado por operaciones financieras *	1.036	230	565	(3)	(297)	1.531
Otros resultados de explotación**	504	672	(243)	(14)	(18)	901
Margen bruto	**21.001**	**11.604**	**18.425**	**81**	**(1.617)**	**49.494**
Gastos de administración y amortizaciones	(11.044)	(4.967)	(6.656)	(240)	(373)	(23.280)
Margen neto ***	**9.957**	**6.637**	**11.769**	**(159)**	**(1.990)**	**26.214**
Dotaciones por insolvencias ****	(1.839)	(3.656)	(3.789)	(1)	(36)	(9.321)
Otros resultados y dotaciones *****	(768)	(205)	(748)	(6)	(237)	(1.964)
Resultado antes de impuestos	**7.350**	**2.776**	**7.232**	**(166)**	**(2.263)**	**14.929**
Impuesto sobre beneficios	(1.979)	(683)	(2.644)	46	157	(5.103)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**5.371**	**2.093**	**4.588**	**(120)**	**(2.106)**	**9.826**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**5.371**	**2.093**	**4.588**	**(120)**	**(2.106)**	**9.826**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	493	426	664	—	(9)	1.574
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**4.878**	**1.667**	**3.924**	**(120)**	**(2.097)**	**8.252**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias se refiere a la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación. Adicionalmente incluye una liberación de 31 millones de euros principalmente correspondientes a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 31 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Millones de euros

	2018					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**14.204**	**8.154**	**12.891**	**79**	**(987)**	**34.341**
Comisiones netas	5.434	1.615	4.497	7	(68)	11.485
Resultado por operaciones financieras *	1.114	173	498	—	12	1.797
Otros resultados de explotación**	505	534	(212)	(12)	(14)	801
Margen bruto	**21.257**	**10.476**	**17.674**	**74**	**(1.057)**	**48.424**
Gastos de administración y amortizaciones	(11.166)	(4.488)	(6.557)	(142)	(426)	(22.779)
Margen neto * **	**10.091**	**5.988**	**11.117**	**(68)**	**(1.483)**	**25.645**
Dotaciones por insolvencias ****	(1.572)	(3.449)	(3.737)	—	(115)	(8.873)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.027)	(202)	(663)	(2)	(101)	(1.995)
Resultado antes de impuestos	**7.492**	**2.337**	**6.717**	**(70)**	**(1.699)**	**14.777**
Impuesto sobre beneficios	(2.020)	(599)	(2.642)	17	14	(5.230)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**5.472**	**1.738**	**4.075**	**(53)**	**(1.685)**	**9.547**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**5.472**	**1.738**	**4.075**	**(53)**	**(1.685)**	**9.547**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	424	434	624	1	—	1.483
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**5.048**	**1.304**	**3.451**	**(54)**	**(1.685)**	**8.064**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Pérdidas por deterioro de activos financieros se refiere a la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación. Adicionalmente incluye una liberación de 113 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 113 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Millones de euros

	2017					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**13.529**	**8.170**	**13.383**	**63**	**(849)**	**34.296**
Comisiones netas	5.163	1.721	4.744	7	(38)	11.597
Resultado por operaciones financieras *	907	159	863	—	(225)	1.704
Otros resultados de explotación**	463	370	69	(11)	(94)	797
Margen bruto	**20.062**	**10.420**	**19.059**	**59**	**(1.206)**	**48.394**
Gastos de administración y amortizaciones	(10.454)	(4.580)	(7.339)	(67)	(477)	(22.917)
Margen neto * **	**9.608**	**5.840**	**11.720**	**(8)**	**(1.683)**	**25.477**
Dotaciones por insolvencias ****	(1.313)	(3.685)	(4.067)	—	(46)	(9.111)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.207)	(129)	(1.290)	(6)	(181)	(2.813)
Resultado antes de impuestos	**7.088**	**2.026**	**6.363**	**(14)**	**(1.910)**	**13.553**
Impuesto sobre beneficios	(1.980)	(486)	(2.156)	2	32	(4.588)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**5.108**	**1.540**	**4.207**	**(12)**	**(1.878)**	**8.965**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**5.108**	**1.540**	**4.207**	**(12)**	**(1.878)**	**8.965**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	408	422	620	—	(1)	1.449
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**4.700**	**1.118**	**3.587**	**(12)**	**(1.877)**	**7.516**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Pérdidas por deterioro de activos financieros se refiere a la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación. Adicionalmente incluye una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

b) Segmentos secundarios

En el nivel secundario de la información segmentada, el Grupo está organizado entre negocios de Banca Comercial, *Santander Corporate & Investment Banking, Wealth Management & Insurance* y Santander Global Platform, cuya suma equivale a la de las áreas de los segmentos principales. Adicionando a la información por negocios el Centro Corporativo, se alcanza el total del Grupo.

En base a la información mencionada anteriormente, los segmentos de secundarios se conforman de la siguiente manera:

- Banca Comercial: comprende todos los negocios de banca de clientes, incluyendo la financiación al consumo, excepto los de banca corporativa, que se gestionan a través de Santander Corporate & Investment Banking, y los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por Wealth Management & Insurance. También se incluyen los resultados de las posiciones de cobertura en cada país, realizadas en el ámbito del comité de activos y pasivos de cada uno de ellos.
- Santander Corporate & Investment Banking (SCIB): Este negocio refleja los ingresos procedentes de la banca corporativa global, la banca de inversión y mercados de todo el mundo, incluidas las tesorerías gestionadas globalmente (siempre tras la distribución adecuada entre los clientes de Banco Comercial), así como el negocio de renta variable.
- Wealth Management & Insurance: Incluye el negocio de gestión de activos (Santander Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.), la unidad corporativa de Banca Privada y Banca Privada Internacional en Miami y Suiza (Santander Private Banking) y el negocio de seguros (Santander Insurance).
- Finalmente, el segmento Santander Global Platform incluye los servicios digitales globales del Grupo bajo una única unidad.

Aunque Santander Global Platform y Wealth Management & Insurance no cumplen con los umbrales cuantitativos definidos en la NIIF 8, dichos segmentos se consideran reportables por el Grupo y se revelan por separado porque la administración del Grupo considera que la información sobre estos segmentos es útil para los usuarios de los estados financieros.

No existen clientes localizados en lugar diferente a la localización de los activos del Grupo que generen ingresos superiores al 10% de los ingresos ordinarios.

A continuación, se presenta la cuenta de pérdidas y ganancias resumida:

Millones de euros

	2019					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Banca Comercial	*Corporate & Investment Banking*	*Wealth Management & Insurance*	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**33.157**	**2.721**	**565**	**92**	**(1.252)**	**35.283**
Comisiones netas	9.094	1.528	1.201	6	(50)	11.779
Resultado por operaciones financieras *	975	740	116	(3)	(297)	1.531
Otros resultados de explotación**	297	295	341	(14)	(18)	901
Margen bruto	**43.523**	**5.284**	**2.223**	**81**	**(1.617)**	**49.494**
Gastos de administración y amortizaciones	(19.481)	(2.275)	(911)	(240)	(373)	(23.280)
Margen neto * **	**24.042**	**3.009**	**1.312**	**(159)**	**(1.990)**	**26.214**
Dotaciones por insolvencias ****	(9.154)	(155)	25	(1)	(36)	(9.321)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.623)	(86)	(12)	(6)	(237)	(1.964)
Resultado antes de impuestos	**13.265**	**2.768**	**1.325**	**(166)**	**(2.263)**	**14.929**
Impuesto sobre beneficios	(4.156)	(838)	(312)	46	157	(5.103)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**9.109**	**1.930**	**1.013**	**(120)**	**(2.106)**	**9.826**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**9.109**	**1.930**	**1.013**	**(120)**	**(2.106)**	**9.826**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.361	169	53	—	(9)	1.574
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**7.748**	**1.761**	**960**	**(120)**	**(2.097)**	**8.252**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 31 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 31 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Millones de euros

	2018					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Banca Comercial	*Corporate & Investment Banking*	*Wealth Management & Insurance*	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**32.261**	**2.461**	**527**	**79**	**(987)**	**34.341**
Comisiones netas	8.870	1.534	1.142	7	(68)	11.485
Resultado por operaciones financieras *	756	898	131	—	12	1.797
Otros resultados de explotación**	344	184	299	(12)	(14)	801
Margen bruto	**42.231**	**5.077**	**2.099**	**74**	**(1.057)**	**48.424**
Gastos de administración y amortizaciones	(19.237)	(2.101)	(873)	(142)	(426)	(22.779)
Margen neto * **	**22.994**	**2.976**	**1.226**	**(68)**	**(1.483)**	**25.645**
Dotaciones por insolvencias ****	(8.549)	(199)	(10)	—	(115)	(8.873)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.791)	(97)	(4)	(2)	(101)	(1.995)
Resultado antes de impuestos	**12.654**	**2.680**	**1.212**	**(70)**	**(1.699)**	**14.777**
Impuesto sobre beneficios	(4.144)	(832)	(285)	17	14	(5.230)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**8.510**	**1.848**	**927**	**(53)**	**(1.685)**	**9.547**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**8.510**	**1.848**	**927**	**(53)**	**(1.685)**	**9.547**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.272	157	52	1	1	1.483
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**7.238**	**1.691**	**875**	**(54)**	**(1.686)**	**8.064**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 113 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 113 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Millones de euros

	2017					
Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	Banca Comercial	*Corporate & Investment Banking*	*Wealth Management & Insurance*	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Total
Margen de intereses	**32.169**	**2.442**	**471**	**63**	**(849)**	**34.296**
Comisiones netas	9.295	1.621	712	7	(38)	11.597
Resultado por operaciones financieras *	685	1.207	37	—	(225)	1.704
Otros resultados de explotación**	255	221	426	(11)	(94)	797
Margen bruto	**42.404**	**5.491**	**1.646**	**59**	**(1.206)**	**48.394**
Gastos de administración y amortizaciones	(19.752)	(2.028)	(593)	(67)	(477)	(22.917)
Margen neto * **	**22.652**	**3.463**	**1.053**	**(8)**	**(1.683)**	**25.477**
Dotaciones por insolvencias ****	(8.374)	(682)	(9)	—	(46)	(9.111)
Otros resultados y dotaciones *****	(2.535)	(80)	(11)	(6)	(181)	(2.813)
Resultado antes de impuestos	**11.743**	**2.701**	**1.033**	**(14)**	**(1.910)**	**13.553**
Impuesto sobre beneficios	(3.688)	(747)	(187)	2	32	(4.588)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**8.055**	**1.954**	**846**	**(12)**	**(1.878)**	**8.965**
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	**8.055**	**1.954**	**846**	**(12)**	**(1.878)**	**8.965**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.218	182	50	—	(1)	1.449
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**6.837**	**1.772**	**796**	**(12)**	**(1.877)**	**7.516**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

c) Conciliación de resultados de segmentos reportables

Las tablas a continuación concilian los resultados en base ajustada con los resultados contables para cada uno de los períodos presentados según lo requerido por la NIIF 8. A efectos de estas conciliaciones, todas las partidas de conciliación importantes se identifican y describen por separado. Los activos y pasivos del Grupo para informes de gestión no difieren de las cifras estatutarias y, por lo tanto, no se concilian.

Millones de euros

2019			
Conciliación de los resultados ajustables con los resultados contables	Resultado ajustado	Ajustes	Resultado contable
Margen de intereses	**35.283**	**—**	**35.283**
Comisiones netas	11.779	—	11.779
Resultado por operaciones financieras *	1.531	—	1.531
Otros resultados de explotación **	901	(265)	636
Margen bruto	**49.494**	**(265)**	**49.229**
Gastos de administración y amortizaciones	(23.280)	—	(23.280)
Margen neto * **	**26.214**	**(265)**	**25.949**
Dotaciones por insolvencias ****	(9.321)	—	(9.321)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.964)	(2.121)	(4.085)
Resultado antes de impuestos	**14.929**	**(2.386)**	**12.543**
Impuesto sobre beneficios	(5.103)	676	(4.427)
Resultado consolidado del ejercicio	**9.826**	**(1.710)**	**8.116**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.574	27	1.601
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**8.252**	**(1.737)**	**6.515**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 31 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 31 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Explicación de los ajustes:

- Deterioro del fondo de comercio adscrito a Santander UK y dotaciones por PPI en UK, por un impacto neto de -1.491 y -183 millones de euros, respectivamente, que se refleja en la línea de "Otros resultados y dotaciones".
- Costes de reestructuración por impacto neto de -864 millones de euros que se recogen por su importe bruto en la línea de "Otros resultados y dotaciones".
- Minusvalías relacionadas con activos y participaciones inmobiliarias en España con un impacto neto de -405 millones de euros que se recogen en las rúbricas de "Otros resultados de explotación" y "Otros Resultados y dotaciones".
- Provisiones relacionadas con activos intangibles y otros, por importe de -174 millones de euros que se recogen por su importe bruto en la línea de "Otros resultados y dotaciones".
- Plusvalías por venta de participaciones en Prisma y por la integración de los negocios de custodia con un impacto neto de 136 y 693 millones de euros, respectivamente, que se reflejan por su importe bruto en la línea de "Otros resultados y dotaciones".
- Impacto positivo por cambio en la normativa fiscal en Brasil por importe neto de 551 millones de euros que se recogen en la línea de "Impuesto sobre beneficios".

Millones de euros

2018			
Conciliación de los resultados ajustables con los resultados contables	Resultado ajustado	Ajustes	Resultado contable
Margen de intereses	**34.341**	**—**	**34.341**
Comisiones netas	11.485	—	11.485
Resultado por operaciones financieras *	1.797	—	1.797
Otros resultados de explotación **	801	—	801
Margen bruto	**48.424**	**—**	**48.424**
Gastos de administración y amortizaciones	(22.779)	—	(22.779)
Margen neto * **	**25.645**	**—**	**25.645**
Dotaciones por insolvencias ****	(8.873)	—	(8.873)
Otros resultados y dotaciones *****	(1.995)	(576)	(2.571)
Resultado antes de impuestos	**14.777**	**(576)**	**14.201**
Impuesto sobre beneficios	(5.230)	344	(4.886)
Resultado consolidado del ejercicio	**9.547**	**(232)**	**9.315**
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.483	22	1.505
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**8.064**	**(254)**	**7.810**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 113 millones de euros principalmente correspondientes a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 113 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Explicación de los ajustes:

- Costes de reestructuración: el impacto neto de -300 millones de euros en beneficio atribuido a la entidad dominante, relacionados con los costes de reestructuración de la integración de Grupo Banco Popular, S.A.U.: -280 millones de euros en España, -40 millones de euros en el Centro Corporativo y 20 millones en Portugal. Los impactos brutos correspondientes se reflejan en la línea "Otros resultados y dotaciones".
- Fondo de comercio negativo en Polonia: impacto neto de 45 millones de euros por el fondo de comercio negativo generado en la integración de Deutsche Bank Polska S.A.

Millones de euros

	2017		
Conciliación de los resultados ajustables con los resultados contables	Resultado ajustado	Ajustes	Resultado contable
Margen de intereses	**34.296**	**—**	**34.296**
Comisiones netas	11.597	—	11.597
Resultado por operaciones financieras *	1.704	(39)	1.665
Otros resultados de explotación **	797	—	797
Margen bruto	**48.394**	**(39)**	**48.355**
Gastos de administración y amortizaciones	(22.917)	(76)	(22.993)
Margen neto * **	**25.477**	**(115)**	**25.362**
Dotaciones por insolvencias ***	(9.111)	(98)	(9.209)
Otros resultados y dotaciones *****	(2.813)	(1.249)	(4.062)
Resultado antes de impuestos	**13.553**	**(1.462)**	**12.091**
Impuesto sobre beneficios	(4.588)	704	(3.884)
Resultado consolidado del ejercicio	**8.965**	**(758)**	**8.207**
Resultado atribuido a intereses minoritatios (participaciones no dominantes)	1.449	139	1.588
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	**7.516**	**(897)**	**6.619**

* Resultado por operaciones financieras incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas, Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas, Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas y Diferencias de cambio, netas.

** Otros resultados de explotación incluye las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Ingresos por dividendos, Resultado de entidades valoradas por el método de la participación, Otros ingresos de explotación, Otros gastos de explotación, Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro y Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

*** El Margen neto es utilizado como reporte interno a la dirección del Grupo pero no es un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada estatutaria.

**** Dotaciones por insolvencias está incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado. Adicionalmente incluye una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes incluido en la partida de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria de Provisiones o Reversión de provisiones.

***** Otros resultados y dotaciones incluyen las siguientes partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias estatutaria, que se presentan netos para informes internos e informes de gestión: Provisiones o reversión de provisiones excepto una liberación de 50 millones de euros correspondientes principalmente a resultados por compromisos y riesgos contingentes; 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; Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas; Fondo de Comercio negativo reconocido en resultados y Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Explicación de los ajustes:

- Venta de Allfunds Bank, S.A.: corresponde a la venta por parte del Banco y sus socios del 100% del capital de Allfunds Bank, S.A., obteniendo una cifra de 501 millones de euros por la venta de su participación del 25% en Allfunds Bank, S.A., lo que genera ganancias de 425 millones de euros reconocidos en Otros resultados y dotaciones y de 297 millones de euros netos después de impuestos.
- Costes de reestructuración y deterioro de patrimonio: se relaciona con el cargo de -425 millones de euros en Otros resultados y dotaciones (-300 millones de euros netos después de impuestos) por la integración del Grupo Banco Popular S.A.U. en el Grupo y un cargo adicional de -125 millones de euros en Otros resultados y dotaciones (-85 millones de euros después de impuestos) relacionados principalmente con redes comerciales en Alemania. Durante 2017, un deterioro adicional de inversiones Informe de auditoría Estados financieros consolidados Memoria consolidada Anexos en patrimonio y los activos intangibles mantenidos por el Grupo ha sido contabilizado por un valor de - 130 millones de euros en Otros resultados y dotaciones, sin efecto fiscal.
- Deterioro Fondo de Comercio: deterioro de Fondo de Comercio relacionado con Santander Consumer USA Holdings Inc. Este deterioro tiene un impacto bruto de -899 millones de euros en Otros resultados y dotaciones (-603 millones de euros de beneficio atribuido a la entidad dominante).
- Reforma tributaria de los Estados Unidos y otros deterioros: el ajuste corresponde principalmente a los impactos netos de la reforma tributaria en los Estados Unidos junto con otros gastos relacionados con las provisiones para huracanes y otras provisiones en el año 2017. El impacto neto de estos ajustes en beneficio atribuido a la entidad dominante suma - 76 millones de euros.

53. Partes vinculadas

Se consideran partes vinculadas al Grupo, adicionalmente a las entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, el personal clave de la dirección del Banco (miembros de su consejo de administración y los directores generales, junto a sus familiares cercanos), así como las entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer una influencia significativa o su control.

A continuación, se muestran los saldos del balance e importes de la cuenta de resultados del Grupo correspondientes a operaciones con partes vinculadas a éste, distinguiendo entre entidades asociadas y negocios conjuntos, miembros del consejo de administración del Banco, directores generales del Banco y otras partes vinculadas, las cuales pertenecen al giro o tráfico ordinario del Grupo. Las condiciones de las transacciones con las partes vinculadas son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie, en su caso.

Millones de euros

	2019				2018				2017			
	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas
Activo:	**9.659**	**—**	**26**	**104**	**7.202**	**—**	**30**	**256**	**6.048**	**—**	**21**	**300**
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	740	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Préstamos y anticipos: entidades de crédito	961	—	—	—	704	—	—	—	472	—	—	—
Préstamos y anticipos: clientela	6.950	—	26	104	6.142	—	30	256	5.081	—	21	279
Valores representativos de deuda	848	—	—	—	295	—	—	—	473	—	—	21
Otros	160	—	—	—	61	—	—	—	22	—	—	—
Pasivo:	**2.689**	**41**	**12**	**57**	**1.650**	**19**	**12**	**363**	**748**	**19**	**14**	**63**
Pasivos financieros: entidades de crédito	563	—	—	—	8	—	—	—	309	—	—	—
Pasivos financieros: clientela	2.064	41	12	57	1.596	19	12	363	414	19	14	63
Débitos representados por valores negociables	—	—	—	—	8	—	—	—	4	—	—	—
Otros	62	—	—	—	38	—	—	—	21	—	—	—
Pérdidas y ganancias:	**1.386**	**—**	**—**	**2**	**993**	**—**	**—**	**31**	**1.020**	**—**	**—**	**14**
Ingresos por intereses	111	—	—	1	73	—	—	14	57	—	—	8
Gastos por intereses	15	—	—	—	3	—	—	1	3	—	—	—
Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros y otros	47	—	—	—	82	—	—	—	302	—	—	—
Ingresos por comisiones	1.269	—	—	1	853	—	—	18	735	—	—	6
Gastos por comisiones	26	—	—	—	12	—	—	—	71	—	—	—
Otros:	**4.219**	**7**	**3**	**49**	**4.707**	**9**	**3**	**782**	**3.881**	**7**	**3**	**597**
Riesgos contingentes y otros	17	5	2	38	21	7	1	508	6	6	1	352
Compromisos contingentes	197	1	1	6	393	1	2	64	301	1	2	60
Instrumentos financieros derivados	4.005	1	—	5	4.293	1	—	210	3.574	—	—	185

El resto de información requerida se desglosa en las Notas 5, 14 y 47.c.

54. Gestión del riesgo

a) Pilares de la función de riesgos

Nuestros principios de gestión y control de riesgos son de obligado cumplimiento y deben aplicarse en todo momento. Tienen en cuenta tanto los requerimientos regulatorios como las mejores prácticas de mercado. Estos principios son los siguientes:

1. **Una sólida cultura de riesgos (*Risk Pro*)** que forma parte de '*The Santander Way*' y que es seguida por todos los empleados, cubre todos los riesgos y promueve una gestión socialmente responsable que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de Santander.
2. **Todos los empleados son responsables de la gestión del riesgo,** y deben conocer y comprender los riesgos generados por sus actividades diarias, evitando asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda los límites de apetito de riesgo de Grupo.
3. **Implicación de la alta dirección,** asegurando la gestión coherente y el control de los riesgos a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Además, promoverán la cultura de riesgos, evaluando su grado de implementación y controlando que el perfil de riesgo se mantenga dentro de los niveles definidos en nuestro apetito de riesgo.
4. **Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos,** de acuerdo con nuestro modelo de tres líneas de defensa.
5. **Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos** en todos los negocios y tipos de riesgos.
6. **Una gestión de la información adecuada y completa** que permite identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos de forma adecuada a los niveles correspondientes.

Estos principios, junto con una serie de herramientas y procesos interrelacionados en la planificación de la estrategia del Grupo, tales como nuestra declaración de apetito de riesgo, el *risk profile assessment*, el análisis de escenarios y nuestra estructura de *reporting* de riesgos, y los procesos presupuestarios anuales, configuran una estructura de control holística para todo el Grupo.

1. Principales riesgos de los instrumentos financieros del Grupo

Las principales categorías de riesgo en las que el Grupo tiene sus exposiciones, actuales y/o potenciales más significativas, incluyen los siguientes:

- Riesgo de crédito: es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, al cual el Grupo ha financiado o con el cual se ha asumido una obligación contractual.
- Riesgo de mercado: es el riesgo en que se incurre como resultado de cambios en los factores de mercado que afectan el valor de las posiciones en las carteras de negociación.
- Riesgo de liquidez: es el riesgo de que el Grupo no disponga de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, o solo pueda obtenerlos a un alto coste.
- Riesgo estructural: es el riesgo derivado de la gestión de las distintas partidas del balance, tanto en la cartera bancaria como en relación con las actividades de seguros y pensiones. Incluye el riesgo de que el Grupo no disponga del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios, o expectativas del mercado.
- Riesgo operacional: se define como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo de conducta.
- Riesgo de cumplimiento normativo: riesgo de incumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios, así como de las expectativas de los supervisores, que puede dar lugar a sanciones legales o regulatorias, incluidas multas u otras consecuencias económicas.
- Riesgo de modelo: es el riesgo de pérdida derivado de predicciones imprecisas, que puedan dar lugar a decisiones sub-óptimas, o de la implementación o uso inadecuado de un modelo.
- Riesgo reputacional: el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del banco por parte de los empleados, clientes, accionistas/inversores y sociedad en general.
- Riesgo estratégico: es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

Adicionalmente, se han identificado los elementos de riesgo relacionados con el cambio climático - ya sean físicos o de transición - como factores que podrían agravar los riesgos existentes a medio y largo plazo.

La clasificación de los riesgos es fundamental para su gestión y control efectivos. Todos los riesgos identificados deben asociarse, por tanto, a las categorías de riesgo mencionadas a fin de organizar su gestión, control e información relacionada.

2. Gobierno de riesgos

El Grupo cuenta con una estructura de gobierno de riesgos robusta que persigue un control efectivo del perfil de riesgo, de acuerdo con el apetito definido por el consejo.

Corresponde al consejo la aprobación del marco general de gestión y control de riesgos, incluidos los riesgos fiscales.

Esta estructura de gobierno se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa, una sólida estructura de comités y una estrecha relación entre el Grupo y sus filiales. Todo ello apoyado en una cultura de riesgos implantada en todo el Grupo - *Risk Pro* -.

2.1 Líneas de defensa

En Santander, seguimos un modelo de tres líneas de defensa para garantizar la eficacia de la gestión y el control de riesgos:

- Primera línea: Las líneas de negocio y todas las demás funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa. Estas funciones deben asegurar que los riesgos que generan están alineados con el apetito de riesgo aprobado y los límites correspondientes. Cualquier unidad que origina riesgo tiene la responsabilidad primaria sobre la gestión de ese riesgo.
- Segunda línea: Las funciones de Riesgos y Cumplimiento y Conducta. Su cometido es supervisar y cuestionar de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa. Estas funciones velan porque los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito definido por el consejo y promueven una sólida cultura de riesgos en toda la organización.
- Tercera línea: La función de Auditoría Interna evalúa periódicamente que las políticas, metodologías y procedimientos sean adecuados y estén implantados de forma efectiva en la gestión y control de todos los riesgos.

Las funciones de Riesgos, de Cumplimiento y Conducta y de Auditoría Interna cuentan con el nivel adecuado de separación e independencia y tienen acceso directo al consejo de administración y sus comisiones.

2.2 Estructura de comités de riesgos

El **consejo de administración** es responsable de la gestión y control del riesgo y, en particular, de aprobar y revisar periódicamente el apetito y el marco de riesgos, así como de promover una sólida cultura de riesgos en toda la organización. Para el desarrollo de estas funciones, el consejo se apoya en distintas comisiones, este es el caso de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y de la comisión ejecutiva del Grupo, con responsabilidades específicas relacionadas con riesgos.

El ***Group Chief Risk Officer (Group CRO)*** es el responsable de la supervisión de todos los riesgos y de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre la gestión de los riesgos. Tiene acceso directo y reporta a la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y al consejo de administración.

Otros órganos que conforman el nivel superior de gobierno de riesgos, con facultades delegadas por el consejo de administración, son el comité ejecutivo de riesgos y el comité de control de riesgos, que se detallan a continuación:

- **Comité ejecutivo de riesgos (CER)**

  Este comité es responsable de la gestión de riesgos, de acuerdo con las facultades atribuidas por el consejo. El comité toma decisiones de asunción de riesgos al más alto nivel, garantizando que se encuentren dentro de los límites establecidos por el apetito de riesgo del Grupo.

  Preside: consejero delegado.

  Composición: consejeros ejecutivos nominados y otros miembros de la alta dirección del Grupo. Están representadas, entre otras, las funciones de Riesgos, Financiera y de Cumplimiento y Conducta. El *Group CRO* tiene derecho de veto sobre las decisiones del comité.

- **Comité de control de riesgos (CCR)**

  Este comité es responsable del control de los riesgos, determinando si los riesgos originados por las líneas de negocio se gestionan de acuerdo con nuestros límites de apetito de riesgo, teniendo en cuenta una visión holística de todos los riesgos. Esto conlleva la identificación y el seguimiento de los riesgos tanto actuales como emergentes, y la evaluación de su impacto en el perfil de riesgo del Grupo.

  Preside: *Group CRO*.

  Composición: miembros de la alta dirección de las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta, Financiera e Intervención General, entre otros. Participan de forma periódica los responsables de la función de Riesgos (CRO) de las filiales con el fin de comunicar su propio perfil de riesgo.

Además, cada factor de riesgo cuenta con sus propios foros y/o reuniones periódicas para gestionar y controlar los riesgos pertinentes. Sus responsabilidades son, entre otras, las siguientes:

- Informar al *Group CRO* y al comité de control de riesgos de que los riesgos se gestionan de acuerdo con el apetito del Grupo.
- Realizar un seguimiento periódico de cada factor de riesgo.
- Supervisar las medidas adoptadas para cumplir con las expectativas de los supervisores y de auditores internos y externos.

El Grupo puede establecer medidas de gobierno específicas y adicionales respecto a algunas cuestiones. Por ejemplo:

- Tras la decisión de Reino Unido de abandonar la UE, el Grupo y Santander UK establecieron distintos comités y grupos de trabajo a fin de: i) seguir el proceso del Brexit; ii) desarrollar planes de contingencia; y iii) escalar y tomar decisiones que minimizasen los posibles impactos en nuestro negocio y nuestros clientes.
- Con el fin de gestionar y supervisar la revisión de los tipos de interés de referencia (que incluyen entre otros EONIA, LIBOR y EURIBOR, con soluciones específicas para cada uno de ellos: EONIA se discontinuará en enero de 2022, el LIBOR es previsible que se discontinúe en diciembre de 2021 y el EURIBOR continúa como índice válido), el Grupo estableció el IBOR *steering group*. Este grupo es responsable de la dirección estratégica del proyecto y por lo tanto, de tomar las decisiones necesarias para asegurar una correcta transición en todas las entidades y negocios del Grupo. El IBOR *steering group* opera de acuerdo a la metodología definida por la Oficina de Ejecución de Proyectos del Grupo y está presidido por el sponsor global del proyecto, el responsable global de SCIB, con el apoyo adicional de ocho miembros de la alta dirección.

2.3 Relación del Grupo con las filiales en la gestión de riesgos

En todas las filiales, el modelo de gestión y control de riesgos está alineado con los marcos establecidos por el consejo de administración del Grupo. Las filiales se adhieren a ellos a través de sus respectivos consejos y los adaptan a las condiciones y la regulación propias de sus mercados.

Como parte de la función de supervisión agregada de todos los riesgos, el Grupo desempeña un papel de validación y cuestionamiento de las políticas y de las operaciones de las filiales.

Esto da lugar a un modelo de gestión y control de riesgos común en todo el Grupo.

El "Modelo de Gobierno Grupo-Filiales y prácticas de buen gobierno para las filiales" establece una interacción regular y un *reporting* funcional de cada CRO local al Group CRO, así como la participación de este último en el proceso de nombramiento, fijación de objetivos y evaluación y remuneración de los CRO locales, a fin de asegurar un control adecuado de los riesgos.

Para fortalecer la relación entre el Grupo y sus filiales, se han implementado diversas iniciativas con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión avanzada del riesgo en todo el Grupo:

- Promover la colaboración para acelerar el intercambio de mejores prácticas, fortalecer los procesos existentes e impulsar la innovación.
- Identificar el talento en los equipos de riesgos, impulsando la movilidad internacional a través del programa de talento de riesgo global.
- Expertos en materia de riesgos (*Risk Subject Matter Experts*): aprovechando los conocimientos de nuestros expertos "*best in class*" de todo el Grupo.
- Análisis de pares (*peer reviews*): revisión constructiva de temas específicos de la función de Riesgos, realizada por expertos de distintas filiales.

3. Procesos y herramientas de gestión

Con el objetivo de controlar y gestionar los riesgos de manera adecuada, el Grupo ha definido una serie de procesos clave que se basan en una serie de herramientas, que se describen a continuación:

3.1 Apetito de riesgo y estructura de límites

En Santander se define el apetito de riesgos (RAS, por sus siglas en inglés) como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de nuestra estrategia de negocio para que el Grupo pueda mantener su actividad ordinaria en caso de eventos inesperados. A la hora de fijar dicho apetito, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían tener un impacto negativo en los niveles de capital, liquidez, rentabilidad y/o el precio de la acción.

El consejo de administración establece anualmente el apetito de riesgo para todo el Grupo. Adicionalmente, los consejos de administración de las subsidiarias también establecen con carácter anual su propio apetito de riesgo alineado e integrado con el apetito consolidado del Grupo.

Cada subsidiaria traslada el apetito de riesgo a los límites de gestión y políticas por tipo de riesgo, cartera y segmento de actividad.

Principios corporativos del apetito de riesgo

El apetito de riesgo en el Grupo se rige en todas sus entidades por los siguientes principios:

- **Responsabilidad del consejo y de la alta dirección.** El consejo de administración es el máximo responsable de fijar el apetito de riesgo, así como de supervisar su cumplimiento.
- **Visión integral del riesgo (*enterprise wide risk*), contraste y cuestionamiento del perfil de riesgo**. El apetito de riesgos debe considerar todos los riesgos significativos, facilitando una visión agregada del perfil de riesgo a través del uso de métricas cuantitativas e indicadores cualitativos.
- **Visión prospectiva de riesgos (*forward-looking view*)**. El apetito de riesgos debe considerar el perfil de riesgo deseable en el corto y medio plazo considerando tanto las circunstancias más probables como escenarios adversos o de estrés.
- **Vinculación con los planes estratégicos y de negocio.** El apetito de riesgos es un componente fundamental de la planificación estratégica y de negocio y se integra en la gestión a través de su traslación a las políticas y límites de gestión, así como mediante la participación de todas las líneas de defensa en los procesos clave del apetito.
- **Coherencia entre las diferentes unidades y un lenguaje de riesgos común a toda la organización.** El apetito de riesgos de cada subsidiaria debe ser coherente con el definido para el Grupo.
- **Revisión periódica, contraste y adaptación a mejores prácticas y requerimientos regulatorios.** Adecuar los mecanismos de seguimiento y control para mantener el perfil de riesgo, y así adoptar las medidas correctoras y mitigantes que sean necesarias en caso de incumplimiento.

Estructura de límites, seguimiento y control

El apetito de riesgos se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 5 ejes principales:

- **Volatilidad de resultados**
  - Pérdida máxima que el Grupo está dispuesto a asumir ante un escenario de tensión ácido.
- **Solvencia**
  - Posición mínima de capital que el Grupo está dispuesto a asumir en un escenario de tensión ácido.
  - Máximo nivel de apalancamiento que el Grupo está dispuesto a asumir en un escenario de tensión ácido.

- **Liquidez.**
  - Mínima posición de liquidez estructural.
  - Mínima posición de horizontes de liquidez que el Grupo está dispuesto a asumir ante distintos escenarios de tensión ácidos.
  - Mínima posición de cobertura de liquidez.
- **Concentración**
  - Concentración por cliente individual.
  - Concentración en contrapartidas *non investment grade*.
  - Concentración en grandes exposiciones.
- **Riesgos no financieros**
  - Indicadores cualitativos sobre riesgos no financieros:
    - Fraude.
    - Tecnológicos.
    - Seguridad y ciberriesgo.
    - Litigios.
    - Otros.
  - Pérdidas por riesgo operacional máximas.
  - Perfil de riesgo máximo.

El cumplimiento de los límites de apetito de riesgos se sigue regularmente. Las funciones de control especializadas informan mensualmente de la idoneidad del perfil de riesgo al consejo y sus comités.

La vinculación de los límites de apetito de riesgos con los límites utilizados en la gestión de las unidades de negocio y de las carteras suponen un elemento clave para asegurar la efectividad del apetito de riesgos como herramienta de gestión. Así, las políticas y la estructura de límites utilizadas en la gestión para las diferentes tipologías y categorías de riesgo guardan una relación directa con los principios y límites definidos en el apetito de riesgos.

3.2. *Risk profile assessment (RPA)*

El Grupo realiza ejercicios de identificación y valoración de los distintos tipos de riesgos a los que está expuesto, involucrando a las diferentes líneas de defensa, estableciendo estándares de gestión que no solo cumplen con los requerimientos regulatorios, sino que además reflejan las mejores prácticas de mercado y refuerzan nuestra cultura de riesgos.

Los resultados de esos ejercicios de identificación y valoración del riesgo (RIA) se integran en la evaluación del perfil de riesgo del Grupo, denominada RPA. Este ejercicio analiza la evolución de los riesgos e identifica áreas de mejora en cada uno de los bloques:

- **Desempeño del riesgo**, que permite conocer el riesgo residual por cada tipo de riesgo a través de un conjunto de métricas e indicadores calibrados conforme a estándares internacionales.
- **Valoración del entorno de control**, que evalúa el grado de implementación del modelo operativo objetivo como parte de nuestra gestión avanzada de riesgos.
- **Análisis prospectivo**, basado en métricas de estrés o identificación y valoración de las principales amenazas al plan estratégico (*Top risks*), permitiendo establecer planes de acción específicos para mitigar sus potenciales impactos y realizando un seguimiento de los mismos.

En base a este ejercicio periódico de RPA, el perfil de riesgo del Grupo a diciembre 2019 se mantiene en un nivel medio-bajo.

En 2019, las mejoras del ejercicio se centraron en tres áreas principales: i) revisión de las normas del entorno de control, ii) revisión de los indicadores de desempeño del riesgo y su alineación con las métricas de apetito de riesgos y iii) mejora del perímetro integrando el riesgo reputacional como una capa transversal en la valoración del perfil de riesgos y fortaleciendo el área de desempeño del negocio mediante la mejora de las métricas de capital.

3.3. Análisis de escenarios

Otra herramienta fundamental que utiliza el Grupo para asegurar una adecuada gestión y control de los riesgos es el análisis de los posibles impactos que se deriven de los diferentes escenarios relacionados con el entorno en el que opera el Grupo. Dichos escenarios se expresan tanto en términos de variables macroeconómicas como en los de otras variables que afectan a nuestro perfil de riesgo.

Es lo que habitualmente se conoce como "análisis de escenarios", una herramienta de gran utilidad para la gestión de riesgos a todos los niveles. Permite evaluar la resistencia del Grupo ante escenarios de estrés, así como identificar las posibles acciones de mitigación a implementar en caso de que los escenarios proyectados comiencen a materializarse. El objetivo es reforzar la estabilidad de los resultados así como de los niveles de capital y liquidez.

En este sentido, la labor que realiza el Servicio de Estudios y Public Policy en cuanto a la generación de los diferentes escenarios considerados, así como los estrictos procesos de gobierno y control a los que están sometidos estos ejercicios, incluyendo su revisión y análisis tanto por la alta dirección como por las diferentes divisiones, incluyendo Auditoría Interna, resultan fundamentales para asegurar la calidad de los mismos.

La robustez y consistencia del análisis de escenarios se basa por tanto en los siguientes pilares:

- Desarrollo e integración de modelos que estimen la evolución futura de métricas (como por ejemplo, las pérdidas de crédito), basándose tanto en información histórica (interna del Grupo y externa del mercado), así como en modelos de simulación.
- *Backtesting* o contraste periódico del resultado de los modelos, como respaldo para asegurar su calidad.
- Incorporación del juicio experto y del profundo conocimiento de los gestores de carteras.
- Gobierno robusto de todo el proceso, abarcando los modelos, los escenarios, las hipótesis y el racional de los resultados, así como su impacto en términos de medidas de gestión que deban adoptarse.

La aplicación de estos pilares en el test de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés)

ejecutado y reportado con periodicidad bienal, permite a Santander atender satisfactoriamente los requerimientos regulatorios tanto cuantitativos como cualitativos, contribuyendo así a los excelentes resultados obtenidos.

Usos del análisis de escenarios

Las directrices de la EBA establecen que el análisis de escenarios debe formar parte del marco de gestión de riesgos e integrarse en los procesos de gestión de las entidades. De este modo, se requiere una visión prospectiva en la gestión de riesgos y en la planificación estratégica, de capital y de liquidez.

El marco de control y gestión de riesgos del Grupo incorpora el análisis de escenarios, lo que asegura una identificación y reacción rápida ante cualquier impacto que pudiera afectar a la solvencia o liquidez del Grupo. Con este objetivo, incorpora una revisión sistemática de la exposición a los diferentes tipos de riesgos, no solo en un caso base, sino también simulando diversos escenarios adversos.

El Grupo utiliza el análisis de escenarios para reforzar su alineamiento a través de los diferentes tipos de riesgo y facilitar su mejora continua. Un objetivo adicional es reforzar la integración entre los distintos ejercicios regulatorios y de gestión.

El análisis de escenarios está integrado en varios procesos clave del Grupo:

- **Usos regulatorios:** ejercicios realizados bajo las directrices marcadas por el regulador europeo o por cada uno de los distintos supervisores locales de aquellas geografías en las que opera el Grupo.
- **Ejercicios internos de autoevaluación de capital** (ICAAP) **o liquidez** (ILAAP) en los que, si bien el regulador puede imponer ciertos requerimientos, el Grupo desarrolla su propia metodología para evaluar sus niveles de capital y liquidez ante distintos escenarios de estrés para apoyar la planificación y la adecuada gestión de estos dos aspectos críticos.
- **Apetito de riesgos.** Contiene métricas estresadas sobre las que se establecen niveles máximos de pérdidas (o mínimos de liquidez) que el Grupo no desea sobrepasar. Estos ejercicios están relacionados con los del capital y liquidez, si bien tienen frecuencias distintas y presentan diferentes niveles de granularidad.
- **Análisis de escenarios de cambio climático:** cuyo objetivo es contribuir a la evaluación de las oportunidades y los riesgos relacionados con el cambio climático. Actualmente está centrado en las carteras mayoristas como ejercicio piloto.
- **Gestión recurrente de riesgos** en diferentes procesos/ ejercicios:
  - **Proceso presupuestario y de planificación estratégica**, en la generación de políticas comerciales de admisión de riesgo, en el análisis global de riesgos por la alta dirección o en análisis específicos sobre el perfil de actividades o carteras.
  - Identificación de ***Top risks*** basada en un proceso sistemático que identifica y valora todos los riesgos a los que está expuesto el Grupo. Se seleccionan los *Top risks* y se asocia a cada uno un escenario macroeconómico o idiosincrático a fin de valorar su impacto en el Grupo.
  - ***Recovery plan*** que se realiza anualmente y establece las herramientas que el Grupo tendría disponibles para sobrevivir a una crisis financiera muy severa. El plan prevé una serie de escenarios de estrés financiero y macroeconómico, con diversos grados de severidad, que incluyen eventos idiosincráticos y/o sistémicos.
  - **NIIF 9**, desde el 1 de enero de 2018 los procesos, modelos y metodologías de análisis de escenarios se han incorporado a los requerimientos regulatorios de provisiones.

3.4. *Risk reporting structure (RRS)*

El modelo de *reporting* del Grupo sigue evolucionando tras la simplificación y optimización de los procesos, la implantación de controles de calidad adicionales y el fortalecimiento de la comunicación efectiva con la alta dirección. Además, se ha consolidado la visión integral de todos los riesgos, basada en una información completa, precisa y recurrente que permite a la alta dirección del Grupo valorar el perfil de riesgo y decidir en consecuencia.

La taxonomía de *reporting* de riesgos del Grupo contiene tres tipos de informes mensuales: el informe de riesgos del Grupo (que se distribuye a la alta dirección), los informes de riesgos de cada unidad y los informes de cada uno de los factores de riesgo identificados en el marco general de riesgos del Grupo.

Esta taxonomía se caracteriza por lo siguiente:

- Todos los factores de riesgo incluidos en el marco general de riesgos están cubiertos.
- Los informes guardan el debido equilibrio entre información cuantitativa, análisis y comentarios cualitativos, incorporando medidas prospectivas, información de apetito de riesgos, límites y riesgos emergentes.
- Combinación de una visión holística con un análisis en profundidad de cada factor de riesgo y de cada área geográfica y región.
- Estructura homogénea, ya que aunque cada subsidiaria puede definir sus propios informes con criterio local, existe una visión agregada que posibilita el análisis de los riesgos bajo una definición común.
- Todas las métricas reportadas siguen los criterios RDA (*Risk data aggregation*), asegurando la calidad y consistencia de los datos incluidos en todos los informes de riesgos.

b) Riesgo de crédito

1. Introducción al tratamiento del riesgo de crédito

En Santander, se define el riesgo de crédito como el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, al cual el Grupo ha financiado o con el cual se ha asumido una obligación contractual, que podría por tanto no ser satisfecha.

2. Principales magnitudes y evolución

A continuación, se muestran las principales magnitudes relacionadas con el riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes:

Principales magnitudes riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes

Principales magnitudes de riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes

Datos a 31 de diciembre de 2019

	Riesgo crediticio con clientes (Millones de euros)*			Morosidad (Millones de euros)			Tasa de morosidad (%)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Europa	**722.661**	**688.810**	**671.776**	**23.519**	**25.287**	**27.964**	**3,25**	**3,67**	**4,16**
España	213.668	227.401	237.327	14.824	16.651	18.270	6,94	7,32	7,70
Reino Unido	275.941	252.919	242.993	2.786	2.739	3.210	1,01	1,08	1,32
S. Consumer Finance	105.048	97.922	92.589	2.416	2.244	2.319	2,30	2,29	2,50
Portugal	37.978	38.340	39.394	1.834	2.279	2.959	4,83	5,94	7,51
Polonia	33.566	30.783	24.391	1.447	1.317	1.114	4,31	4,28	4,57
Norteamérica	**143.839**	**125.916**	**106.129**	**3.165**	**3.510**	**2.935**	**2,20**	**2,79**	**2,77**
Estados Unidos	105.792	92.152	77.190	2.331	2.688	2.156	2,20	2,92	2,79
SBNA	56.640	51.049	44.237	389	450	536	0,69	0,88	1,21
SC USA	29.021	26.424	24.079	1.787	2.043	1.410	6,16	7,73	5,86
México	38.047	33.764	28.939	834	822	779	2,19	2,43	2,69
Sudamérica	**143.428**	**138.134**	**138.577**	**6.972**	**6.639**	**6.685**	**4,86**	**4,81**	**4,82**
Brasil	88.893	84.212	83.076	4.727	4.418	4.391	5,32	5,25	5,29
Chile	42.000	41.268	40.406	1.947	1.925	2.004	4,64	4,66	4,96
Argentina	5.044	5.631	8.085	171	179	202	3,39	3,17	2,50
Santander Global Platform	**706**	**340**	**96**	**4**	**4**	**4**	**0,63**	**1,21**	**4,56**
Centro Corporativo	**5.872**	**4.953**	**5.369**	**138**	**252**	**8**	**2,34**	**5,09**	**0,15**
Total Grupo	**1.016.507**	**958.153**	**920.968**	**33.799**	**35.692**	**37.596**	**3,32**	**3,73**	**4,08**

* Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.

A continuación se comentan las principales magnitudes por área geográfica:

- **Europa:** la tasa de mora desciende hasta el 3,25% (-42 pb vs 2018), lo que se explica por la importante disminución de la cartera morosa en España y Portugal, y el suave aumento en Reino Unido y SCF, compensado por un incremento proporcionalmente mayor de la inversión total.
- **Norteamérica:** la tasa de mora se reduce hasta el 2,20% (-59 pb respecto a 2018) gracias a la buena evolución de todas las unidades de la región, especialmente en EE.UU., donde la ratio disminuye 72 pb vs 2018.
- **Sudamérica:** la tasa de morosidad se sitúa en el 4,86%, con incremento en Brasil y Argentina (+7 pb y +22 pb respecto a 2018, respectivamente) mientras disminuye en Chile (-2 pb).

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

El Grupo realiza la estimación de las pérdidas por deterioro mediante el cálculo de la pérdida esperada, a 12 meses o para toda la vida de la operación, en función de la fase en la que se clasifique cada activo financiero de acuerdo con la NIIF 9.

A continuación, considerando las principales unidades del Grupo (Reino Unido, España, Estados Unidos, Brasil, así como Chile, México, Portugal, Polonia, Argentina y el Grupo Santander Consumer Finance) que representan alrededor del 97% del total de provisiones del Grupo, se muestra el detalle de la exposición y de las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a fecha 31 de diciembre de 2019 y 2018. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías (Inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	552.763	5.532	—	558.295
Categoría de especulación	306.880	47.365	—	354.245
Impago	—	—	31.363	31.363
Total riesgo**	**859.643**	**52.897**	**31.363**	**943.903**
Pérdidas por deterioro de valor***	**3.980**	**4.311**	**13.276**	**21.567**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).
*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	685.507	7.176	—	692.683
Categoría de especulación	222.495	47.439	—	269.935
Impago	—	—	30.795	30.795
Total riesgo**	**908.002**	**54.616**	**30.795**	**993.412**
Pérdidas por deterioro de valor	**3.823**	**4.644**	**12.504**	**20.970**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de Crédito Concedidos.

El resto de entidades legales hasta alcanzar la totalidad del saldo del Grupo suponen 38.174 millones de euros en Fase 1, 442 millones de euros en fase 2 y 1.056 millones de euros en fase 3 (151.906 millones de euros en fase 1, 700 millones de euros en fase 2 y 1.743 millones de euros en fase 3, en 2018) y pérdidas por deterioro por 264 millones de euros en fase 1, 306 millones de euros para la Fase 2 y 91 millones de euros para la fase 3 (152, 163 y 1.145 millones de euros en 2018, en fase 1, fase 2 y fase 3, respectivamente).

La exposición restante, considerando la totalidad de instrumentos financieros no incluidos anteriormente, es de 507.479 millones de euros, dado que este restante incluye la totalidad de las líneas autorizadas no dispuestas (*loan commitments*). En 2018, dicha exposición restante ascendía a 242.867 millones de euros, ya que el importe total de las líneas autorizadas no dispuestas sí estaba incluido en la partida reportada como "Total Riesgo" en las tablas mostradas anteriormente. En 2019 se ha actualizado el criterio respecto a dichas líneas para alinear las cifras de exposición crediticia mostradas en este apartado a aquellas reportadas en el resto del presente informe.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2019, el Grupo presenta 706 millones de euros (757 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) en activos deteriorados comprados con deterioro, los cuales corresponden principalmente a las combinaciones de negocios que ha realizado el Grupo.

En cuanto a la evolución de las provisiones por riesgo de crédito, el Grupo, en colaboración con las principales geografías, realiza su seguimiento llevando a cabo análisis de sensibilidad considerando variaciones en los escenarios macroeconómicos y sus variables principales que tienen impacto sobre la distribución de los activos financieros en las diferentes fases y cálculo de provisiones por riesgo de crédito.

Asimismo, partiendo de escenarios macroeconómicos similares, el Grupo realiza ejercicios de stress test y análisis de sensibilidad de forma recurrente en ejercicios tales como ICAAP, planes estratégicos, presupuestos y planes de recuperación y resolución. En estos ejercicios se crea una visión prospectiva de la sensibilidad de cada una de las carteras del Grupo ante la posible desviación del escenario base, considerando tanto la evolución macroeconómica materializada en diferentes escenarios, como la evolución de negocio a tres años. Estos ejercicios incluyen escenarios potencialmente más adversos, así como escenarios más plausibles.

La clasificación de las operaciones en las diferentes fases de la NIIF 9 se lleva a cabo conforme a lo establecido por la norma a través de las políticas de gestión de riesgos de nuestras subsidiarias, las cuales son consistentes con las políticas de gestión de riesgos elaboradas por el Grupo. Para la determinación de la clasificación en la fase 2, se evalúa si existe un incremento significativo del riesgo de crédito (*SICR* según sus siglas en inglés, *Significant Increment in Credit Risk*) desde el reconocimiento inicial de las operaciones, considerando una serie de principios comunes en todo el Grupo que garantizan que todos los instrumentos financieros estén sujetos a esta evaluación, en la que se consideran las particularidades de cada cartera y tipo de producto a partir de diversos indicadores, cuantitativos y cualitativos. Todo ello, sujeto al juicio experto de los analistas, que fijan los umbrales bajo una adecuada integración en la gestión, e implementado de acuerdo al *governance* aprobado.

Los juicios y criterios empleados por el Grupo para establecer los umbrales se basan en una serie de principios y desarrollan un conjunto de técnicas. Los principios, son los siguientes:

- Universalidad: todos los instrumentos financieros bajo una clasificación crediticia deben ser evaluados por su posible incremento significativo de riesgo (SICR por sus siglas en inglés).
- Proporcionalidad: la definición del SICR debe tener en cuenta las particularidades de cada cartera.
- Materialidad: su implementación debe ser también consistente con la relevancia de cada cartera para no incurrir en un costo o esfuerzo innecesario.
- Visión holística: el enfoque seleccionado debe ser una combinación de los aspectos más relevantes del riesgo de crédito (i.e. cuantitativos y cualitativos).
- Aplicación de la NIIF 9: el enfoque debe considerar las características de la NIIF 9, centrándose en una comparación con el riesgo de crédito en el reconocimiento inicial, además de considerar información prospectiva (forward-looking).
- Integración de la gestión de riesgos: los criterios deben ser consistentes con aquellas métricas consideradas en el día a día de la gestión de riesgos.
- Documentación: se debe elaborar una documentación adecuada.

Las técnicas se resumen a continuación:

- Estabilidad de la fase 2: en ausencia de cambios relevantes en la calidad crediticia de las carteras, el volumen de activos en fase 2 debería mantener cierta estabilidad en su conjunto
- Razonabilidad económica: a nivel operación se espera que la fase 2 sea una clasificación transitoria para las exposiciones que podrían eventualmente pasar a un estado de deterioro crediticio en algún momento o fase 3 , así como para las exposiciones que han sufrido deterioro crediticio y cuya calidad crediticia está mejorando.
- Poder de predicción: se espera que la definición del SICR evite en la medida de lo posible migraciones directas de la fase 1 a la fase 3 sin haber sido clasificado previamente en la fase 2.
- Tiempo en la fase 2: se espera que las exposiciones no permanezcan marcadas como fase 2 durante un tiempo excesivo.

La aplicación de varias de las técnicas anteriores concluye en la fijación de uno o varios umbrales por cada cartera en cada geografía. Asimismo, dichos umbrales se encuentran sujetos a una revisión periódica mediante pruebas de calibración, lo cual puede conllevar la actualización de los tipos de umbrales o sus valores.

3.Detalle de principales geografías

Se presenta a continuación la información de riesgos relativa a las geografías más relevantes del Grupo tanto a nivel de exposición como de provisiones por riesgo de crédito.

Esta información incluye análisis de sensibilidad consistentes en simulaciones en las que se aplican +/- 100 p.b. en las variables macroeconómicas más indicativas. En cada geografía se utiliza un grupo de escenarios específicos completos, desencadenados por un *shock* que provoca una variación en la variable macroeconómica de referencia, a la vez que generan movimientos en el resto de variables de distinta intensidad, en función de la naturaleza de dicho *shock*. Los *shocks* pueden ser de productividad, fiscal, de salarios o de tipo de cambio, recogiendo así escenarios con los riesgos más relevantes. La sensibilidad se mide como la variación promedio en la pérdida esperada correspondiente al movimiento de los +/- 100 p.b. mencionados, donde para los movimientos negativos se toma, bajo criterio conservador, la media más una desviación típica para reflejar la mayor variabilidad potencial de pérdidas.

3.1.Reino Unido

El riesgo crediticio con clientes en Reino Unido, incluido Santander Consumer UK, asciende a 275.941 millones de euros a diciembre de 2019, con un incremento del 9,1% respecto al cierre del 2018, o el 3,8% en moneda local. Dicho riesgo crediticio representa un 27% del total de la inversión del Grupo.

La tasa de morosidad se reduce al 1,01% a diciembre de 2019 (-7 pb vs 2018), pese a la incertidumbre macroeconómica y gracias a la aplicación de políticas prudentes, dentro del marco de apetito de riesgo. El importe de la cartera morosa se incrementa un 1,7%, por debajo del aumento del riesgo crediticio,soportado por un consistente desempeño positivo de la cartera hipotecaria.

Cartera hipotecaria

Por su tamaño, no solo para Santander UK, sino también para el Grupo, la cartera de préstamos hipotecarios a particulares se monitoriza exhaustivamente.

Esta cartera asciende a 194.354 millones de euros a diciembre de 2019, con un crecimiento en el año del 4,7% en moneda local. Está compuesta por préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, concedidos tanto a clientes nuevos como a los ya existentes, siempre con rango de primera hipoteca. No hay operaciones que impliquen segundas o sucesivas cargas sobre los inmuebles hipotecados.

El mercado inmobiliario continúa mostrando una fuerte resiliencia, con crecimientos de los precios superiores al 4,0% en el año y una estabilidad en el número de operaciones.

Geográficamente, la exposición crediticia es más predominante en la zona sureste del país y en la zona metropolitana de Londres.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

A continuación, se presenta el detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a 31 de diciembre de 2019 de Santander UK. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, se divide la exposición en tres categorías (Inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	238.985	2.032	—	241.017
Categoría de especulación	40.281	12.543	—	52.824
Impago	—	—	2.821	2.821
Total Exposición**	**279.266**	**14.575**	**2.821**	**296.662**
Pérdidas por deterioro de valor***	**117**	**470**	**588**	**1.175**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.

** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).

*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	225.929	1.900	—	227.829
Categoría de especulación	34.655	11.514	—	46.169
Impago	—	—	2.795	2.795
Total Exposición**	**260.584**	**13.415**	**2.795**	**276.793**
Pérdidas por deterioro de valor	**224**	**335**	**335**	**894**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.

** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de Crédito Concedidos.

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto, Santander UK considera cinco escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de cinco años. A continuación, se presenta la evolución proyectada para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander UK:

	2020-2024				
Magnitudes	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable 1	Escenario favorable 2
Tipo de interés	2,6 %	1,8 %	0,9%	1,8%	1,9%
Tasa de desempleo	7,3 %	5,1 %	4,0%	3,1%	2,6%
Crecimiento del precio de la vivienda	(0,1)%	(0,01)%	0,02%	0,04%	0,06%
Crecimiento del PIB	0,01 %	0,01 %	0,02%	0,02%	0,03%

	2019-2023				
Magnitudes	Escenario Desfavorable 2	Escenario Desfavorable 1	Escenario Base	Escenario Favorable 1	Escenario Favorable 2
Tipo de interés	2,3 %	2,5 %	1,5%	1,3%	1,0%
Tasa de desempleo	8,6 %	6,9 %	4,3%	3,8%	2,8%
Crecimiento del precio de la vivienda	(0,1)%	0,0 %	0,0%	0,0%	0,1%
Crecimiento del PIB	0,3 %	0,7 %	1,6%	2,1%	2,5%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, Santander UK asocia al escenario base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos. Además, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, las ponderaciones utilizadas por Santander UK reflejan las perspectivas futuras de la economía británica en relación su posición política y económica actual de forma que se asignan pesos más elevados para los escenarios negativos:

	2019	2018
Escenario Desfavorable 2	15%	10%
Escenario Desfavorable 1	30%	30%
Escenario Base	40%	40%
Escenario Favorable 1	10%	15%
Escenario Favorable 2	5%	5%

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 p.b. para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios, es el siguiente:

	Variación en provisión
	Hipotecas
Crecimiento del PIB	
-100 p.b.	13,11%
100 p.b.	(5,01)%
Crecimiento del precio de la vivienda	
-100 p.b.	7,16 %
100 p.b.	(2,95)%
Tasa de desempleo	
-100 p.b.	(8,01)%
100 p.b.	16,86 %

En relación con la determinación de la clasificación en la Fase 2, los criterios cuantitativos que se aplican en Santander UK se basan en identificar si cualquier aumento en la probabilidad de *default* (PD) para toda la vida esperada de la operación es superior a un umbral tanto absoluto como relativo (las PD utilizadas para dicha comparativa están ajustadas a la vida residual de la operación y anualizadas para facilitar el establecimiento de umbrales que cubran el rango de vencimientos de las operaciones). El umbral relativo establecido es común para todas las carteras, considerándose que una operación supera dicho umbral cuando la PD para toda la vida de la operación aumenta hasta el 100% con respecto a la PD que tenía en el momento del reconocimiento inicial. El umbral absoluto, por su parte, es diferente para cada cartera en función de las características de las operaciones, oscilando entre 400 p.b. y 30 p.b.

Además, para cada cartera, se definen una serie de criterios cualitativos específicos que indican que la exposición ha tenido un incremento significativo del riesgo de crédito, con independencia de la evolución de su PD desde el momento del reconocimiento inicial. Santander UK, entre otros criterios, considera que una operación presenta incremento significativo del riesgo cuando presenta posiciones irregulares más de 30 días. Dichos criterios dependen de las prácticas de gestión del riesgo de cada cartera.

3.2. España

Visión general de la cartera

El riesgo de crédito total en Santander España (incluyendo la Unidad de Actividad inmobiliaria - UAI) asciende a 213.668 millones de euros (21% del total del Grupo), con un adecuado nivel de diversificación por producto y segmento de clientes.

En un contexto de menor crecimiento económico y del crédito, se mantiene el buen comportamiento del negocio nuevo en préstamos al consumo, pymes y empresas. El riesgo de crédito total muestra, en términos anuales, una disminución del 6,0% en comparación con diciembre de 2018, principalmente por la menor financiación a las administraciones públicas, a Banca Mayorista y un ritmo de amortizaciones superior al del crecimiento de las nuevas producciones en particulares.

La tasa de mora para el total de la cartera se sitúa en el 6,94% (6,58% excluyendo la UAI- 38 pb inferior a 2018). La mejora de la cartera morosa, redujo la ratio en -80 pb debido a un mejor comportamiento general de la cartera, la normalización de diversas posiciones reestructuradas y a las ventas de cartera. Sin embargo, este efecto positivo fue parcialmente compensado por la bajada observada en la cartera de préstamos, que tuvo un efecto en la ratio de +47bp.

Esta mejora de la calidad crediticia, junto a una gestión proactiva de la cartera, ha resultado en un ligero descenso de la ratio de cobertura, situándose en 41% a cierre de 2019 (-3 pp vs. 2018), ya que la reducción de la cartera morosa se centra en aquellos prestamos con mayor pérdida esperada.

La evolución del coste de crédito se debe a la reducción de la cartera y al ligero incremento de las dotaciones.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

A continuación, se presenta el detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a 31 de diciembre de 2019 de Santander España. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, se divide la exposición en tres categorías (Inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia *	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	139.673	1.315	—	140.988
Categoría de especulación	42.603	9.115	—	51.718
Impago	—	—	14.587	14.587
Total Exposición**	**182.276**	**10.430**	**14.587**	**207.293**
Pérdidas por deterioro de valor***	**296**	**503**	**5.195**	**5.994**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).
*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia *	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	171.266	289	—	171.555
Categoría de especulación	25.108	12.603	—	37.711
Impago	—	—	14.941	14.941
Total Exposición**	**196.374**	**12.892**	**14.941**	**224.207**
Pérdidas por deterioro de valor	**366**	**768**	**5.565**	**6.699**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de Crédito Concedidos.

El resto de unidades de negocio hasta alcanzar la totalidad de la cartera en España aportan otros 5.693, 445 y 237 millones de euros (125.544, 66 y 1.657 millones de euros en 2018) en fase 1, fase 2 y fase 3 respectivamente, y pérdidas por deterioro de valor por importe de 55, 41 y 8 millones de euros (132, 48 y 957 millones de euros en 2018), en la fase 1, fase 2 y fase 3, respectivamente.

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto, Santander España considera tres escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de cinco años. A continuación, se presenta la evolución proyectada para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander España:

	2020 - 2024		
Magnitudes	Escenario Desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés	0,0 %	0,0%	0,8%
Tasa de desempleo	13,7 %	11,7%	9,6%
Crecimiento del precio de la vivienda	(0,3)%	1,6%	3,2%
Crecimiento del PIB	0,8 %	1,6%	2,3%

	2019 - 2023		
Magnitudes	Escenario Desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés	0,3%	0,7%	1,2%
Tasa de desempleo	15,3%	12,3%	10,8%
Crecimiento del precio de la vivienda	0,5%	2,2%	3,8%
Crecimiento del PIB	1,1%	1,8%	2,6%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, Santander España asocia al escenario base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos:

	2019	2018
Escenario Desfavorable	30%	30%
Escenario Base	40%	40%
Escenario Favorable	30%	30%

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 p.b. para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios, es el siguiente:

	Variación en provisión	
	Hipotecas	Empresas
Crecimiento del PIB		
-100 p.b.	13,57 %	4,23 %
100 p.b.	(2,55)%	(0,23)%
Crecimiento del precio de la vivienda		
-100 p.b.	2,62 %	2,19 %
100 p.b.	(1,02)%	(0,76)%

En relación con la determinación de la clasificación en la fase 2, los criterios cuantitativos que se aplican en Santander España se basan en identificar si cualquier aumento en la PD para toda la vida esperada de la operación es superior a un umbral absoluto. El umbral establecido es diferente para cada cartera en función de las características de las operaciones, considerándose que una operación supera dicho umbral cuando la PD para toda la vida de la operación aumenta una cantidad determinada sobre la PD que tenía en el momento del reconocimiento inicial. Los valores de dichos umbrales dependen de su calibración, realizada periódicamente, según se indica en párrafos anteriores, oscilando actualmente entre un 25%, y un 1% según el tipo de producto y la sensibilidad estimada.

En el caso de carteras no minoristas, Santander España utiliza el *rating* de las operaciones como referencia de sus PD, teniendo en cuenta dicho *rating* en el momento de la concesión y en la situación actual, estableciendo umbrales absolutos para diferentes tramos que dependen de cada cartera. Para que se produzca incremento significativo del riesgo se deben producir cambios en el valor del *rating* que oscilan entre 4 y 0,4 según la cartera y la sensibilidad estimada (de menor a mayor calidad crediticia el rango del *rating* es de 1 a 9,3).

Además, para cada cartera, se definen una serie de criterios cualitativos específicos que indican que la exposición ha tenido un incremento significativo del riesgo de crédito, con independencia de la evolución de su PD desde el momento del reconocimiento inicial. Santander España, entre otros criterios, considera que una operación presenta incremento significativo del riesgo cuando presenta posiciones irregulares más de 30 días. Dichos criterios dependen de las prácticas de gestión del riesgo de cada cartera.

Cartera de financiación a los hogares para la adquisición de vivienda

El crédito otorgado a las familias para la adquisición de vivienda en España, incluyendo el negocio de Santander Consumer Finance, se sitúa en 62.236 millones de euros (63.290 millones de euros al cierre de 2018). De ellos, el 99,51% cuenta con garantía hipotecaria (99,14% en 2018).

	2019	
Millones de euros	Importe bruto	*De los cuales: con incumplimientos/ dudosos*
Préstamos para adquisición de vivienda	62.236	2.649
Sin hipoteca inmobiliaria	*306*	*14*
Con hipoteca inmobiliaria	*61.930*	*2.635*

	2018	
Millones de euros	Importe bruto	*De los cuales: con incumplimientos/ dudosos*
Préstamos para adquisición de vivienda	63.290	2.493
Sin hipoteca inmobiliaria	*545*	*54*
Con hipoteca inmobiliaria	*62.745*	*2.439*

La cartera de hipotecas a hogares para vivienda en España presenta características que mantienen su perfil de riesgo en un nivel medio-bajo y con una expectativa limitada de deterioro adicional:

- Todas las hipotecas pagan principal desde el primer día de la operación.
- Hay práctica habitual de amortización anticipada, por lo que la vida media de la operación es muy inferior a la contractual.
- Alta calidad del colateral concentrado casi exclusivamente en financiación de primera vivienda.
- La tasa de esfuerzo promedio se mantiene cerca del 26%. (28% en 2018).
- El 85% de la cartera tiene un LTV inferior al 80% calculado como riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible.

Desglose del crédito con garantía hipotecaria a los hogares para adquisición de vivienda, según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible *(loan to value):*

	2019					
	Importe en libros brutos sobre el importe de la última tasación (loan to value)					
Millones de euros	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior al 60%	Superior al 60% e inferior al 80%	Superior al 80% e inferior al 100%	Superior al 100%	Total
Importe bruto	16.211	18.652	17.947	5.398	3.722	61.930
De los que: con incumplimiento/dudosos	*228*	*297*	*422*	*435*	*1.253*	*2.635*

Cartera de empresas

El riesgo de crédito asumido directamente con pymes y empresas, 134.508 millones de euros, constituye el segmento más relevante de Santander España, representando un 63% del total. La mayor parte de la cartera corresponde a clientes que tienen asignado un analista que realiza un seguimiento continuo durante todas las fases del ciclo de riesgo.

La cartera está ampliamente diversificada y sin concentraciones significativas por sector de actividad.

En diciembre de 2019, la tasa de mora de esta cartera se sitúa en el 7,31%. Pese a la reducción del riesgo global, la tasa desciende 21 pb respecto a diciembre de 2018, gracias al mejor comportamiento de la cartera, la normalización de posición reestructuradas en empresas y las ventas de cartera.

Actividad inmobiliaria

La unidad de actividades inmobiliarias UAI ha sido integrada en Santander España durante el pasado ejercicio. Es necesario diferenciar entre, por una parte, la cartera de riesgo inmobiliario resultado de la crisis del sector de años anteriores y por otra, el negocio nuevo que se identifique como viable. En ambos casos, Santander dispone de equipos especializados que no sólo se encuadran dentro de las áreas de riesgos, sino que complementan su gestión y cubren todo el ciclo de vida de estas operaciones: su gestión comercial, su tratamiento jurídico y la eventualidad de la gestión recuperatoria.

La estrategia del Grupo en los últimos años se ha basado en reducir la exposición proveniente de la crisis inmobiliaria. A continuación, se muestra la evolución de los créditos brutos de clientes destinados a la promoción inmobiliaria:

Millones de euros	2019	2018	2017
Saldo al inicio del ejercicio	4.812	6.472	5.515
Activos adjudicados	(29)	(100)	(27)
Banco Popular, S.A.U. (perímetro)	—	—	2.934
Reducciones*	(1.685)	(1.267)	(1.620)
Fallidos	(159)	(293)	(330)
Saldo al final del ejercicio	**2.939**	**4.812**	**6.472**

* Incluye ventas de cartera, recuperaciones, subrogaciones por terceras partes y nueva producción.

La tasa de mora de esta cartera cierra en el 9,73% (frente al 27,58% a diciembre de 2018) como consecuencia de la fuerte reducción de la inversión en este segmento y cuenta con la distribución que se muestra en la siguiente tabla. La cobertura de la exposición inmobiliaria en España dudosa alcanza el 35,31% (35,27% en 2018).

	2019		
Millones de euros	Importe en libros bruto	Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces	Deterioro de valor acumulado
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo) (negocios en España)	2.939	435	115
Del cual: con incumplimiento/dudosos	*286*	*87*	*101*
Pro-memoria: activos fallidos	963		

Pro-memoria: datos del balance consolidado público

	2019
Millones de euros	Valor contable
Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones Públicas (negocios en España) (importe en libros)	232.027
Total activo (negocios totales) (importe en libros)	1.522.695
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones clasificadas normales (negocios en España)	1.349

Al cierre del ejercicio, esta cartera presenta la siguiente concentración:

	Crédito: importe bruto
Millones de euros	2019
1. Sin garantía hipotecaria	146
2. Con garantía hipotecaria	2.793
2.1 Edificios y otras construcciones terminados	1.552
2.1.1 Vivienda	914
2.1.2 Resto	638
2.2 Edificios y otras construcciones en construcción	1.081
2.2.1 Vivienda	1.036
2.2.2 Resto	45
2.3 Suelo	160
2.3.1 Suelo urbano consolidado	109
2.3.2 Resto de suelo	51
Total	**2.939**

Políticas y estrategias establecidas para la gestión de estos riesgos

Las políticas vigentes para la gestión de esta cartera, son revisadas y aprobadas periódicamente por la alta dirección de Santander.

Como ya se ha comentado en este mismo punto, la gestión anticipativa sobre estos riesgos ha permitido al Grupo una reducción significativa de su exposición proveniente de la crisis inmobiliaria, contando con una cartera granular, diversificada territorialmente, en la que la financiación de segunda residencia es muy baja en el conjunto de la misma.

La financiación hipotecaria en suelos no urbanos supone un porcentaje reducido de la exposición hipotecaria en suelos, siendo el resto, suelos ya calificados como urbanos o urbanizables que permiten el desarrollo o venta de los mismos.

En el caso de los proyectos de financiación de vivienda cuya obra ya ha finalizado, la importante reducción de exposición está apoyada en diferentes acciones. Junto a los canales especializados de comercialización ya existentes, se han llevado a cabo campañas apoyadas en equipos de gestores específicos para esta función que, en el caso de la red Santander, han estado tuteladas directamente por el área de recuperaciones y gestión de activos, en las que la gestión directa de los mismos con promotores y adquirentes, aplicando criterios de reducción de los precios de venta y adaptación de las condiciones de la financiación a las necesidades de los compradores, han permitido realizar las subrogaciones de los préstamos ya vigentes. Estas subrogaciones permiten diversificar el riesgo en un segmento de negocio que presenta una tasa de morosidad claramente inferior.

En el caso de proyectos en fase de construcción que presenten algún tipo de dificultad, el criterio seguido es el de garantizar la finalización de la obra al objeto de disponer de edificios terminados para su comercialización en mercado. Para lograr este fin, se realizan análisis individualizados de cada proyecto de forma que se adopten para cada uno de los casos el conjunto de medidas más efectivas (estructuras de pago a proveedores que garanticen la finalización de la obra, establecimientos de calendarios de disposición específicos, etc.).

Por otra parte, para la nueva producción de negocio inmobiliario post-crisis, los procesos de admisión son gestionados por equipos especializados que trabajan en coordinación directa con los equipos comerciales, contando con políticas y criterios claramente definidos:

- Promotores con un perfil de solvencia amplio y con experiencia contrastada en el mercado.
- Proyectos de nivel medio-alto, dirigidos a bolsas de demanda contrastadas y en poblaciones relevantes.
- Criterios estrictos de los parámetros propios de las operaciones: financiación exclusiva para el coste de construcción, porcentajes de ventas acreditadas elevados, financiación de primera residencia, etc.

- Proyectos rentables y con elevada implicación de las empresas para su desarrollo.
- Financiación de suelo restringida y tratada con carácter excepcional.

Adicionalmente al control permanente que realizan los equipos de seguimiento de riesgos de Santander, existe una unidad técnica especializada en el seguimiento y control de esta cartera en relación con los avances de obra, el cumplimiento de planificaciones y el control de las ventas, así como con la validación y control de los desembolsos por certificaciones. Para esta función, Santander dispone de herramientas específicas creadas al efecto. Todas las distribuciones hipotecarias, disposiciones de cantidad por cualquier tipo de concepto, modificaciones de los periodos de carencia, etc. son autorizadas de forma centralizada.

Inmuebles adjudicados

A 31 de diciembre de 2019, el saldo neto de estos activos asciende a 4.190 millones de euros, resultando de un importe bruto de 8.227 millones de euros y unas provisiones constituidas de 4.037 millones de euros, de las que 2.812 millones de euros, corresponden a deterioro desde el momento de la adjudicación.

El siguiente cuadro presenta el desglose al cierre del ejercicio 2019 de los activos adjudicados por los negocios en España:

	2019			
Millones de euros	Importe en libros bruto	Deterioro de valor acumulado	Del que: deterioro desde el momento de la adjudicación	Valor neto contable
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria	7.044	3.645	2.570	3.399
De los que:				
Edificios terminados	*2.306*	*873*	*616*	*1.433*
Vivienda	*575*	*166*	*108*	*409*
Resto	*1.731*	*707*	*508*	*1.024*
Edificios en construcción	*219*	*90*	*47*	*129*
Vivienda	*219*	*90*	*47*	*129*
Resto	—	—	—	—
Terrenos	*4.519*	*2.682*	*1.907*	*1.837*
Suelo urbano consolidado	*1.991*	*1.222*	*934*	*769*
Resto de terrenos	*2.528*	*1.460*	*973*	*1.068*
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	932	305	191	627
Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	250	86	51	164
Total activos inmobiliarios	**8.226**	**4.036**	**2.812**	**4.190**

Adicionalmente, el Grupo ostenta participaciones en entidades tenedoras de activos adjudicados por importe de 1.415 millones de euros (principalmente Project Quasar Investment 2017, S.L.), e instrumentos de capital adjudicados o recibidos en pago de deudas por importe de 69 millones de euros.

Durante los últimos años, el Grupo ha considerado la adjudicación como una herramienta eficiente en la resolución de créditos impagados. En la contabilización inicial de estos activos adjudicados el Grupo toma como referencia el menor valor entre el importe en libros de la deuda (neto de provisiones) y el valor razonable del bien adjudicado (descontando los costes de venta estimados). Posteriormente a su reconocimiento inicial, el activo se mide al menor valor entre su valor razonable (menos los costes de venta) y el importe inicialmente considerado.

El valor razonable de este tipo de activos es determinado por el valor de mercado (tasación) ajustado con descuentos obtenidos según metodologías internas de valoración basadas en la experiencia de ventas de la entidad en bienes de similares características.

La gestión de activos inmobiliarios en balance se realiza a través de sociedades especializadas en la venta de inmuebles que se complementa con la estructura de la red comercial. La venta se realiza con niveles de reducción de precios acordes con la situación del mercado.

A continuación, se muestra el movimiento bruto habido en los inmuebles adjudicados:

	Miles de millones de euros		
	2019	2018	2017*
Entradas brutas	0,7	0,8	1,4
Salidas	(2,7)	(1,8)	(1,9)
Diferencia	(2,0)	(1,0)	(0,5)

* Sin considerar la operación de Blackstone (véase Nota 3).

3.3. Estados Unidos

Santander US, cuyo riesgo crediticio asciende a 105.792 millones de euros a cierre de diciembre (10% del total Grupo), se compone de las siguientes unidades de negocio:

Santander Bank N.A.

Su actividad se concentra en banca comercial (82%), cartera distribuida entre particulares (41%) y empresas (59%). Uno de los principales objetivos estratégicos es seguir potenciando el negocio de banca mayorista (17%).

La tasa de mora continúa con su descenso, cerrando diciembre en el 0,69% (-20 pb en el año). La gestión proactiva de determinadas posiciones explica esta reducción y la evolución favorable del entorno macroeconómico refleja la mejora del perfil de riesgo crediticio de la cartera de empresas y de particulares. El coste del crédito aumenta hasta el 0,35% debido a la normalización de las provisiones en empresas y el crecimiento de los préstamos para automóviles.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

A continuación, se presenta el detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a 31 de diciembre de 2019 y 2018 de Santander Bank, National Association (SBNA). Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, se divide la exposición en tres categorías (Inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	27.078	763	—	27.841
Categoría de especulación	32.273	3.964	—	36.237
Impago	—	—	419	419
Total Exposición**	**59.351**	**4.727**	**419**	**64.497**
Pérdidas por deterioro de valor***	**265**	**208**	**71**	**544**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).
*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	5.149	—	—	5.149
Categoría de especulación	60.391	3.784	—	64.175
Impago	—	—	448	448
Total Exposición**	**65.540**	**3.784**	**448**	**69.772**
Pérdidas por deterioro de valor	**233**	**204**	**105**	**542**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de Crédito Concedidos

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto SBNA considera tres escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de 5 años. A continuación, se presenta la evolución proyectada para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en SBNA:

	2020-2024			
Magnitudes	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,1%	2,2%	2,3 %	2,7 %
Tasa de desempleo	7,7%	2,7%	(0,9)%	(2,1)%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,6%	3,7%	4,5 %	4,7 %
Crecimiento del PIB	1,6%	2,1%	2,1 %	2,8 %

	2019-2023		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,3%	2,8%	3,6%
Tasa de desempleo	6,9%	4,2%	3,8%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,2%	3,9%	3,9%
Crecimiento del PIB	1,5%	2,1%	2,8%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, SBNA asocia al escenario base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos:

	2019	2018
Escenario Desfavorable 2	17,5%	20%
Escenario Desfavorable 1*	20%	n.a.
Escenario Base	32,5%	60%
Escenario Favorable	30%	20%

* El ejercicio realizado en 2019 incluye dos escenarios adversos frente a uno en 2018 por evolución de la metodología local.

En relación con la determinación de la clasificación en la Fase 2, SBNA utiliza en carteras minoristas como criterio cuantitativo la calificación FICO (Fair Isaac Corporation), teniendo en cuenta dicha calificación en el momento de la concesión y en la situación actual, estableciendo diferentes límites o puntos de corte que dependen de las características de cada cartera. Para que se produzca incremento significativo del riesgo se deben producir cambios en el valor de la calificación que oscilan en torno a los 120 p.b. y los 20 p.b. El *score* de comportamiento complementa este criterio para algunas carteras.

Adicionalmente, para algunas carteras minoristas SBNA también utiliza un umbral basado en la probabilidad de *default* (PD), considerándose que una operación supera dicho umbral cuando la PD de la operación aumenta hasta el 100% con respecto a la que tenía en el momento del reconocimiento inicial.

En el caso de carteras no minoristas, SBNA utiliza el *rating* de las operaciones como referencia de sus PD, teniendo en cuenta dicho *rating* en el momento de la concesión y en la situación actual, y estableciendo umbrales absolutos para diferentes tramos que dependen de cada cartera. Para que se produzca incremento significativo del riesgo se deben producir cambios en el valor del *rating* que oscilan entre 2 y 0,1 según la cartera y la sensibilidad estimada (de menor a mayor calidad crediticia el rango del *rating* es de 1 a 9,3).

Además, para cada cartera, se definen una serie de criterios cualitativos específicos que indican que la exposición ha tenido un incremento significativo del riesgo de crédito, con independencia de la evolución de su PD desde el momento del reconocimiento inicial. SBNA, entre otros criterios, considera que una operación presenta incremento significativo del riesgo cuando presenta posiciones irregulares más de 30 días. Dichos criterios dependen de las prácticas de gestión del riesgo de cada cartera.

Santander Consumer USA

La unidad de Santander Consumer USA (SC USA) presenta unos indicadores de riesgos superiores al resto de unidades de Estados Unidos y del Grupo, debido a la naturaleza de su negocio, que se centra en la financiación de automóviles a través de préstamos y *leasing* (97% de cartera), persiguiendo la optimización del riesgo asumido y la rentabilidad asociada. La inversión crediticia de SC USA se completa con una cartera menor (3%) de préstamo al consumo.

La tasa de mora desciende hasta el 6,16% (-158 pb en el año) debido principalmente a la evolución positiva del negocio y los precios crecientes de los automóviles de segunda mano. El coste de crédito cierra diciembre en el 9,42% (-59 pb en el año), afectado por un ligero incremento de las pérdidas de crédito mitigado parcialmente por el incremento en la eficacia de la labor recuperatoria y la evolución positiva del precio del vehículo usado. La tasa de cobertura aumenta considerablemente hasta 175% (+20 pp en el año) debido al descenso de la morosidad.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

A continuación, se presenta el detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a 31 de diciembre de 2019 y de 2018 de SC USA. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, se divide la exposición en tres categorías (inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	1.029	14	—	1.043
Categoría de especulación	20.083	6.277	—	26.360
Impago	—	—	1.600	1.600
Total Exposición**	**21.112**	**6.291**	**1.600**	**29.003**
Pérdidas por deterioro de valor***	**859**	**1.503**	**731**	**3.093**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).
*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	224	—	—	224
Categoría de especulación	20.313	6.600	—	26.913
Impago	—	—	2.218	2.218
Total Exposición**	**20.537**	**6.600**	**2.218**	**29.355**
Pérdidas por deterioro de valor	**824**	**1.720**	**667**	**3.211**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de Crédito Concedidos.

En relación con la metodología utilizada para el cálculo de las pérdidas por deterioro de valor, SC USA utiliza un método de cálculo de las pérdidas esperadas basado en la utilización de parámetros de riesgos: EAD *(Exposure at Default)*, PD *(Probability of Default)* y LGD *(Loss Given Default)*. La pérdida esperada de una operación es el resultado de sumar las pérdidas esperadas mensuales estimadas de la misma durante toda su vida, salvo que la operación se clasifique en Fase 1, ya que en este caso se corresponderá con la suma de las pérdidas esperadas mensuales estimadas durante los 12 meses siguientes.

En general, existe una relación inversa entre la calidad crediticia de las operaciones y las estimaciones de las pérdidas por deterioro de valor de forma que las operaciones con mejor calidad crediticia requieran una menor pérdida esperada. La calidad crediticia de las operaciones, que se refleja en la calificación interna asociada a cada operación o al cliente, se refleja en las probabilidades de incumplimiento de las operaciones.

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto, SC USA considera tres escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de 5 años.

A continuación, se presenta la evolución proyectada para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en SC USA:

	2020 - 2024			
Magnitudes	Escenario Desfavorable 1	Escenario Desfavorable 2	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,1 %	2,2%	2,3 %	2,7 %
Tasa de desempleo	7,7 %	2,7%	(0,9)%	(2,1)%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,6 %	3,7%	4,5 %	4,7 %
Crecimiento del PIB	1,6 %	2,1%	2,1 %	2,8 %
Índice Manheim[A]	(1,2)%	0,5%	1,6 %	3,1 %

A. Índice de precios de vehículos usados en EE.UU.

	2019 - 2023		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,3%	2,8%	3,6%
Tasa de desempleo	6,9%	4,2%	3,8%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,2%	3,9%	3,9%
Crecimiento del PIB	1,5%	2,1%	2,8%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, Base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos:

	2019	2018
Escenario Desfavorable 2	17,5%	20%
Escenario Desfavorable 1*	20%	n.a.
Escenario Base	32,5%	60%
Escenario Favorable	30%	20%

* El ejercicio realizado en 2019 incluye dos escenarios adversos frente a uno en 2018 por evolución de la metodología local.

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 p.b. para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios, es el siguiente:

	Variación en provisión
	Automóviles
Crecimiento del PIB	
-100 p.b.	5,73%
100 p.b.	(0,74)%
Índice Manheim	
-100 p.b.	1,02 %
100 p.b.	(1,88)%
Tasa de desempleo	
-100 p.b.	(0,55)%
100 p.b.	0,15 %

En relación con la determinación de la clasificación en la Fase 2, SC USA utiliza como criterio cuantitativo la calificación FICO (Fair Isaac Corporation) de las operaciones a modo de referencia de sus PD, teniendo en cuenta dicha calificación en el momento de la concesión y en la situación actual, estableciendo diferentes límites o puntos de corte que dependen de las características de cada cartera. Para que se produzca incremento significativo del riesgo se deben producir cambios en el valor de la calificación FICO que oscilan entre 100 p.b. y 60 p.b.

Además, para cada cartera, se definen una serie de criterios cualitativos específicos que indican que la exposición ha tenido un incremento significativo del riesgo de crédito, con independencia de la evolución de su PD desde el momento del reconocimiento inicial. La entidad, entre otros criterios, considera que una operación presenta incremento significativo del riesgo cuando presenta posiciones irregulares más de 30 días. Dichos criterios dependen de las prácticas de gestión del riesgo de cada cartera.

3.4. Brasil

El riesgo de crédito en Brasil se sitúa en 88.893 millones de euros, que representa un aumento del 5,6% respecto a 2018, pero excluyendo el efecto de tipo de cambio, el crecimiento es del 7%. Santander Brasil representa el 9% de la inversión crediticia del Grupo.

Su cartera crediticia está diversificación y con un marcado perfil minorista, donde el 75% del crédito está dirigido a particulares, financiación al consumo y empresas.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

A continuación, se presenta el detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor asociadas a cada una de las fases a 31 de diciembre 2019 y 2018 de Santander Brasil. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, se divide la exposición en tres categorías (Inversión, especulación e impago):

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2019			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	45.765	308	—	46.072
Categoría de especulación	32.698	277,12	—	38.091
Impago	—	—	4.727	4.727
Total Exposición**	**78.463**	**585,12**	**4.727**	**88,89**
Pérdidas por deterioro de valor***	**1.054**	**732**	**2.931**	**4.717**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Crédito a clientes a (Coste amortizado y VR cambios en patrimonio) + Fuera de balance con clientes (Garantías Financieras, Avales Técnicos y Cartas de Crédito), (incluye ATAs).
*** Incluye Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

	2018			
Calidad Crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Categoría de inversión	51.150	472	—	51.622
Categoría de especulación	56.884	5.334	—	62.218
Impago	—	—	4.223	4.223
Total Exposición**	**108.034**	**5.806**	**4.223**	**118.063**
Pérdidas por deterioro de valor	**997**	**768**	**2.889**	**4.654**

* Detalle de categorías de calidad crediticia calculado a efectos de gestión de Grupo Santander.
** Activos a coste amortizado, Prestamos y anticipos + Compromisos de crédito concedidos.

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto, Santander Brasil considera tres escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de 5 años. A continuación, se presenta la evolución proyectada para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander Brasil:

	2020 - 2024		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés	8,7 %	5,6%	4,5%
Tasa de desempleo	16,5 %	9,6%	8,0%
Crecimiento del precio de la vivienda	(1,2)%	2,7%	6,4%
Crecimiento del PIB	(1,4)%	2,4%	4,4%
Nivel de endeudamiento	21,7 %	20,4%	19,0%

	2019 - 2023		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Tipo de interés	11,0 %	7,7%	6,0%
Tasa de desempleo	16,3 %	9,9%	8,6%
Crecimiento del precio de la vivienda	(1,4)%	4,3%	5,9%
Crecimiento del PIB	(1,2)%	2,4%	3,5%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, Santander Brasil asocia al Escenario Base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos.

	2019	2018
Escenario desfavorable	10%	10%
Escenario Base	80%	80%
Escenario Favorable	10%	10%

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 p.b. para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios, es el siguiente:

	Variación en provisión	
	Consumo	Empresas
Crecimiento del PIB		
-100 p.b.	0,73 %	0,54 %
100 p.b.	(0,2)%	(0,23)%
Nivel de endeudamiento		
-100 p.b.	(1)%	0,07 %
100 p.b.	2,17 %	0,45 %

En relación con la determinación de la clasificación en la Fase 2, Santander Brasil utiliza el *rating* de las operaciones como referencia de sus PD, teniendo en cuenta dicho *rating* en el momento de la concesión y en la situación actual, estableciendo diferentes límites o puntos de corte que dependen de cada cartera. El incremento significativo del riesgo se determina observando la evolución del *rating*, considerando que ha disminuido sustancialmente cuando alcanza valores que oscilan en un rango entre 3.1 y 1, dependiendo de su valor inicial en el momento de la concesión.

Además, para cada cartera, se definen una serie de criterios cualitativos específicos que indican que la exposición ha tenido un incremento significativo del riesgo de crédito, con independencia de la evolución de su PD desde el momento del reconocimiento inicial. Santander Brasil, entre otros criterios, considera que una operación presenta incremento significativo del riesgo cuando presenta posiciones irregulares más de 30 días, salvo en las carteras Inmobiliario, Consignado y Financiera, donde por sus características utiliza un umbral de 60 días. Dichos criterios dependen de las prácticas de gestión del riesgo de cada cartera.

3.5. Santander Corporate & Investment Banking

El detalle de la exposición y las pérdidas por deterioro de valor presentado para las principales geografías incluye las carteras de Santander Corporate & Investment Banking (SCIB). En este sentido, debido a la tipología de los clientes gestionados en estas carteras, grandes empresas multinacionales, se utilizan modelos de riesgo de crédito propios. Estos modelos son comunes a las diferentes geografías utilizando sus propios escenarios macroeconómicos.

A continuación, se presenta la media de la evolución del crecimiento del PIB global, que ha sido proyectada para los próximos años utilizada para la estimación de las pérdidas esperadas, junto con la ponderación de cada escenario:

	2020 - 2024		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Crecimiento del PIB Global	3,0%	3,6%	3,8%

	2019 - 2023		
Magnitudes	Escenario desfavorable	Escenario Base	Escenario Favorable
Crecimiento del PIB Global	2,7%	3,6%	4,2%

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a su asignación, SCIB asocia al escenario base la ponderación más alta, mientras que asocia las menores ponderaciones a los escenarios más extremos.

	2019	2018
Escenario desfavorable	30%	20%
Escenario Base	40%	60%
Escenario Favorable	30%	20%

En cuanto a la determinación de la clasificación en la Fase 2, SCIB utiliza el *rating* del cliente como referencia de su PD, teniendo en cuenta dicho *rating* en el momento de la concesión y en la situación actual de cada operación, estableciendo umbrales absolutos según diferentes tramos. Para que se produzca incremento significativo del riesgo se deben producir cambios en el valor del *rating* que oscilan entre 3,6 y 0,1 según la sensibilidad estimada para cada tramo (de menor a mayor calidad crediticia el rango del *rating* es de 1 a 9,3).

4. Otras ópticas del riesgo de crédito

4.1. Riesgo de crédito por actividades en mercados financieros

Bajo este epígrafe se incorpora el riesgo de crédito generado en la actividad de tesorería con clientes, principalmente entidades de crédito. La operativa se desarrolla a través de productos de financiación en mercado monetario con diferentes instituciones financieras, como a través de productos con riesgo de contrapartida destinados a dar servicio a las necesidades de los clientes del Grupo.

Según el Reglamento (UE) No.575/2013, el riesgo de crédito de contrapartida es el riesgo de que el cliente en una operación pueda incurrir en impago antes de la liquidación definitiva de los flujos de caja. Incluye los siguientes tipos de operaciones: instrumentos derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores o materias primas, operaciones con liquidación diferida y operaciones de financiación con reposición del margen.

Para medir la exposición conviven dos metodologías, una de *mark-to-market* (MtM) (valor de reposición en derivados) más una exposición potencial futura (*add-on*) y otra, para algunas geografías y algunos productos, que incorpora el cálculo de exposición por simulación de Montecarlo. Adicionalmente, se calcula el capital en riesgo o pérdida inesperada, es decir, la pérdida que, una vez restada la pérdida esperada, constituye el capital económico, neto de garantías y recuperaciones.

A cierre de los mercados se recalculan las exposiciones ajustando todas las operaciones a su nuevo horizonte temporal, se ajusta la exposición potencial futura y se aplican las medidas de mitigación (*netting*, colateral, entre otros), de manera que las exposiciones se puedan controlar diariamente contra los límites aprobados por la alta dirección. El control del riesgo se realiza mediante un sistema integrado en tiempo real, que permite conocer en cada momento el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, en cualquier producto y plazo y subsidiaria de Santander.

4.2. Riesgo de concentración

El control del riesgo de concentración constituye un elemento esencial de la gestión. El Grupo supervisa continuamente el grado de concentración de sus carteras de riesgo de crédito aplicando diversos criterios: áreas geográficas y países, sectores económicos y tipos de clientes.

El consejo, a través del marco del apetito de riesgo, determina los niveles máximos de concentración.

En línea con estos niveles y límites máximos, el comité ejecutivo de riesgos establece las políticas de riesgo y revisa los niveles de exposición apropiados para la adecuada gestión del grado de concentración de las carteras de crediticio del Santander.

El Grupo está sujeto a la regulación sobre grandes riesgos contenida en la CRR, según la cual la exposición contraída por una entidad respecto de un cliente o un grupo de clientes vinculados entre sí se considerará 'gran exposición' cuando su valor sea igual o superior al 10% de su capital computable. Adicionalmente, para limitar las grandes exposiciones, ninguna entidad podrá asumir frente a un cliente o grupo de clientes vinculados entre sí una exposición cuyo valor exceda del 25% de su capital admisible, después de tener en cuenta el efecto de la reducción del riesgo de crédito contenido en la norma.

A cierre de diciembre, después de aplicar técnicas de mitigación del riesgo, ningún grupo alcanza los umbrales anteriormente mencionados.

La exposición regulatoria de crédito con los 20 mayores grupos dentro del ámbito de grandes riesgos representa un 4,65% del riesgo de crédito con clientes (préstamo a clientes más riesgos fuera de balance) a diciembre de 2019.

El desglose a 31 de diciembre de 2019 de la concentración de riesgos del Grupo por actividad y área geográfica de las contrapartes se incluye a continuación:

Millones de euros

	31 de diciembre de 2019				
	Total	España	Resto UE	América	Resto del mundo
Bancos centrales y entidades de crédito	238.849	36.163	109.303	82.754	10.629
Administraciones públicas	173.706	52.635	40.285	76.061	4.725
De las que:					
Administración Central	*153.830*	*42.752*	*36.409*	*69.980*	*4.689*
Otras Administraciones Públicas	*19.876*	*9.883*	*3.876*	*6.081*	*36*
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	120.962	17.073	69.336	32.558	1.995
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	400.371	117.943	127.494	139.236	15.698
De los que:					
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*21.050*	*4.028*	*9.893*	*7.062*	*67*
Construcción de obra civil	*6.270*	*3.195*	*1.979*	*959*	*137*
Grandes empresas	*237.994*	*59.223*	*74.743*	*90.022*	*14.006*
PYMES y empresarios individuales	*135.057*	*51.497*	*40.879*	*41.193*	*1.488*
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	523.072	88.980	300.261	125.268	8.563
De los que:					
Viviendas	*333.043*	*62.349*	*228.677*	*41.099*	*918*
Consumo	*169.464*	*18.551*	*69.358*	*76.757*	*4.798*
Otros fines	*20.565*	*8.080*	*2.226*	*7.412*	*2.847*
Total	**1.456.960**	**312.794**	**646.679**	**455.877**	**41.610**

* La definición de riesgo a efecto de este cuadro incluye las siguientes partidas del balance público: Préstamos y anticipos: en entidades de crédito, Préstamos y anticipos: bancos centrales, Préstamos y anticipos: a la clientela, Valores representativos de deuda, Instrumentos de patrimonio, Derivados, Derivados - Contabilidad de cobertura, Participaciones y garantías concedidas.

4.3. Riesgo soberano y frente a resto de administraciones públicas

En el Grupo se considera riesgo soberano el contraído por operaciones con el banco central (incluido el encaje regulatorio), el riesgo emisor del Tesoro o ente similar (cartera de deuda del Estado) y el derivado de operaciones con entidades públicas con las siguientes características: que sus fondos provengan únicamente de los ingresos presupuestarios del Estado y que desarrollen actividades que no tengan carácter comercial.

Este criterio, empleado históricamente por el Grupo, presenta algunas diferencias respecto del solicitado por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) en sus ejercicios periódicos de estrés. Las más significativas se encuentran en que el criterio de la EBA no incluye el riesgo contraído con los bancos centrales, las exposiciones mantenidas en compañías de seguros ni las exposiciones indirectas a través de garantías u otros instrumentos. Por contra, sí incluye Administraciones públicas en general (incluyendo regionales y locales) y no solo el sector Estado.

Según el criterio del Grupo para la gestión, la exposición en riesgo soberano local, pero en divisas diferentes a la oficial del país de emisión es poco relevante (12.187 millones de euros el 5,3% del total de riesgo soberano), y menos aún la exposición en emisores soberanos no locales, que suponen riesgo *cross-border*[16] (4.269 millones de euros, el 1,8% del total de riesgo soberano).

La exposición soberana en Latinoamérica se encuentra denominada en su práctica totalidad en moneda local, siendo ésta contabilizada en libros locales y con un predominio de los plazos cortos.

En los últimos años la exposición total al riesgo soberano se ha mantenido acorde a los requerimientos regulatorios y a la estrategia definida en relación a la gestión de esta cartera.

Las variaciones de dicha exposición en los distintos países responden por tanto a la estrategia del Grupo para la gestión de la liquidez y la cobertura del riesgo de tipos de interés y tipos de cambio, con una exposición internacional diversificada entre países que presentan diferentes expectativas macroeconómicas y, por tanto, distintos escenarios de crecimiento, tipos de interés y tipos de cambio.

En cuanto a la medición del deterioro de estas exposiciones, el Grupo ha evaluado metodologías y criterios de conformidad con los criterios generales de la NIIF 9, integrando procesos, sistemas, herramientas y datos comunes que se utilizan tanto a efectos contables como para la adecuación de capital.

Para estimar las perdidas esperadas el Grupo aplica los modelos de riesgo de crédito propios para la valoración de los instrumentos financieros pertenecientes a las carteras de Santander Corporate & Investment Banking.

En cuanto a la metodología y los parámetros desarrollados para este segmento, cabe precisar que el modelo de PD incorpora información prospectiva (*forward-looking*) así como el indicador de calidad crediticia actual (rating). En cuanto a la LGD se dan dos enfoques dependiendo de la existencia de garantías. El enfoque LGD *secured* (severidad en base a garantías) se basa en la estimación realizada por los analistas, estando alineada con el marco general propuesto para el análisis individualizado mediante descuento de flujos de caja. En el caso de LGD *unsecured* (severidad estimada sin base de garantías), debido al bajo número de observaciones recogido en las últimas décadas, no es posible reflejar una visión prospectiva ni PiT (*Point in Time* según sus siglas en inglés) por lo que se estima un valor prudente en línea con las prácticas de la industria.

En caso de riesgo soberano emitidos en divisa oficial del país emisor o en los cuales el emisor tenga el aval 100% del país emisor de la divisa, los pocos casos de *default* existentes a lo largo de las últimas décadas tan sólo reflejan la posibilidad de una potencial pérdida inesperada que aun así no es modelizable por su escasez. En consecuencia, para esta tipología de riesgo soberano, la pérdida esperada se considera irrelevante en consistencia con la pérdida inesperada.

[16] Países que no se consideran de bajo riesgo por Banco de España

La exposición de la siguiente tabla se muestra siguiendo las últimas modificaciones del marco de *reporting* regulatorio de la EBA que ha entrado en vigor durante 2019:

	2019					2018
	Portfolio					
	Activos financieros mantenidos para negociar y Activos financieros designados a VR con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambio en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Exposición directa neta total	Exposición directa neta total
España	5.204	19.961	10.201	—	35.366	49.640
Portugal	(746)	5.450	3.985	—	8.689	8.753
Italia	643	1.631	461	—	2.735	261
Grecia	—	—	—	—	—	—
Irlanda	—	—	—	—	—	—
Resto zona euro	(313)	1.679	443	—	1.809	2.778
Reino Unido	740	1.402	8.221	—	10.363	10.869
Polonia	22	8.313	31	—	8.366	11.229
Resto Europa	(2)	120	659	—	777	329
Estados Unidos	794	10.463	5.042	—	16.299	8.682
Brasil	3.483	21.250	4.265	—	28.998	27.054
México	4.366	8.350	957	—	13.673	10.415
Chile	320	2.759	381	—	3.460	1.776
Resto de América	9	249	771	—	1.029	893
Resto del mundo	0	3.832	981	—	4.813	6.222
TOTAL	**14.520**	**85.459**	**36.398**	**—**	**136.377**	**138.901**

5. Ciclo de riesgo de crédito

Nuestro proceso de gestión del riesgo de crédito consiste en identificar, analizar, controlar y decidir sobre el riesgo de crédito incurrido por el Grupo. Considera tanto la visión integral del ciclo de riesgo de crédito, como la visión operación, cliente y cartera. Durante el proceso intervienen las áreas de negocio y de riesgos, así como la alta dirección.

La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras. La identificación y categorización de los riesgos externos e internos para cada uno de los negocios permite adoptar medidas correctivas y de mitigación. Esto se logra a través de los siguientes procesos:

5.1. Planificación

La planificación permite establecer los objetivos de negocio y definir planes de acción concretos, dentro del apetito de riesgos definido por el Grupo.

Es uno de los instrumentos básicos para la gestión y el control de las carteras de crédito del Grupo son los planes estratégicos comerciales (PEC). Los PEC son elaborados conjuntamente entre el área comercial y riesgos, y definen el conjunto de estrategias comerciales, políticas de riesgos, y medios e infraestructuras. Estos elementos se consideran de forma conjunta, garantizando una visión holística de la cartera.

La integración en la gestión del PEC facilita, en todo momento, una visión actualizada sobre la calidad crediticia de las carteras y permite medir el riesgo de crédito, realizar controles internos y seguimientos periódicos de la estrategia, anticipar desviaciones y cambios significativos del riesgo y su potencial impacto, así como la aplicación de acciones correctivas.

La aprobación y seguimiento periódico de los PEC corresponde a la alta dirección de riesgos de cada filial u órgano equivalente, como paso previo a su revisión y validación en el Grupo.

Los PEC están alineados con el apetito de riesgo establecido por el Grupo y los objetivos de capital de las filiales.

5.2 Estudio del riesgo y proceso de calificación crediticia

Con el objetivo de analizar la capacidad del cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales con el Banco, el Grupo emplea modelos de valoración y de estimación de parámetros en cada uno de los segmentos donde opera.

Los modelos de valoración aplicados se articulan en torno a motores de calificación crediticia. Se realiza un seguimiento y control de estos modelos y motores para calibrar y ajustar las decisiones y calificaciones que asignan. Dependiendo del segmento, los motores de calificación pueden ser:

- *Rating*: resultado de la aplicación de algoritmos matemáticos que incorporan un módulo cuantitativo basado en ratios de balance o variables macroeconómicas, y un módulo cualitativo complementado con el juicio experto aportado por el analista. Se utiliza en los segmentos de SCIB, empresas e instituciones y pymes (con tratamiento individualizado).
- *Scoring*: sistema de evaluación automática de solicitudes de operaciones de crédito, que asigna automáticamente una valoración individualizada del cliente para proceder a la toma de decisiones.

Los modelos de estimación de parámetros se obtienen a través de modelos estadísticos econométricos desarrollados internamente, basados en la historia de impagos y pérdidas de las carteras para las que se desarrollan, y se emplean para el cálculo del capital económico y regulatorio, y de las provisiones por NIIF 9, de cada cartera.

Se realiza un seguimiento y evaluación periódica de los modelos, valorando entre otros, la adecuación de su uso, su capacidad predictiva, desempeño y granularidad. Del mismo modo se verifica el cumplimiento de las políticas.

Las calificaciones resultantes se revisan periódicamente, incorporando nueva información disponible, así como otros datos relevantes. Estas revisiones se incrementan en aquellos clientes objeto de un seguimiento más exhaustivo o con alertas automáticas en los sistemas de gestión.

5.3. Técnicas de mitigación de riesgo de crédito

EEn general, y desde el punto de vista de la admisión de riesgos, los criterios de concesión están vinculados con la capacidad de pago del prestatario para cumplir con las obligaciones financieras, sin que ello suponga un impedimento para exigir garantías reales o personales adicionales.

Dicha capacidad de pago se valora partiendo de los fondos o flujos netos de efectivo procedentes de su actividad o renta habitual, sin depender de avalistas o activos entregados como garantía. Estos siempre son considerados al valorar la concesión de la operación como una segunda vía de recobro para cuando falle la primera.

En sentido general, la garantía se define como una medida de refuerzo que se añade a una operación de crédito con la finalidad de mitigar la pérdida por incumplimiento de la obligación de pago.

En Santander aplicamos diversas técnicas de mitigación del riesgo de crédito en función, entre otros factores, del tipo de cliente y producto. Algunas son propias de una operación concreta (p.e. garantías inmobiliarias), y otras aplican a conjuntos de operaciones (p.e. *netting* o colateral). Las distintas técnicas de mitigación pueden agruparse en garantías personales, garantías procedentes de derivados de crédito o garantías reales.

5.4. Establecimiento de límites, preclasificaciones y pre-aprobados

La conexión entre el apetito de riesgo de crédito del Grupo y la gestión y el control de las carteras de crédito, se instrumenta a través de los PEC, donde se definen los límites para cada cartera y para la nueva producción, con el fin de anticipar el perfil de riesgo. La trasposición del

apetito de riesgos fortalece el control sobre nuestras carteras de crédito.

En el Grupo contamos con procesos que determinan la disposición al riesgo con cada cliente. El establecimiento de estos límites se realiza de forma conjunta entre las áreas de negocio y riesgos, han de ser aprobados por el comité ejecutivo de riesgos (o comités delegados) y deben recoger los resultados esperados del negocio en términos de riesgo - rentabilidad.

En función del segmento se aplica un modelo de límites diferenciado:

- **Grandes grupos corporativos:** se utiliza un modelo de preclasificaciones basado en un sistema de medición y seguimiento de capital económico. El resultado de la preclasificación es el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir con un cliente/grupo, definido en términos de capital en riesgo (CeR), CAP nominal, y con plazos máximos según el tipo de operativa (en el caso de entidades financieras, se gestionarán límites por riesgo equivalente de crédito - REC). Incluye el riesgo actual y previsto con un cliente, dentro de los límites definidos en el apetito de riesgos y las políticas de crédito.
- **Empresas e instituciones** que cumplen determinados requisitos (estrecha relación, *rating*, entre otros): utilizamos un modelo de preclasificaciones más simplificado, mediante un límite interno de exposición que establece una referencia del nivel de riesgo a asumir con el cliente. Estos criterios incluirán entre otros la capacidad de pago, la deuda en el sistema y la distribución del *pool* bancario.

  En ambos casos, operaciones sobre ciertos límites o con características especiales pueden requerir autorización de un analista senior o de un comité.
- En el ámbito de **particulares y pymes** de menor facturación, se gestionan grandes volúmenes de operaciones de crédito con la utilización de modelos de decisión automáticos que califican al cliente/operación.

5.5. Análisis de escenarios

El análisis de escenarios se utiliza en la gestión de la cartera crediticia como un análisis prospectivo del riesgo. Contribuye a la comprensión del comportamiento de la cartera en distintas condiciones macroeconómicas, y permite anticipar y aplicar estrategias de gestión a fin de evitar futuras desviaciones y cumplir los objetivos.

El enfoque utilizado para plantear análisis de escenarios es simular el impacto de escenarios alternativos en los parámetros de crédito de la cartera (PD, LGD) y sus pérdidas crediticias esperadas. Este análisis se pone en relación con los indicadores de perfil de crédito de la cartera para identificar las medidas más apropiadas, que se podrían desarrollar a fin de anticipar acciones en la gestión.

El análisis de escenarios está integrado en las actividades de gestión de las carteras de crédito y se incorpora en los PEC.

5.6. Seguimiento

El seguimiento del desempeño del negocio se realiza periódicamente, comparándolo con los planes aprobados, y es una actividad esencial de la gestión del riesgo de crédito.

Todos los clientes deben ser objeto de un seguimiento continuo y holístico, que permita detectar incidencias que se pudieran llegar a producir en la evolución del riesgo, y que afectaran a su calidad crediticia. Este seguimiento se realiza mediante la revisión periódica de todos los clientes, la asignación de una clasificación de seguimiento, el establecimiento de acciones predefinidas asociadas a cada clasificación y la ejecución de acciones concretas (predefinidas o *ad-hoc*) que corrijan posibles desviaciones con impactos negativos sobre el Grupo.

En este seguimiento se asegura la consistencia de las previsiones y características de las operaciones a lo largo de toda su vida. Asimismo, tiene en cuenta las variaciones que se hayan podido producir en la clasificación y la adecuación de la misma, en el momento de la revisión.

El seguimiento se lleva a cabo mediante equipos de riesgos (locales y globales), complementados con labores de Auditoría Interna, y está basado en la segmentación de clientes:

- En el segmento de SCIB, el seguimiento, en primera instancia, es función directa tanto del gestor comercial como del analista de riesgos, los cuales mantienen la relación directa con el cliente y lo gestionan en su cartera. Esta función garantiza que se cuenta en todo momento con una visión actualizada de la calidad crediticia del cliente, y nos permite anticiparnos a situaciones delicadas y tomar las acciones necesarias.
- En los segmentos de empresas, instituciones y pymes con analista asignado, la función se concreta, en la identificación y el seguimiento de firmas cuya situación amerita una mayor intensidad en el seguimiento, las revisiones de *ratings* y el seguimiento continuo de indicadores.
- En los segmentos de particulares, negocios y pymes de menor facturación, el seguimiento se realiza mediante alertas automáticas con el objeto de detectar desviaciones en el comportamiento de la cartera de crédito.

El Grupo realiza su seguimiento mediante SCAN (*Santander Customer Assessment Note*), sistema que se implantó en las filiales en 2019.

El sistema SCAN tiene por objeto establecer el nivel de seguimiento, las políticas y acciones específicas para todos los clientes con tratamiento individualizado, en función de su calidad crediticia y sus circunstancias particulares. A cada cliente se le asigna un nivel de seguimiento y unas acciones específicas de gestión, de forma dinámica, con un responsable específico y una periodicidad establecida.

Adicionalmente al seguimiento de la calidad crediticia de los clientes, Santander establece procedimientos de control necesarios para analizar las carteras y su evolución, así como posibles desviaciones respecto a la planificación o niveles de alerta aprobados.

En el análisis de las carteras se controla, de forma sistemática, la evolución del riesgo de crédito respecto a presupuestos, límites y estándares de referencia, evaluando los efectos ante situaciones futuras, tanto exógenas como aquellas provenientes de decisiones estratégicas, con el fin de establecer medidas que sitúen el perfil y volumen de la

cartera de riesgos dentro de los parámetros fijados, y alineados con el apetito establecido por el Grupo.

5.7. Gestión recuperatoria

La actividad recuperatoria es una función relevante en la gestión y control de los riesgos del Grupo. Esta función es desarrollada por el área de Recobro y Recuperaciones que define una estrategia global y un enfoque integral de la gestión recuperatoria.

El Grupo cuenta con un modelo de gestión recuperatoria que establece las directrices y políticas generales de actuación, siempre considerando las particularidades locales.

Durante 2019, este modelo se ha actualizado para incorporar nuevos requerimientos regulatorios establecidos en las directrices de la EBA sobre gestión del volumen de morosidad, refinanciaciones y reestructuraciones.

Las áreas de Recuperaciones son áreas de gestión directa de clientes cuya creación de valor en el tiempo se basa en la gestión eficaz y eficiente del cobro. Los nuevos canales digitales ganan cada vez más relevancia en la gestión recuperatoria.

Las diversas características de los clientes hacen necesaria una segmentación para llevar a cabo una gestión recuperatoria efectiva. La gestión masiva para grandes colectivos de clientes con perfiles y productos semejantes se realiza mediante procesos con alto componente tecnológico y digital, mientras la gestión personalizada se orienta a clientes que, por su perfil, requieren la asignación de un gestor específico y un análisis más individualizado.

La gestión de recobro se divide en cuatro fases: irregularidad o impago temprano, recuperación de deudas morosas, recuperación de fallidos y gestión de los bienes adjudicados.

El perímetro de gestión de la función recuperatoria incluye los activos no productivos (NPA, por sus siglas en inglés), que corresponden a las carteras de reconducciones, dudosas, fallidos y activos adjudicados, en las que el Grupo puede utilizar mecanismos de reducción acelerada, tales como ventas de cartera de créditos o de activos adjudicados.

En la categoría de riesgo fallido se incluyen los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considere remota su recuperación debido a un deterioro notorio e irrecuperable de la solvencia de la operación o del titular. La clasificación en esta categoría lleva aparejada la cancelación total o parcial del importe bruto en libros de la operación y su baja del activo, lo que no implica que la entidad interrumpa las negociaciones y actuaciones legales para recuperar su importe.

En geografías con significativa exposición al riesgo inmobiliario se cuenta con instrumentos eficientes de gestión de ventas, que permiten maximizar la recuperación y reducir el *stock* en balance.

5.8. Cartera reconducida

El Grupo cuenta con una política de reconducción de deudas de clientes que actúa como referencia para las diferentes transposiciones locales de todas las filiales del Grupo, y que comparte los principios establecidos por la regulación y las expectativas supervisoras aplicables. Este año, la política se ha actualizado para incorporar las Guías de la EBA sobre gestión del volumen de morosidad, refinanciaciones y reestructuraciones.

Esta política define la reconducción de deudas como la modificación de las condiciones de pago de una operación, que permiten a un cliente que atraviesa dificultades financieras (actuales o previsibles) atender el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Asimismo, la política establece rigurosos criterios para la evaluación, clasificación y seguimiento de estas operaciones, asegurando el máximo cuidado y diligencia en su concesión y vigilancia. En este sentido, la operación de reconducción debe estar enfocada a la recuperación de los importes debidos, adaptando las obligaciones de pago a las condiciones reales del cliente, y si se estiman cantidades irrecuperables hay que reconocer la pérdida cuanto antes.

En ningún caso se utilizarán las reconducciones para retrasar el reconocimiento inmediato de las pérdidas ni para que su uso desvirtúe el oportuno reconocimiento del riesgo de impago.

Adicionalmente, las políticas definen los criterios de clasificación de las operaciones reconducidas con el fin de reconocer cualquier riesgo, teniendo en cuenta que las operaciones deben permanecer clasificadas como riesgo dudoso o en vigilancia especial durante un plazo apropiado para asegurar una razonable certeza de la recuperación de la capacidad de pago.

El volumen total de reconducciones a cierre de diciembre de 2019 se situaba en 32.475 millones de euros. Atendiendo a la calificación crediticia, el 53% se encuentra clasificado en dudosidad, con una cobertura del 52% (28% sobre el total de la cartera).

Respecto a su evolución, el nivel de reconducciones del Grupo disminuye un 21% en 2019, en línea con la tendencia de años anteriores.

Los siguientes términos son usados en la Circular 4/2017 del Banco de España de la siguiente manera:

- Operación de refinanciación: aquélla que se concede o se utiliza por razones relacionadas con dificultades financieras -actuales o previsibles- del titular para cancelar una o varias operaciones concedidas al mismo, o por la que se pone a dichas operaciones total o parcialmente al corriente de pagos, con el fin de facilitar a los titulares de las operaciones canceladas o refinanciadas el pago de su deuda (principal e intereses) porque no puedan, o se prevea que no vayan a poder, cumplir en tiempo y forma con sus condiciones.
- Operación reestructurada: aquélla que, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras, actuales o previsibles, del titular, se modifican sus condiciones financieras con el fin de facilitar el pago de la deuda (principal e intereses) porque el titular no pueda, o se prevea que no vaya a poder, cumplir en tiempo y forma con dichas condiciones, aun cuando dicha modificación estuviese prevista en el contrato.

SALDOS VIGENTES DE REFINANCIACIONES Y REESTRUCTURACIONES

Importes en millones de euros, salvo número de operaciones que está en unidades

	Total						
	Sin garantía real		Con garantía real				
					Importe máximo de la garantía real que puede considerarse		Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantía reales	
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Administraciones Públicas	43	31	15	10	7	—	2
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	630	200	350	90	13	19	35
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	161.353	5.413	45.474	11.438	6.339	2.271	5.029
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*6.427*	*190*	*1.293*	*847*	*554*	*21*	*392*
Resto de hogares	1.791.788	3.542	680.475	11.753	6.354	1.958	3.980
Total	**1.953.814**	**9.185**	**726.314**	**23.290**	**12.714**	**4.248**	**9.045**
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—	—	—

Durante el año 2019, el coste amortizado de activos financieros cuyos flujos de efectivo contractuales se han modificado durante el ejercicio cuando su correspondiente corrección de valor por pérdidas se valoraba en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo ascendió a 1.566 millones de euros, sin que dichas modificaciones hayan supuesto un impacto material en la cuenta de resultados. Asimismo, durante el año 2019 el total de activos financieros que se han modificado desde el reconocimiento inicial, y cuya corrección por pérdida esperada ha pasado de valorarse durante toda la vida del activo a los siguientes doce meses asciende a 1.601 millones de euros.

Las operaciones presentadas en los cuadros anteriores se muestran clasificadas, a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con sus características de la siguiente forma:

- Dudosas: se reclasificarán a la categoría de riesgo dudoso las operaciones se sustenten en un plan de pagos inadecuado, incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso de la operación mediante pagos regulares o presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables.
- Normales: se clasificarán dentro de la categoría de riesgo normal las operaciones en las que no proceda su clasificación como dudosas o por haber sido reclasificadas desde la categoría de riesgo dudoso al cumplir con los criterios específicos que se recogen a continuación:

  a) Que haya transcurrido un periodo de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.

  b) Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses, reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación.

  c) El titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal.

2019

Del cual: con incumplimiento/dudosos						
Sin garantía real		Con garantía real				
				Importe máximo de la garantía real que puede considerarse		
Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantía reales	Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
—	—	—	—	—	—	—
13	3	9	4	3	—	1
315	179	240	43	9	3	33
93.803	3.406	32.199	7.189	3.586	867	4.590
4.077	*144*	*938*	*629*	*350*	*9*	*378*
1.062.900	1.823	155.288	4.630	2.643	357	2.558
1.157.031	**5.411**	**187.736**	**11.865**	**6.241**	**1.227**	**7.181**
—	—	—	—	—	—	—

Atendiendo a la clasificación crediticia, el 47% se encuentra en situación no dudosa. Destaca el nivel de garantías existentes (un 52% cuenta con garantía real) y la cobertura mediante provisiones (28% sobre el total de la cartera reconducida y 42% sobre la cartera dudosa).

La tabla adjunta muestra el movimiento durante el ejercicio 2019 en la cartera reconducida:

Millones de euros

	2019
Saldo de apertura	**30.527**
Refinanciaciones y reestructuraciones del periodo	6.174
Promemoria: impacto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo	*2.684*
Amortizaciones de deuda	(6.032)
Adjudicaciones	(564)
Baja de balance (reclasificación a fallidos)	(1.403)
Otras variaciones	(5.272)
Saldo al final del periodo	**23.430**

c) Riesgo de mercado de negociación y estructurales

1. Actividades sujetas a riesgo de mercado y tipos de riesgo de mercado

El perímetro de actividades sujetas a riesgo de mercado comprende: las operaciones en las que se asume riesgo patrimonial como consecuencia de variaciones potenciales de factores del mercado - tipo de interés, tasas de inflación, tipo de cambio, renta variable, *spread* de crédito, precio de materias primas y volatilidad de cada uno de los anteriores - el riesgo de liquidez de los distintos productos y mercados en los que opera el Grupo y el riesgo de liquidez de balance. Incluye, tanto los riesgos de la actividad de negociación (*trading*), como los riesgos estructurales, ambos afectados por los movimientos de los mercados.

- El **riesgo de tipo de interés** surge ante variaciones de los tipos de interés que puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, una cartera o al Grupo en su conjunto. Afecta, entre otros, a los préstamos, depósitos, títulos de deuda y a la mayoría de activos y pasivos de las carteras de negociación, así como a los derivados.
- El **riesgo de tasa de inflación** se origina a partir de variaciones potenciales de las tasas de inflación que puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, una cartera o al Grupo en su conjunto. Afecta a instrumentos tales como préstamos,

títulos de deuda y derivados, cuya rentabilidad está vinculada a valores de inflación futura o a una variación de la tasa actual.

- El **riesgo de tipo de cambio** cambio se define como la sensibilidad a movimientos de los tipos de cambio del valor de una posición que esté denominada en una moneda distinta a una moneda base. De esta forma, una posición larga o comprada en una divisa extranjera puede producir una pérdida en caso de que esa divisa se deprecie frente a la divisa base. Entre las posiciones afectadas por este riesgo están las inversiones en filiales en monedas distintas del euro, así como cualquier operación en moneda extranjera.
- El **riesgo de renta variable** es la sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta variable a movimientos adversos en sus precios de mercado o en las expectativas de dividendos futuros. Entre otros, afecta a posiciones en acciones, índices de renta variable, bonos convertibles y derivados con subyacentes de renta variable (put, call, equity swaps, etc.).
- **El riesgo de spread crediticio** es el riesgo o sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta fija o en derivados de crédito ante movimientos de las curvas de spread crediticio o de las tasas de recuperación asociadas a emisores y tipos de deuda concretos. El spread es el diferencial entre aquellos instrumentos financieros considerados y otros instrumentos tomados como referencia (benchmark), principalmente la tasa interna de rentabilidad (TIR) de la deuda pública y los tipos de interés interbancarios.
- El **riesgo de precio de materias primas** es el riesgo derivado del efecto que tengan los cambios potenciales en los precios de materias primas. La exposición del Grupo a este riesgo no es significativa y procede, en su mayoría, de operaciones de derivados sobre materias primas de nuestros clientes.
- **El riesgo de volatilidad** es el riesgo o sensibilidad del valor de la cartera a los cambios de volatilidad en los factores de riesgo: tipos de interés, tipos de cambio, acciones y spreads de crédito. Este riesgo es asumido en todos aquellos instrumentos financieros que cuentan con la volatilidad como variable en su modelo de valoración. Los casos más significativos son las carteras de opciones financieras.

Todos estos riesgos de mercado se pueden mitigar parcial o totalmente mediante el uso de derivados como opciones, futuros, forwards y swaps.

Adicionalmente existen otros tipos de riesgo de mercado, cuya cobertura es más compleja. Por ejemplo:

- El **riesgo correlación**. Se define como la sensibilidad del valor de la cartera ante cambios en la relación que existe entre factores de riesgo (correlación), ya sean del mismo tipo (p.e. entre dos tipos de cambio) o de distinta naturaleza (p.e. entre un tipo de interés y el precio de una materia prima).
- El **riesgo de liquidez en el mercado**, Este riesgo surge cuando una filial o el Grupo en su conjunto no son capaces de deshacer o cerrar una posición a tiempo sin impactar en el precio de mercado o en el coste de la transacción. El riesgo de liquidez de mercado puede ser causado por la reducción del número de market makers o de inversores institucionales, la ejecución de grandes volúmenes de operaciones y la inestabilidad de los mercados. Además, este riesgo puede aumentar en función de la distribución de las diversas exposiciones entre productos y divisas.
- **Riesgo de prepago o cancelación**. Algunos instrumentos del balance (como hipotecas o depósitos) pueden incorporar opciones que permiten al tenedor comprar, vender o alterar sus flujos de caja futuros. Esto puede dar lugar a desajustes en el balance que pueden generar un riesgo, ya que los flujos de caja pueden tener que reinvertirse a un tipo de interés potencialmente más bajo (activo) o más alto (pasivo).
- **Riesgo de aseguramiento**. Es la consecuencia de la participación de una entidad en el aseguramiento de una colocación de títulos u otro tipo de deuda, cuando la entidad asume el riesgo de tener que adquirir parcialmente los títulos emitidos en caso de que no se realice la colocación del total entre los potenciales compradores.

Además de los riesgos de mercado anteriormente mencionados, también hay que considerar el riesgo de liquidez de balance. A diferencia del riesgo de liquidez de mercado, éste se define como la posibilidad de no cumplir con las obligaciones de pago a su debido tiempo o de hacerlo con un coste excesivo. Entre los tipos de pérdidas que se ocasionan por este riesgo se encuentran pérdidas por ventas forzadas de activos o impactos en margen por el descalce entre las previsiones de salidas y entradas de caja.

Los riesgos de **pensiones y actuarial**, también dependen de posibles movimientos de los factores de mercado.

1. Riesgo de mercado de negociación

El establecimiento de los límites de riesgo de mercado de negociación es un proceso dinámico que responde al nivel de apetito de riesgo establecido por el Grupo. Este proceso se enmarca en el plan de límites anual, que es impulsado desde la alta dirección del Grupo, e involucra a todas las filiales que lo componen.

La metodología estándar aplicada en el Grupo para la gestión y control del riesgo relacionado con sus actividades de negociación es el VaR, que mide la máxima pérdida esperada con un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

El estándar para la simulación histórica es un nivel de confianza del 99% y una ventana temporal de un día. En el VaR se aplican ajustes estadísticos que permiten incorporar de forma rápida y eficiente los acontecimientos más recientes que condicionan los niveles de riesgo asumidos. En concreto, se utiliza una ventana temporal de dos años o al menos 520 datos diarios obtenidos desde la fecha de referencia del cálculo del VaR. Se calculan dos cifras diariamente, una aplicando un factor de decaimiento exponencial que otorga menor peso a las observaciones más lejanas en el tiempo y otra con pesos uniformes para todas las observaciones. Se reporta la mayor de las dos.

A continuación se muestran las partidas del balance de posición consolidada del Grupo que están sujetas a riesgo de mercado, distinguiendo las posiciones cuya principal métrica de riesgo es el VaR de aquellas cuyo seguimiento de riesgo se lleva a cabo mediante otras métricas:

		Métrica principal de riesgo de mercado		
	Saldo en balance	VaR	Otras	Principal factor riesgo para balance en "Otras"
Activos sujetos a riesgo de mercado				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067		101.067	Tipo de interés
Activos financieros mantenidos para negociar	108.230	107.522	708	Tipo de interés, spread crediticio
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.911	3.310	1.601	Tipo de interés, Renta variable
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	62.069	61.405	664	Tipo de interés
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.708		125.708	Tipo de interés, spread crediticio
Activos financieros a coste amortizado	995.482		995.482	Tipo de interés
Derivados – contabilidad de coberturas	7.216	7.216	—	Tipo de interés, tipo de cambio
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.702		1.702	Tipo de interés
Resto activos balance	116.310			
Total Activos	**1.522.695**			
Pasivos sujetos a riesgo de mercado				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	77.139	76.849	290	Tipo de interés, spread crediticio
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	60.995	60.211	784	Tipo de interés
Pasivos financieros a coste amortizado	1.230.745		1.230.745	Tipo de interés, spread crediticio
Derivados – contabilidad de coberturas	6.048	6.048	—	Tipo de interés, tipo de cambio
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	269		269	Tipo de interés
Resto pasivos balance	36.840			
Total Pasivos	**1.412.036**			
Patrimonio	**110.659**			

En la siguiente tabla se recogen los valores medios y últimos del VaR al 99% por factor de riesgo en los últimos tres años, así como los valores mínimos y máximos en 2019 y el ES al 97,5% a cierre de diciembre de 2019:

Estadísticas de VaR y *Expected Shortfall* por factor de riesgo[A]

Millones de euros, VaR a 99% y ES a 97.5% con un horizonte temporal de 1 día

	2019					2018		2017	
	VaR (99%)				ES (97.5%)	VaR		VaR	
	Min	Promedio	Max	Último	Último	Promedio	Último	Promedio	Último
Total negociación	**7,1**	**12,1**	**21,6**	**10,3**	**9,5**	**9,7**	**11,3**	**21,5**	**10,2**
Efecto diversificación	(4,3)	(8,2)	(24,6)	(9,9)	(8,8)	(9,3)	(11,5)	(8,0)	(7,6)
Tipo de interés	6,6	10,0	17,6	9,2	7,6	9,4	9,7	16,2	7,9
Renta variable	1,0	2,9	15,3	4,8	4,6	2,4	2,8	3,0	1,9
Tipo de cambio	1,8	3,9	8,4	2,6	2,8	3,9	6,2	6,6	3,3
Spread de crédito	2,1	3,4	4,8	3,5	3,2	3,4	4,1	3,6	4,6
Materias primas	—	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Total Europa	**4,2**	**6,3**	**11,6**	**10,1**	**6,8**	**5,0**	**5,5**	**6,8**	**6,3**
Efecto diversificación	(2,9)	(6,9)	(15,2)	(8,3)	(8,8)	(6,7)	(8,2)	(6,1)	(6,1)
Tipo de interés	3,6	6,0	12,8	8,2	6,5	5,0	5,8	6,1	5,7
Renta variable	0,4	1,9	5,1	4,9	4,4	1,1	1,2	1,1	0,5
Tipo de cambio	1,0	1,9	3,8	1,9	1,4	1,7	2,1	2,0	1,4
Spread de crédito	2,1	3,4	5,1	3,5	3,2	3,9	4,6	3,7	4,7
Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total Norteamérica	**1,5**	**3,5**	**5,1**	**3,8**	**4,0**	**7,2**	**8,3**	**7,6**	**4,3**
Efecto diversificación	(0,4)	(1,3)	(3,6)	(2,1)	(1,2)	(4,8)	(2,7)	(4,7)	(3,5)
Tipo de interés	1,5	2,6	4,0	3,4	2,6	6,4	7,7	7,6	4,6
Renta variable	0,1	0,2	0,6	0,1	0,1	0,1	—	0,4	0,0
Tipo de cambio	0,4	2,0	4,1	2,4	2,4	5,5	3,3	4,2	3,3
Total Sudamérica	**5,5**	**9,5**	**20,7**	**6,0**	**6,1**	**7,2**	**10,0**	**18,7**	**7,8**
Efecto diversificación	(0,4)	(2,9)	(13,4)	(3,8)	(2,6)	(3,5)	(2,3)	(2,9)	(3,4)
Tipo de interés	4,9	7,8	19,6	5,9	5,4	6,4	6,6	14,8	7,4
Renta variable	0,4	2,0	7,0	1,7	1,6	2,5	2,9	3,2	1,9
Tipo de cambio	0,6	2,6	7,6	2,1	1,7	1,9	2,9	3,5	2,0

A. En Norteamérica y Sudamérica, los niveles de VAR de spreads de crédito y materias primas no se muestran por separado debido a su escasa o nula materialidad.

El VaR a cierre de diciembre descendió ligeramente (0,8 millones de euros) respecto al cierre de 2018, mientras que el VaR medio aumentó en 2,4 millones de euros. Por factor de riesgo, el VaR medio aumentó ligeramente en tipos de interés y renta variable debido a la mayor volatilidad del mercado. Por área geográfica, el VaR aumentó en Europa y Sudamérica, aunque permaneció en niveles bajos.

La evolución de VaR por factor de riesgo ha seguido una tendencia en general estable en los últimos años. Los saltos transitorios en el VaR de los diversos factores se explican más por aumentos puntuales de la volatilidad de los precios de mercado que por variaciones significativas de las posiciones.

El Grupo sigue teniendo una exposición muy limitada a instrumentos o vehículos estructurados complejos, reflejo de una cultura de riesgos en la que la prudencia en la gestión constituye una de sus principales señas de identidad.

Al cierre de diciembre de 2019, el Grupo tenía las siguientes exposiciones en esta área:

- *Hedge funds*: la exposición era de 90 millones de euros, indirecta en su totalidad, actuando como contraparte en operaciones de derivados. El riesgo con este tipo de contrapartes se analiza caso a caso, estableciendo los porcentajes de colateralización en función de las características y activos de cada fondo.
- *Monolines*: sin exposición al final de diciembre de 2019.

La política del Grupo respecto a la aprobación de nuevas operaciones relacionadas con estos productos continúa siendo extremadamente prudente y conservadora, y está sujeta a una estricta supervisión por parte de su alta dirección.

Backtesting

Las pérdidas reales pueden diferir de las pronosticadas por el VaR por distintas razones relacionadas con las limitaciones de esta métrica. El Grupo realiza periódicamente análisis y pruebas de contraste del modelo de cálculo del VaR para confirmar su fiabilidad. Las pruebas más importantes consisten en ejercicios de *backtesting*.

En el *backtesting* de P&G hipotético y para el total de la cartera, se produjeron dos excepciones del VaR al 99%, el 5 de agosto y el 2 de septiembre, debido al aumento de la volatilidad de mercado provocado por las disputas comerciales entre EE.UU. y China y la incertidumbre política en Argentina.

En 2019 no hubo excepciones de VaE al 99%. El número de excepciones observadas en 2019 es coherente con las hipótesis especificadas en el modelo de cálculo de VaR.

2. Riesgos estructurales de balance

2.1. Principales magnitudes y evolución

El perfil de riesgo de mercado inherente al balance del Grupo, en relación con sus volúmenes de activos y patrimonio neto, así como con el margen de intereses presupuestado, se mantuvo en niveles moderados en 2019, en línea con los ejercicios anteriores.

VaR estructural

Con una métrica homogénea como el VaR se puede hacer un seguimiento del riesgo de mercado total del *banking book* excluyendo la actividad de negociación de SCIB, distinguiendo entre renta fija (considerando tanto tipo de interés como *spread* crediticio para las carteras ALCO), tipos de cambio y renta variable.

En general, puede decirse que el VaR estructural no es sustancial en términos del volumen de activos o de recursos propios del Grupo.

VaR estructural

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día

	2019				2018		2017	
	Min	Medio	Max	Último	Medio	Último	Medio	Último
VaR no negociación	**438,2**	**511,4**	**729,1**	**729,1**	**568,5**	**556,8**	**878,0**	**815,7**
Efecto diversificación	(225,5)	(304,2)	(404,3)	(402,0)	(325,0)	(267,7)	(337,3)	(376,8)
Tipo de interés*	224,7	345,6	629,7	629,7	337,1	319,5	373,9	459,6
Tipo de cambio	283,5	308,1	332,1	331,7	338,9	324,9	546,9	471,2
Renta Variable	155,5	161,9	171,7	169,8	217,6	180,1	294,5	261,6

* Incluye VaR por spread crediticio en las carteras ALCO.

Riesgo de interés estructural

- Europa

Los balances principales, los de la Matriz y Santander UK, en mercados maduros y en un entorno de tipos de interés bajos, suelen presentar sensibilidades del valor económico de los fondos propios y del margen de intereses positivas a subidas de tipos de interés.

En 2019 se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de recursos propios.

Al cierre de diciembre de 2019, el riesgo sobre el margen de intereses en un horizonte a un año, medido como su sensibilidad a variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, se concentraba en las curvas de tipos de interés del euro, con 479 millones de euros, de la libra esterlina, con 69 millones de euros, del zloty polaco, con 60 millones de euros y del dólar estadounidense, con 13 millones de euros, todos ellos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

- Norteamérica

  Los balances de Norteamérica suelen presentar sensibilidades de EVE y del margen de intereses positivas a subidas de tipos de interés, excepto el EVE en México.

  En 2019 se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de recursos propios.

  A cierre de diciembre, el riesgo sobre el margen de intereses bajo un horizonte de un año, medido como su sensibilidad a variaciones paralelas del peor escenario de ± 100 puntos básicos, se encontraba principalmente en EE. UU. (65 millones de euros).

- Sudamérica

  Los balances de Sudamérica suelen estar posicionados para recortes de tipos tanto en el valor económico de los fondos propios como en el margen de intereses.

  Durante 2019, se ha mantenido un nivel de exposición moderado en todos los países en relación con el presupuesto anual y el importe de fondos propios.

  A cierre de diciembre, el riesgo sobre el margen de intereses a un horizonte de un año, medido como su sensibilidad ante variaciones paralelas del peor escenario entre ± 100 puntos básicos, se encontraba principalmente en Brasil (74 millones de euros).

Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El riesgo de tipo de cambio estructural se deriva de las operaciones del Grupo en divisas, relacionado principalmente con las inversiones financieras permanentes, sus resultados y las coberturas de ambos.

La gestión de este riesgo es dinámica y trata de limitar el impacto en la ratio *core* capital de los movimientos de los tipos de cambio. En 2019, los niveles de cobertura de la

ratio core capital por riesgo de tipo de cambio se han mantenido cerca del 100%.

En diciembre de 2019 las mayores exposiciones de carácter permanente (con su potencial impacto en patrimonio) se materializaban, por este orden, en reales brasileños, dólares estadounidenses, libras esterlinas, pesos chilenos, pesos mexicanos y zlotys polacos. El Grupo cubre parte de estas posiciones, que son de carácter permanente, mediante instrumentos financieros derivados de tipo de cambio.

Adicionalmente, la división Financiera es responsable de la gestión del riesgo de tipo de cambio de los resultados y dividendos esperados del Grupo en aquellas filiales cuya moneda base es distinta del euro.

Riesgo de renta variable estructural

El Grupo mantiene posiciones de renta variable en su balance (*banking book*), adicionalmente a las de la cartera de negociación. Dichas posiciones se mantienen como instrumentos de patrimonio o como participaciones, según el porcentaje de propiedad o control.

La cartera de renta variable y participaciones del *banking book* a cierre de diciembre de 2019 está diversificada entre valores de distintos países, como España, China, Marruecos y Polonia. La mayor parte de la cartera está invertida en los sectores financieros y de seguros. Entre otros sectores con asignaciones de menor exposición están los de actividades inmobiliarias y Administraciones públicas.

Las posiciones de renta variable estructural están expuestas a riesgo de mercado. Para estas posiciones se realizan cálculos de VaR utilizando series de precio de mercado o *proxies*. A cierre de diciembre de 2019 el VaR al 99% a un día fue de 170 millones de euros (180 y 262 millones de euros a cierre de 2018 y 2017, respectivamente).

2.2. Metodologías

Riesgo de interés estructural

El Grupo analiza la sensibilidad del valor económico de los fondos propios y margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés, así como sus distintas fuentes y subtipos de riesgo. Estas sensibilidades miden el impacto de los cambios de los tipos de interés en el valor de un instrumento financiero, una cartera o el Grupo en su conjunto, y el impacto en la estructura de rentabilidad en el horizonte temporal para el que se calcula el margen de intereses.

Atendiendo a la posición de tipo de interés del balance y a la situación y perspectivas del mercado, se acuerdan las medidas financieras para adecuar dicho posicionamiento al definido por el Grupo. Estas medidas pueden abarcar desde la toma de posiciones en mercados hasta la definición de las características de tipo de interés de nuestros productos comerciales.

Las métricas usadas por el Grupo para el control del riesgo de tipo de interés en estas actividades son el *gap* de repreciación, las sensibilidades del margen financiero y del valor económico de los fondos propios a variaciones de los niveles de tipos de interés, la duración de los recursos propios y el valor en riesgo (VaR), a efectos de cálculo de capital económico.

Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El seguimiento de estas actividades se realiza mediante medidas de posición, VaR y resultados, con periodicidad diaria.

Riesgo de renta variable estructural

El seguimiento de estas actividades es realizado a través de medidas de posición, VaR y resultados, con periodicidad mensual.

3. Riesgo de liquidez

La **gestión de la liquidez** estructural persigue financiar la actividad recurrente del Grupo en condiciones óptimas de plazo y coste, evitando asumir riesgos de liquidez no deseados.

La gestión de la liquidez está basada en los siguientes principios:

- Modelo de liquidez descentralizado.
- Las necesidades derivadas de la actividad a medio y largo plazo deben estar financiadas por instrumentos de medio y largo plazo.
- Elevado peso de los depósitos de la clientela, derivado de un balance de naturaleza comercial.
- Diversificación de fuentes de financiación mayorista por: instrumentos/inversores, mercados/monedas, y plazos.
- Limitada apelación al corto plazo.
- Disponibilidad de una reserva de liquidez suficiente, que incluye la capacidad de descuento en bancos centrales para su utilización en situaciones adversas.
- Cumplimiento de los requisitos regulatorios de liquidez exigidos a nivel de Grupo y de filiales, como nuevo condicionante de la gestión.

La aplicación efectiva de estos principios por parte de todas las entidades del Grupo ha exigido el desarrollo de un **marco de gestión** único elaborado en torno a tres pilares fundamentales:

- Un **sólido modelo organizativo y de gobierno**, que asegura la implicación de la alta dirección de las filiales en la toma de decisiones y su integración dentro de la estrategia global del Grupo. El proceso de toma de decisiones relativo a todos los riesgos estructurales, incluido el riesgo de liquidez y financiación, se efectúa a través de comités de activos y pasivos (ALCO) locales en coordinación con el ALCO Global.
- Este es el órgano facultado por el consejo de administración de Banco Santander de acuerdo con el marco corporativo de *Asset and Liability Management* (ALM).

  Este modelo de gobierno se ha visto reforzado al quedar integrado dentro del Marco de Apetito de Riesgo de Santander. Con este marco se da respuesta a la demanda de reguladores y participantes del mercado derivada de la crisis financiera de fortalecer los sistemas de gestión y control de riesgos de las entidades.

- Un **análisis de balance y una medición del riesgo de liquidez** en profundidad, que apoya la toma de decisiones y su control. El objetivo es garantizar que el Grupo mantiene los niveles adecuados de liquidez para cubrir sus necesidades en el corto y en el largo plazo con fuentes de financiación estables, optimizando el impacto de su coste sobre la cuenta de resultados. El Grupo tiene un marco de gestión de riesgo de liquidez adecuado articulado a través de un marco de apetito de riesgo conservador establecido en cada geografía de acuerdo con su estrategia comercial. Este apetito por el riesgo establece los límites dentro de los cuales las subsidiarias deben operar para lograr sus objetivos estratégicos.
- Una **gestión adaptada** en la práctica a las **necesidades de liquidez de cada negocio**. Para ello, se elabora anualmente, partiendo de las necesidades del negocio, un plan de liquidez. Éste trata de lograr:
  - una estructura de balance sólida, con presencia en los mercados mayoristas;
  - el mantenimiento de *buffers* de liquidez y una utilización limitada de los activos del balance;
  - el cumplimiento de las métricas, tanto regulatorias, como aquellas incluidas en la declaración de apetito de riesgo de cada entidad.

A lo largo del año, se efectúa el seguimiento de todas las dimensiones del plan.

El Grupo desarrolla el **ILAAP** *(Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*), consistente en un proceso interno de autoevaluación de la adecuación de la liquidez, que está integrado con el resto de procesos estratégicos y de gestión de riesgos del Grupo. Se enfoca en aspectos, tanto cuantitativos como cualitativos, y se utiliza como input para el SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*). El ILAAP evalúa la liquidez tanto en circunstancias ordinarias como bajo escenarios de tensión.

iii. Activos comprometidos en operaciones de financiación (*asset encumbrance*, en terminología internacional)

Siguiendo las directrices establecidas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) en 2014, relativa a activos comprometidos y no comprometidos, bajo el concepto de activos comprometidos en operaciones de financiación (asset encumbrance) se incluyen, tanto los activos en balance aportados como garantía en operaciones para obtener liquidez, como aquellos fuera de balance que han sido recibidos y reutilizados con similar propósito, así como otros activos asociados a pasivos por motivos distintos de financiación.

A continuación, se presentan los vencimientos residuales de los pasivos asociados a los activos y garantías recibidas comprometidas a 31 de diciembre de 2019 (en miles de millones de euros):

Vencimiento residual de los pasivos	Sin vencimiento	<=1mes	>1mes <=3meses	>3meses <=12meses	>1año <=2años	>2años <=3años	3años <=5años	5años <=10años	>10años	TOTAL
Activos comprometidos	31,9	43,0	7,8	80,3	65,2	28,8	24,1	20,2	20,2	321,5
Garantías recibidas	27,1	23,9	3,9	19,9	1,1	0,2	0,9	0,0	0,0	76,9

A continuación, se presenta el reporte de la información del Grupo requerida por la EBA al cierre de diciembre de 2019:

Activos comprometidos en balance

Miles de millones de euros

	Valor en libros de activos comprometidos	Valor razonable de activos comprometidos	Valor en libros de activos no comprometidos	Valor razonable de activos no comprometidos
Préstamos y anticipos	215,9		906,2	
Instrumentos de patrimonio	6,5	6,5	12,1	12,1
Valores representativos de deuda	64,7	64,8	119,9	119,6
Otros activos	34,4		163,0	
Activos	**321,5**		**1.201,2**	

Garantías recibidas comprometidas

Miles de millones de euros

	Valor razonable de garantías recibidas y comprometidas o de deuda emitida por la propia entidad y comprometida	Valor razonable de las garantías recibidas o de la deuda emitida por la propia entidad disponibles de ser comprometidas
Garantías recibidas	**77,0**	**55,8**
Préstamos y anticipos	0,8	—
Instrumentos de patrimonio	5,6	8,2
Valores representativos de deuda	70,6	47,6
Otras garantías recibidas	—	—
Instrumentos de deuda emitida por la entidad distintos de cédulas o de titulización	**—**	**1,2**

Activos y garantías recibidas comprometidos y pasivos relacionados

Miles de millones de euros

	Pasivos, pasivos contingentes o préstamos de valores asociados a los activos comprometidos	Activos comprometidos y garantías recibidas, incluidos instrumentos de deuda emitidos por la entidad distintos de bonos garantizados o de titulización, comprometidos
Total fuentes de gravamen (valor en libros)	**302,5**	**398,6**

Los activos comprometidos en balance se elevan a 321.500 millones de euros, de los cuales el 67% son préstamos (hipotecarios, corporativos...). Por su parte, los activos comprometidos fuera de balance se sitúan en 77.000 millones de euros y corresponden, en su gran mayoría, a títulos de deuda recibidos en garantías en operaciones de adquisición de activos y que han sido reutilizados. Entre ambas categorías suman un total de 398.600 millones de euros de activos gravados, que dan lugar a un volumen de pasivos asociados a los mismos de 302.500 millones de euros.

Al cierre de 2019 el total de activos comprometidos en operaciones de financiación representa el 24,1% del balance ampliado del Grupo bajo el criterio EBA (total activo más garantías recibidas: 1.655.600 millones de euros). Este porcentaje se ha reducido desde el 24,8% que presentaba el Grupo a cierre de 2018. Esta reducción es fruto, entre otros motivos, de que el Grupo ha comenzado a devolver parte de la financiación recibida del Banco Central Europeo bajo el programa TLTRO-II.

d) Riesgo de capital

Riesgo de Capital, como segunda línea de defensa, supervisa y cuestiona de manera independiente las actividades de las unidades de negocio o primera línea principalmente a través de los siguientes procesos:

- Supervisión de las actividades de planificación y adecuación de capital mediante una revisión de los principales componentes que afectan a las ratios de capital.
- Supervisión continua de la medición de capital regulatorio del Grupo a través de la identificación de métricas relevantes para el cálculo, estableciendo niveles de tolerancia, revisando el consumo de capital y la consistencia de sus cálculos, incluyendo aquellas operaciones singulares con impacto en capital.
- Revisión y cuestionamiento de la ejecución de las medidas de capital propuestas en línea con la planificación de capital y el apetito de riesgo.

A través de esta función se pretende realizar un seguimiento completo y periódico del riesgo de capital, comprobando la adecuada cobertura y suficiencia de capital de acuerdo al perfil de riesgo del Grupo.

El Grupo mantiene una posición de solvencia confortable por encima de los niveles exigidos en la normativa y por el Banco Central Europeo.

A 1 de enero de 2020, a nivel consolidado, el Grupo debe mantener una ratio mínima de capital del 9,69% de CET1 *fully loaded* (siendo el 4,5% el requerimiento por Pilar 1, un 1,5% el requerimiento por Pilar 2R (requirement), un 2,5% el requerimiento por colchón de conservación de capital, el 1% el requerimiento por G-SIB y un 0,19% el requerimiento por el colchón de capital anticíclico).

Adicionalmente, el Grupo Santander debe mantener una ratio mínima de capital del 1,5% de Tier 1 *fully loaded*, así como una ratio mínima total del 13,19% *fully loaded*.

Capital regulatorio

En 2019, se ha alcanzado el objetivo de solvencia establecido. La ratio CET1 *fully loaded* de Santander se sitúa en el 11,65% a cierre del ejercicio, demostrando su capacidad de generación orgánica de capital. La conclusión de las principales cifras entre el capital contable y el regulatorio es la siguiente:

Conciliación capital contable con capital regulatorio

Millones de euros

	2019	2018	2017
Capital suscrito	8.309	8.118	8.068
Primas de emisión	52.446	50.993	51.053
Reservas	56.526	53.988	52.577
Acciones propias en cartera	(31)	(59)	(22)
Beneficio atribuido	6.515	7.810	6.619
Dividendo distribuido	(1.662)	(2.237)	(2.029)
Fondos propios en balance público	**122.103**	**118.613**	**116.265**
Ajustes por valoración	(22.032)	(22.141)	(21.777)
Intereses minoritarios	10.588	10.889	12.344
Total patrimonio neto balance público	**110.659**	**107.361**	**106.832**
Fondo de comercio e intangibles	(28.478)	(28.644)	(28.537)
Acciones y participaciones preferentes computables	9.039	9.754	7.635
Dividendo no distribuido	(1.761)	(1.055)	(968)
Otros ajustes de los recursos propios básicos*	(9.923)	(9.700)	(7.679)
Tier I (Phase-in)	**79.536**	**77.716**	**77.283**

* Fundamentalmente por intereses minoritarios no computables y otras deducciones y filtros prudenciales conforme a CRR.

A continuación, se muestran los coeficientes de capital *Phase-in* y un detalle de los recursos propios computables del Grupo:

	2019	2018	2017
Coeficientes de capital			
Capital ordinario computable de Nivel 1 (millones de euros)	70.497	67.962	74.173
Capital adicional computable de Nivel 1 (millones de euros)	9.039	9.754	3.110
Capital computable de Nivel 2 (millones de euros)	11.531	11.009	13.422
Activos ponderados por riesgo (millones de euros)	605.244	592.319	605.064
Coeficiente de capital ordinario de Nivel 1 (CET 1)	11,65%	11,47%	12,26%
Coeficiente de capital adicional de Nivel 1 (AT 1)	1,49%	1,65%	0,51%
Coeficiente de capital de Nivel 1 (TIER 1)	13,14%	13,12%	12,77%
Coeficiente de capital Nivel 2 (TIER 2)	1,91%	1,86%	2,22%
Coeficiente de capital total	**15,05%**	**14,98%**	**14,99%**

Recursos Propios Computables

Millones de euros

	2019	2018	2017
Recursos propios computables			
Common Equity Tier I	**70.497**	**67.962**	**74.173**
Capital	8.309	8.118	8.068
(-) Autocartera y acciones propias financiadas	(63)	(64)	(22)
Prima de emisión	52.446	50.993	51.053
Reservas	57.368	55.036	52.241
Otros ingresos retenidos	(22.933)	(23.022)	(22.363)
Minoritarios	6.441	6.981	7.991
Beneficio neto de dividendos	3.092	4.518	3.621
Deducciones y filtros prudenciales	(34.163)	(34.598)	(26.416)
Fondo de Comercio e intangibles	*(28.478)*	*(28.644)*	*(22.829)*
Otros	*(5.685)*	*(5.954)*	*(3.586)*
Aditional Tier I	**9.039**	**9.754**	**3.110**
Instrumentos computables AT1	9.209	9.666	8.498
Excesos T1 por las filiales	(170)	88	347
Valor residual intangibles	—	—	(5.707)
Otros	—	—	(27)
Tier II	**11.531**	**11.009**	**13.422**
Instrumentos computables T2	12.360	11.306	9.901
Fondos genéricos y exceso insolvencias IRB	—	—	3.823
Excesos T2 por las filiales	(829)	(297)	(275)
Otros	—	—	(27)
Total recursos propios computables	**91.067**	**88.725**	**90.706**

Nota: Banco Santander, S.A. y sus filiales no han participado en ningún programa de ayuda estatal

Ratio de Apalancamiento

La ratio de apalancamiento se ha establecido dentro del marco regulatorio de Basilea III como una medición no sensible al riesgo del capital requerido a las instituciones financieras. El Grupo realiza el cálculo de acuerdo a lo establecido en la CRD IV y a su posterior modificación a través del Reglamento UE núm. 575/2013 a fecha 17 de enero 2015, cuyo objetivo fue armonizar los criterios de cálculo con los especificados en los documentos "*Basel III leverage ratio framework*" y "*Disclosure requirements*" del Comité de Basilea.

Esta ratio se calcula como el cociente entre el Tier 1 dividido por la exposición de apalancamiento. Esta exposición se calcula como la suma de los siguientes elementos:

- Activo contable, sin derivados y sin elementos considerados como deducciones en el Tier 1 (por ejemplo se incluye el saldo de los préstamos pero no los fondos de comercio).

- Cuentas de orden (avales, límites de crédito concedidos sin utilizar, créditos documentarios, principalmente) ponderados por los factores de conversión de crédito.
- Inclusión del valor neto de los derivados (se netean plusvalías y minusvalías con una misma contraparte, menos colaterales si cumplen unos criterios) más un recargo por la exposición potencial futura.
- Un recargo por el riesgo potencial de las operaciones de financiación de valores.
- Por último, se incluye un recargo por el riesgo de los derivados de crédito (CDS).

Con la publicación de la Reglamento (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019 por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 575/2013 en lo que se refiere a la ratio de apalancamiento, se establece la calibración final de la ratio en un 3% para todas las entidades y, para las entidades sistémicas G-SIBs, se establece además un recargo adicional que será el 50% de la ratio del colchón aplicable a la EISM. Además, se incluyen modificaciones en su cálculo, entre las que destacan la exclusión de ciertas exposiciones de la medida de exposición total: préstamos públicos, préstamos de transferencia y créditos a la exportación oficialmente garantizados.

Los bancos tendrán que implantar la definición final de la ratio de apalancamiento para junio de 2021 y cumplir la nueva calibración de la ratio (el recargo adicional para G-SIBs) a partir de enero de 2022.

Millones de euros

	2019	2018	2017
Apalancamiento			
Capital de Nivel 1	79.536	77.716	77.283
Exposición	1.544.614	1.489.094	1.463.090
Ratio de apalancamiento	**5,15%**	**5,22%**	**5,28%**

Entidades sistémicas de importancia global

El Grupo es una de las 30 entidades designadas como entidad sistémica de importancia global (G-SIB).

La designación como entidad globalmente sistémica proviene de una medición establecida por los reguladores (FSB y BCBS) que han establecido basándose en 5 criterios (tamaño, actividad interjurisdiccional, interconexión con otras entidades financieras, sustituibilidad y complejidad).

Esta designación obliga a Grupo Santander a cumplir requerimientos adicionales consistentes principalmente en un colchón de capital (1%), en requerimientos de TLAC (recursos con capacidad de absorción de pérdidas), en la exigencia de publicar información relevante con mayor frecuencia que otros bancos, en mayores exigencias regulatorias para los órganos de control interno, en una supervisión especial y en la exigencia de informes especiales a presentar a sus supervisores.

El cumplimiento de estos requerimientos otorga al Grupo mayor solidez que sus competidores domésticos.

Anexos

Anexo I

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
2 & 3 Triton Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	63	7	12
A & L CF (Guernsey) Limited (n)	Guernsey	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	1	0
A & L CF June (2) Limited (e)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
A & L CF June (3) Limited (e)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	8	(1)	0
A & L CF March (5) Limited (d)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
A & L CF September (4) Limited (f)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	23	0	0
Abbey Business Services (India) Private Limited (d)	India	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Abbey Covered Bonds (Holdings) Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Abbey Covered Bonds (LM) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Abbey Covered Bonds LLP	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	(269)	277	0
Abbey National Beta Investments Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Abbey National Business Office Equipment Leasing Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
Abbey National International Limited	Jersey	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	5	0	7
Abbey National Nominees Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	0	0	0
Abbey National PLP (UK) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Abbey National Property Investments	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	554	6	163
Abbey National Treasury Services Investments Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Abbey National Treasury Services Overseas Holdings	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1	0	0
Abbey National UK Investments	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Abbey Stockbrokers (Nominees) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	0	0	0
Abbey Stockbrokers Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	0	0	0
Ablasa Participaciones, S.L.	España	18,94%	81,06%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	445	(109)	697
Administración de Bancos Latinoamericanos Santander, S.L.	España	24,11%	75,89%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	2.532	(11)	1.863
Aevis Europa, S.L.	España	96,34%	0,00%	96,34%	96,34%	Tarjetas	1	0	1
AFB SAM Holdings, S.L.	España	1,00%	99,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Afisa S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	4	0	4
ALIL Services Limited	Isla de Man	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	4	0	4
Aliseda Real Estate, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	30	(48)	4
Aljardi SGPS, Lda.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.204	(2)	1.148
Alliance & Leicester Cash Solutions Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Alliance & Leicester Commercial Bank Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco Directa	% Partic. del Banco Indirecta	Porcentaje de derechos de voto (k) Año 2019	Porcentaje de derechos de voto (k) Año 2018	Actividad	Millones de euros (a) Capital + Reservas	Millones de euros (a) Resultados netos	Millones de euros (a) Importe en libros
Alliance & Leicester Investments (Derivatives) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Alliance & Leicester Investments (No.2) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Alliance & Leicester Investments Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Alliance & Leicester Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Alliance & Leicester Personal Finance Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	(239)	0	0
Altamira Santander Real Estate, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	(61)	(55)	0
Amazonia Trade Limited	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
AN (123) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Andaluza de Inversiones, S.A.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	92	0	27
ANITCO Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Aquanima Brasil Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	3	0	0
Aquanima Chile S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	3	0	0
Aquanima México S. de R.L. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	2	0	2
Aquanima S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Arcaz - Sociedade Imobiliária Portuguesa, Lda. (r)	Portugal	0,00%	99,91%	100,00%	100,00%	Sin actividad	3	0	0
Argenline S.A. (j) (p)	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Asto Digital Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	45	(16)	30
Athena Corporation Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(1)	(2)	1
Atlantes Azor No. 1	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Azor No. 2	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Mortgage No. 2	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Mortgage No. 3	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Mortgage No. 4	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Mortgage No. 5	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atlantes Mortgage No. 7	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Atual Serviços de Recuperação de Créditos e Meios Digitais S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	291	6	263
Auto ABS Belgium Loans 2019, SA/NV	Bélgica	-	(b)	-	-	Titulización	4	0	0
Auto ABS DFP Master Compartment France 2013	Francia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS French Lease Master Compartiment 2016	Francia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS French Leases 2018	Francia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS French Loans Master	Francia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS French LT Leases Master	Francia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS Italian Balloon 2019-1 S.R.L.	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS Italian Loans 2018-1 S.R.L.	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Auto ABS Spanish Loans 2016, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS Spanish Loans 2018-1, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS Swiss Leases 2013 Gmbh	Suiza	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS UK Loans 2017 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS UK Loans 2017 Plc	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	(1)	0
Auto ABS UK Loans 2019 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS UK Loans 2019 Plc	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	(1)	0
Auto ABS UK Loans Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Auto ABS UK Loans PLC	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	(5)	(7)	0
Autodescuento, S.L.	España	0,00%	93,89%	93,89%	-	Compraventa de vehículos	1	0	18
Auttar HUT Processamento de Dados Ltda.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	4	1	4
Aviación Antares, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	49	6	28
Aviación Británica, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	15	4	6
Aviación Centaurus, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	39	3	25
Aviación Comillas, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Renting	8	0	8
Aviación Intercontinental, A.I.E.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Renting	82	(1)	63
Aviación Laredo, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Transporte aéreo	4	0	3
Aviación Oyambre, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Renting	1	0	1
Aviación Real, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	11	2	11
Aviación Santillana, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Renting	3	0	2
Aviación Suances, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Transporte aéreo	5	0	3
Aviación Tritón, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	29	3	19
Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Financiera	72	135	42
Banca PSA Italia S.p.A.	Italia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	387	55	153
Banco Bandepe S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Banca	1.115	54	1.051
Banco de Albacete, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	14	0	9
Banco de Asunción, S.A. en liquidación voluntaria (j)	Paraguay	0,00%	99,33%	99,33%	99,33%	Banca	0	0	0
Banco Hyundai Capital Brasil S.A.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	50,00%	Banca	67	(1)	30
Banco Madesant - Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.085	(2)	1.083
Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	Brasil	0,00%	53,96%	60,00%	60,00%	Banca	229	113	197
Banco PSA Finance Brasil S.A.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	50,00%	Banca	51	7	26
Banco Santander - Chile	Chile	0,00%	67,12%	67,18%	67,18%	Banca	3.553	653	3.168
Banco Santander (Brasil) S.A.	Brasil	13,95%	75,99%	90,52%	90,44%	Banca	12.313	3.120	10.170

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso 100740	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Financiera	101	17	109
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso 2002114	México	0,00%	92,65%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	8	0	8
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso GFSSLPT	México	0,00%	92,66%	100,00%	100,00%	Financiera	11	1	11
Banco Santander Consumer Portugal, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	172	13	128
Banco Santander de Negocios Colombia S.A.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	120	2	117
Banco Santander International	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	969	109	1.078
Banco Santander International SA	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.034	26	791
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	México	16,68%	75,08%	91,77%	75,17%	Banca	5.519	1.002	6.586
Banco Santander Perú S.A.	Perú	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Banca	189	29	121
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	864	59	923
Banco Santander Río S.A.	Argentina	0,00%	99,30%	99,25%	99,25%	Banca	619	337	418
Banco Santander S.A.	Uruguay	97,75%	2,25%	100,00%	100,00%	Banca	339	98	191
Banco Santander Totta, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	99,96%	99,96%	Banca	2.998	500	3.415
Bansa Santander S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	24	(1)	23
BEN Benefícios e Serviços S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	20	(4)	14
Bilkreditt 4 Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Bilkreditt 5 Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Bilkreditt 6 Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Bilkreditt 7 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
BPE Financiaciones, S.A.	España	90,00%	10,00%	100,00%	100,00%	Financiera	1	0	1
BRS Investments S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	25	2	41
Caja de Emisiones con Garantía de Anualidades Debidas por el Estado, S.A.	España	62,87%	0,00%	62,87%	62,87%	Financiera	0	0	0
Cántabra de Inversiones, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	42	15	31
Cántabro Catalana de Inversiones, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	315	0	267
Canyon Multifamily Impact Fund IV LLC (o)	Estados Unidos	0,00%	98,00%	98,00%	-	Inmobiliaria	-	-	-
Capital Street Delaware LP	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Capital Street Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	14	0	14
Capital Street REIT Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.194	25	1.219
Capital Street S.A.	Luxemburgo	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Carfax (Guernsey) Limited (n)	Guernsey	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	0	0	0
Carfinco Financial Group Inc.	Canadá	96,42%	0,00%	96,42%	96,42%	Sociedad de cartera	62	0	68
Carfinco Inc.	Canadá	0,00%	96,42%	100,00%	100,00%	Financiera	51	5	45
Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	99,97%	99,97%	99,97%	Sociedad de valores	56	3	59
Cater Allen Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Cater Allen International Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	0	0	0
Cater Allen Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	581	61	262
Cater Allen Lloyd's Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Cater Allen Syndicate Management Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	0	0	0
CCAP Auto Lease Ltd.	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Leasing	1	(59)	0
Centro de Capacitación Santander, A.C.	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Instituto sin fines de lucro	1	0	1
Certidesa, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Arrendamiento de aeronaves	(60)	(7)	0
Chrysler Capital Auto Funding I LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	15	7	0
Chrysler Capital Auto Funding II LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	7	(2)	0
Chrysler Capital Auto Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Chrysler Capital Auto Receivables Trust 2016-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(25)	14	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding 2 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	(66)	(106)	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding 4 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	-	Financiera	0	35	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	(44)	0	0
Cobranza Amigable, S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	85,00%	100,00%	39,74%	Servicios de cobros	4	0	4
Compagnie Generale de Credit Aux Particuliers - Credipar S.A.	Francia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Banca	363	87	428
Compagnie Pour la Location de Vehicules - CLV	Francia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Financiera	20	5	26
Comunidad Laboral Trabajando Argentina S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Comunidad Laboral Trabajando Iberica, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Consulteam Consultores de Gestão, Lda.	Portugal	86,28%	13,72%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	0	0	0
Consumer Lending Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Crawfall S.A. (g) (j)	Uruguay	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Crediperto Promotora de Vendas e Cobrança Ltda.	Brasil	0,00%	53,96%	100,00%	100,00%	Financiera	2	0	1
Darep Designated Activity Company	Irlanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Reaseguros	9	0	7
Decarome, S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	-	Financiera	0	0	0
Deva Capital Advisory Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios de asesoramiento	1	0	1
Deva Capital Holding Company, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	-	Sociedad de cartera	55	0	55
Deva Capital Investment Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Sociedad de cartera	0	0	0
Deva Capital Management Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios de asesoramiento	9	(1)	9
Deva Capital Servicer Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Sociedad de cartera	46	5	46
Digital Procurement Holdings N.V.	Holanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	5	0	1
Diners Club Spain, S.A.	España	75,00%	0,00%	75,00%	75,00%	Tarjetas	10	2	9
Dirección Estratega, S.C.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Dirgenfin, S.L., en liquidación (j)	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Promoción inmobiliaria	(10)	0	0
Drive Auto Receivables Trust 2015-D	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(5)	11	0
Drive Auto Receivables Trust 2016-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(16)	9	0
Drive Auto Receivables Trust 2016-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(23)	19	0
Drive Auto Receivables Trust 2016-C	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(14)	28	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(28)	34	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(19)	32	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(32)	52	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(25)	26	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(18)	29	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(35)	48	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(83)	66	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(98)	59	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(118)	74	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-5	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(108)	(59)	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(31)	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(45)	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(67)	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Drive Auto Receivables Trust 2019-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(87)	0
Drive Auto Receivables Trust 2020-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
EDT FTPYME Pastor 3 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Electrolyser, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa Santander Consumo Perú S.A.	Perú	100,00%	0,00%	100,00%	55,00%	Financiera	24	4	27
Erestone S.A.S.	Francia	0,00%	90,00%	90,00%	90,00%	Inmobiliaria	1	0	1
Esfera Fidelidade S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios	2	21	21
Evidence Previdência S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Seguros	153	27	162
Financeira El Corte Inglés, Portugal, S.F.C., S.A.	Portugal	0,00%	51,00%	100,00%	100,00%	Financiera	9	1	4
Financiera El Corte Inglés, E.F.C., S.A.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Financiera	214	76	140
Finsantusa, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.776	(7)	1.020
First National Motor Business Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
First National Motor Contracts Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
First National Motor Facilities Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
First National Motor Finance Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	0	0	0
First National Motor Leasing Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
First National Motor plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
First National Tricity Finance Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	6	0	6
Fondation Holding Auto ABS Belgium Loans	Bélgica	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos RMBS Santander 1	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos RMBS Santander 2	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos RMBS Santander 3	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos Santander Consumer Spain Auto 2014-1	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos Santander Hipotecario 7	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos Santander Hipotecario 8	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización de Activos Santander Hipotecario 9	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización PYMES Santander 13	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización PYMES Santander 14	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización PYMES Santander 15	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Fondo de Titulización RMBS Santander 4	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización RMBS Santander 5	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización Santander Consumer Spain Auto 2016-1	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización Santander Consumer Spain Auto 2016-2	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización Santander Consumo 2	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondo de Titulización Santander Financiación 1	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fondos Santander, S.A. Administradora de Fondos de Inversión (en liquidación) (j)	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	0	0	0
Fortensky Trading, Ltd.	Irlanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Fosse (Master Issuer) Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fosse Funding (No.1) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(6)	(125)	0
Fosse Master Issuer PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	2	3	0
Fosse PECOH Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fosse Trustee (UK) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
FTPYME Banesto 2, Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Atacado- Não Padronizado	Brasil	-	(b)	-	-	Fondo de inversión	204	(5)	0
Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Multisegmentos NPL Ipanema V – Não padronizado (s)	Brasil	-	(b)	-	-	Fondo de inversión	0	0	0
Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Multisegmentos NPL Ipanema VI – Não padronizado (s)	Brasil	-	(b)	-	-	Fondo de inversión	45	1	0
Gamma, Sociedade Financeira de Titularização de Créditos, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Titulización	7	0	8
GC FTPYME Pastor 4 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Gesban México Servicios Administrativos Globales, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	1	0	0
Gesban Santander Servicios Profesionales Contables Limitada	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios contables	1	0	0
Gesban Servicios Administrativos Globales, S.L.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Servicios	4	0	1
Gesban UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de cobros y pagos	1	0	0
Gestión de Instalaciones Fotovoltaicas, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Explotación de energía eléctrica	1	0	0
Gestión de Inversiones JILT, S.A.	España	35,00%	65,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	4	0	5
Gestora de Procesos S.A. en liquidación (j)	Perú	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	88,50%	Servicios de pagos	449	130	520
Global Diomedes, S.L. Sociedad Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Sociedad de cartera	0	0	0
Golden Bar (Securitisation) S.r.l.	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Golden Bar Stand Alone 2015-1	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Golden Bar Stand Alone 2016-1	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Golden Bar Stand Alone 2018-1	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Golden Bar Stand Alone 2019-1	Italia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Grupo Empresarial Santander, S.L.	España	99,11%	0,89%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	2.938	546	2.934
Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V.	México	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	4.387	561	4.363
GTS El Centro Equity Holdings, LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	57,40%	57,40%	56,88%	Sociedad de cartera	31	(1)	29
GTS El Centro Project Holdings, LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	57,40%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	31	(1)	17
Guaranty Car, S.A. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Automoción	2	1	2
Hipototta No. 4 FTC	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	(50)	(1)	0
Hipototta No. 4 plc	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(4)	(1)	0
Hipototta No. 5 FTC	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	(42)	(1)	0
Hipototta No. 5 plc	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(7)	4	0
Hipototta No.13	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Hispamer Renting, S.A. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Renting	1	0	1
Holbah II Limited	Bahamas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	102	302	530
Holbah Santander, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	60	12	747
Holmes Funding Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(39)	28	0
Holmes Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Holmes Master Issuer plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(5)	(2)	0
Holmes Trustees Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Holneth B.V.	Holanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	9	1.841	9
HQ Mobile Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tecnologías internet	1	0	10
Hyundai Capital Bank Europe GmbH	Alemania	0,00%	51,00%	51,00%	-	Banca	219	(17)	134
Ibérica de Compras Corporativas, S.L.	España	97,17%	2,83%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	6	0	6
Independence Community Bank Corp.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.853	41	3.894
Inmo Francia 2, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	53	0	53
Inmobiliaria Viagracia, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	92	2	93
Insurance Funding Solutions Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Interfinance Holanda B.V.	Holanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Intermediacion y Servicios Tecnológicos, S.A.	España	99,50%	0,50%	100,00%	100,00%	Servicios	2	0	2
Inversiones Capital Global, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	147	(1)	159

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Inversiones Marítimas del Mediterráneo, S.A.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	29	(26)	0
Investigaciones Pedreña, A.I.E. (i)	España	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	Investigación y desarrollo	-	-	-
Isla de los Buques, S.A.	España	99,98%	0,02%	100,00%	100,00%	Financiera	1	0	1
Klare Corredora de Seguros S.A.	Chile	0,00%	33,63%	50,10%	-	Correduría de seguros	10	(1)	3
Landmark Iberia, S.L.	España	16,20%	83,80%	100,00%	-	Gestión inmobiliaria	1.677	(12)	1.664
Langton Funding (No.1) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(66)	39	0
Langton Mortgages Trustee (UK) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Langton PECOH Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Langton Securities (2008-1) plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	1	0	0
Langton Securities (2010-1) PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	1	0	0
Langton Securities (2010-2) PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Langton Securities Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Laparanza, S.A.	España	61,59%	0,00%	61,59%	61,59%	Explotación agrícola y ganadera	28	0	16
Liquidity Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Factoring	0	0	0
Luri 1, S.A. (m)	España	46,00%	0,00%	46,00%	36,00%	Inmobiliaria	(2)	2	0
Luri 6, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inversión inmobiliaria	1.305	77	1.418
MAC No. 1 Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Sociedad de creditos hipotecarios	0	0	0
Master Red Europa, S.L.	España	96,34%	0,00%	96,34%	96,34%	Tarjetas	1	0	1
Mata Alta, S.L.	España	0,00%	61,59%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	0	0	0
Merciver, S.L.	España	99,90%	0,10%	100,00%	100,00%	Asesoramiento financiero	1	0	1
Merlion Aviation One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	19	4	0
Moneybit, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	2	0	2
Mortgage Engine Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(1)	(2)	0
Motor 2015-1 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Motor 2015-1 PLC (j)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Motor 2016-1 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Motor 2016-1 PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Motor 2017-1 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Motor 2017-1 PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(2)	(4)	0
Motor Securities 2018-1 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Multiplica SpA	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios de pagos	5	0	5
Naviera Mirambel, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Naviera Trans Gas, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	17	4	52
Naviera Trans Iron, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	23	1	21
Naviera Trans Ore, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	22	2	17
Naviera Trans Wind, S.L.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	3	0	3

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Naviera Transcantábrica, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	4	1	4
Naviera Transchem, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	1	0	1
Newcomar, S.L., en liquidación (j)	España	40,00%	40,00%	80,00%	80,00%	Inmobiliaria	1	0	0
Norbest AS	Noruega	7,94%	92,06%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	93	(1)	93
Novimovest – Fundo de Investimento Imobiliário	Portugal	0,00%	78,63%	78,74%	79,76%	Fondo de inversión	298	6	238
NW Services CO.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	5	1	2
Olé Tecnologia Ltda.	Brasil	0,00%	53,96%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	1	0	1
Open Bank, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	216	1	221
Open Digital Market, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Open Digital Services, S.L.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Servicios	122	(98)	34
Operadora de Carteras Gamma, S.A.P.I. de C.V.	México	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	7	1	0
Optimal Investment Services SA	Suiza	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	24	1	25
Optimal Multiadvisors Ireland Plc / Optimal Strategic US Equity Ireland Euro Fund (c)	Irlanda	0,00%	57,20%	54,10%	51,25%	Gestora de fondos	4	0	0
Optimal Multiadvisors Ireland Plc / Optimal Strategic US Equity Ireland US Dollar Fund (c)	Irlanda	0,00%	44,08%	51,57%	51,57%	Gestora de fondos	5	0	0
Optimal Multiadvisors Ltd / Optimal Strategic US Equity Series (consolidado) (c)	Bahamas	0,00%	56,18%	56,78%	56,34%	Gestora de fondos	46	0	0
PagoFX Europe S.A.	Bélgica	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios de pagos	1	0	1
PagoFX HoldCo, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	-	Servicios de pagos	16	(4)	16
PagoFX UK Ltd	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios de pagos	2	0	2
Parasant SA	Suiza	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.047	(1)	917
PBD Germany Auto 2018 UG (Haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
PBD Germany Auto Lease Master 2019	Luxemburgo	-	(b)	-	-	Titulización	0	5	0
PBE Companies, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	112	(1)	111
PECOH Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Pereda Gestión, S.A.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	42	2	4
Phoenix C1 Aviation Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	5	3	0
PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Leasing	80	(8)	65
Pingham International, S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Popular Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.	Portugal	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos y carteras	1	0	2
Popular Seguros - Companhia de Seguros S.A.	Portugal	0,00%	99,91%	100,00%	100,00%	Seguros	9	1	7
Portal Universia Argentina S.A.	Argentina	0,00%	75,75%	75,75%	75,75%	Internet	0	0	0
Portal Universia Portugal, Prestação de Serviços de Informática, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Prime 16 – Fundo de Investimentos Imobiliário	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Fondo de inversión	72	(13)	50
PSA Bank Deutschland GmbH	Alemania	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	471	46	229
PSA Banque France	Francia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	1.093	140	463
PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	40,24%	100,00%	100,00%	Financiera	1	1	0
PSA Finance Belux S.A.	Bélgica	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	109	15	42
PSA Finance Polska Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	40,24%	50,00%	50,00%	Financiera	34	4	11
PSA Finance Suisse, S.A.	Suiza	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Leasing	38	20	15
PSA Finance UK Limited	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	338	55	129
PSA Financial Services Nederland B.V.	Holanda	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	73	15	20
PSA Financial Services Spain, E.F.C., S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	416	72	174
PSA Renting Italia S.p.A.	Italia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Renting	6	4	3
PSRT 2018-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	59	24	0
PSRT 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	43	0
Punta Lima Wind Farm, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	-	Explotación de energía eléctrica	0	0	0
Punta Lima, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	60	(11)	49
Recovery Team, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	14	(1)	16
Retop S.A. (f)	Uruguay	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	10	19	63
Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	70,00%	Servicios de cobros	(2)	2	0
Return Gestão de Recursos S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	0	0	0
Riobank International (Uruguay) SAIFE (j)	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	0	0	0
Roc Aviation One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	(2)	0	0
Roc Shipping One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	(3)	(1)	0
Rojo Entretenimento S.A.	Brasil	0,00%	85,08%	94,60%	94,60%	Servicios	29	1	25
RV Partners S.A.	Panamá	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	0	0	0
SAM Asset Management, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	4	20	161
SAM Brasil Participações S.A.	Brasil	1,00%	99,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	35	2	37
SAM Investment Holdings Limited (l)	Jersey	92,37%	7,62%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.087	224	1.306
SAM UK Investment Holdings Limited	Reino Unido	92,37%	7,63%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	(114)	121	6
Sancap Investimentos e Participações S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	200	60	207
Santander (CF Trustee Property Nominee) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Santander (CF Trustee) Limited (d)	Reino Unido	-	(b)	-	100,00%	Gestora de patrimonios	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander (UK) Group Pension Schemes Trustees Limited (d)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de patrimonios	0	0	0
Santander Ahorro Inmobiliario 1, S.A.	España	98,53%	0,00%	98,53%	98,53%	Alquiler inmobiliario	1	0	1
Santander Ahorro Inmobiliario 2, S.A.	España	99,91%	0,00%	99,91%	99,91%	Alquiler inmobiliario	1	0	1
Santander Asesorías Financieras Limitada	Chile	0,00%	67,44%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	60	1	41
Santander Asset Finance (December) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	66	2	0
Santander Asset Finance plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	247	24	171
Santander Asset Management - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Portugal	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	2	1	3
Santander Asset Management Chile S.A.	Chile	0,01%	99,94%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	(6)	0	0
Santander Asset Management Luxembourg, S.A.	Luxemburgo	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	5	1	0
Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	14	11	132
Santander Asset Management UK Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	193	18	186
Santander Asset Management UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos y carteras	39	16	201
Santander Asset Management, LLC	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora	5	3	9
Santander Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	32	61	167
Santander Back-Offices Globales Mayoristas, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	4	2	1
Santander Banca de Inversión Colombia, S.A.S.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	1	1	1
Santander BanCorp	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.014	66	1.078
Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	109	2	22
Santander Bank Polska S.A.	Polonia	67,47%	0,00%	67,47%	67,47%	Banca	5.183	497	4.386
Santander Bank, National Association	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	11.960	218	12.176
Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios	49	45	85
Santander Brasil Asset Management Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	34	2	36
Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inversión inmobiliaria	455	80	576
Santander Brasil Tecnologia S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	28	3	27
Santander Brasil, EFC, S.A.	España	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Financiera	775	7	706
Santander Capital Desarrollo, SGEIC, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de capital riesgo	10	(1)	8
Santander Capital Structuring, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Comercio	11	1	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Capitalização S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Seguros	42	34	68
Santander Cards Ireland Limited	Irlanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tarjetas	(8)	0	0
Santander Cards Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tarjetas	98	1	99
Santander Cards UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	155	4	113
Santander Chile Holding S.A.	Chile	22,11%	77,72%	99,84%	99,84%	Sociedad de cartera	1.399	232	1.366
Santander Consulting (Beijing) Co., Ltd.	China	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Asesoramiento	8	0	4
Santander Consumer (UK) plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	620	100	306
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	37	(177)	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	(13)	54	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2015-L4 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	81	18	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2016-B4 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	(5)	8	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L1 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	72	27	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L2 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	20	10	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L3 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	29	11	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L4 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	24	12	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L5 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	19	9	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-B1 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	-	Financiera	0	(103)	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-L2 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	-	Financiera	0	38	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-L3 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	-	Financiera	0	28	0
Santander Consumer Bank AG	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	3.063	454	4.820
Santander Consumer Bank AS	Noruega	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	2.077	300	2.021
Santander Consumer Bank GmbH	Austria	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	355	51	363
Santander Consumer Bank S.A.	Polonia	0,00%	80,48%	100,00%	100,00%	Banca	641	120	509
Santander Consumer Bank S.A.	Bélgica	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.167	16	1.170
Santander Consumer Bank S.p.A.	Italia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	816	81	603
Santander Consumer Banque S.A.	Francia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	495	37	492
Santander Consumer Chile S.A.	Chile	49,00%	34,23%	100,00%	51,00%	Financiera	47	15	33

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Consumer Credit Services Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	(37)	(1)	0
Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	132	14	190
Santander Consumer Finance Global Services, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Informática	5	1	5
Santander Consumer Finance Oy	Finlandia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	211	42	130
Santander Consumer Finance S.A.S.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Asesoramiento financiero	1	0	1
Santander Consumer Finance, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	9.869	508	8.825
Santander Consumer Finanse Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	80,48%	100,00%	100,00%	Servicios	15	0	12
Santander Consumer Holding Austria GmbH	Austria	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	364	25	518
Santander Consumer Holding GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	4.926	278	5.827
Santander Consumer International Puerto Rico LLC	Puerto Rico	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Servicios	8	1	6
Santander Consumer Leasing GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	20	54	101
Santander Consumer Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L.	España	0,00%	94,61%	100,00%	100,00%	Mediacion de seguros	1	0	0
Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	80,48%	100,00%	100,00%	Leasing	25	1	5
Santander Consumer Operations Services GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	9	1	18
Santander Consumer Receivables 10 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	753	8	0
Santander Consumer Receivables 11 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	236	108	0
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	279	(22)	0
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	375	64	0
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Consumer Renting, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	37	1	39
Santander Consumer Services GmbH	Austria	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Santander Consumer Services, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	8	2	5
Santander Consumer Spain Auto 2019-1, Fondo de Titulación	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Santander Consumer Technology Services GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	14	1	22
Santander Consumer USA Holdings Inc.	Estados Unidos	0,00%	72,40%	72,40%	69,71%	Sociedad de cartera	5.630	885	5.318
Santander Consumer USA Inc.	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	4.861	198	3.663
Santander Consumer, EFC, S.A.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	522	102	505
Santander Consumo, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Tarjetas	798	205	921

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Corredora de Seguros Limitada	Chile	0,00%	67,20%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	81	3	56
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Chile	0,00%	83,23%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	52	1	45
Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	121	22	129
Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	570	100	599
Santander de Titulización S.G.F.T., S.A.	España	81,00%	19,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	5	2	2
Santander Digital Assets, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios informáticos	21	(6)	14
Santander Digital Businesses, S.L.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	96	(15)	96
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	53	17	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-5	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	52	15	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2016-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	30	18	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2016-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	35	24	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2016-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	32	35	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	5	32	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(4)	42	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(14)	42	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(41)	55	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(59)	52	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(71)	50	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(67)	54	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-5	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(90)	69	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(33)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(45)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(73)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Energías Renovables I, S.C.R., S.A.	España	59,66%	0,00%	59,66%	59,66%	Sociedad de capital riesgo	16	0	9
Santander Equity Investments Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	54	(3)	47
Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	213	5	185

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander España Servicios Legales y de Cumplimiento, S.L.	España	99,97%	0,03%	100,00%	-	Servicios	8	0	8
Santander Estates Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	4	(1)	0
Santander F24 S.A.	Polonia	0,00%	67,47%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Facility Management España, S.L.	España	94,33%	5,67%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	414	0	393
Santander Factoring S.A.	Chile	0,00%	99,84%	100,00%	100,00%	Factoring	41	1	42
Santander Factoring Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,47%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	18	5	1
Santander Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Factoring	155	59	126
Santander FI Hedge Strategies	Irlanda	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Sociedad de inversión	216	(106)	99
Santander Finance 2012-1 LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	2	0	3
Santander Financial Exchanges Limited	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Financial Services plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	383	(8)	396
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	259	(3)	256
Santander Finanse Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,47%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	53	6	21
Santander Fintech Limited	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	187	14	117
Santander Fundo de Investimento SBAC Referenciado di Crédito Privado (h)	Brasil	0,00%	87,83%	100,00%	100,00%	Fondo de inversión	1.094	59	1.051
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Ltda.	Chile	0,00%	99,84%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	5	1	6
Santander Global Consumer Finance Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	7	0	7
Santander Global Facilities, S.A. de C.V.	México	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestión inmobiliaria	103	22	124
Santander Global Facilities, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	244	(8)	250
Santander Global Operations, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	34	18	24
Santander Global Property, S.L.	España	97,34%	2,66%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	253	0	253
Santander Global Services S.A. (j)	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Santander Global Sport, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Explotacion deportiva	29	(6)	23
Santander Global Technology Brasil Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	3	0	1
Santander Global Technology Chile Limitada	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	25	1	20
Santander Global Technology, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	399	38	346
Santander Global Trade Platform Solutions, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	-	Servicios tecnológicos	26	(2)	24
Santander Guarantee Company	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	5	0	3
Santander Hipotecario 1 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Hipotecario 2 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Santander Hipotecario 3 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Santander Holding Imobiliária S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	62	0	56
Santander Holding Internacional, S.A.	España	99,95%	0,05%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	2.551	2.075	2.399
Santander Holdings USA, Inc.	Estados Unidos	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	18.806	670	12.532
Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Financiera	18	(9)	9
Santander Insurance Agency, Inc.	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	8	1	8
Santander Insurance Agency, U.S., LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Seguros	1	0	1
Santander Insurance Services UK Limited	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de patrimonios	42	1	43
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	21	1	18
Santander International Products, Plc. (l)	Irlanda	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Financiera	1	0	0
Santander Inversiones S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.546	184	1.032
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	579	(3)	529
Santander Investment Chile Limitada	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	522	14	321
Santander Investment I, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	219	(1)	27
Santander Investment Securities Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	424	25	449
Santander Investment, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	251	1.184	256
Santander Inwestycje Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,47%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	10	0	7
Santander ISA Managers Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos y carteras	23	7	6
Santander Lease, S.A., E.F.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	43	12	51
Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Santander Leasing S.A.	Polonia	0,00%	67,47%	100,00%	100,00%	Leasing	135	5	30
Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil	Brasil	0,00%	89,93%	99,99%	99,99%	Leasing	1.266	10	1.148
Santander Leasing, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	7	(6)	0
Santander Lending Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de creditos hipotecarios	238	5	242
Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Mediacion de seguros	4	0	3
Santander Merchant Platform Solutions Brasil Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	1	0	1
Santander Merchant Platform Solutions, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	25	(7)	25
Santander Merchant S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	2

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Mortgage Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	0	0	0
Santander Operaciones España, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	32	(17)	11
Santander Paraty Qif PLC	Irlanda	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Fondo de inversión	216	(106)	99
Santander Pensiones, S.A., E.G.F.P.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos de pensiones	19	20	118
Santander Pensões - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.	Portugal	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos de pensiones	3	0	3
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-A Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(29)	7	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-B Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(17)	5	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-C Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(4)	2	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-D Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(7)	(10)	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-E Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(2)	0	0
Santander Private Banking Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	31	11	35
Santander Private Banking s.p.a. in Liquidazione (j)	Italia	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	33	(1)	32
Santander Private Banking UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	300	0	409
Santander Private Real Estate Advisory & Management, S.A.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	5	0	4
Santander Private Real Estate Advisory, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	12	1	13
Santander Real Estate, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	1	0	1
Santander Retail Auto Lease Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	72,40%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2017-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	73	45	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2018-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	60	29	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	41	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	28	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-C	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	30	0
Santander Revolving Auto Loan Trust 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(87)	0
Santander Río Asset Management Gerente de Fondos Comunes de Inversión S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	3	3	3
Santander Río Servicios S.A.	Argentina	0,00%	99,97%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Santander Río Trust S.A.	Argentina	0,00%	99,97%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Santander Río Valores S.A.	Argentina	0,00%	99,34%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	3	0	3
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Chile	0,00%	67,24%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	1	0	0
Santander Secretariat Services Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Santander Securities LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	125	(77)	48
Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Seguros	1.139	146	1.188
Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,77%	100,00%	100,00%	Servicios	6	1	6
Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,77%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	2	0	2
Santander Technology USA, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	111	(18)	93
Santander Tecnología Argentina S.A.	Argentina	0,00%	99,34%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	2	2	2
Santander Tecnología España, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	35	(2)	35
Santander Tecnología México, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	41	3	40
Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	Portugal	0,00%	99,91%	100,00%	100,00%	Seguros	115	26	47
Santander Totta, SGPS, S.A.	Portugal	0,00%	99,91%	99,91%	99,90%	Sociedad de cartera	3.430	436	3.923
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	Polonia	50,00%	33,74%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	4	41	39
Santander Trade Services Limited	Hong-Kong	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	18	0	16
Santander UK Foundation Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Servicios de caridad	0	0	0
Santander UK Group Holdings plc	Reino Unido	77,67%	22,33%	100,00%	100,00%	Financiera	15.413	528	19.948
Santander UK Investments	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	52	0	47
Santander UK Operations Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	21	3	17
Santander UK plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	16.821	395	15.542
Santander UK Technology Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	17	11	7
Santander Vivienda, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	91,76%	100,00%	100,00%	Financiera	373	31	371
Santander Vivienda, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso Bursa	México	-	(b)	-	-	Titulización	10	(2)	0
Santander Wealth Management International SA	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	-	Gestora de patrimonios	0	0	0
Santusa Holding, S.L.	España	69,76%	30,24%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	7.650	(118)	6.503
SC Austria Finance 2013-1 S.A.	Luxemburgo	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2014-2 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
SC Germany Auto 2016-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2016-2 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2017-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2018-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2019-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Consumer 2014-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Consumer 2015-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Consumer 2016-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Consumer 2017-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Consumer 2018-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Mobility 2019-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Vehicles 2013-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Germany Vehicles 2015-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Poland Consumer 15-1 Sp. z.o.o.	Polonia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o.	Polonia	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Ajoneuvohallinto I Limited (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Ajoneuvohallinto II Limited	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Ajoneuvohallinto KIMI VI Limited	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Ajoneuvohallinto VII Limited	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Ajoneuvohallinto VIII Limited	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Eastside Locks GP Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión inmobiliaria	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut I Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut II Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut KIMI VI Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut VII Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	(1)	0	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco Directa	% Partic. Del Banco Indirecta	Porcentaje de Derechos de Voto (k) Año 2019	Porcentaje de Derechos de Voto (k) Año 2018	Actividad	Millones de Euros (a) Capital + Reservas	Millones de Euros (a) Resultados Netos	Millones de Euros (a) Importe en Libros
SCF Rahoituspalvelut VIII Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	2	0	0
SCFI Ajoneuvohallinto Limited (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
SCFI Rahoituspalvelut Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Secucor Finance 2013-I Designated Activity Company (q)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Services and Promotions Delaware Corp.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	63	2	66
Services and Promotions Miami LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	54	3	58
Servicio de Alarmas Controladas por Ordenador, S.A.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Seguridad	1	0	1
Servicios Corporativos Seguros Serfin, S.A. de C.V. (j)	México	0,00%	85,30%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V.	México	0,00%	85,00%	85,00%	85,00%	Financiera	33	3	7
Sheppards Moneybrokers Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	0	0	0
Shiloh III Wind Project, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Explotación de energía eléctrica	313	8	321
Silk Finance No. 4	Portugal	-	(b)	-	-	Titulización	(6)	1	0
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Tasaciones	1	1	1
Socur S.A. (f)	Uruguay	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	34	23	59
Sol Orchard Imperial 1 LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	57,40%	100,00%	100,00%	Explotación de energía eléctrica	31	(1)	33
Solarlaser Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	0	0	0
Sovereign Community Development Company	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	38	1	39
Sovereign Delaware Investment Corporation	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	130	3	133
Sovereign Lease Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	210	7	217
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	7.298	167	7.465
Sovereign Spirit Limited (n)	Bermudas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
Sterrebeeck B.V.	Holanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	4.124	1.090	11.291
Suleyado 2003, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	23	6	28
Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S.A.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	8	1	11
Superdigital Holding Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	14	(2)	12
Suzuki Servicios Financieros, S.L.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Intermediación	6	1	0

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. [1]

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Svensk Autofinans WH 1 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Swesant SA	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	2	8	0
Taxagest Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	56	0	0
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	Chile	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.026	258	2.484
The Alliance & Leicester Corporation Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	14	0	14
The Best Specialty Coffee, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Restauración	1	0	0
Tikgi Aviation One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	(1)	(1)	0
Time Retail Finance Limited (j)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Tonopah Solar I, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	5	0	5
TOPSAM, S.A de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	2	0	1
Toque Fale Serviços de Telemarketing Ltda.	Brasil	0,00%	89,93%	100,00%	100,00%	Telemarketing	1	(1)	0
Tornquist Asesores de Seguros S.A. (j)	Argentina	0,00%	99,99%	99,99%	99,99%	Servicios de asesoramiento	0	0	0
Totta (Ireland), PLC (h)	Irlanda	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Financiera	455	11	450
Totta Urbe - Empresa de Administração e Construções, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	125	6	100
Trabajando.com Colombia Consultoría S.A.S.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Trabajando.com México, S.A. de C.V.	México	0,00%	99,87%	99,87%	100,00%	Servicios	0	0	0
Trabajando.com Perú S.A.C.	Perú	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Trabalhando.com Brasil Consultoria Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Trabalhandopontocom Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda - Em Liquidação (j)	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Trade Maps 3 Hong Kong Limited	Hong-Kong	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Trade Maps 3 Ireland Limited (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
Trans Rotor Limited (j)	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Renting	8	(1)	5
Transolver Finance EFC, S.A.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Leasing	53	7	17
Tuttle and Son Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de cobros y pagos	0	0	0
Universia Brasil S.A.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0
Universia Chile S.A.	Chile	0,00%	86,84%	86,84%	86,84%	Internet	0	0	1
Universia Colombia S.A.S.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0
Universia España Red de Universidades, S.A.	España	0,00%	89,45%	89,45%	89,45%	Internet	2	0	2
Universia Holding, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	19	(5)	18

Entidades Dependientes del Banco Santander, S.A. (1)

Sociedad	Domicilio	% Partic. Del Banco		Porcentaje de Derechos de Voto (k)		Actividad	Millones de Euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018		Capital + Reservas	Resultados Netos	Importe en Libros
Universia México, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0
Universia Perú, S.A.	Perú	0,00%	99,73%	99,73%	96,51%	Internet	0	0	0
Universia Uruguay, S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0
W.N.P.H. Gestão e Investimentos Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión de carteras	0	0	0
Wallcesa, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(941)	6	0
Wave Holdco, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	45	(14)	31
Waypoint Insurance Group, Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	9	0	9
Whitewick Limited (j)	Jersey	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	0	0	0
WIM Servicios Corporativos, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Asesoramiento	0	0	0
WTW Shipping Designated Activity Company	Irlanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	12	1	9

a. Importe según los libros de cada sociedad provisionales a fecha de publicación de estos anexos generalmente referidos a 31 de diciembre de 2019 sin considerar, en su caso, los dividendos a cuenta que se han efectuado en el ejercicio. En el importe en libros (coste neto de provisión), a la cifra de cada una de las tenedoras se le ha aplicado el porcentaje de propiedad del Grupo, sin considerar los deterioros de los fondos de comercio realizados en el proceso de consolidación. Los datos de las sociedades extranjeras aparecen convertidos a euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.
b. Compañías sobre las que se mantiene un control efectivo.
c. Datos a 31 de diciembre de 2018, últimas cuentas disponibles.
d. Datos a 31 de marzo de 2019, últimas cuentas disponibles.
e. Datos a 30 de junio de 2019, últimas cuentas disponibles.
f. Datos a 30 de septiembre de 2019, últimas cuentas disponibles.
g. Datos a 31 de julio de 2019, últimas cuentas disponibles.
h. Datos a 30 de noviembre de 2019, últimas cuentas disponibles.
i. Sociedad en proceso de liquidación / fusión. Pendiente de inscripción registral.
j. Sociedad en liquidación a 31 de diciembre de 2019.
k. Conforme al Artículo 3 del Real Decreto 1159/ 2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para formulación de las cuentas anuales consolidadas, para determinar los derechos de voto se han añadido a los que directamente posea la sociedad dominante, los que corresponden a las sociedades dominadas por ésta o a otras personas que actúen en nombre propio pero por cuenta de alguna sociedad del Grupo. A estos efectos, el número de votos que corresponde a la sociedad dominante, en relación con las sociedades dependientes indirectamente de ella, es el que corresponde a la sociedad dependiente que participe directamente en el capital social de éstas.
l. Sociedad con Residencia Fiscal en España.
m. Ver Nota 2.b.i.
n. Sociedad con Residencia Fiscal en Reino Unido.
o. Sociedad de reciente incorporación al Grupo, sin cuentas disponibles.
p. Datos a 31 de mayo de 2019, últimas cuentas disponibles.
q. Datos a 31 de enero de 2019, últimas cuentas disponibles.
r. Datos a 31 de diciembre de 2004, últimas cuentas disponibles.
s. Datos a 31 de octubre de 2019, últimas cuentas disponibles.

1. Las sociedades emisoras de acciones y participaciones preferentes se detallan en el Anexo III, junto con otra información relevante.

Anexo II

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de Sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Abra 1 Limited (k)	Islas Caimán	-	(h)	-	-	Leasing	Negocios conjuntos	-	-	-
Administrador Financiero de Transantiago S.A.	Chile	0,00%	13,42%	20,00%	20,00%	Servicios de cobros y pagos	Asociada	74	21	2
Aegon Santander Portugal Não Vida - Companhia de Seguros, S.A.	Portugal	0,00%	48,95%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	44	17	5
Aegon Santander Portugal Vida - Companhia de Seguros Vida, S.A.	Portugal	0,00%	48,95%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	115	20	12
Aeroplan - Sociedade Construtora de Aeroportos, Lda. (e)	Portugal	0,00%	19,97%	20,00%	20,00%	Sin actividad	-	0	0	0
Aguas de Fuensanta, S.A. (e)	España	36,78%	0,00%	36,78%	36,78%	Alimentación	Asociada	24	(7)	0
Alcuter 2, S.L. (k)	España	37,23%	0,00%	37,23%	37,23%	Servicios técnicos	-	-	-	-
Allianz Popular, S.L. (consolidado)	España	40,00%	0,00%	40,00%	40,00%	Seguros	Asociada	2.749	80	76
Altamira Asset Management, S.A. (b)	España	0,00%	15,00%	15,00%	-	Inmobiliaria	-	580	110	24
Apolo Fundo de Investimento em Direitos Creditórios	Brasil	0,00%	29,98%	33,33%	-	Fondo de inversión	Negocios conjuntos	1.778	1.744	34
Arena Communications Network, S.L. (consolidado) (b)	España	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	Publicidad	Asociada	289	96	3
Attijariwafa Bank Société Anonyme (consolidado) (b)	Marruecos	0,00%	5,11%	5,11%	5,11%	Banca	-	47.488	4.073	627
Autopistas del Sol S.A. (b)	Argentina	0,00%	14,17%	14,17%	14,17%	Concesión de autopistas	-	244	19	115
Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A. (b)	Polonia	0,00%	6,75%	10,00%	10,00%	Gestora de fondos de pensiones	-	118	109	29
Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na ?ycie S.A. (b)	Polonia	0,00%	6,75%	10,00%	10,00%	Seguros	-	3.508	316	138
Banco RCI Brasil S.A.	Brasil	0,00%	35,88%	39,89%	39,89%	Banca	Negocios conjuntos	2.988	234	57
Banco S3 México, S.A., Institución de Banca Múltiple	México	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	Banca	Negocios conjuntos	139	62	6
Bank of Beijing Consumer Finance Company	China	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Financiera	Asociada	875	99	4
Bank of Shanghai Co., Ltd. (consolidado) (b)	China	6,54%	0,00%	6,54%	6,50%	Banca	-	259.289	18.375	2.310
CACEIS (consolidado)	Francia	0,00%	30,50%	30,50%	-	Servicios de custodia	Asociada	88.015	3.811	159

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Câmara Interbancária de Pagamentos - CIP (b)	Brasil	0,00%	15,84%	17,61%	17,61%	Servicios de cobros y pagos	-	120	53	22
Cantabria Capital, SGEIC, S.A.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Gestora de capital riesgo	Asociada	0	0	0
CCPT - ComprarCasa, Rede Serviços Imobiliários, S.A.	Portugal	0,00%	49,98%	49,98%	49,98%	Servicios inmobiliarios	Negocios conjuntos	0	0	0
Centro de Compensación Automatizado S.A.	Chile	0,00%	22,37%	33,33%	33,33%	Servicios de cobros y pagos	Asociada	10	7	1
Centro para el Desarrollo, Investigación y Aplicación de Nuevas Tecnologías, S.A. (b)	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Tecnología	Asociada	3	2	0
CNP Santander Insurance Europe Designated Activity Company	Irlanda	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Correduría de seguros	Asociada	940	132	33
CNP Santander Insurance Life Designated Activity Company	Irlanda	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Correduría de seguros	Asociada	1.425	181	50
CNP Santander Insurance Services Ireland Limited	Irlanda	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Servicios	Asociada	29	3	1
Comder Contraparte Central S.A	Chile	0,00%	8,36%	12,45%	11,23%	Servicios financieros	Asociada	101	13	1
Companhia Promotora UCI	Brasil	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	Servicios financieros	Negocios conjuntos	1	(1)	0
Compañia Española de Financiación de Desarrollo, Cofides, S.A., SME (b)	España	20,18%	0,00%	20,18%	20,18%	Financiera	-	137	124	9
Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (consolidado) (b)	España	23,33%	0,55%	23,88%	23,88%	Seguros de crédito	-	865	356	35
Compañía Española de Viviendas en Alquiler, S.A.	España	24,07%	0,00%	24,07%	24,07%	Inmobiliaria	Asociada	493	299	28
Compañía para los Desarrollos Inmobiliarios de la Ciudad de Hispalis, S.L., en liquidación (l) (e)	España	21,98%	0,00%	21,98%	21,98%	Promoción inmobiliaria	-	38	(324)	0
Condesa Tubos, S.L. (b)	España	36,21%	0,00%	36,21%	36,21%	Servicios	-	96	26	(1)
Corkfoc Cortiças, S.A. (b)	Portugal	0,00%	27,55%	27,58%	27,58%	Industria del corcho	-	3	20	0
Corridor Texas Holdings LLC (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	33,60%	33,60%	29,47%	Sociedad de cartera	-	207	194	(5)

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Ebury Partners Limited (consolidado) (m)	Reino Unido	6,39%	0,00%	6,39%	-	Servicios de pagos	-	294	39	(22)
Eko Energy Sp. z o.o (b) (e)	Polonia	0,00%	13,12%	21,99%	22,00%	Explotación de energía eléctrica	-	0	21	(21)
Euro Automatic Cash Entidad de Pago, S.L.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Servicios de pagos	Asociada	72	57	0
FAFER-Empreendimentos Urbanísticos e de Construção, S.A. (c) (e)	Portugal	0,00%	36,57%	36,62%	36,62%	Inmobiliaria	-	0	1	0
Federal Home Loan Bank of Pittsburgh (b)	Estados Unidos	0,00%	9,38%	9,38%	6,33%	Banca	-	95.680	4.477	309
Federal Reserve Bank of Boston (b)	Estados Unidos	0,00%	23,56%	23,56%	30,09%	Banca	-	94.001	1.581	(80)
FIDC RN Brasil – Financiamento de Veículos	Brasil	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	0	(7)	7
Fondo de Titulización de Activos UCI 11	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	164	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 14	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	439	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 15	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	526	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 16	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	744	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 17	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	629	0	0
Fondo de Titulización de Activos, RMBS Prado I	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	343	0	0
Fondo de Titulización Hipotecaria UCI 10	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	95	0	0
Fondo de Titulización Hipotecaria UCI 12	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	236	0	0
Fondo de Titulización Structured Covered Bonds UCI	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	501	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado II	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	419	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado III	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	347	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado IV	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	344	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado V	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	370	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado VI	España	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	401	0	0

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Fortune Auto Finance Co., Ltd	China	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	Negocios conjuntos	2.441	270	41
Friedrichstrasse, S.L.	España	35,00%	0,00%	35,00%	35,00%	Inmobiliaria	Asociada	0	0	0
Gestora de Inteligência de Crédito S.A.	Brasil	0,00%	17,99%	20,00%	20,00%	Servicios de cobros	Negocios conjuntos	117	69	(16)
Gire S.A.	Argentina	0,00%	57,92%	58,33%	58,33%	Servicios de cobros y pagos	Asociada	126	24	16
HCUK Auto Funding 2017-1 Ltd	Reino Unido	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	0	0	0
HCUK Auto Funding 2017-2 Ltd	Reino Unido	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	823	0	0
Healthy Neighborhoods Equity Fund I LP (b)	Estados Unidos	0,00%	22,37%	22,37%	22,37%	Inmobiliaria	-	16	17	(1)
Hyundai Capital UK Limited	Reino Unido	0,00%	50,01%	50,01%	50,01%	Financiera	Negocios conjuntos	3.920	201	70
Hyundai Corretora de Seguros Ltda.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	-	Correduría de seguros	Negocios conjuntos	0	0	0
Imperial Holding S.C.A. (e) (i)	Luxemburgo	0,00%	36,36%	36,36%	36,36%	Inversión mobiliaria	-	0	(112)	0
Imperial Management S.à r.l. (b) (e)	Luxemburgo	0,00%	40,20%	40,20%	40,20%	Sociedad de cartera	-	0	0	0
Indice Iberoamericano de Investigación y Conocimiento, A.I.E.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Sistema de información	Negocios conjuntos	2	(4)	(1)
Inmoalemania Gestión de Activos Inmobiliarios, S.A.	España	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Sociedad de cartera	-	1	2	0
Innohub S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	20,00%	20,00%	-	Servicios informáticos	Asociada	5	5	0
Inverlur Aguilas I, S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Inmobiliaria	Negocios conjuntos	0	0	0
Inverlur Aguilas II, S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Inmobiliaria	Negocios conjuntos	1	1	(1)
Inversiones en Resorts Mediterráneos, S.L. (e)	España	0,00%	43,28%	43,28%	43,28%	Inmobiliaria	Asociada	0	(3)	0
Inversiones Ibersuizas, S.A. (b)	España	25,42%	0,00%	25,42%	25,42%	Sociedad de capital riesgo	-	23	21	2
Inversiones ZS América Dos Ltda	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Inversión mobiliaria e inmobiliaria	Asociada	306	306	51
Inversiones ZS América SpA	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Inversión mobiliaria e inmobiliaria	Asociada	390	383	48
J.C. Flowers I L.P. (b)	Estados Unidos	0,00%	10,60%	0,00%	4,99%	Sociedad de cartera	-	2	3	(1)
J.C. Flowers II-A L.P. (b)	Canadá	0,00%	69,40%	4,43%	4,43%	Sociedad de cartera	-	31	41	(10)
JCF AIV P L.P. (b)	Canadá	0,00%	7,67%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	-	83	69	14
JCF BIN II-A (d)	Mauritania	0,00%	69,52%	4,43%	4,43%	Sociedad de cartera	-	0	1	(1)
Jupiter III L.P. (b)	Canadá	0,00%	96,45%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	-	89	133	(43)
Loop Gestão de Pátios S.A.	Brasil	0,00%	32,11%	35,70%	35,70%	Servicios a empresas	Negocios conjuntos	9	5	(1)
Luri 3, S.A.	España	10,00%	0,00%	10,00%	10,00%	Inmobiliaria	Negocios conjuntos	0	0	0

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Lusimovest Fundo de Investimento Imobiliário	Portugal	0,00%	25,73%	25,77%	25,77%	Fondo de inversión	Asociada	106	100	0
Massachusetts Business Development Corp. (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	21,60%	21,60%	21,60%	Financiera	-	67	8	1
MB Capital Fund IV, LLC (b)	Estados Unidos	0,00%	21,51%	21,51%	23,94%	Financiera	-	18	17	1
Merlin Properties, SOCIMI, S.A. (consolidado) (b)	España	16,99%	5,80%	22,78%	22,48%	Inmobiliaria	Asociada	12.573	5.547	855
Metrovacesa, S.A. (consolidado) (b)	España	31,94%	17,52%	49,46%	49,40%	Promoción inmobiliaria	Asociada	2.594	2.393	(9)
New PEL S.à r.l. (b) (e)	Luxemburgo	0,00%	7,67%	0,00%	0,00%	Sociedad de cartera	-	68	45	0
NIB Special Investors IV-A LP (b)	Canadá	0,00%	99,49%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	-	23	28	(6)
NIB Special Investors IV-B LP (b)	Canadá	0,00%	91,89%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	-	6	8	(2)
Niuco 15, S.L. (k)	España	37,23%	0,00%	37,23%	37,23%	Servicios técnicos	-	-	-	-
Norchem Holdings e Negócios S.A.	Brasil	0,00%	19,56%	29,00%	29,00%	Sociedad de cartera	Asociada	28	21	1
Norchem Participações e Consultoria S.A.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	50,00%	Sociedad de valores	Negocios conjuntos	15	9	0
Nowotna Farma Wiatrowa Sp. z o.o (b)	Polonia	0,00%	12,96%	21,73%	21,73%	Explotación de energía eléctrica	-	99	11	5
Odc Ambievo Tecnologia e Inovacao Ambiental, Industria e Comercio de Insumos Naturais S.A. (b)	Brasil	0,00%	18,16%	20,19%	20,19%	Tecnología	-	4	4	0
Operadora de Activos Beta, S.A. de C.V.	México	0,00%	49,99%	49,99%	49,99%	Financiera	Asociada	0	0	0
Parque Eólico Tico, S.L. (b)	España	33,33%	0,00%	33,33%	-	Explotación de energía eléctrica	Negocios conjuntos	0	0	0
Parque Solar Páramo, S.L.	España	92,00%	0,00%	25,00%	25,00%	Explotación de energía eléctrica	Negocios conjuntos	26	1	0
Payever GmbH	Alemania	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%	Software	Asociada	2	1	0
POLFUND - Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.	Polonia	0,00%	33,74%	50,00%	50,00%	Gestora	Asociada	27	21	0
Procapital - Investimentos Imobiliários, S.A. (c) (e)	Portugal	0,00%	39,96%	40,00%	40,00%	Inmobiliaria	-	4	13	0
Project Quasar Investments 2017, S.L. (consolidado)	España	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	9.928	3.930	(714)
Promontoria Manzana, S.A.	España	20,00%	0,00%	20,00%	-	Sociedad de cartera	Asociada	1.126	353	(34)
PSA Corretora de Seguros e Serviços Ltda.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	1	0	0
PSA Insurance Europe Limited	Malta	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	194	71	15

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
PSA Life Insurance Europe Limited	Malta	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	93	10	11
PSA UK Number 1 plc	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Leasing	Asociada	5	5	0
Redbanc S.A.	Chile	0,00%	22,44%	33,43%	33,43%	Servicios	Asociada	28	10	0
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. (consolidado)	España	20,00%	0,08%	20,08%	20,08%	Tarjetas	Asociada	124	60	9
Retama Real Estate, S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios	Negocios conjuntos	41	(41)	(2)
Rías Redbanc S.A.	Uruguay	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	Servicios	-	3	1	0
Santander Auto S.A.	Brasil	0,00%	44,97%	50,00%	50,00%	Seguros	Asociada	8	6	(1)
Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na ?ycie S.A.	Polonia	0,00%	33,06%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	296	15	16
Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	Polonia	0,00%	33,06%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	120	37	16
Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	405	63	17
Santander Mapfre Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,99%	49,99%	100,00%	Sin actividad	Asociada	24	21	(2)
Santander Securities Services Brasil Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	Negocios conjuntos	222	172	23
Santander Securities Services Brasil Participações S.A.	Brasil	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	198	175	22
Santander Securities Services Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria	Colombia	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	Financiera	Negocios conjuntos	8	9	(1)
Santander Securities Services Latam Holding , S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	-	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	715	706	9
Santander Securities Services Latam Holding 2, S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	-	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	2	2	0
Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	412	89	48
Saturn Japan II Sub C.V. (b)	Holanda	0,00%	69,30%	0,00%	0,00%	Sociedad de cartera	-	25	37	(11)
Saturn Japan III Sub C.V. (b)	Holanda	0,00%	72,72%	0,00%	0,00%	Sociedad de cartera	-	119	176	(57)
Sepacon 31, S.L. (k)	España	37,23%	0,00%	37,23%	37,23%	Servicios técnicos	-	-	-	-
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A	Chile	0,00%	8,37%	12,48%	11,25%	Servicios	Asociada	18	14	1
SIBS-SGPS, S.A. (b)	Portugal	0,00%	16,54%	16,56%	16,56%	Gestora de carteras	-	135	63	13
Siguler Guff SBIC Fund LP (k)	Estados Unidos	0,00%	20,00%	20,00%	-	Fondo de inversión	-	-	-	-

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	España	18,11%	0,00%	18,11%	18,11%	Medios de pago	Asociada	352	4	0
Sistemas Técnicos de Encofrados, S.A. (consolidado) (b)	España	27,15%	0,00%	27,15%	27,15%	Materiales de construcción	-	78	2	6
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, E.F.C., S.A.	España	42,50%	0,00%	42,50%	42,50%	Servicios de pagos	Negocios conjuntos	117	31	2
Sociedad de Garantía Recíproca de Santander, S.G.R. (b)	España	25,50%	0,23%	25,73%	25,73%	Servicios financieros	-	17	11	0
Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (b)	España	22,21%	0,00%	22,21%	22,21%	Servicios financieros	-	35.324	2.055	(878)
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (b)	España	21,32%	0,00%	21,32%	22,24%	Servicios de pagos	-	10	7	1
Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.	Chile	0,00%	19,66%	29,29%	29,29%	Depósito de valores	Asociada	6	5	1
Solar Maritime Designated Activity Company	Irlanda	-	(h)	-	-	Leasing	Negocios conjuntos	27	0	0
Stephens Ranch Wind Energy Holdco LLC (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	21,30%	21,30%	28,80%	Explotación de energía eléctrica	-	241	241	(6)
Syntheo Limited (e)	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios de pagos	Negocios conjuntos	1	0	0
Tbforte Segurança e Transporte de Valores Ltda.	Brasil	0,00%	17,82%	19,81%	19,81%	Seguridad	Asociada	110	73	(5)
Tbnet Comércio, Locação e Administração Ltda.	Brasil	0,00%	17,82%	19,81%	19,81%	Telecomunicaciones	Asociada	73	76	(5)
Tecnologia Bancária S.A.	Brasil	0,00%	17,82%	19,81%	19,81%	Cajeros automáticos	Asociada	458	101	10
Teka Industrial, S.A. (consolidado) (b)	España	0,00%	9,42%	9,42%	9,42%	Electrodomésticos	-	579	163	5
Tonopah Solar Energy Holdings I, LLC (consolidado)	Estados Unidos	0,00%	26,80%	26,80%	26,80%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	504	153	(71)
Trabajando.com Chile S.A.	Chile	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	Servicios	Asociada	1	(2)	1
Transbank S.A.	Chile	0,00%	16,78%	25,00%	25,00%	Tarjetas	Asociada	1.440	83	7
U.C.I., S.A.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	370	68	(2)
UCI Hellas Credit and Loan Receivables Servicing Company S.A.	Grecia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios financieros	Negocios conjuntos	1	0	0
UCI Holding Brasil Ltda	Brasil	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	2	(1)	0
UCI Mediação de Seguros Unipessoal, Lda.	Portugal	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Correduría de seguros	Negocios conjuntos	0	0	0

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos

		% Partic. del Banco		Porcentaje de derechos de voto (f)				Millones de euros (a)		
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Año 2019	Año 2018	Actividad	Clase de Sociedad	Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
UCI Servicios para Profesionales Inmobiliarios, S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios inmobiliarios	Negocios conjuntos	1	0	0
Unicre-Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Portugal	0,00%	21,83%	21,86%	21,86%	Financiera	Asociada	398	80	16
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., EFC	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de creditos hipotecarios	Negocios conjuntos	12.742	441	15
Uro Property Holdings SOCIMI, S.A. (b)	España	14,95%	7,82%	22,77%	14,95%	Inmobiliaria	-	1.572	245	12
VCFS Germany GmbH	Alemania	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Marketing	Negocios conjuntos	0	0	0
Venda de Veículos Fundo de Investimento em Direitos Creditórios	Brasil	-	(h)	-	-	Titulización	Negocios conjuntos	140	129	11
Webmotors S.A.	Brasil	0,00%	62,95%	70,00%	70,00%	Servicios	Negocios conjuntos	54	26	14
Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.	Brasil	0,00%	48,79%	48,79%	48,79%	Seguros	Asociada	14.567	680	236
Zurich Santander Brasil Seguros S.A.	Brasil	0,00%	48,79%	48,79%	48,79%	Seguros	Asociada	190	(1)	40
Zurich Santander Holding (Spain), S.L.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	940	936	175
Zurich Santander Holding Dos (Spain), S.L.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	385	384	108
Zurich Santander Insurance América, S.L.	España	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	1.493	1.510	298
Zurich Santander Seguros Argentina S.A. (j)	Argentina	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	27	3	8
Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	253	34	44
Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	209	35	13
Zurich Santander Seguros México, S.A.	México	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	660	43	121
Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.	Uruguay	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	25	10	6

a. Importe según los libros provisionales a fecha de publicación de estos anexos de cada sociedad generalmente referidos a 31 de diciembre de 2019, excepto que se indique lo contrario por encontrarse las cuentas anuales pendientes de ser formuladas. Los datos de las sociedades extranjeras aparecen convertidos a euros al tipo de cambio al cierre del ejercicio.
b. Datos a 31 de diciembre de 2018, últimas cuentas disponibles.
c. Datos a 31 de diciembre de 2017, últimas cuentas disponibles.
d. Datos a 30 de septiembre de 2018, últimas cuentas disponibles.
e. Sociedad en liquidación a 31 de diciembre de 2019.
f. Conforme al Artículo 3 del Real Decreto 1159/ 2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para formulación de las cuentas anuales consolidadas, para determinar los derechos de voto se han añadido a los que directamente posea la sociedad dominante, los que corresponden a las sociedades dominadas por esta o a otras personas que actúen en nombre propio pero por cuenta de alguna sociedad del Grupo. A estos efectos, el número de votos que corresponde a la sociedad dominante, en relación con las sociedades dependientes indirectamente de ella, es el que corresponde a la sociedad dependiente que participe directamente en el capital social de éstas.
g. Excluídas las sociedades del Grupo detalladas en el anexo I, así como aquellas que presentan un interés desdeñable respecto a la imagen fiel que deben expresar las cuentas consolidadas (conforme a los artículos 48 del Código de Comercio y 260 de la Ley de Sociedades de Capital).
h. Compañías sobre las cuales mantiene un control conjunto.
i. Datos a 31 de octubre de 2019, últimas cuentas disponibles.
j. Datos a 30 de junio de 2019, últimas cuentas disponibles.
k. Sociedad de reciente incorporación al Grupo, sin cuentas disponibles.
l. Datos a 30 de noviembre de 2017, últimas cuentas disponibles.
m. Datos a 30 de abril de 2018, últimas cuentas disponibles.

Anexo III

Sociedades Dependientes Emisoras de Acciones y Participaciones Preferentes

		% Partic. del Banco			Millones de euros (a)			
Sociedad	Domicilio	Directa	Indirecta	Actividad	Capital	Reservas	Coste de preferentes	Resultados netos
Emisora Santander España, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	Financiera	2	0	0	0
Santander UK (Structured Solutions) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	Financiera	0	0	0	0
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos	0,00%	100,00%	Financiera	5.084	(3.215)	80	31

a. Importe según los libros de cada sociedad provisionales a 31 de diciembre de 2019, convertidos a euros (en el caso de sociedades extranjeras) al tipo de cambio al cierre del ejercicio.

Anexo IV

Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019

(Art. 155 de la Ley de Sociedades de Capital y Art. 125 de la Ley del Mercado de Valores).

A continuación, se detallan las notificaciones sobre adquisiciones y venta de participaciones del ejercicio 2019 en cumplimiento del artículo 155 de la Ley del Mercado de Valores.

Con fecha 30 de abril de 2019, se registró en la CNMV la comunicación realizada por Banco Santander, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., BANKIA, S.A., CAIXABANK, S.A., KUTXABANK, S.A., LIBERBANK, S.A. y BANCO DE SABADELL, S.A. ("Acción Concertada") en la que se informaba que la participación de la acción concertada en GENERAL DE ALQUILER DE MAQUINARIA, S.A. ("GAM") había descendido del umbral del 10% el día 24 de abril del 2019, siendo la posición de Banco Santander en esta sociedad del 8,482%.

Esta comunicación se produjo como consecuencia de haber descendido del umbral del 10% la participación de la Acción Concertada en GAM. Todas las entidades financieras que participaban en la Acción Concertada vendieron la totalidad de sus acciones en GAM, a excepción de Banco Santander que vendió parte de sus acciones pero mantuvo en propiedad 2.823.944, representativas del 8,482% de su capital.

Con fecha 10 de mayo 2019, se registró en la CNMV la comunicación realizada por Banco Santander en la que se informaba que la participación de éste en ABENGOA, S.A. había descendido del umbral del 3% el día 2 de febrero de 2019, siendo la posición en esta sociedad del 2,836%

Con fecha 19 de junio de 2019, se registró en la CNMV la comunicación realizada por Banco Santander como consecuencia de la disolución de la Acción Concertada existente entre los accionistas anteriormente mencionados de GAM el día 17 de junio de 2019.

Con fecha 19 de junio de 2019, se registró en la CNMV la comunicación realizada por Banco Santander como continuación a la disolución de la Acción Concertada existente entre los accionistas anteriormente mencionados de GAM, en la que se informaba la posición que mantenía Banco Santander tras la citada Disolución en esta sociedad (8,482%) el día 17 de junio de 2019.

Con fecha 3 de diciembre de 2019, se registró en la CNMV la comunicación realizada por Banco Santander como consecuencia a la modificación en el número de derechos de voto del emisor GAM el día 2 de diciembre 2019.

Esta notificación se produce como consecuencia de un cambio en el número total de derechos de voto del emisor lo que motivó que la participación de Banco Santander en GAM descendiera del umbral del 5% al 4,477%.

En relación con el cumplimiento del art. 155 de la Ley de Sociedades de Capital, durante el ejercicio 2019 no se han producido adquisiciones superiores al 5% del capital, en aquellas sociedades en las cuales el Grupo posee más del 10%.

Anexo V

Otra información de los bancos del Grupo

A) A continuación, se facilita determinada información sobre las partidas de capital de los principales bancos del Grupo atendiendo al total de sus activos.

1. Santander UK plc

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo.

A 31 de diciembre de 2019, la sociedad era una dependiente de Banco Santander, S.A. y Santusa Holding S.L.

El 12 de noviembre de 2004, Banco Santander, S.A. adquirió la totalidad del capital emitido consistente en 1.485.893.636 acciones ordinarias con un valor a la par de 10p. El 12 de octubre de 2008, una cantidad adicional de 10.000.000.000 de acciones ordinarias por valor a la par de 10p cada una fueron emitidas a Banco Santander, S.A. y una cantidad adicional de 12.631.375.230 acciones ordinarias con un valor a la par de 10 p fueron emitidas a Banco Santander, S.A. el 9 de enero de 2009. El 3 de agosto de 2010, 6.934.500.000 acciones ordinarias con un valor a la par de 10 p fueron emitidas a Santusa Holding, S.L. Con efecto desde el 10 de enero de 2014, Santander UK Group Holdings Limited, una dependiente de Banco Santander, S.A. y Santusa Holding, S.L., se convirtió en el beneficiario efectivo de 31.051.768.866 acciones con un valor a la par de 10 p por acción, representando éste la totalidad del capital ordinario de la Compañía, en virtud del acuerdo de intercambio de acciones entre Santander UK Group Holdings Limited, Banco Santander, S.A. y Santusa Holding, S.L. .Santander UK Group Holdings Ltd se convirtió en propietario legítimo del total de capital ordinario emitido por la Compañía el 1 de abril de 2014 y, el 25 de marzo de 2015 se convirtió en una sociedad anónima, cambiando su nombre de Santander UK Group Holdings Ltd a Santander UK Group Holdings plc. Adicionalmente, hay 325.000.000 acciones preferentes al 10,375% y al 8,625% no acumulativas y no reembolsables por un valor a la par de 1 GBP por acción. Además, 13.780 acciones preferentes Serie A a un tipo de (6,222%) interés fijo/ variable no acumulativo con opción de recompra y con un valor a la par de 1 GBP, fueron canjeados y cancelados el 24 de mayo de 2019. La titularidad legítima y beneficiaria de la totalidad del capital preferente emitido la mantienen terceras partes y no el Banco Santander, S.A..

b) Ampliaciones de instrumentos capital en curso

A 31 de diciembre 2019 no hay aprobadas ampliaciones de capital en curso.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas

En la Asamblea General Anual celebrada el 2 de mayo de 2019 los accionistas decidieron autorizar incondicionalmente a la compañía a realizar las siguientes recompras de capital social:

(1) La compañía podrá recomprar su propio 8,625% de acciones preferentes en los siguientes términos:

(a) La Compañía puede comprar hasta 125.000.000 acciones preferentes de 8,625%.

(b) El precio más bajo que la Compañía puede pagar por el 8,625% de acciones preferentes es el 75% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes de que se realice la compra.

(c) El precio más alto (sin incluir los gastos) que la Compañía puede pagar por cada 8,625% de acción preferente es 125% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes de realizar la compra.

Esta autorización comenzará en la fecha de aprobación de esta resolución y finalizará en la conclusión de la próxima Junta General Anual de la compañía. La Compañía puede acordar, antes de que esta autorización finalice, volver a comprar su propio 8,625% de acciones preferentes, aunque la compra pueda completarse después de que esta autorización finalice.

(2) Para recomprar su propio 10,375% de acciones preferentes en los siguientes términos:

(a) La Compañía puede comprar hasta 200.000.000 de acciones preferentes al 10,375%.

(b) El precio más bajo que la Compañía puede pagar por el 10,375% de acciones preferentes es el 75% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes de que se realice la compra.

(c) El precio más alto (sin incluir los gastos) que la Compañía puede pagar por cada 10,375% de acción preferente es 125% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes de realizar la compra.

Esta autorización comenzará en la fecha de aprobación de esta resolución y finalizará en la conclusión de la próxima Junta General Anual de la compañía. La Compañía puede acordar, antes de que esta autorización finalice, volver a comprar su propio 10,375% de acciones preferentes aunque la compra pueda completarse después de que esta autorización finalice.

(3) Para recomprar sus propias Acciones Preferentes No acumulables Amortizables de Tasa Fija / variable Serie A en los siguientes términos:

(a) La Compañía puede comprar hasta 13.780 Acciones Preferentes Amortizables No Acumulables de la Serie A.

(b) El precio más bajo que la Compañía puede pagar por la Serie A de Acciones Fijas / Variables Amortizables no Acumulables es 75% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes de que se realice la compra.

(c) El precio más alto (sin incluir gastos) que la Compañía puede pagar por cada Acción Preferente No Acumulable Amortizable de Tasa Fija / Variable Serie A es de 125% del promedio de los valores de mercado de las acciones preferentes durante cinco días hábiles antes la compra está hecha.

Esta autorización comenzará en la fecha de aprobación de esta resolución y finalizará en la conclusión de la próxima Junta General Anual de la compañía. La Compañía puede acordar, antes de que esta autorización finalice, volver a comprar sus propias Acciones de Preferencia No Acumulativas Amortizables de Tasa Fija / Flotante de la Serie A, aun cuando la compra pueda completarse después de que esta autorización finalice.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares:

No resulta de aplicación.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

No resulta de aplicación.

f) Entidades que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

El capital social preferente de Santander UK plc cotiza en la Bolsa de Valores de Londres según el siguiente detalle:

- 10,375% Sterling Preference - ISIN: GB0000064393
- 8,625% Sterling Preference - ISIN: GB0000044221

2. Santander Financial Services plc (Anteriormente Abbey National Treasury Services plc)

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

El Grupo posee acciones ordinarias con un valor de 249.998.000 GBP a través de Santander UK Group Holdings plc (249.998.000 acciones ordinarias con un valor a la par de 1 GBP cada una).

Además, el Grupo es titular de 1.000 "*tracker shares*" (acciones sin derecho a voto pero con derechos económicos preferentes) por valor de 1.000 GBP y de 1.000 "*tracker shares*" por valor de 1.000 GBP a través de Santander UK Group Holdings plc y ambos con un valor nominal de 1 GBP cada una.

b) Ampliaciones de instrumentos de patrimonio en curso

No hay aprobadas ampliaciones de capital en curso.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas

No resulta de aplicación.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

No resulta de aplicación

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

No resulta de aplicación.

f) Entidades que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

No resulta de aplicación.

3. Banco Santander (Brasil) S.A.

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo.

El Grupo posee 3.440.170.512 acciones ordinarias y 3.273.507.089 acciones preferentes a través de Banco Santander, S.A. y sus filiales Sterrebeeck B.V., Grupo Empresarial Santander, S.L. y Banco Madesant - Sociedade Unipessoal, S.A.

Las acciones que componen el capital de Banco Santander (Brasil) S.A. no tienen valor nominal y no existen desembolsos pendientes. A cierre de año de 2019, el número de acciones propias que componen la autocartera es de 16.701.787 ordinarias y de 16.701.787 preferentes, con un total de 33.403.574 acciones.

De acuerdo con los estatutos sociales vigentes (Art. 5º, punto 7°), las acciones preferentes no confieren derechos de voto a sus titulares, excepto en relación a los siguientes supuestos:

a) En la transformación, fusión, consolidación o escisión de la compañía.

b) En la aprobación de los contratos entre la sociedad y los accionistas, directamente a través de terceros, así como otras sociedades en las que los accionistas tengan algún interés, siempre que, por disposición legal o estatutaria, sean sometidos a la asamblea general.

c) En la evaluación de los bienes utilizados para aumentar el capital de la compañía.

La asamblea general podrá, en cualquier momento, decidir sobre la conversión de las acciones preferentes en acciones ordinarias estableciendo una razón para la conversión.

En compensación disponen de las siguientes ventajas (Art. 5º, punto 6°):

a) Reciben un dividendo superior en un 10% al atribuido a las acciones ordinarias.

b) Prioridad en la distribución de dividendos.

c) Participación en igualdad de condiciones a las acciones ordinarias en las ampliaciones de capital a consecuencia de capitalización de reservas y beneficios, y en la distribución de acciones bonificadas provenientes de la capitalización de beneficios en suspenso, reservas o cualquier fondo.

d) Prioridad en los reembolsos de capital, en caso de disolución de la compañía.

e) En el caso de producirse una oferta pública debido a una transferencia de control de la compañía los titulares de acciones preferentes tienen garantizado el derecho a vender al mismo precio pagado por las acciones incluidas en el bloque de control, es decir, tener igualdad de trato para los accionistas con derecho a voto.

b) Ampliaciones de capital en curso.

No hay aprobadas ampliaciones de capital

c) Capital autorizado por la junta de accionistas.

La sociedad está autorizada a aumentar el capital social, con autorización del Consejo de Administración, hasta un límite de 9.090.909.090 de acciones ordinarias o preferentes, sin guardar proporción alguna entre las diferentes clases de acciones, respetándose el número máximo de acciones preferentes establecidas por la ley.

A 31 de diciembre de 2019, el capital social está constituido por 7.498.531.051 acciones (3.818.695.031 ordinarias y 3.679.836.020 preferentes).

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares.

En la junta general de 21 de diciembre de 2016, los accionistas acordaron aprobar los reglamentos referentes a los planes de diferimiento, para los administradores, empleados a nivel gerencial y otros empleados de la compañía y empresas bajo su control. La entrega de las acciones está ligada a la consecución de determinados objetivos.

e)Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas.

La única restricción a la disponibilidad de las reservas de Banco Santander (Brasil) S.A. es la referida a la reserva legal (reservas restringidas) que únicamente puede ser utilizada para compensar pérdidas o para aumentar el capital social.

La reserva legal está prevista en el Art. 193 de la ley de las Sociedades Anónimas, estableciéndose que el 5% del beneficio será aplicado, antes de cualquier otro destino, a la constitución de la reserva legal, que no excederá el 20% del capital social.

f) Entidades ajenas al Grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto.

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

Todas las acciones están admitidas a cotización en la Bolsa de Valores, Mercaderías e Futuros de São Paulo (B3- Brasil, Bolsa, Balcão) y los certificados de depósito de acciones (American Depositary Receipts - ADR) están admitidos a cotización en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

4. Santander Bank, National Association

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo posee 530.391.043 acciones ordinarias, que confieren los mismos derechos de voto y de adquisición de dividendos sobre Santander Holdings USA, Inc (SHUSA). Esta sociedad de cartera e Independence Community Bank Corp. (ICBC) poseen 1.237 acciones ordinarias con un valor nominal de 1,00 dólar americano y con los mismos derechos de voto cada una. Estas acciones constituyen el 100% del capital social de Santander Bank, National Association (SBNA).

SHUSA es titular del 80,84% de SBNA, y el 19,16% restante pertenece a ICBC que es una sociedad 100% propiedad de SHUSA. No hay junta general de accionistas para las acciones ordinarias de SBNA.

b) Ampliaciones de instrumentos de patrimonio en curso

A 31 de diciembre de 2019 no hay aprobadas ampliaciones de capital.

c) Capital autorizado por las juntas de accionistas

No resulta de aplicación.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

No resulta de aplicación.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

No resulta de aplicación.

f) Entidades ajenas al Grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

No resulta de aplicación.

5. Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo.

Con fecha 6 de septiembre de 2019 finalizó el periodo de aceptación de la oferta pública de adquisición y suscripción recíproca hasta por 1.693.521.302 acciones de Banco Santander México que no eran propiedad, directa o indirectamente de Banco Santander, S.A., representado el 24,95% del capital social en circulación de Banco Santander México, a cambio de la suscripción recíproca de hasta 570.716.682 acciones de Intercambio de Banco Santander, S.A.. Como resultado de dicha oferta, la participación de Banco Santander, S.A. se incrementó del 74,96% hasta el 91,64%, permaneciendo el 8,35% restante en poder de accionistas minoritarios o en autocartera y el 0,01% a Santander Global Facilities, S.A. de C.V..

En virtud de lo anterior, Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. (el 'Grupo Financiero') y Santander Global Facilities, S.A. de C.V. (México), poseen 5.087.801.602 acciones ordinarias que constituyen el 74,97% del capital social del Banco Santander México y Banco Santander, S.A. posee 1.132.168.074 acciones ordinarias que constituyen el 16,68% de dicho capital.

b) Ampliaciones de capital en curso.

A la fecha no existen ampliaciones de capital en curso

c) Capital autorizado por la junta de accionistas.

El capital del Banco asciende a la cantidad de 28.117.661.554,00 pesos mejicanos. (veintiocho mil ciento diecisiete millones seiscientos sesenta y un mil quinientos cincuenta y cuatro pesos 00/100 Moneda Nacional) representado por un total de 7.436.994.357 (siete mil cuatrocientas treinta y seis millones novecientas noventa y cuatro mil trescientas cincuenta y siete) acciones con valor nominal de 3,780782962 pesos mejicanos (tres pesos 780782962/1000000000 Moneda Nacional) cada una; dividido en 3.796.120.213 (tres mil setecientos noventa y seis millones ciento veinte mil doscientas trece) acciones de la Serie "F" y 3.640.874.144 (tres mil seiscientos cuarenta millones ochocientas setenta y cuatro mil ciento cuarenta y cuatro) acciones de la Serie "B". El capital social se integra de la siguiente manera:

- El capital social suscrito y pagado de la Sociedad es de 25.660.152.629,00 pesos mejicanos (veinticinco mil seiscientos sesenta millones ciento cincuenta y dos mil seiscientos veintinueve pesos 00/100 Moneda Nacional) representado por un total de 6.786.994.357 (seis mil setecientas ochenta y seis millones novecientas noventa y cuatro mil trescientas cincuenta y siete) acciones con valor nominal de 3,780782962 pesos mejicanos (tres pesos 780782962/1000000000 Moneda Nacional) cada una; dividido en 3.464.309.145 (tres mil cuatrocientos sesenta y cuatro millones trescientas nueve mil ciento cuarenta y cinco) acciones de la Serie "F" y 3.322.685.212 (tres mil trescientos veintidós millones seiscientas ochenta y cinco mil doscientas doce) acciones de la Serie "B".
- El capital social autorizado de la Sociedad es de 2.457.508.925,00 pesos mejicanos, (Dos mil cuatrocientos cincuenta y siete millones quinientos ocho mil novecientos veinticinco pesos mejicanos 00/100), representado por un total de 650.000.000 (seiscientas cincuenta millones) acciones con valor nominal de 3,780782962 pesos mejicanos (tres pesos 780782962/1000000000 Moneda Nacional) cada una; dividido en 331.811.068 (trescientas treinta y un millones ochocientas once mil sesenta y ocho) acciones de la Serie "F" y 318.188.932 (trescientas dieciocho millones ciento ochenta y ocho mil novecientas treinta y dos) acciones de la Serie "B", las cuales se encuentran depositadas en la tesorería de la Sociedad.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos o emisiones de deuda, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares.

(i) El Consejo de Administración en su sesión celebrada el 22 de octubre de 2015, se dio por enterado de la situación de la emisión de deuda de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, misma que había sido ratificada previamente en la sesión celebrada el 17 de octubre de 2013, para la emisión de deuda por 6.500 millones de dólares americanos, en mercados locales o internacionales, haciendo la precisión de que sea deuda a plazo máximo de 15 años, sénior o subordinada y se incluyan instrumentos de deuda que califiquen para efectos se capital conforme a la legislación vigente, pudiéndose instrumentar individualmente o a través de varios programas de emisión.

La emisión de deuda aprobada de Banco Santander México actualmente está conformada en los términos que se describen a continuación:

Instrumento	Tipo	Vigencia	Importe	Disponible
Programa de Emisión de Certificados Bursátiles Bancarios y Certificados de Depósito Bancario de Dinero a Plazo	*Revolving*	19-feb-21	55.000 millones de pesos méjicanos, o su equivalente en unidades de inversión, dólares o cualquier otra divisa	25.621 millones de pesos méjicanos Con t.c. fix calculado por Banxico 31/diciembre/ 2019
Acta de bonos bancarios estructurados privados	*No revolving**	16-Ago-2034	20.000 millones de pesos méjicanos	14.565 millones de pesos méjicanos
Acta de bonos bancarios estructurados con registro sin que medie oferta pública		16-feb-32	10.000 millones de pesos méjicanos	10.000 millones de pesos méjicanos
Bono Senior	*No revolving*	09-nov-22	1.000 mil millones de dólares	N/A
Instrumentos de patrimonio AT1	*No revolving*	perpetuos	500 millones de dólares	N/A
Instrumentos de patrimonio (Tier 2 capital)	*No revolving*	1/oct/2028	1.300 millones de dólares	N/A

* La emisión de Bonos Bancarios Estructurados Privados no es *revolving*. Una vez que se coloca el importe establecido en el acta correspondiente, se emite una nueva acta por el importe autorizado.

(ii) El Consejo de Administración en su sesión,celebrada el 27 de enero de 2011 aprobó las condiciones generales para la emisión de deuda sénior en mercados internacionales. El 18 de octubre de 2012, se autorizó dicha emisión de 500 y 1.000 millones de dólares y a un plazo de 5 a 10 años. La emisión fue aprobada con la finalidad de obtener recursos para financiar el incremento de activos de negocio y la gestión de liquidez del Banco. En virtud de estos acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, el 9 de noviembre de 2012, se emitió deuda por valor de 1.000 millones de dólares americanos.

(iii) El 27 de diciembre de 2013, Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, emitió un importe total de 1.300.000.000 de dólares americanos en notas subordinadas (las "Notas Subordinadas 2013") que

cumplen con los requisitos de capital provistos por los criterios Basilea III para el capital complementario/ Tier 2 a una tasa del 5,95% con vencimiento 30 de enero de 2024. La matriz de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, Banco Santander, S.A., acordó comprar 975.000.000 dólares americanos, es decir, el 75% del importe total de las notas.

Estas notas fueron ofrecidas mediante una colocación privada, únicamente a compradores institucionales calificados, de conformidad con la regla 144A bajo la ley Estadounidense de Valores de 1933 *US Securities Act of 1933* y sus posteriores modificaciones; y fuera de los Estados Unidos de América bajo la Regulación S, de la ley de Valores.

La emisión fue aprobada con la finalidad de aumentar la eficiencia de la estructura de capital de la Institución, adecuar el perfil de la Institución, desde el punto de vista de capitalización, al de los competidores, así como tener mayor rentabilidad de los recursos propios con la misma solidez de capital y capacidad de crecimiento de los activos ponderados por riesgo.

(iv) En la sesión del Consejo de Administración de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México de fecha 27 de octubre de 2016, se aprobó la emisión de deuda hasta por US 500 millones o su equivalente en pesos, en México. En la asamblea ordinaria y extraordinaria de accionistas de Banco Santander México de fecha 5 de diciembre de 2016 se aprobó entre otros, emitir un instrumento financiero que cumpliera con los requisitos de capital regulatorio previstos por los criterios de Basilea III y que fuera considerado como capital básico no fundamental, por hasta 500 millones de dólares americanos.

El 29 de diciembre de 2016, Banco Santander México, S.A., realizó una emisión privada en el extranjero de obligaciones subordinadas, no preferentes, perpetuas y susceptibles de ser convertidas en acciones representativas del capital social ("Perpetual Subordinated Non-Preferred Contingent Convertible Additional Tier 1 Capital Notes") (las "Obligaciones Subordinadas 2016"), por un importe total de 500.000.000 de dólares americanos, que tuvo el carácter de emisión 'espejo' (*back-to-back*), como garantía de liquidez de las obligaciones subordinadas no preferentes, perpetuas y susceptibles de ser convertidas en acciones, emitidas por Grupo Financiero Santander México.

Cabe mencionar que en septiembre de 2019 se solicitó la cancelación de la inscripción en el Registro nacional de valores de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("CNBV"), de las Obligaciones Subordinadas 2016, así como la cancelación del listado de estos instrumentos en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. ("BMV"). Mediante oficio No. 153/12251/2019 de fecha 4 de noviembre de 2019, la CNBV autorizó la cancelación de las Obligaciones en el RNV.

(v) En su momento, con motivo de la reestructuración corporativa, que contempló entre otros la fusión de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Santander México como fusionante con ; Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V., sociedad absorbida en la fusión, las obligaciones subordinadas a que se refiere el numeral (iv) precedente, fueron adquiridas en su totalidad por parte de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México a consecuencia de la fusión; por consiguiente las obligaciones subordinadas de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México se extinguieron por confusión de derechos y obligaciones, toda vez que el Banco como fusionante reunió la calidad de deudor y acreedor en dichos instrumentos al momento de perfeccionarse la fusión.

(vi) Con fecha 20 de septiembre de 2018, Banco Santander México llevó a cabo la emisión y colocación de ciertos instrumentos de patrimonio, regidos por legislación extranjera, subordinados, preferentes, no susceptibles de convertirse en acciones, representativos de la parte complementaria del capital neto de Banco Santander (*Tier 2 subordinated preferred capital notes*), por un importe de USD 1.300.000.000,00 (los "Instrumentos"), cuyos recursos fueron utilizados principalmente para la adquisición del 94,07% de las Notas Subordinadas 2013.

El monto emitido de los Instrumentos por 1.300.000.000,00 de dólares americanos cubre en su totalidad la suma del monto recomprado de las Notas Subordinadas 2013, por 1.222.907.000,00 dólares americanos.

Respecto de la Adquisición de las Notas Subordinadas 2013: (a) el monto total adquirido fue de 1.222.907.000,00 dólares americanos (valor nominal), a un precio de 1.010,50 dólares americanos, y (b) el monto adquirido a Banco Santander, S.A. (España), fue de un nominal de 1.078.094.000,00 dólares americanos.

Respecto de la emisión de los Instrumentos, el monto total distribuido con Banco Santander, S.A. (España), fue el 75% de la emisión; es decir el monto colocado fue de 975.000.000,00 dólares americanos.

Para efectos de lo anterior, se celebró una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco Santander México con fecha 10 de septiembre de 2018, donde entre otros, se aprobó ratificar el límite para la emisión de deuda hasta por 6.500 millones de dólares a un plazo máximo de 15 años, senior o subordinada, en mercados locales y/o internacionales instrumentada individualmente o mediante programas de emisión, el cual fue previamente autorizado por el Consejo de Administración del Banco en sesión celebrada el 26 de abril de 2018.

El 30 de enero de 2019, Banco Santander México amortizó en su totalidad, el saldo insoluto remanente de la emisión de las Notas Subordinadas 2013.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas.

Las instituciones de banca múltiple están obligadas a constituir o incrementar sus reservas de capital previstas en ley de Instituciones de Crédito y las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, ley de Sociedades mercantiles y los estatutos sociales, a efecto de procurar la solvencia de las mismas, proteger al sistema de pagos y al público ahorrador.

El Banco incrementa su reserva legal anualmente con los resultados obtenidos en el ejercicio social (beneficios).

El Banco debe constituir las distintas reservas que señalan las disposiciones legales aplicables a las instituciones de

crédito, se determinan en función de la calificación que se les otorga a los créditos y se liberan hasta que la calificación del crédito que se está cubriendo mejore, o en el momento que se liquide.

f) Entidades ajenas al Grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto.

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización.

No resulta de aplicación.

6. Banco Santander Totta, S.A

a) Números de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

El Grupo posee 1.256.190.411 acciones ordinarias a través de sus filiales: Santander Totta, SGPS, S.A. con 1.241.179.513 acciones, Taxagest Sociedade Gestora de Participações Socíais, S.A. con 14.593.315 acciones, Banco Santander Totta, S.A. que posee una autocartera de 417.583 acciones propias, todas ellas con un valor nominal de 1 euro, con idénticos derechos políticos y económicos y, totalmente suscritas y desembolsadas.

b) Ampliaciones de instrumentos de patrimonio en curso A 31 de diciembre de 2019 no hay aprobadas ampliaciones de capital.

c) Capital autorizado por las juntas de accionistas

No resulta de aplicación.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

No resulta de aplicación.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

Las reservas legal y de fusión tienen una utilización restringida por el Art. 296 del Código de Sociedades Comerciales que se refiere a la absorción de pérdidas o incorporación a capital.

Las reservas de revaluación de inmovilizado vienen reglamentadas por el Decreto-ley 31/98, que se refiere a la absorción de pérdidas o a la incorporación a capital por los importes en los que el inmovilizado subyacente sea amortizado o vendido.

f) Entidades ajenas al grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto.

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

Las acciones de Banco Santander Totta, S.A. no cotizan en Bolsa.

7. Santander Consumer Bank AG

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

A 31 de diciembre de 2019, a través de Santander Consumer Holding GmbH, el Grupo posee 30.002 acciones ordinarias con un valor a la par de 1.000 euros cada una, las cuales confieren los mismos derechos de voto.

b) Ampliaciones de instrumentos de patrimonio en curso

No resulta de aplicación.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas

No resulta de aplicación

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

No resulta de aplicación

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

No resulta de aplicación.

f) Entidades ajenas al grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

No resulta de aplicación.

8. Banco Santander - Chile

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

El Grupo mantiene un 67,18% de su filial en Chile, que corresponden a un total de 126.593.017.845 acciones ordinarias de Banco Santander - Chile a través de sus filiales: Santander Chile Holding S.A. con 66.822.519.695 acciones ordinarias, Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A., con 59.770.481.573 acciones ordinarias, y Santander Inversiones S.A., con 16.577 acciones ordinarias totalmente suscritas y desembolsadas y con idénticos derechos políticos y económicos.

b) Ampliaciones de capital en curso.

A 31 de diciembre de 2019 no hay aprobadas ampliaciones de capital.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas.

El capital al 31 de diciembre de 2019 asciende a 891.302.881.691(pesos chilenos).

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares.

No resulta de aplicación.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas.

Las remesas a los inversores extranjeros correspondientes a inversiones acogidas al Estatuto de la Inversión Extranjera, Decreto-ley N° 600 de 1974, y sus modificaciones, necesitan autorización previa del Comité de Inversiones Extranjeras.

f) Entidades ajenas al Grupo que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto.

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización. Todas las acciones están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Chile y a través de American *Depositary Receipts* (ADR's), en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

9. Santander Bank Polska S.A.

a) Número de instrumentos financieros de capital en poder del Grupo

A 31 de diciembre de 2019 Banco Santander S.A. posee 68.880.774 acciones ordinarias con un valor a la par de 10 zlotys (PLN) cada una, todas ellas confieren los mismos derechos de voto.

b) Ampliaciones de instrumentos de patrimonio en curso

No hay ampliaciones de capital en curso a cierre de 2019.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas

No hubo ningún aumento de capital social aprobado en el 2019.

d) Derechos incorporados a las partes de fundador, bonos de disfrute, obligaciones convertibles y títulos o derechos similares

En la junta general de 17 de mayo de 2017 los accionistas acordaron aprobar la "*Incentive Scheme VI*" como una iniciativa para atraer, motivar y retener a los empleados del banco. La entrega de las acciones está ligada a la consecución de determinados objetivos en el trascurso de los años 2017 al 2019. El banco considera que el ejercicio de estos derechos podría dar lugar a la emisión de no más de 250.000 acciones.

e) Circunstancias específicas que restringen la disponibilidad de las reservas

No resulta de aplicación.

f) Entidades que, directamente o por medio de entidades dependientes, poseen una participación igual o superior al 10% del patrimonio neto

No resulta de aplicación.

g) Instrumentos de patrimonio admitidos a cotización

Todas las acciones de Santander Bank Polska S.A. cotizan en la Bolsa de valores de Varsovia**.**

B) A continuación se incluyen las restricciones impuestas sobre la capacidad para acceder a los activos o utilizarlos así como para liquidar los pasivos del Grupo, tal y como requiere el párrafo 13 de la NIIF 12.

En algunas jurisdicciones se han establecido limitaciones al reparto de dividendos en base a la nueva normativa sobre solvencia, mucho más estricta, pero en este momento no se tiene constancia de ningún impedimento práctico o jurídico a la transferencia de fondos a la matriz, en forma de dividendos, préstamos o anticipos, repatriación de capital u otras formas, por parte de entidades dependientes del Grupo.

Anexo VI

Informe bancario anual

La contribución impositiva total del Grupo en 2019 (impuestos soportados directamente por el Grupo y recaudación de impuestos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica) supera los 16.000 millones de euros, de los que más de 6.700 millones de euros corresponden a impuestos soportados directamente por el Grupo (impuesto sobre el resultado; IVA y otros impuestos indirectos no recuperables; pagos a la Seguridad Social por cuenta del empleador y otros impuestos sobre la nómina y otros impuestos y tributos).

El presente Informe bancario anual se ha preparado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y su trasposición al ordenamiento jurídico español mediante el artículo 87 de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

A continuación, se detallan los criterios utilizados para la preparación del informe bancario anual del ejercicio 2019:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

La mencionada información está disponible en los Anexos I y III de las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo, en los que se detallan las sociedades que operan en cada jurisdicción, incluyendo entre otra información su denominación, ubicación geográfica y naturaleza de su actividad.

Como se puede observar en dichos Anexos, la principal actividad desarrollada por el Grupo en las distintas jurisdicciones en las que opera es la de Banca Comercial. El Grupo opera principalmente en 10 mercados a través de un modelo de filiales autónomas en capital y en liquidez, lo que tiene claras ventajas estratégicas y regulatorias, ya que limita el riesgo de contagio entre unidades del Grupo, impone una doble capa de supervisión global y local y facilita la gestión y resolución de crisis. El total de oficinas del Grupo es de 11.952 -la mayor red comercial de un banco internacional-, las cuales proveen a nuestros clientes de todos sus requerimientos básicos financieros.

b) Volumen de negocio y resultados antes de los impuestos

A efectos del presente Informe se considera volumen de negocio al margen bruto y resultado bruto antes de impuestos al resultado antes de impuestos, tal y como estas partidas se definen y presentan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada que forma parte de las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo

Los datos de empleados equivalentes a tiempo completo han sido obtenidos a partir de la plantilla media de cada jurisdicción.

d) Impuestos sobre el resultado

En ausencia de criterio específico, se ha incluido el importe de los impuestos efectivamente pagados respecto de aquellos tributos cuyo efecto se registra en el epígrafe de impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (2.951 millones de euros en el ejercicio 2019, lo que supone un tipo efectivo del 23,5%).

Los impuestos efectivamente pagados en el ejercicio por cada una de las entidades de cada jurisdicción incluyen:

- Los pagos complementarios relativos a las liquidaciones del impuesto sobre los resultados, normalmente de ejercicios previos.
- Los anticipos, pagos a cuenta y retenciones ingresados o soportados en relación con el impuesto sobre el resultado del propio ejercicio. En el caso de impuestos soportados en el extranjero, dado su importe escasamente representativo, se ha optado por incluirlos en la jurisdicción de la entidad que los ha soportado.
- Las devoluciones cobradas en el ejercicio relativas a liquidaciones de ejercicios anteriores cuyo resultado fue a devolver.
- En su caso, las liquidaciones por actas de inspección y litigios relacionados con estos impuestos.

Los anteriores importes forman parte del estado de flujos de caja y por tanto difieren del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (4.427 millones de euros en el ejercicio 2019, que representa un tipo efectivo del 35,3%, o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 5.103 millones de euros, que representa un 34,2% de tipo efectivo (ver Nota 52.c)). Ello es así por cuanto la normativa fiscal de cada país establece:

- El momento en que deben pagarse los impuestos. Normalmente, las fechas de pago tienen un desfase temporal respecto de la fecha de generación del ingreso gravado por el impuesto.
- Sus propios criterios para el cálculo del impuesto, estableciendo restricciones temporales o permanentes a la deducción de gastos, exenciones, bonificaciones o diferimientos de determinados ingresos, etc. generando las correspondientes diferencias entre el resultado contable y el resultado fiscal que finalmente queda gravado, a lo que habría que añadir la compensación de pérdidas fiscales de ejercicios previos, deducciones y/o bonificaciones de la cuota etc. Asimismo, en algunos casos se establecen regímenes especiales como puede ser la consolidación fiscal de sociedades de la misma jurisdicción, etc.

e) Subvenciones o ayudas públicas recibidas

En el contexto de la información solicitada por la legislación vigente, este término se ha interpretado como cualquier ayuda o subvención en línea con lo establecido en la Guía de Ayudas de Estado de la Comisión Europea y, en dicho contexto, las sociedades que forman el Grupo no han recibido subvenciones o ayudas públicas en 2019.

El detalle de la información correspondiente al ejercicio 2019 se detalla a continuación:

	2019			
Jurisdicción	Volumen de negocio (millones de euros)	Número de empleados	Resultado Bruto antes de impuestos (millones de euros)	Impuestos sobre el resultado (millones de euros)
Alemania	1.416	4.397	534	98
Argentina	1.304	8.868	420	107
Austria	176	355	86	17
Bahamas	26	39	16	—
Bélgica	85	202	37	17
Brasil [1]	13.742	45.089	5.273	1.321
Canadá	55	202	8	1
Chile	2.576	11.522	1.184	186
China	35	69	19	—
Colombia	35	207	(2)	3
España [2]	6.635	37.097	(1.684)	(271)
Estados Unidos	7.352	15.858	1.220	39
Dinamarca	188	245	94	40
Finlandia	108	178	53	9
Francia	648	954	355	76
Hong Kong	69	153	3	—
Irlanda	87	3	52	—
Isla de Man	13	58	9	1
Italia	447	851	207	81
Jersey	24	72	10	3
Luxemburgo	106	18	99	6
Malta	13	—	13	—
México	4.081	20.140	1.421	396
Noruega	318	516	169	20
Países Bajos	92	289	34	106
Perú	86	181	50	12
Polonia	2.108	14.667	746	210
Portugal	1.417	6.995	746	37
Puerto Rico	259	941	24	11
Reino Unido	5.007	24.485	1.053	369
Singapur	5	11	1	—
Suecia	154	304	60	21
Suiza	116	243	42	3
Uruguay	446	1.588	191	32
Total Grupo Consolidado	**49.229**	**196.797**	**12.543**	**2.951**

1. Incluye la información correspondiente a una sucursal en Islas Caimán cuyos beneficios tributan íntegramente en Brasil. La aportación de esta sucursal al beneficio antes de impuestos de 2019 es de 691 millones de euros.
2. Incluye centro corporativo. En el impuesto sobre el resultado, se incluyen 358 millones de euros de impuestos diferidos monetizables convertidos del Banco Popular Español, S.A.U.

A 31 de diciembre de 2019, el rendimiento sobre activos (ROA) del Grupo se ha estimado en un 0,54%.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



0L5028832

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253, apartado 1, del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, el consejo de administración de BANCO SANTANDER, S.A. formula las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión del Grupo consolidado correspondientes al Ejercicio de 2019, todo ello extendido e identificado en la forma que seguidamente se indica:

El Balance consolidado figura transcrito en 2 folios, números 489 a 492.

La Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada figura transcrita en 1 folios, números 493 y 494.

El estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado figura transcrito en 1 folio, número 495.

El estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado figura transcrito en 3 folios, números 496 a 501.

El estado de flujos de efectivo consolidado figura transcrito en 1 folio, número 502 y 503.

La Memoria figura transcrita en 146 folios, numerados correlativamente del 504 al 794.

El informe de gestión figura transcrito en 232 folios, numerados correlativamente del 4 al 142 del 146 al 246 y del 249 al 472.

Todos los folios indicados anteriormente, en edición maquetada, utilizados por ambas caras, todas ellas numeradas, llevan impreso el sello de BANCO SANTANDER, S.A. que se muestra en este folio.

Asimismo, y mediante la suscripción del presente folio de papel timbrado de la clase 8ª, serie 0L, número 5028832, los administradores de BANCO SANTANDER, S.A., que son los que figuran seguidamente con indicación del respectivo cargo, declaran firmados de su puño y letra todos y cada uno de los citados siete documentos.

27 de febrero de 2020

Firmado: ANA PATRICIA BOTÍN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA
Presidenta

Firmado: BRUCE CARNEGIE-BROWN
Vicepresidente

Firmado: JOSÉ ANTONIO ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Vicepresidente y Consejero Delegado

VOCALES

Firmado:
HOMAIRA AKBARI

Firmado:
IGNACIO BENJUMEA CABEZA DE VACA

Firmado:
FRANCISCO JAVIER BOTÍN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA

Firmado:
HENRIQUE MANUEL DRUMMOND BORGES CIRNE DE CASTRO

Firmado:
SOL DAURELLA COMADRÁN

Firmado:
GUILLERMO DE LA DEHESA ROMERO

Firmado:
RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO

Firmado:
ESTHER GIMÉNEZ-SALINAS I COLOMER

Firmado:
RAMIRO MATO GARCÍA-ANSORENA

Firmado:
BELÉN ROMANA GARCÍA

Firmado:
ÁLVARO ANTONIO CARDOSO DE SOUZA

Firmado:
PAMELA ANN WALKDEN

De acuerdo con el artículo 253.2 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se hace constar que la ausencia de la firma de D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza se explica porque no ha podido asistir a la reunión del Consejo de Administración celebrada el 27 de febrero de 2020, en la que se han formulado las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión del Grupo consolidado de la Sociedad correspondientes al Ejercicio de 2019. D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza delegó previamente su representación en favor de Mr. Bruce Carnegie-Brown, quien ha votado a favor de la formulación de dichas cuentas anuales e informe de gestión consolidados, que, por tanto, han sido aprobados por unanimidad.

TIMBRE DEL ESTADO



0L5028833

CLASE 8.ª

Los administradores de BANCO SANTANDER, S.A., que son los que figuran seguidamente y con indicación del respectivo cargo, mediante la suscripción del presente folio de papel timbrado de la clase 8.ª, serie 0L, número 5028833, declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad correspondientes al ejercicio 2019, elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, así como de sus ingresos y gastos reconocidos, de los cambios en su patrimonio neto y de sus flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio anual terminado al 31 de diciembre de 2019, y que los informes de gestión individual y consolidado correspondientes también a dicho ejercicio incluyen un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de la sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

27 de febrero de 2020

Firmado: ANA PATRICIA BOTÍN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA
Presidenta

Firmado: BRUCE CARNEGIE-BROWN
Vicepresidente

Firmado: JOSÉ ANTONIO ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Vicepresidente y Consejero Delegado

VOCALES

Firmado:
HOMAIRA AKBARI

Firmado:
IGNACIO BENJUMEA CABEZA DE VACA

Firmado:
FRANCISCO JAVIER BOTÍN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA

Firmado:
HENRIQUE MANUEL DRUMMOND BORGES CIRNE DE CASTRO

Firmado:
SOL DAURELLA COMADRÁN

Firmado:
GUILLERMO DE LA DEHESA ROMERO

Firmado:
RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO

Firmado:
ESTHER GIMÉNEZ-SALINAS I COLOMER

Firmado:
RAMIRO MATO GARCÍA-ANSORENA

Firmado:
BELÉN ROMANA GARCÍA

Firmado:
ÁLVARO ANTONIO CARDOSO DE SOUZA

Firmado:
PAMELA ANN WALKDEN

De acuerdo con el artículo 253.2 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se hace constar que la ausencia de la firma de D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza se explica porque no ha podido asistir a la reunión del Consejo de Administración celebrada el 27 de febrero de 2020, habiendo delegado previamente su representación en favor de Mr. Bruce Carnegie-Brown.

[Esta pagina se ha dejado en blanco intencionadamente]

Información general

Información corporativa

Banco Santander, S.A. es un banco español, constituido como sociedad anónima en España y es la matriz de Grupo Santander. Banco Santander, S.A. opera bajo el nombre comercial de Santander.

El Identificador de Entidad Jurídica (LEI) del Banco es 5493006QMFDDMYWIAM13 y su número de identificación fiscal es A-390000013. El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Cantabria, y sus estatutos se han adaptado a la Ley de Sociedades de Capital mediante escritura notarial otorgada en Santander el 29 de julio de 2011, ante el notario Juan de Dios Valenzuela García, en el número 1209 de su protocolo, y registrado en el Registro Mercantil de Cantabria en el volumen 1006, folio 28, página número S-1960, inscripción 2038.

El Banco también está registrado en el Registro oficial de entidades del Banco de España con el número de registro 0049.

El domicilio social del Banco está en:

Paseo de Pereda, 9-12
39004 Santander
España

Las oficinas principales del Banco están en:

Ciudad Grupo Santander
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid
España
Teléfono: (+34) 91 259 65 20

Historia corporativa

El Banco se estableció en la ciudad de Santander mediante escritura pública ante el notario José Dou Martínez el 3 de marzo de 1856, ratificada y modificada en parte por una segunda escritura pública con fecha del 21 de marzo de 1857 otorgada ante el notario José María Olarán. El Banco comenzó a operar tras su constitución el 20 de agosto de 1857 y, según el artículo 4 de sus Estatutos, está constituido por un periodo indefinido. Se transformó en sociedad anónima de crédito por escritura pública otorgada ante el notario Ignacio Pérez el 14 de enero de 1875, y registrada en el Registro Mercantil de la Sección de Promoción del Comercio del Gobierno en la provincia de Santander. El Banco modificó sus Estatutos para ajustarse a la Ley de Sociedades Anónimas española de 1989 mediante una escritura pública otorgada en Santander el 8 de junio de 1992 ante el notario José María de Prada Díez, con el número 1316 de su protocolo.

El 15 de enero de 1999, los consejos de administración de Santander y de Banco Central Hispanoamericano, S.A. acordaron su fusión, y cambian el nombre de Banco Santander a Banco Santander Central Hispano, S.A. Los accionistas de Santander y Banco Central Hispanoamericano, S.A. aprobaron la fusión el 6 de marzo de 1999 en sus respectivas juntas generales y la fusión entró en vigor en abril de 1999.

La junta general de accionistas del Banco, celebrada el 23 de junio de 2007, aprobó la propuesta de cambiar de nuevo el nombre a Banco Santander, S.A.

Como se ha indicado anteriormente, el Banco adaptó sus estatutos a la Ley de Sociedades española mediante una escritura pública otorgada en Santander el 29 de julio de 2011.

La junta general de accionistas del Banco celebrada el 22 de marzo de 2013 aprobó la fusión por absorción de Banco Español de Crédito, S.A.

El 7 de junio de 2017, Santander adquirió la totalidad del capital social de Banco Popular Español, S.A. en una subasta en relación con un plan de resolución adoptado por la Junta Única de Resolución europea (la autoridad de resoluciones bancarias en la UE) y ejecutada por el FROB (Autoridad de Resolución Ejecutiva española) después de que el Banco Central Europeo determinara que Banco Popular estaba en graves dificultades o era probable que fuera a estarlo, en cumplimiento del Reglamento (UE) 806/2014 por el que se establecen normas uniformes y un procedimiento uniforme para la resolución de entidades de crédito y de determinadas empresas de servicios de inversión. El 24 de abril de 2018 el Banco anunció que los consejos de administración de Banco Santander, S.A. y Banco Popular Español, S.A.U. habían acordado la fusión por absorción del segundo por el primero. La fusión se hizo efectiva el 28 de septiembre de 2018.

Relación con accionistas e inversores

Ciudad Grupo Santander

Pereda, 2ª planta

Avda. de Cantabria, s/n

28660 Boadilla del Monte

Madrid

España

Teléfono: (+34) 91 259 65 14

investor@gruposantander.com

Los accionistas pueden solicitar copias en papel del informe anual del Banco sin coste alguno en la dirección y número de teléfono arriba indicados.

Relaciones con los medios

Ciudad Grupo Santander

Arrecife, 2ª planta

Avda. de Cantabria, s/n

28660 Boadilla del Monte

Madrid

España

Teléfono: (+34) 91 289 52 11

comunicacion@gruposantander.com

Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Calle Princesa, 25

Edificio Hexágono, 2ª planta

28008 Madrid

España

Telephone: (+34) 91 759 48 36

atenclie@gruposantander.com

Defensor del cliente en España

D. José Luis Gómez-Dégano

Apartado de Correos 14019

28080 Madrid

España



santander.com

Sigamos
trabajando
por un mundo
mejor

#TheRightWay

Santander