

Informe anual 2020

santander.com



All Together Now





Informe anual 2020

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, 'Banco Santander' significa Banco Santander, S.A., y 'Santander', 'el Grupo', y 'Grupo Santander' significan Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes.



La RAE certifica que en este informe Banco Santander utiliza un español correcto y cuidado.

Real Academia Española



Informe de gestión consolidado

6 Modelo de negocio y estrategia

14 Banca responsable

- 16 Nuestro enfoque
- 32 Reto 1: El nuevo entorno empresarial
- 64 Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible
- 112 Principales métricas
- 123 Información complementaria
- 124 Índice de contenidos Ley de información no financiera
- 129 Índice de reporte de los Principios de Banca responsable de UNEP FI
- 137 Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)
- 161 Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- 165 Informe de verificación independiente

168 Gobierno corporativo

- 170 Visión general de 2020
- 177 Estructura de la propiedad
- 182 Accionistas. Comunicación y junta general
- 192 Consejo de administración
- 241 Equipo directivo
- 244 Retribuciones
- 269 Estructura del Grupo y gobierno interno
- 272 Control interno de la elaboración de la información financiera (SCIIF)
- 281 Otra información de gobierno corporativo

318 Informe económico y financiero

- 320 Contexto económico, regulatorio y competitivo
- 323 Datos básicos del Grupo
- 325 Evolución financiera del Grupo
- 365 Información por segmentos
- 409 Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)
- 411 Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio
- 412 Información sobre la evolución previsible 2021
- 420 Medias alternativas de rendimiento (MAR)

428 Gestión de riesgos y cumplimiento

- 430 Gestión de riesgos y cumplimiento
- 436 Modelo de gestión y control de riesgos
- 446 Riesgo de crédito
- 472 Riesgo de mercado, estructural y liquidez
- 489 Riesgo de capital
- 492 Riesgo operacional
- 500 Riesgo de cumplimiento y conducta
- 507 Riesgo de modelo
- 509 Riesgo estratégico

Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas

520 Informe de auditoría

534 Estados financieros consolidados

550 Memoria consolidada (notas a las cuentas)

824 Anexos

512 Glosario

870 Información general

Informe de gestión consolidado 2020

Este informe ha sido aprobado por unanimidad por el consejo de administración el 22 de febrero de 2021.

Enfoque de este documento

En 2018 cambiamos el formato de nuestro informe de gestión consolidado para incluir en él el contenido de los siguientes documentos que dejamos de publicar separadamente:

- 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)

Nivel de revisión por parte de los auditores

El contenido de nuestro informe de gestión consolidado 2020 ha sido sometido, tal y como exige la legislación vigente, a tres niveles de revisión por parte de nuestros auditores externos, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. Estos niveles de revisión se pueden resumir como sigue:

- PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha verificado que la información contenida en este informe es consistente con 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](#)'.

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 no han sido auditadas ni revisadas por nuestros auditores.

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 en el capítulo de [Banca responsable](#) que se corresponde con el estado de información no financiera. Este formato de informe permite una presentación de la información más clara, evitando las repeticiones e incrementando el nivel de transparencia.

- 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 de Banco Santander, que se incluye en la sección [8.6](#) del capítulo de [Gobierno corporativo](#)'.

Utilizamos estas MAR e indicadores financieros no-NIIF para planificar, supervisar y evaluar nuestro desempeño. Consideramos que estas MAR e indicadores financieros no-NIIF son útiles para facilitar al equipo gestor y a los inversores la comparación del desempeño operativo entre periodos.

No obstante, estas MAR e indicadores financieros no-NIIF tienen la consideración de información complementaria y no pretenden sustituir las medidas NIIF. Además, otras compañías, incluidas algunas de nuestro sector, pueden calcular tales medidas de forma diferente, lo que reduce su utilidad con fines comparativos.

La sección 8 del capítulo [Informe económico y financiero](#) proporciona más información sobre las MAR e indicadores financieros no-NIIF.

Previsiones y estimaciones

Banco 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 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 factores importantes destacados a continuación, junto con otros mencionados en otras secciones de este informe anual, podrían afectar a nuestros resultados futuros y hacer que las situaciones que resulten en el futuro difieran significativamente de aquellas reflejadas en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones:

- condiciones económicas o sectoriales generales en áreas en las que tenemos actividades comerciales o inversiones importantes (tales como un deterioro de la coyuntura económica; aumento de la volatilidad en los mercados de capitales; inflación o deflación; cambios demográficos, o de los hábitos de consumo, inversión o ahorro y los efectos de la pandemia de la covid-19 en la economía global);
- 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);
- 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;

- estabilidad política en España, el Reino Unido, otros países europeos, Latinoamérica y EE.UU.;
- cambios legislativos, regulatorios o fiscales, como modificaciones de los requisitos regulatorios en cuanto a capital o liquidez, incluyendo aquellos que son consecuencia de la salida del Reino Unido de la Unión Europea, y el aumento de la regulación derivada de crisis financieras;
- nuestra capacidad para integrar con éxito nuestras adquisiciones y los desafíos que resultan de la desviación inherente de recursos y de la atención del equipo gestor de otras oportunidades estratégicas y de cuestiones operativas; y
- cambios en nuestra capacidad de acceder a liquidez y financiación en condiciones aceptables, incluyendo cuando resulten de variaciones en nuestros diferenciales de crédito o una rebaja de las calificaciones de crédito del grupo o de nuestras filiales más importantes.

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

Las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones deben entenderse formuladas a la fecha de aprobación de 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. Banco Santander no asume ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna manifestación sobre previsiones o estimaciones, ya sea como resultado de nueva información, futuros acontecimientos u otras situaciones.

El rendimiento pasado no es indicativo de los resultados futuros

Las declaraciones respecto al rendimiento histórico o las tasas de crecimiento no pretenden dar a entender que el rendimiento futuro, la cotización de la acción o los resultados futuros (incluido el beneficio por acción) de un periodo dado

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

Formato electrónico XHTML y etiquetado XBRL

Este informe anual ha sido preparado en formato electrónico *eXtensible HyperText Markup Language* (XHTML) y los estados financieros consolidados que contiene han sido etiquetados utilizando el estándar *eXtensible Business Reporting Language* (XBRL), todo ello conforme a lo establecido en la Directiva 2004/109/CE y en el Reglamento Delegado (UE) 2019/815.

Banco Santander ha decidido voluntariamente aplicar esos requisitos para el ejercicio 2020, si bien solo serán obligatorios para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2021.

Para poder visualizar el etiquetado XBRL debe acceder a este documento a través de un visor adecuado. Puede encontrar este documento y visor XBRL en la web corporativa de Banco Santander.

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

Mantenemos nuestra cultura 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 y Justo**

... para continuar cumpliendo con nuestros grupos de interés



Para más detalle de nuestra cultura corporativa, véase el capítulo [1 'Banca responsable'](#) de este informe. Los datos incluidos en este apartado corresponden al ejercicio de 2020, salvo indicación.

Contribuimos al progreso de las personas y de las empresas mientras integramos criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG)



Medio ambiente: apoyando a la economía verde

Ayudando a los clientes a ser más sostenibles

EUR 33.800 mn

en financiación verde desde 2019

EUR 6.900 mn

activos bajo gestión para inversión socialmente responsable

Nuestra transición

Emisión de un bono verde de

EUR 1.000 mn

(el segundo desde 2019)

Neutros en

carbono

en nuestras operaciones



Social: construyendo una sociedad más inclusiva

Inclusión financiera

4,9 mn

de personas¹ desde 2019

EUR 469 mn

en créditos a microemprendedores en 2020

Apoyando a la sociedad

4,0 mn

de personas ayudadas desde 2019

225.000

becas concedidas desde 2019

1. Personas incluidas financieramente a través de iniciativas Santander.



Creación de un fondo solidario para apoyar la lucha contra la covid-19

Comunidades

Contribuimos más que nunca al bienestar de la sociedad en general

EUR 54 mn donados por los empleados y el Banco para comprar equipamiento y material sanitario

EUR 30 mn a través de Santander Universidades

EUR 21 mn para apoyar a las comunidades más vulnerables



Gobierno corporativo: haciendo las cosas de la manera correcta

Una cultura sólida

86%

de los empleados están orgullosos de trabajar en Santander

Consejo diverso e independiente

40%

de mujeres en el consejo de administración

>60%

de consejeros independientes

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 mercados principales.
- Alcance global apoyado en nuestros negocios globales, que permite una mayor colaboración dentro del Grupo para generar mayores ingresos y eficiencias.

Top 3 banco^A en 9 de nuestros mercados principales



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

2. Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

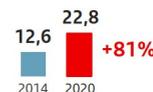
- Contamos con 148 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Disponemos de más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestra amplia red de sucursales y servicios de atención al cliente.
- Las ventas digitales representan el 44% del total. Aumento del uso de canales digitales (clientes de móviles +6,1 millones interanual)



Top 3

En satisfacción de clientes (NPS)^B en 6 mercados

Clientes vinculados (millones)



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 equilibrada entre mercados desarrollados y emergentes.
- Diversificación del negocio en los distintos segmentos de clientes (particulares, pymes, empresas y grandes empresas).
- Negocios globales que refuerzan nuestras franquicias locales.

Europa Norteamérica Sudamérica



Negocios Globales (SCIB y WM&I)



PagoNtx

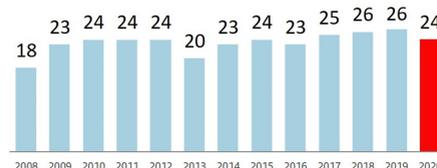
Nota: Contribución al beneficio ordinario atribuido por región. Sin incluir Santander Global Platform (que evoluciona a PagoNxt) ni Centro Corporativo.

Generación de beneficio estable a lo largo del ciclo

En 2020, Grupo Santander ha obtenido un margen neto resiliente en el entorno generado por la crisis de la covid-19, apoyado en la disciplina en la asignación de capital, en línea con nuestras prioridades estratégicas

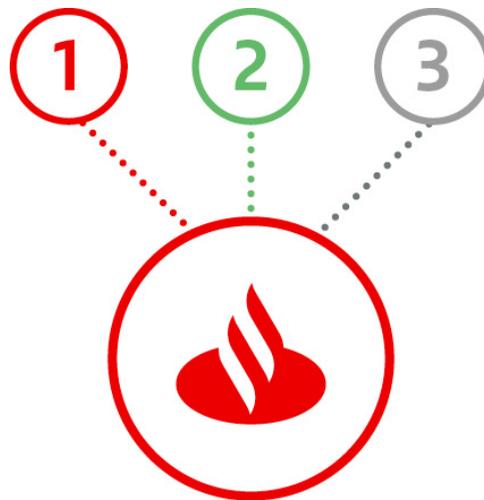
Margen neto

(miles de millones de euros)



Margen neto = Margen bruto – Costes de explotación

El Santander del futuro: 3 prioridades para un crecimiento rentable



Apoyándonos en nuestra tecnología para reforzar la **vinculación de nuestros clientes** y acceder a nuevas oportunidades de crecimiento de nuestros ingresos por comisiones

1**One Santander**

Nuevo modelo operativo que aprovecha nuestra escala global para ofrecer una mejor experiencia de cliente, apoyándose en una cultura común y compartiendo procesos y tecnología

2**PagoNxt**

Eje tecnológico del Grupo que integra nuestras iniciativas de pagos más innovadoras

3**Digital Consumer Bank**

La combinación de Openbank y Santander Consumer Finance para impulsar crecimiento rentable en Europa y en nuevos mercados



1. One Santander:

Creando un banco mejor para nuestros clientes mediante un nuevo modelo operativo...



... con el objetivo de aumentar los clientes y generar mayor productividad y rentabilidad

Objetivos a medio plazo:

Europa^B	<ul style="list-style-type: none"> → Foco en oportunidades de crecimiento con uso eficiente del capital → Aprovechar las soluciones globales de PagoNxt con foco en pymes y comercios → Reinventar nuestra red de sucursales (Work Café), expandir Santander Personal, lanzar una aplicación móvil común 	RoTE ordinario^C: 10%-12% Ratio de eficiencia^A: ~45%
Norteamérica	<ul style="list-style-type: none"> → Intensificar la colaboración entre Banca Comercial, Auto y otros segmentos minoristas → Establecer servicios compartidos 	RoTE ordinario^{C,D}: 11-13% Ratio de eficiencia^A: ~40%
Sudamérica	<ul style="list-style-type: none"> → Expandir Getnet y Superdigital → Modelo operativo común para Consumer Finance → Foco en oportunidades de crecimiento de ingresos (ej.: negocio Agro) 	RoTE ordinario^C: 19%-21% Ratio de eficiencia^A: ~35%

A. El objetivo a medio plazo de eficiencia no representa una previsión (*guidance*). La ratio de eficiencia actual puede variar significativamente en el medio plazo.

B. Excluyendo SCF y Openbank, para los que el objetivo es una ratio de eficiencia del ~39% y un RoTE del 13-15%. Europa incluyendo SCF y Openbank tendría una ratio de eficiencia del ~43% y un RoTE del 12-13%.

C. El objetivo a medio plazo de RoTE ordinario no representa una previsión (*guidance*). El RoTE ordinario actual puede variar significativamente en el medio plazo.

D. RoTE ajustado por el exceso de capital en EE.UU.

Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: **One Santander Europe** se ha centrado en 2020 en la recuperación tras la covid-19, apoyando a las personas (especialmente a las comunidades más vulnerables, con dificultades financieras) y ayudando a los clientes en su transición a la economía verde.



2. PagoNxt:

PagoNxt ayudará a nuestros bancos a ofrecer soluciones de pago sencillas y de mayor valor de manera más ágil

Pagos, una oportunidad de mercado grande en un sector que crece, en el que Santander ya tiene una escala significativa

<p>Damos servicio a más clientes que cualquier otro banco</p>  <p>148 mn de clientes</p>		<p>Nuestros activos clave para acelerar el crecimiento</p>     
<p>→ Una única compañía autónoma que proporciona soluciones de pagos a comercios y particulares</p> <p>→ Dirigida al actual ecosistema de Santander y el mercado abierto</p> <p>→ Con foco en tecnología para proporcionar experiencias diferenciadas para los usuarios</p> <p>→ Colaboración cercana y estratégica con los bancos locales de Santander</p>		
<p>Nos basamos en</p> <p>Escala Eficiencia Alcance global</p>		

Foco en 3 pilares de negocio para acelerar el crecimiento, apalancándose en nuestra escala, alcance global y eficiencia

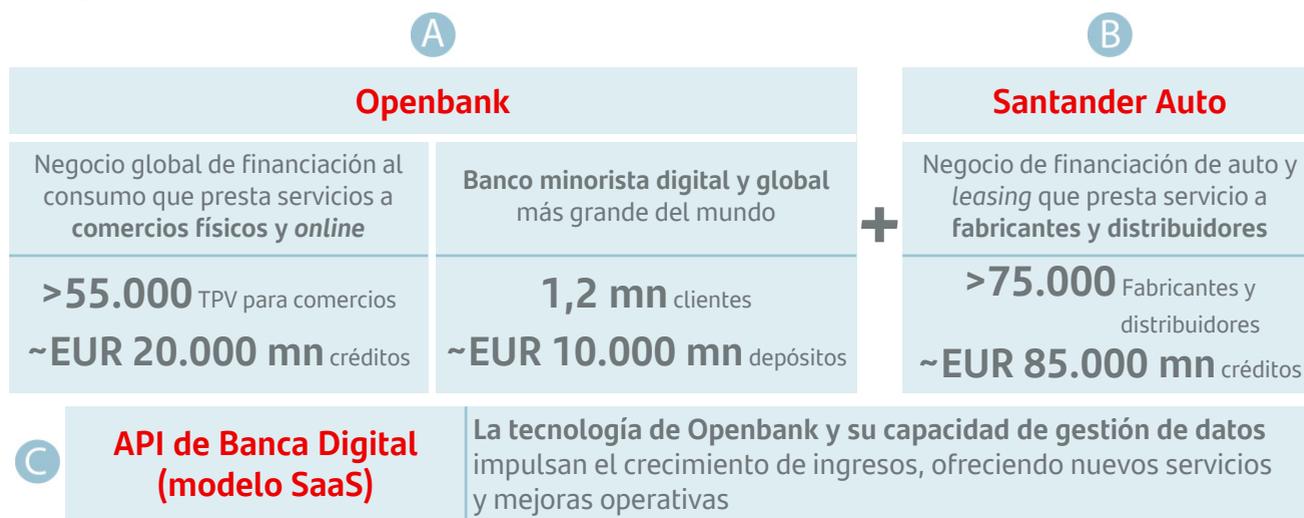
1	Objetivo	Convertirnos en líderes en adquirencia a nivel global, ofreciendo las mejores soluciones de pagos <i>end-to-end</i> para comercios en tienda y en línea			
	COMERCIOS	Las soluciones de pago para comercios se ofrecen en todo el Grupo bajo la marca Getnet	Crecimiento de mercado +11% <small>Crecimiento anual esperado en comercio electrónico</small>	EUR 80.000 mn <small>Pool global de ingresos del negocio de adquirencia</small>	Escala de Santander >1,1 mn ~60 mn <small>Clientes comercios activos</small> <small>Tarjetas de crédito y débito activas</small>
2	Objetivo	Ofrecer soluciones rápidas y eficientes de comercio internacional, distribución y divisas para pymes que operan internacionalmente, que solo estaban disponibles para empresas			
	COMERCIO INTERNACIONAL	Inversiones importantes en 4 activos clave: Ebury, One Trade, Mercury y PaymentsHub	Crecimiento de mercado +3% <small>Crecimiento anual en comercio internacional</small>	EUR 350.000 mn <small>Pool global de ingresos vinculado al comercio internacional</small>	Escala de Santander >4 mn >200.000 <small>Clientes pymes del Grupo</small> <small>Clientes pymes que operan internacionalmente</small>
3	Objetivo	Ofrecer soluciones de pago sencillas y atractivas para particulares que puedan ser integradas en el día a día de nuestros clientes			
	CONSUMIDORES	Basándonos en nuestra propuesta Superdigital	Solución dirigida a la población no plenamente bancarizada en Latinoamérica	 Fuerte crecimiento de clientes activos y del valor de las transacciones en 2019	

Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: el desarrollo de soluciones para particulares (como Superdigital) dentro del alcance de **PagoNxt** beneficiará a las personas mediante la inclusión financiera y la disponibilidad para todos de los pagos nacionales e internacionales.



3. Digital Consumer Bank:

Combinamos la escala y la posición de liderazgo de SCF en Europa con la plataforma de Openbank. Nuestra misión es convertirnos en el **banco digital de financiación al consumo más grande del mundo**



Nuestra ambición: aumentar los ingresos, duplicar el BDI^A a medio plazo y construir el negocio de consumo más innovador de Europa



A. Ordinario.

B. El objetivo a medio plazo de RoTE ordinario no representa una previsión (*guidance*). El RoTE ordinario actual puede variar significativamente en el medio plazo.

C. El objetivo a medio plazo de eficiencia no representa una previsión (*guidance*). La ratio de eficiencia actual puede variar significativamente en el medio plazo.

Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: **Digital Consumer Bank** está desarrollando iniciativas con un impacto medioambiental positivo. Hemos implementado **soluciones financieras verdes** como vehículos ecológicos, paneles solares y sistemas de calefacción, entre otros.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

EMPEZANDO DE CERO CON TUIIO

Tras quedarse sin empleo Mercedes Cruz montó un pequeño negocio de comida casera que le cambió la vida. Su afán de superación y espíritu emprendedor convirtieron en una gran historia un pequeño crédito de Tuiio, una iniciativa de Santander Finanzas Para Todos, nuestra estrategia para contribuir a la inclusión y el empoderamiento financiero.

Mercedes y Ángel preparando uno de los repartos a domicilio de El Sazón de Ángel en Tizayuca, Hidalgo (México)



Banca responsable

Estado de información no financiera consolidado 2020

Nuestro enfoque	16
Lo que importa a nuestros grupos de interés	18
Retos y oportunidades	20
Gobierno y prioridades	22
Respuesta de Grupo Santander a la covid-19	26
Datos destacados de 2020	28
Reto 1: El nuevo entorno empresarial	32
Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way	34
Profesionales preparados y comprometidos	38
Prácticas responsables con los clientes	52
Compras responsables	60
Valor para el accionista	62
Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible	64
Nuestra respuesta a los retos de la sociedad	66
Apoyo a la transición a una economía verde	70
Análisis de riesgos medioambientales y sociales	85
Inclusión y empoderamiento financiero	88
Inversión ASG en Wealth Management & Insurance	98
Apoyo a la comunidad	100
Educación superior	102
Otros programas de apoyo a la comunidad	108
Contribución fiscal	110
Principales métricas	112
Información complementaria	123
Índice de contenidos Ley de información no financiera	124
Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas	129
Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)	137
Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	161
Informe de verificación independiente	165

Nuestro enfoque

Cumpliendo 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.



"En Santander, siempre hemos sido conscientes de que tenemos la responsabilidad de apoyar a la sociedad, y lo vamos a seguir haciéndolo. Estamos decididos a ayudar a empresas y comunidades de todo el mundo y aprovechar la oportunidad para abordar desafíos mundiales como la desigualdad y el cambio climático. Esto es lo que debemos hacer, lo más responsable, y el camino para generar valor para nuestros accionistas.

En 2020, la pandemia de la covid-19 nos obligó a enfrentarnos a otro desafío más: una crisis económica que está arruinando a millones de personas. Al mirar hacia el futuro, los Gobiernos y las empresas deben unirse para que la reconstrucción sea mejor, de modo que salgamos de esta crisis más fuertes, apoyando un crecimiento inclusivo y sostenible en todo el mundo.

Los bancos tienen que desempeñar un papel fundamental. Somos parte de la solución. Tenemos un deber crucial y un papel esencial: apoyar a nuestros empleados, a nuestros clientes, y proporcionarles rentabilidades sostenibles a ustedes, nuestros accionistas".

Ana Botín, presidenta ejecutiva.

Siendo responsables, generamos confianza



Cómo hemos contribuido al progreso de las personas y de las empresas en 2020



Empleados

10.783 millones de euros

Gastos de personal^A

95%

de empleados a tiempo completo

53,7%

de los empleados son mujeres



Clientes

916.199 millones de euros de crédito concedido (neto)

497.987 millones de euros a hogares

21.227 millones de euros a organismos gubernamentales

469 millones de euros a microempresas a través de programas de microfinanciación

319.853 millones de euros a empresas

77.132 millones de euros a otros^B



Accionistas

477 millones de euros

Retribución total a los accionistas^C

44.011 millones de euros

Valor en bolsa al cierre de año, segundo mayor banco de la eurozona



Sociedad

204 millones de euros

Inversión en la sociedad

110 millones de euros

Inversión en universidades

94 millones de euros

Inversión en programas y proyectos de apoyo a la comunidad



Proveedores

5.230 millones de euros

Pagos a proveedores^D

4.592

Proveedores adjudicatarios a través de nuestro modelo global de compras

94,7%

Proveedores locales^D



Contribución fiscal

6.443 millones de euros

Impuestos pagados por el Grupo

2.946 millones de euros

Impuestos sobre el beneficio

3.497 millones de euros

Otros impuestos

A. De acuerdo con los estados financieros consolidados del Grupo.

B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

C. Cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la recomendación del Banco Central Europeo (BCE) del pasado diciembre.

D. Los datos se refieren únicamente al volumen de compras negociado por Aquanima.

Lo que importa a nuestros grupos de interés

Para crear un banco más responsable es fundamental escuchar, entender y dar respuesta a todos nuestros grupos de interés.

Escucha activa y creación de valor

La confianza es clave para la generación de valor a largo plazo. Escuchar a nuestros grupos de interés, entender sus preocupaciones y responder a sus necesidades nos permite no solo identificar problemas y buscar soluciones, sino también encontrar oportunidades de añadir valor.

Para ello utilizamos múltiples canales. Hacemos encuestas y tenemos canales de comunicación directa con nuestros empleados. Escuchamos las opiniones y necesidades de nuestros clientes a través de plataformas interactivas. Y analizamos las demandas de los principales analistas, inversores e índices interesados en cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ASG).

Nos mantenemos al día en cuanto a nuevos reglamentos y mejores prácticas en todo el mundo. Participamos en consultas con autoridades, asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en la formulación de políticas sobre el desarrollo sostenible. Estudiamos las externalidades para identificar los riesgos y oportunidades de nuestro negocio, evaluar nuestro impacto en la comunidad y crear valor para la sociedad y el medio ambiente.

También participamos en importantes iniciativas locales e internacionales para apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible (véase 'Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda' en la sección '[Gobierno y prioridades](#)' de este capítulo).



Evaluación de materialidad: identificando las cuestiones que importan

Grupo Santander realiza de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se lleva a cabo a través de un análisis cuantitativo y cualitativo de toda la cadena de valor, para el que se utilizan tanto fuentes internas como externas, incluyendo los canales mencionados anteriormente. A cada una de estas variables se le otorga un peso en función de su relevancia para el Banco, y se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste a la realidad y al contexto más actual.

La matriz resultante muestra los temas que nuestros grupos de interés consideran más relevantes para Santander, y nos ayuda a centrar nuestras prioridades a nivel Grupo. En 2020, abordamos estas cuestiones, poniendo especial foco de atención en fortalecer nuestras prácticas de negocio responsables y nuestro comportamiento ético, luchar contra el cambio climático, apoyar la transición a una economía baja en carbono, promover la inclusión financiera y crear, gestionar y desarrollar un equipo diverso y con talento.

Inputs del análisis

→ Externos

- Megatendencias de 2020 (WBCSD).
- Satisfacción del cliente (Net Promoter Score).
- Evaluaciones de índices y analistas ASG (*roadshows*).
- Opinión pública (análisis de redes sociales y prensa digital).
- Tendencias del sector bancario (aspectos destacados por otros bancos y *ratings* de riesgo reputacional).
- Requerimientos de reguladores e instituciones internacionales (Banco Mundial, WEF, UNEP FI...).
- Requerimientos de estándares de reporte ASG (GRI, SASB).

→ Internos

- Visión estratégica de Banco Santander (compromisos públicos, comunicaciones internas y externas, riesgos identificados...).
- Agenda de banca responsable (comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, *steerings* de cultura y banca inclusiva y sostenible; mensajes de la alta dirección).
- Opiniones de los empleados (encuestas).

Aspectos materiales de la matriz del Grupo^A



Cambios con respecto al análisis de 2019

Hemos redefinido algunos temas materiales:

- Gestión del talento y desarrollo incluye incentivos vinculados a criterios ASG.
- Diversidad, inclusión y bienestar incluye aspectos relacionados con la salud.
- Inclusión y empoderamiento financiero incluye educación financiera.
- Productos y servicios Sencillos, Personales y Justos hace referencia a prácticas responsables con los clientes.
- Estrategia climática recoge la estrategia de riesgos y oportunidades de negocio del cambio climático.

Y hemos añadido algunos *inputs* adicionales al estudio, como por ejemplo las megatendencias del 2020 definidas por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), el análisis de redes sociales, el *benchmark* Net Promoter Score (NPS) para clientes, los resultados de las encuestas *pulse* a empleados y las conclusiones e ideas resultantes del *workshop* de banca responsable.

Como resultado, los tres temas cuya relevancia para nuestros *stakeholders* ha aumentado más en 2020 son diversidad, inclusión y bienestar, productos y servicios ASG e inclusión y empoderamiento financiero.

A. Cuestiones como el desperdicio de alimentos, la contaminación lumínica y acústica y la biodiversidad, no son materiales para el Grupo.

Retos y oportunidades

Grupo Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lleno de nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible. Al abordar estos retos, integramos criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en todo lo que hacemos.

Reto 1 Nuevo entorno empresarial

Adaptarse a un mundo en constante evolución

La economía está cambiando rápidamente. La tecnología digital están transformando los mercados y los modelos de negocio. En este entorno altamente competitivo, las empresas deben asumir más responsabilidades y trabajar de una manera más innovadora y responsable.

Santander, como todas las empresas, necesita equipos comprometidos, diversos y preparados que sean capaces de entender y responder a las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo que operamos en un entorno cambiante y muy regulado. Estas tendencias plantean el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro objetivo es superar las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable. La clave para conseguirlo es contar con una cultura sólida y un negocio en el que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.



Véase 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.

A través de nuestra actividad podemos desempeñar un papel importante para impulsar un crecimiento inclusivo y sostenible. Inclusivo: trabajando para satisfacer las necesidades de los clientes, ayudando a las personas a abrir negocios y crear empleos, promoviendo el empoderamiento financiero y contribuyendo a que las personas reciban la educación que necesitan. Sostenible: financiando proyectos e infraestructuras sostenibles, e impulsando las tecnologías inteligentes, para hacer frente al cambio climático. 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.



Véase la sección '[Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible](#)' de este capítulo.

Para afrontar estos retos identificados, integramos cuestiones ASG en nuestra estrategia.

	Cuestiones materiales	Impacto en nuestra cadena de valor
Reto 1 Nuevo entorno empresarial 	Gobierno corporativo	Un gobierno corporativo sólido, diverso y transparente conduce a estrategias más responsables y sostenibles.
	Comportamiento ético	Una cultura corporativa fuerte, y políticas y procedimientos adecuados garantizan que nuestros comportamientos sean éticos y protejamos los intereses de todos nuestros grupos de interés.
	Cumplimiento y gestión del riesgo	Procedimientos de cumplimiento y de gestión del riesgo bien definidos ayudan a reducir los riesgos a los que se enfrenta la organización. La participación de todos los empleados en la gestión del riesgo es crucial y refuerza la cultura de riesgos (Risk Pro).
	Gestión del talento y desarrollo	La correcta gestión del talento y los programas de desarrollo profesional inspiran lealtad y consolidan las prácticas de negocio responsables.
	Diversidad, inclusión y bienestar	Una plantilla diversa que refleje la composición de la sociedad es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. La salud y el bienestar de los empleados debe ser una prioridad.
	Innovación y digitalización	Invertir en tecnología nos coloca a la vanguardia de nuestro sector y fortalece nuestra propuesta de valor.
	Satisfacción del cliente	Poner foco en la experiencia del cliente nos impulsa a mejorar nuestros servicios para crear una mayor vinculación.
	Productos y servicios SPJ (Sencillos, Personales y Justos)	Una oferta adecuada de productos y servicios, responsables y adaptados a los clientes de un modo Sencillo, Personal y Justo, promueve la inclusión y la vinculación duradera.
	Ciberseguridad y protección de datos	Unos mecanismos de ciberseguridad innovadores y robustos protegen los datos de los clientes y fomentan la confianza en nuestra empresa.
Derechos humanos	Prevenir y abordar el riesgo de que nuestras actividades repercutan negativamente sobre los derechos humanos es clave para el desarrollo de un modelo de negocio responsable.	
Reto 2 Crecimiento inclusivo y sostenible 	Inclusión y empoderamiento financiero	Un sistema financiero accesible y comprensible para todos crea confianza, estimula la economía y crea nuevas oportunidades de negocio, lo que contribuye al progreso de la sociedad.
	Estrategia de clima	Los bancos desempeñan un papel fundamental en la transición a una economía baja en carbono gestionando sus propios riesgos financieros y ayudando a financiar la agenda verde. Nuestra contribución es vital en el marco del Acuerdo de París.
	Productos y servicios ASG	Los productos y servicios financieros con valor añadido desde el punto de vista social y medioambiental nos permiten desarrollar nuestra actividad de forma más responsable. La financiación de proyectos de energías renovables y de eficiencia energética coloca a nuestro banco y la sociedad en una posición mejor para contrarrestar los efectos del cambio climático.
	Huella ambiental	La reducción de emisiones de CO ₂ en nuestra operativa de negocio nos ayuda a liderar la transición a una economía baja en carbono.
	Inversión en la sociedad	Nuestra apuesta por la educación y el bienestar de las comunidades a las que atendemos contribuyen al crecimiento y al progreso de la sociedad en general.

Gobierno y prioridades

Toda nuestra actividad está regulada por principios, marcos y políticas que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Nuestro gobierno de banca responsable nos ayuda a abordar los dos retos que hemos identificado.

Principales políticas que nos ayudan a integrar criterios ASG en nuestro modelo de negocio

Código general de conducta	Política corporativa de cultura ^A	Política general de sostenibilidad	Política de derechos humanos	Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático ^B	Política de sectores sensibles
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que todos los empleados del Grupo deben seguir. Y es clave para nuestra función de cumplimiento.	Establece las directrices y normas para garantizar una cultura de Grupo coherente.	Describe nuestros principios generales de sostenibilidad y los compromisos para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Detalla cómo identificamos y gestionamos los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, en los sectores del petróleo y el gas, la energía, la minería y los metales y las materias primas agrícolas.	Proporciona directrices para evaluar y tomar decisiones acerca de nuestra participación en industrias que conllevan un riesgo reputacional.

Otras políticas internas que respaldan nuestra estrategia de banca responsable

Política de protección de los consumidores ^C	Código de conducta en los mercados de valores	Política de ciberseguridad	Política de homologación de terceros ^D	Política fiscal	Política de conflictos de intereses	Política de financiación de partidos políticos	Política de contribuciones a fines sociales	Política de movilidad global
---	---	----------------------------	---	-----------------	-------------------------------------	--	---	------------------------------

A. Incluye los principios sobre diversidad e inclusión del Grupo y los estándares de voluntariado corporativo.

B. Sustituye a las políticas sectoriales de energía, minería y metales y *soft commodities*.

C. Incluye los principios de protección del consumidor financiero.

D. Incluye los principios de actuación responsable de los proveedores.



Las principales políticas para la función de banca responsable se pueden consultar en nuestra web corporativa.

Principales cambios realizados en las políticas



Todas las unidades locales han adoptado la **política general de sostenibilidad**, la política de **cultura corporativa** y la política de **derechos humanos**.



Las políticas sectoriales en materia de petróleo y gas, energía, minería y metales, y materias primas se han fusionado en la nueva política de **riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático**.



La política de **financiación de partidos políticos** y la política de **contribuciones a fines sociales** se encuentran ya disponibles en nuestra web corporativa.

Marco estratégico

	<h3>Gobierno</h3>								
<p>→ El consejo de administración aprueba y supervisa la aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la cultura y los valores corporativos, las prácticas responsables y la sostenibilidad. También vela porque el Grupo cumpla la ley, respete los usos y buenas prácticas de los sectores y países donde está presente, así como los principios de sostenibilidad y las prácticas de negocio responsable que ha aceptado.</p> <p>→ La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura ayuda al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la agenda y la estrategia de banca responsable.</p> <p>La comisión cuenta con el respaldo de dos <i>steerings</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El steering de cultura, promueve que nuestra cultura, The Santander Way, esté integrada en todo lo que hacemos y garantiza la coherencia en las acciones corporativas y locales. • El steering de banca inclusiva y sostenible, revisa las iniciativas de inclusión social y financiera, promueve la educación y la formación, apoya la transición a una economía baja en carbono y apoya inversiones que benefician a la sociedad. 									
<p>Véase la sección 4.9 'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020' del capítulo de 'Gobierno corporativo'.</p>									
	<h3>Red de banca responsable</h3>								
<p>→ La unidad corporativa de banca responsable coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Un asesor sénior de prácticas empresariales responsables, y dependiente directamente de la presidenta, da apoyo a la unidad.</p> <p>→ Las unidades de sostenibilidad y cultura de nuestras filiales coordinan las agendas locales de banca responsable, asegurándose de que están en línea con las políticas y la estrategia corporativa. Al frente de estas unidades está un alto directivo que lidera la función y que forma parte de la red de banca responsable.</p> <p>→ Las directrices para las filiales y las unidades de negocio globales garantizan que nuestra agenda de banca responsable se integra en todo el Grupo.</p> <p>→ La red de banca responsable celebra reuniones conjuntas cada dos meses, así como grupos de trabajo y reuniones bilaterales. Este año hemos realizado el segundo taller de Banca Responsable con representantes de banca responsable de todos los negocios y geografías.</p> <p>→ Se han creado grupos de trabajo que centran más la atención y promueven la colaboración en aspectos como la educación financiera, las finanzas sostenibles, el cambio climático o la simplificación.</p>									
	<h3>Prioridades estratégicas: integración de criterios ASG en nuestro modelo de negocio</h3>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Qué</th> <th>Cómo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(A) Contribuir al Acuerdo de París y a una economía baja en carbono</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> → Desarrollando una estrategia climática que contribuya a alcanzar los objetivos del Acuerdo de París. → Ayudando a nuestros clientes en su transición a una economía baja en carbono con productos y servicios que aporten valor añadido para una adecuada gestión de riesgos medioambientales y sociales. → Minimizando nuestra huella ambiental. </td> </tr> <tr> <td>(S) Tener la mejor propuesta inclusiva para lograr el mayor impacto social</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo un lugar de trabajo que atraiga y retenga la diversidad de talento. → Ofreciendo propuestas de valor que cubran las necesidades de nuestros clientes. → Fomentando la inclusión y el empoderamiento financiero. → Apoyando a la sociedad a través de Santander Universidades y otros programas de apoyo a la comunidad. </td> </tr> <tr> <td>(G) Hacer las cosas bien mediante procesos robustos y transparentes</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo una sólida cultura corporativa, The Santander Way. → Escuchando a nuestros grupos de interés. → Aplicando políticas basadas en comportamientos éticos. → Garantizando un gobierno corporativo sólido y una adecuada gestión del riesgo. → Implementando prácticas Sencillas, Personales y Justas con clientes y proveedores. </td> </tr> </tbody> </table>	Qué	Cómo	(A) Contribuir al Acuerdo de París y a una economía baja en carbono	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollando una estrategia climática que contribuya a alcanzar los objetivos del Acuerdo de París. → Ayudando a nuestros clientes en su transición a una economía baja en carbono con productos y servicios que aporten valor añadido para una adecuada gestión de riesgos medioambientales y sociales. → Minimizando nuestra huella ambiental. 	(S) Tener la mejor propuesta inclusiva para lograr el mayor impacto social	<ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo un lugar de trabajo que atraiga y retenga la diversidad de talento. → Ofreciendo propuestas de valor que cubran las necesidades de nuestros clientes. → Fomentando la inclusión y el empoderamiento financiero. → Apoyando a la sociedad a través de Santander Universidades y otros programas de apoyo a la comunidad. 	(G) Hacer las cosas bien mediante procesos robustos y transparentes	<ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo una sólida cultura corporativa, The Santander Way. → Escuchando a nuestros grupos de interés. → Aplicando políticas basadas en comportamientos éticos. → Garantizando un gobierno corporativo sólido y una adecuada gestión del riesgo. → Implementando prácticas Sencillas, Personales y Justas con clientes y proveedores. 	
Qué	Cómo								
(A) Contribuir al Acuerdo de París y a una economía baja en carbono	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollando una estrategia climática que contribuya a alcanzar los objetivos del Acuerdo de París. → Ayudando a nuestros clientes en su transición a una economía baja en carbono con productos y servicios que aporten valor añadido para una adecuada gestión de riesgos medioambientales y sociales. → Minimizando nuestra huella ambiental. 								
(S) Tener la mejor propuesta inclusiva para lograr el mayor impacto social	<ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo un lugar de trabajo que atraiga y retenga la diversidad de talento. → Ofreciendo propuestas de valor que cubran las necesidades de nuestros clientes. → Fomentando la inclusión y el empoderamiento financiero. → Apoyando a la sociedad a través de Santander Universidades y otros programas de apoyo a la comunidad. 								
(G) Hacer las cosas bien mediante procesos robustos y transparentes	<ul style="list-style-type: none"> → Promoviendo una sólida cultura corporativa, The Santander Way. → Escuchando a nuestros grupos de interés. → Aplicando políticas basadas en comportamientos éticos. → Garantizando un gobierno corporativo sólido y una adecuada gestión del riesgo. → Implementando prácticas Sencillas, Personales y Justas con clientes y proveedores. 								
<p>Hemos establecido 11 objetivos que integran la banca responsable en el centro de nuestra estrategia de negocio (véase la sección 'Datos destacados de 2020' de este capítulo).</p>									

Apoyar a la sociedad para hacer frente a los desafíos mundiales: agenda 2030

Nuestra actividad e inversiones contribuyen de forma directa a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) y apoyan el objetivo del Acuerdo de París de luchar contra el cambio climático.

Hemos realizado un análisis de la contribución de nuestra agenda a los ODS, que a su vez nos ha permitido identificar qué objetivos son más relevantes para Grupo Santander, tanto por su actividad, compromisos y su foco estratégico, como por diferentes factores externos contemplados.^A

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS en los que nuestra actividad y la inversión en la comunidad tienen más peso



1 FIN DE LA POBREZA
Queremos contribuir a reducir la pobreza e impulsar el bienestar y la economía de los países en los que operamos. Nuestra estrategia de inclusión financiera y los programas de inversión en la comunidad empoderan a millones de personas cada año.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
A través de Santander Universidades, programa pionero en el mundo, ayudamos a las universidades y a los estudiantes a prosperar, promoviendo la educación, el emprendimiento y el empleo. Además, Becas Santander es uno de los mayores fondos privados para becas de educación del mundo.



5 IGUALDAD DE GÉNERO
Promovemos un lugar de trabajo inclusivo y diverso; garantizar la igualdad de oportunidades es una prioridad estratégica. También desarrollamos iniciativas para impulsar la diversidad.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
Somos líderes mundiales en la financiación de energías renovables; también financiamos proyectos de eficiencia energética, vehículos eléctricos e híbridos de bajas emisiones y otras soluciones de transporte más limpio.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Tenemos un equipo preparado y comprometido que nos permite responder a las necesidades de los clientes, ayudar a los empresarios a crear negocios y empleos y contribuir al crecimiento de las economías locales.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Ayudamos a la gente a tener acceso a los servicios financieros básicos, a la financiación, y a dotarse de las habilidades que necesitan para gestionar sus finanzas eficazmente.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Financiamos infraestructuras sostenibles y promovemos el acceso a la vivienda asequible para garantizar los servicios básicos y el crecimiento económico inclusivo.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Combatimos el cambio climático reduciendo nuestra propia huella de carbono y ayudando a nuestros clientes a hacer la transición a una economía sostenible.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Promovemos la transparencia, la lucha contra la corrupción y la necesidad de instituciones sólidas para un desarrollo sostenible. Contamos con políticas y códigos de conducta que regulan nuestra actividad y comportamientos, y que establecen los compromisos para avanzar hacia una banca más responsable.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Participamos en destacadas iniciativas y grupos de trabajo locales e internacionales.

A. En los próximos meses publicaremos en nuestra web corporativa un detalle de este análisis y sus resultados.

Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda

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 firmantes fundadores de los Principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas y hemos firmado el **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima** para acelerar la transición del sector financiero a una economía baja en carbono. En 2020, participamos en la Fase II del proyecto de UNEP FI sobre las recomendaciones de TCFD para los bancos, junto con otras 38 entidades financieras de seis continentes. También informamos sobre los progresos realizados para acelerar la adopción de tecnologías y modelos de negocio con bajas emisiones de carbono y resilientes al clima en la sociedad.
- **Pacto Mundial de Naciones Unidas.** Somos parte de la red del Pacto Mundial desde 2002. En 2020, nos unimos al programa de igualdad de género del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y hemos firmado el programa Target Gender Equality (TGE) que el Pacto Mundial de Naciones Unidas ha lanzado en 19 países con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva.
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** Nuestra presidenta, Ana Botín, forma parte de la comisión ejecutiva del WBCSD. En 2020, apoyamos las iniciativas Vision 2050 y Future of Work y nos hemos comprometido a participar en el nuevo proyecto Scaling Positive Agriculture en el marco del programa de alimentos, tierra y agua.
- **Banking Environment Initiative (BEI).** Seguimos participando en la iniciativa Bank 2030, cuyo objetivo es crear una hoja de ruta para que el sector bancario ayude a la sociedad en la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.
- **CEO Partnership for Economic Inclusion.** Formamos parte de una alianza del sector privado para la inclusión financiera, impulsada por la reina Máxima de Holanda, asesora especial del secretario general de Naciones Unidas sobre inclusión financiera para el desarrollo. Durante la pandemia de la covid-19, los consejeros delegados de los miembros participantes del grupo se reunieron para estudiar formas de lograr que los clientes de rentas bajas y las pequeñas empresas sean más resilientes a la pandemia.
- **Principios de Ecuador.** Analizamos los riesgos medioambientales y sociales de nuestros préstamos de acuerdo con los Principios de Ecuador y ayudamos a elaborar criterios comunes.

Nos hemos unido a la **Alianza Europea para una Recuperación Verde** y al **Grupo Consultivo del Equipo de Trabajo sobre la Ampliación de los Mercados Voluntarios de Carbono**.

Santander Brasil ha elaborado un **plan integral** con Itaú Unibanco y Bradesco **para promover el desarrollo sostenible del Amazonas**. El plan incluye diez medidas dirigidas a las tres áreas consideradas de máxima prioridad para la región: la conservación del medio ambiente y el desarrollo de una bioeconomía, la inversión en infraestructura sostenible y la garantía de los derechos humanos.

Santander US se ha unido a **The Hispanic Promise**, una iniciativa para crear un entorno de trabajo más inclusivo y equitativo para los trabajadores hispanos. Esta iniciativa se puso en marcha en el Foro Económico Mundial de 2019 y ha recibido ya el apoyo de más de 150 empresas.

Otras iniciativas internacionales y locales a las que Santander está adherido



- | | |
|--|--|
| ➤ Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas | ➤ Grupo Financiero Internacional contra el tráfico de especies salvaje |
| ➤ The Valuable 500 | ➤ Mesa redonda sobre soja responsable |
| ➤ Principios de Inversión Responsable | ➤ Grupo de Trabajo sobre Ganadería Sostenible |
| ➤ CDP (antes Carbon Disclosure Project) | ➤ Climate Leadership Council |
| ➤ Alianza Global de Inversores para el Desarrollo (Naciones Unidas) | ➤ El Grupo Wolfsberg |

Respuesta de Grupo Santander a la covid-19

Como banco responsable, tenemos el deber y la responsabilidad de asegurar la salud de nuestros empleados y clientes a la vez que ayudamos a reducir el impacto económico de la crisis.

Marco de actuación para situaciones excepcionales:

Contamos con un marco integral de gestión de situaciones especiales que establece el gobierno y los planes a seguir en crisis como la de la covid-19.

-  **Comité *ad hoc* para estas situaciones**, para dirigir y supervisar su gestión.^A
-  **Simulacros periódicos** para concienciar y prepararnos para situaciones de crisis.



Empleados:

Nuestra prioridad es proteger la salud de nuestros 191.000 empleados

-  **Teletrabajo:** más de 100.000 empleados trabajando en remoto en los momentos críticos; regreso gradual al lugar de trabajo con todas las garantías de seguridad y refuerzo de políticas para conciliar la vida personal y profesional.
-  **Medidas de apoyo:** pago anticipado de salarios y otras ayudas financieras, equipos de oficina para trabajar desde casa, material sanitario y atención psicológica.
-  **Protocolos de salud y seguridad:** realización de test y vigilancia de la salud personal, rastreo y seguimiento en aplicaciones móviles.
#SafeTogether

FlexiWorking



Véase la sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)'.

Activación de los planes de contingencia:

Como servicio esencial, garantizamos la continuidad de nuestra actividad con los mismos estándares de calidad.

-  **Medidas extraordinarias en nuestras geografías:**
 - Distanciamiento social y turnos de los equipos
 - Detección de personal crítico
 - Segregación de las infraestructuras tecnológicas



Clientes:

Apoyamos a nuestros clientes con tres focos de atención: proteger su salud, garantizar un servicio completo en todos los canales y promover su resiliencia financiera

-  **Refuerzo de todos los canales:**
 - Call centers*
 - Nuevas soluciones digitales
 - Gestión eficaz de las líneas de crédito respaldadas por el gobierno
-  **Sucursales:** horarios especiales, turnos, cierres selectivos y espacios adaptados a las medidas de seguridad.
-  **Apoyo a los más vulnerables:** liquidez y líneas de crédito, periodos de gracia y periodos de carencia, reducción de comisiones y cobertura de la covid-19 en las pólizas de seguro de salud.



Véanse las secciones '[Prácticas responsables con los clientes](#)', '[Nuestra respuesta a los retos de la sociedad](#)' e '[Inclusión y empoderamiento financiero](#)'.



Véase la sección [3.3 'Gestión del riesgo de crédito - covid-19'](#) del capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.

A. Este comité se crea tanto por la corporación como por las filiales relevantes, y es convocado por el máximo dirigente ejecutivo para dirigir la estrategia y gestión de la situación.

Santander All. Together. Now.

Bajo este lema, agrupamos nuestra respuesta global coordinada en la lucha contra la covid-19



Sociedad:

Contribuimos a los esfuerzos globales para luchar contra la covid-19 movilizando más de 100 millones de euros

Fondo Solidario Juntos para material y equipos médicos.

Compromiso total de los órganos de gobierno: reducción de la retribución de la presidenta, el CEO, consejeros y los dos principales segmentos directivos del Grupo

Apoyo a través de Santander Universidades a proyectos para hacer frente a los problemas sanitarios y educativos derivados de la crisis.

Becas online #YoMeQuedoEnCasa para más de 20.000 jóvenes

Cooperación con el sector público: app de rastreo en México (con BBVA) y gestión de líneas de crédito estatales



Véase sección '[Apoyo a la comunidad](#)'.



Accionistas:

Cumplimos con las obligaciones que tenemos con nuestros accionistas

Reacción rápida para celebrar la Junta General de abril de 2020 totalmente virtual.

Adaptamos nuestra política de dividendos a las recomendaciones del BCE.

Celebramos una junta general híbrida en octubre (con posibilidad de presencia física y *online*) y aprobamos una nueva propuesta de remuneración con cargo a los resultados de 2019 y 2020.

más de
30.000
nuevos accionistas
desde diciembre de
2019



Véase sección '[Valor para el accionista](#)'.



Véase sección [1.3 'Remuneración ejecutiva alineada con los objetivos del Grupo y la crisis de covid-19'](#) del capítulo de 'Gobierno corporativo'.



Euromoney reconoció la gestión de Santander de la covid-19 y su apoyo a las pymes

- **Siempre informados:** www.santander.com
- **Ask Ana:** Diez encuentros virtuales de la presidenta ejecutiva del Grupo con los empleados con 140.000 conexiones/visualizaciones.
- **Work Café:** 65 eventos *online* con más de 200.000 asistentes.
- **"Esto lo superamos juntos":** webs locales con información útil e iniciativas para atravesar la crisis.

Datos destacados de 2020

Nuestros 11 compromisos públicos para crear un banco más responsable

Grupo Santander trabaja para mantener una cultura sólida, desarrollada por empleados preparados, motivados y diversos, capaces de ofrecer las soluciones adecuadas para las necesidades de nuestros clientes y al mismo tiempo mejorar las comunidades que atendemos. Promovemos la financiación que pueden permitirse y apoyamos la educación que fomenta su resiliencia financiera. También nos esforzamos por fomentar la transición global hacia una economía verde a la vez que reducimos nuestra propia huella ambiental.

En 2019, lanzamos 11 compromisos públicos, que cubren nuestra agenda y reflejan nuestra ambición. Estos compromisos nos ayudan a integrar los aspectos ASG en nuestra gestión y se han establecido como objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración determinada (SMART), lo que nos permite mostrar nuestro compromiso con la consecución de los ODS de Naciones Unidas y con el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

En 2020 hemos realizado avances significativos en todos ellos. Hemos conseguido ser neutros en carbono, y además hemos cumplido cuatro de los compromisos previstos para 2021, con un año de antelación.

Nuestros compromisos públicos

	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 mejores empresas para trabajar ^A	4 > > > >	5 > > >	6 ✓	6	
Mujeres en el consejo	33% > > >	40% > >	40% ✓	40% - 60%	
Mujeres en cargos directivos ^B (%)	20% > > >	22,7% >	23,7% >	> > > > > > >	30%
Equidad salarial de género ^C	3% > > >	2% > > >	1,5% > >	> > > > > > >	~0%
Personas empoderadas financieramente (millones) ^D	—	2,0	4,9	—	10
Financiación verde (miles de millones de euros) ^E	—	19	33,8	—	120
Electricidad consumida de fuentes renovables ^F	43% > > >	50% > >	57% > >	60% > > > > >	100%
Ser neutros en carbono en nuestra operativa interna ^G		> > > >	0% ✓		
Reducción de plásticos innecesarios de un solo uso en nuestras oficinas y edificios ^H	> > > > >	75% > >	98% > >	100%	
Becas, prácticas y programas de emprendimiento (miles)	—	69	225 ✓	200	
Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (millones) ^J	—	1,6	4,0 ✓	4	

— Objetivo acumulado > > > De... a...

A. De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

B. Los puestos de alta dirección representan el 1% de la plantilla total.

C. La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.

D. 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 conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.

E. 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.

F. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El porcentaje reportado considera los principales países de operación (G10)

G. En los principales países de operación (G10)

H. El porcentaje reportado considera los principales países de operación (G10). No se ha penalizado en el cálculo de este porcentaje la puesta en marcha de posibles medidas específicas que se hayan podido tomar para hacer frente a la situación de pandemia de covid-19 y que puedan haber supuesto el empleo de materiales plásticos.

I. 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).

J. Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.



Seguimos abordando el nuevo entorno empresarial...

- La política de cultura corporativa aprobada por el consejo del Grupo en diciembre de 2019 fue aprobada por todos los consejos locales en 2020.
- Se ha definido una nueva estrategia de diversidad e inclusión a cinco años que crea conciencia e introduce nuevos elementos para promover equipos inclusivos en términos de género, LGBTI, personas con discapacidad, edad, etnia, religión y formación académica.
- Nuestro canal de escucha, Canal Abierto, está ya disponible en todas nuestras geografías, con el patrocinio de los CEO y las características de anonimato, sencillez, y facilidad de acceso, entre otras.
- Nuestra nueva red de simplificación global incorpora todas las iniciativas de simplificación desarrolladas y ha introducido planes e indicadores de seguimiento para medir su progreso y su impacto.
- Nuestro programa piloto de homologación de proveedores basada en criterios ASG nos ha permitido una mejor evaluación y *onboarding* de cerca de 400 proveedores principales.
- Hemos aumentado significativamente el peso de la conducta/calidad en la remuneración variable (40% o más) de la fuerza de ventas. La satisfacción del cliente y la calidad del servicio son los pilares básicos de este modelo.
- Hemos realizado revisiones temáticas sobre los descubiertos, los paquetes de cuentas y las tarjetas revolving.



... y promoviendo el crecimiento inclusivo y sostenible

- Hemos actualizado nuestra estrategia climática, y nos hemos comprometido a (i) alinear a los objetivos del Acuerdo de París nuestra cartera de generación de energía en 2030; (ii) dejar de prestar servicios financieros a clientes de generación de energía con una dependencia del carbón térmico en los ingresos superior al 10% en 2030; (iii) reducir a cero nuestra exposición mundial a la producción minera de carbón térmico para 2030; (iv) y hemos fijado la ambición de alcanzar, en 2050, cero emisiones netas.
- Los consejos locales han aprobado las políticas más recientes de sostenibilidad y derechos humanos.
- Hemos lanzado nuestro segundo bono verde de 1.000 millones de euros bajo nuestro marco global de bonos sostenibles.
- Hemos cumplido nuestro objetivo de ser neutros en carbono, compensado todas las emisiones que genera nuestra actividad.
- Hemos publicado nuestros primeros informes de progreso para cumplir con el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de Naciones Unidas.
- Nos hemos unido a la Alianza Europea para una Recuperación Verde y al Grupo Consultivo del Equipo de Tareas sobre la Ampliación de los Mercados Voluntarios de Carbono.
- Hemos mapeado y clasificado todas nuestras soluciones y productos verde en nuestro nuevo libro verde.
- Santander CIB ha creado un nuevo equipo que está ampliando su oferta de soluciones ASG.
- Santander Brasil se ha asociado con Bradesco e Itaú Unibanco para impulsar el desarrollo sostenible en el Amazonas.
- Nuestra web corporativa de educación financiera promueve nuestros objetivos de empoderamiento financiero.

Nuestros esfuerzos han sido reconocidos en todo el mundo

Member of

Dow Jones Sustainability Indices

Powered by the S&P Global CSA

Miembro del Dow Jones Sustainability Index (DJSI World)

Grupo Santander ha sido incluido, por vigésimo año consecutivo, en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI World). Las mejores puntuaciones se han obtenido en inclusión financiera, prevención de delitos, estrategia fiscal, gestión de las relaciones con los clientes, información medioambiental y social, y ecoeficiencia operativa. También hemos mejorado nuestras puntuaciones en FTSE4Good y Sustainalytics.



Uno de los mejores lugares para trabajar

Great Place to Work ha incluido a Grupo Santander entre los 25 mejores lugares de trabajo del mundo por segundo año consecutivo, entre más de 10.000 compañías analizadas, por garantizar una excelente experiencia de empleado y relaciones de confianza basadas en la imparcialidad e igualdad. El instituto también nos ha nombrado como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Latinoamérica.



Mejor banco en materia de diversidad e inclusión

Euromoney otorgó por primera vez a Santander su premio a Mejor Banco para la Diversidad y la Inclusión, además de concedernos nuestro tercer premio global al Mejor Banco para las Pymes en cinco años. La revista destacó la amplitud y la ambición de nuestros programas de diversidad e inclusión. También recibimos el premio Excellence in Leadership (Excelencia en Liderazgo) por nuestra gestión de la crisis de la covid-19 en Europa.



Entre los 10 primeros en el Bloomberg Gender Equality Index

Grupo Santander ocupó la 7.ª posición en el Bloomberg Gender Equality Index (BGEI), con una puntuación por encima de la media y alcanzando la máxima calificación en igualdad salarial y paridad salarial de género. El BGEI es un reconocimiento para empresas de todo el mundo que muestran un firme compromiso público con la igualdad y la mujer en el lugar de trabajo.



Top Employers 2020

Top Employers reconoce el excelente entorno de trabajo de nuestro banco en España, Polonia, el Reino Unido y Chile, y de Santander Consumer Finance en Alemania, Países Bajos, Austria, Italia, Polonia y Bélgica. Por haber recibido este reconocimiento en más de cinco países europeos, Banco Santander también ha recibido la certificación Top Employers Europe.



Una de las 100 marcas más valoradas del mundo

Gracias a nuestra labor de ayudar a las sociedades a prosperar de un modo Sencillo, Personal y Justo, hemos sido reconocidos como el mayor banco de la zona euro y el sexto banco en la clasificación de Mejores Marcas Mundiales de 2020 de Interbrand.

Distinciones locales



Reino Unido

The Times ha calificado a Santander UK como uno de los 50 mejores empleadores para mujeres en 2020.



Chile

Santander Chile ha sido nombrado empresa líder en sostenibilidad por ALAS20, además de hacerse miembro de DJSI Chile, DJSI MILA Pacific Alliance y DJSI Emerging Markets.



México

Santander México ocupa el noveno puesto de la clasificación de Súper Empresas 2020 de TOP Companies. Además es miembro del nuevo S&P/BMV Total Mexico ESG Index y del DJSI MILA Pacific Alliance. Asimismo, ha sido nombrado por la revista International Finance Mejor Banco en Inclusión Financiera de México por el programa de microfinanzas TUIIO, que también recibió la distinción de empresa socialmente responsable del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).



Argentina

Great Place to Work ha nombrado a Santander Argentina como una de las cinco mejores empresas para mujeres.



Brasil

Santander Brasil ha sido elegido por Great Place to Work como una de las diez mejores empresas para mujeres. Y, por undécimo año consecutivo, figura en la cartera del Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).



Polonia

Santander Polska figura entre los mejores empleadores en tiempos de crisis de la revista *Wprost*.



Portugal

Great Place to Work premió a Santander Portugal como "Mejor Banco para trabajar en Portugal", y obtuvimos el tercer puesto en nuestra categoría global de empresas con más de 1.000 empleados.

El nuevo entorno empresarial

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



Nuestra cultura sólida e inclusiva: The Santander Way

Una cultura corporativa sólida e inclusiva es fundamental para prosperar en el competitivo y cambiante mercado de hoy en día.

Profesionales preparados y comprometidos

Cuanto mayor sea la preparación y motivación de nuestros empleados, mayor será su compromiso para contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Nuestro equipo refleja la diversidad de las sociedades en las que operamos.

Prácticas responsables con los clientes

Desarrollamos nuestros productos y servicios de forma responsable y con una atención de calidad máxima a nuestros clientes.

Compras responsables

Nuestras compras se basan 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 considerando también a la sociedad en su conjunto.

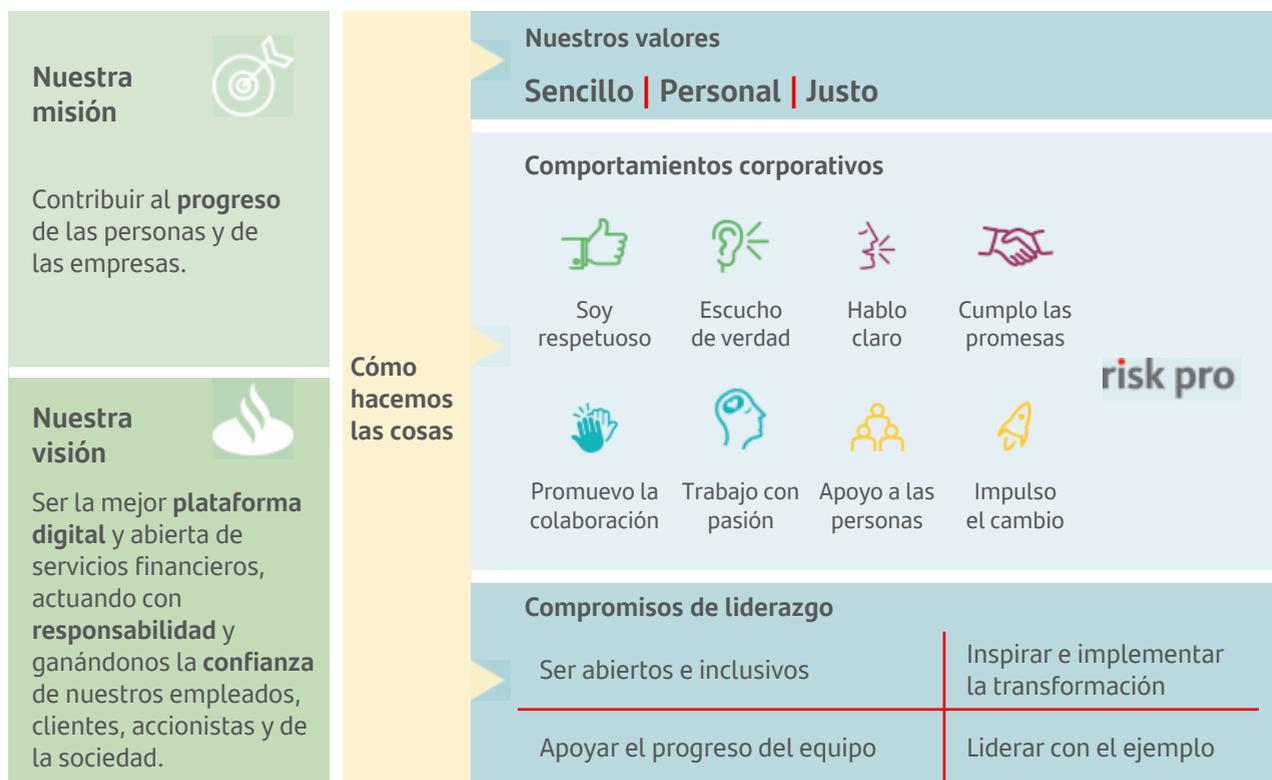
Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way

The Santander Way es nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular para crear un banco más responsable.

Ser más responsables exige una cultura sólida

La cultura corporativa de Santander es fundamental para crear un banco más responsable. Al cumplir nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio, sino que también creamos un valor que beneficia a todos.

The Santander Way



Para vivir The Santander Way y hacer todo de un modo Sencillo, Personal y Justo, hemos incorporado ocho **comportamientos corporativos** en cada etapa del ciclo de vida de los empleados, desde la contratación y formación hasta las evaluaciones de desempeño y la remuneración. Además, nuestros principios sobre **diversidad e inclusión** fortalecen las relaciones con nuestros grupos de interés, ya que velan para que seamos totalmente inclusivos.

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

Ana Botín, presidenta ejecutiva

La transformación cultural: un viaje continuo

La integración de una cultura sólida lleva tiempo. Desde que se lanzó The Santander Way en 2015, nos hemos esforzado por garantizar que todo lo que hacemos para nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad sea **Sencillo, Personal y Justo**. Esta ambición determina los **estándares** que mantenemos en Grupo Santander. Gracias a que contamos con **una plantilla comprometida y preparada**, gestionada por un **gobierno transparente**, hemos hecho grandes progresos para fortalecer nuestra cultura y valores.

El **compromiso de los empleados** ha aumentado 12 puntos porcentuales (pp) desde 2014, y el 86% de nuestros empleados se siente **orgulloso de trabajar** para Santander (+8 pp desde 2014). Es más, el 81% **recomendaría trabajar en Santander** (+10 pp desde 2014) y el 84% (+13 pp frente a 2014) dice que su trabajo le **da un objetivo y una motivación** para construir un banco que sea aún más Sencillo, Personal y Justo.

Objetivos y logros del plan cultural 2020

	Objetivos	Logros
 Diversidad e inclusión	<p>→ Impulsar nuestra estrategia de diversidad e inclusión a través de medios que favorezcan un lugar de trabajo inclusivo</p> <p>→ Aplicar los estándares mínimos globales en la baja de maternidad o paternidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las mujeres constituyen el 23,7% de la alta dirección (en comparación con el 22,7%) y el 40% del consejo de administración. La diversidad cultural^A aumentó del 50% al 66% entre la alta dirección. El porcentaje de empleados con discapacidad aumentó de 1,8% al 1,9%. El consejo aprobó una estrategia de diversidad e inclusión. Grupo Santander se clasificó entre el top 10 en el Bloomberg Gender-Equality Index 2021 y fue nombrado Mejor Banco en Diversidad e Inclusión por Euromoney.
 Hablar claro	<p>→ Implementar canales éticos en nuestros mercados clave</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se han implementado canales éticos con estándares mínimos globales en todas nuestras geografías.
 Prácticas responsables con los clientes	<p>→ Fomentar los principios de protección del cliente</p> <p>→ Establecer directrices corporativas sobre clientes vulnerables</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hemos mapeado iniciativas y puesto en marcha las directrices sobre clientes vulnerables en nuestras principales geografías. El plan estratégico a tres años de la unidad de Banca Responsable ha incorporado indicadores de progreso para medir prácticas responsables con los clientes. Se han aplicado medidas contra la covid-19 para los clientes, compartiendo las mejores prácticas. Hemos completado nuestro plan de tres años para incluir indicadores de satisfacción del cliente en los sistemas de retribución de la fuerza de ventas.
 Compras responsables	<p>→ Incorporar criterios ASG en la evaluación de proveedores</p> <p>→ Mejorar el gobierno de los proveedores críticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamos un programa piloto en el que evaluamos cerca de 400 proveedores clave basándonos en criterios medioambientales, sociales y de gobierno (ASG). Hemos mejorado nuestro modelo de gestión de riesgos.
 Simplificación	<p>→ Identificar y diseñar proyectos que agilicen los procesos</p> <p>→ Mejorar las métricas sobre simplificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nuestra red global de simplificación ha identificado 115 proyectos. Se han aplicado indicadores clave de rendimiento al 100% de los proyectos. El 100% de los proyectos está alineado con la forma en la que medimos la simplificación en la encuesta global de compromiso o con los resultados de Net Promoter Score (NPS). Hemos desarrollado un proyecto global en el área Legal con más de 30 iniciativas, que ha permitido acortar los contratos en un 50%, los procedimientos en un 20%, y que también ha reducido el número de modelos contractuales.

Para obtener más información sobre diversidad e inclusión y sobre hablar claro, véase la sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)' de este capítulo.

También se puede encontrar más información sobre el enfoque Sencillo, Personal y Justo con clientes y proveedores en las secciones 'Prácticas responsables con los clientes' y 'Compras responsables' de este capítulo, respectivamente.

A. La diversidad cultural considera distintos criterios: raza, nacionalidad, edad, experiencia internacional y perfil profesional.

Risk Pro: nuestra cultura de riesgos

La gestión prudente del riesgo es esencial para cualquier banco responsable. Para ello se necesitan políticas, procesos y marcos de rendición de cuentas claros. A lo largo de los años, los bancos han sido objeto de un mayor escrutinio por parte del Banco Central Europeo (BCE) y otros reguladores, que prestan mucha atención a la forma en que se entiende el riesgo en todos los niveles de las entidades financieras que supervisan. Por lo tanto, en Santander, hacemos que la gestión de riesgos sea asunto de todos.

Aunque los riesgos y los requisitos regulatorios de los bancos cambian constantemente, la gestión de riesgos de Grupo Santander siempre ha garantizado un crecimiento excelente y sostenible. Esto se consigue gracias a nuestra robusta cultura de riesgos, que nosotros llamamos *Risk Pro* (o I AM Risk en el Reino Unido y Estados Unidos).

Para *Risk Pro*, todos somos responsables de la gestión de riesgos, independientemente de nuestro nivel o función en el Grupo. Por este motivo, nuestro modelo común de gestión del desempeño, MyContribution, se basa en un 10% en la gestión diaria de riesgos.

Como parte de uno de los estándares incluidos en nuestra política de cultura corporativa, *Risk Pro* infunde prudencia a nuestra gestión de riesgos y ha demostrado su eficacia en la crisis provocada por la covid-19.

Promover y mejorar nuestra cultura de riesgos

En 2020, la cultura de riesgos de Grupo Santander se fortaleció. La división de Riesgos y el área de Cumplimiento y Conducta han trabajado conjuntamente para **integrar la cultura *Risk Pro* en el proceso de contratación, en la incorporación, en las operaciones diarias y el liderazgo.** Asimismo, una comunicación constante y formación obligatoria a empleados son palancas claves para la integración de *Risk Pro*, y subrayan la importancia de mantener un comportamiento ético en nuestro trabajo diario. Ejemplos de ello son *Risk Pro Heroes*, una iniciativa para reconocer los esfuerzos de los empleados por escalar el riesgo, la promoción de canales éticos en todas nuestras geografías para fomentar el reporte de riesgos reputacionales y de negocio; o la semana/mes *Risk Pro*. Por primera vez Banco Santander en el Reino Unido, México, Chile, Argentina, Perú y Colombia, así como el Centro Corporativo, se coordinaron para la Semana Risk Pro, cuyo objetivo es concienciar a los empleados de la importancia de la gestión de riesgos en sus funciones cotidianas, compartiendo materiales informativos, vídeos y seminarios web.

Para medir nuestros avances en la consolidación de *Risk Pro* en Grupo Santander, hemos revisado las evaluaciones del perfil de riesgo completadas por los equipos locales y hemos simplificado el cuadro de mando de métricas de *Risk Pro*, lo que nos ha permitido comprender mejor la adopción local de nuestra cultura de riesgos en todas las geografías donde operamos. También hemos observado mayor cooperación entre los bancos locales, gracias a seis nuevos grupos de trabajo que idearon un modelo operativo basado en las mejores prácticas locales de gestión de riesgos.

Gestión del riesgo: la clave para ser un banco responsable

El modelo de gestión de riesgos y cumplimiento de Grupo Santander, impulsado por nuestros valores centrales, nuestra cultura y nuestra estrategia de banca responsable, consta de tres líneas de defensa:

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

Además, el consejo de administración se encarga de controlar los riesgos y de establecer el apetito de riesgo del grupo con el apoyo de su comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

El análisis y manejo de los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo, la conducta, la digitalización, y el cambio climático, así como con los riesgos sociales, medioambientales y reputacionales, es clave para construir un banco responsable. Por ejemplo, en 2020, siguiendo la recomendación de TCFD, Grupo Santander ha mantenido sus esfuerzos para identificar, analizar y concienciar sobre los riesgos del cambio climático (para obtener más información, véase la sección sobre financiación sostenible).



Para obtener más información véase la sección [2.6 'Riesgos medioambientales y sociales'](#), del capítulo sobre 'Gestión y control de riesgos'.



Para obtener más información sobre la prevención de la corrupción, sobornos, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, véase la sección [7.2 'Gestión de riesgos de cumplimiento y conducta'](#) del capítulo 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.



Para obtener más información sobre MyContribution, véase 'Evaluación de desempeño y retribución' en la sección ['Profesionales preparados y comprometidos'](#).

risk pro
Everyone's business

Ciberseguridad

La ciberseguridad es vital en la era digital. Los ciberataques y el fraude plantean riesgos sistémicos para los servicios financieros. Los clientes esperan que sus datos se custodien con seguridad y se traten de forma ética.

La ciberseguridad está integrada en nuestra cultura para promover comportamientos que protejan al banco y la información de nuestros clientes. El *steering* de cultura del Grupo ha aprobado **incluir la ciberseguridad como un aspecto a valorar dentro del objetivo del 10% de Riesgo en la evaluación del desempeño de nuestros empleados**. Asimismo, teniendo en cuenta las crecientes ciberamenazas mundiales, hemos ofrecido formación y asesoramiento a nuestros operadores de pagos, administradores de Tecnología de la Información (TI), desarrolladores, ejecutivos y miembros del consejo, y hemos lanzado una **versión actualizada de nuestro curso obligatorio de formación sobre ciberseguridad**.

Nuestras iniciativas de concienciación en canales digitales ayudan a nuestros clientes y a las comunidades a mantenerse seguros *online*. Hemos iniciado una **campana de ciberseguridad bajo el patrocinio de la Liga de Campeones de la UEFA y la Copa Conmebol Libertadores**, utilizando analogías del fútbol para compartir nuestros cinco ciberconsejos. Además, continuamos concienciando en ciberseguridad a nuestros clientes a través de páginas web, redes sociales y talleres *online*.

Trabajamos **con organizaciones públicas y privadas para promover el intercambio de conocimientos y la colaboración en materia de ciberseguridad**. Lideramos los esfuerzos en geografías clave con objeto de aumentar el intercambio de información con los organismos gubernamentales y las entidades financieras locales y propugnamos la creación de mecanismos de intercambio internacional para ayudar a combatir la ciberdelincuencia.

Nuestra política de ciberseguridad y conducta de TI describe el uso aceptable de los equipos y los servicios de TI de Santander para proteger el banco. La política destaca áreas de riesgo y uso inadecuado y explica cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales siguiendo nuestras normas de ciberseguridad. También establece cómo el Grupo y sus filiales deben usar y manejar la tecnología, las herramientas de trabajo y la información que damos a los empleados para evitar incidencias legales, reputacionales o relacionadas con el ciberespacio.

La ciberseguridad es responsabilidad de todos los que trabajan con Santander



Para más información sobre la formación en ciberriesgo para los empleados, véase la sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)' en este capítulo.



Para obtener más información sobre nuestro plan de ciberseguridad, véase sección [6.2 'Gestión de riesgo operacional'](#) el capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.

93%

de los empleados es capaz de identificar riesgos a los que se enfrenta en su trabajo diario

91%

de los empleados consideran la ciberseguridad una prioridad principal

75%

de los empleados consideran que el equipo directivo fomenta el reporte de información relevante, incluso las malas noticias

79%

de los empleados afirman que pueden reportar comportamientos no éticos sin temor a represalias

Fuente: Encuesta global de compromiso 2019. Próxima encuesta prevista para mayo de 2021.

Profesionales preparados y comprometidos

Nuestro equipo refleja la diversidad de las comunidades donde operamos y se adapta al nuevo entorno empresarial para inspirar confianza a nuestros clientes y satisfacer las necesidades de la sociedad.

Nuestro equipo, el pilar básico de nuestra estrategia

Gestión del talento



Una sólida gestión del talento implica atraer y retener a los mejores profesionales y animar a nuestros empleados a aprender y desarrollarse

Evaluaciones de desempeño y retribución



Nuestras evaluaciones de desempeño y la retribución están alineadas con nuestra cultura corporativa

Diversidad e inclusión



Contar con una plantilla diversa e inclusiva es fundamental para llevar a cabo nuestra transformación cultural y desarrollar nuestra estrategia

Experiencia de empleado



Un equipo motivado crea un buen ambiente de trabajo que promueve el bienestar, la flexibilidad laboral y una comunicación clara

Nuestro objetivo

Tratar a nuestros empleados de manera responsable crea equipos más sólidos dispuestos a hacer un esfuerzo extra por nuestros clientes, lo que garantiza los beneficios que nuestros accionistas esperan. De este modo, podemos invertir más en nuestras comunidades y hacer que nuestros equipos se sientan orgullosos de formar parte de Grupo Santander en un círculo virtuoso de fidelidad que nos conduce al éxito.

El año pasado nos propusimos estar entre las diez mejores empresas para trabajar en seis de nuestras geografías en 2021^A.

A. De acuerdo con una fuente externa líder en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

Logro en 2020



Top 10
en 6 geografías^B

B. España, Portugal, Argentina, México, Uruguay y Chile, utilizando las últimas ediciones disponibles. En Portugal y Argentina el ranking utilizado considera las empresas con más de 1.000 empleados.

Gestión del talento

Nuestra estrategia de recursos humanos nos ayuda a atraer y retener a los mejores profesionales. Además, promueve y fortalece el continuo desarrollo de nuestros empleados, lo que contribuye a acelerar nuestra transformación. Varios proyectos apoyan este objetivo:

- **Strategic Workforce Planning (SWP)** es un proyecto que identifica los retos y necesidades de la plantilla en términos de capacidades y competencias. Nos ayuda a crear planes de acción para asegurar que contamos con el talento necesario en cada área.
- **Nuestro modelo de competencias** define perfiles laborales comunes a todo el grupo. En un contexto en que las capacidades necesarias en las diferentes geografías son cada vez más similares, el modelo establece los requisitos comunes de cada rol para ayudar a nuestros empleados a comprender qué es lo crítico en cada puesto y a centrarse en aquellas nuevas áreas que impulsan nuestra transformación.
- **Dojo** aborda el reto de contar con un modelo transformacional de aprendizaje y desarrollo en el banco. Reúne a todas nuestras geografías bajo una plataforma de capacitación global que beneficia a nuestros empleados al permitirles adquirir nuevas habilidades a mayor velocidad.
- **Workday** es la nueva plataforma global de recursos humanos. Proporciona una visión general de las competencias de la plantilla y facilita la comunicación y la colaboración.

Estos programas se complementan con iniciativas locales de desarrollo de talento según los requisitos específicos de cada geografía.

Atracción del talento

Debemos atraer el talento que impulsará nuestra transformación, potenciando las capacidades de nuestros profesionales y racionalizando nuestros procesos.

En 2020 integramos las vacantes de todos los países en los que operamos en un nuevo portal global de empleo. Ahora, los candidatos pueden encontrar en un mismo lugar todas las oportunidades de empleo disponibles de Grupo Santander.

También hemos relanzado una sección en nuestra intranet, Global Job Posting, que ofrece oportunidades internas a los empleados en todas nuestras geografías. Un nuevo motor de búsqueda simplifica la experiencia de usuario, y da visibilidad a más de 800 empleos en diferentes países. De esta manera, incentivamos la movilidad geográfica y funcional, que supone un aspecto clave para el desarrollo de talento.

Hemos explorado soluciones tecnológicas innovadoras para apoyar nuestra transformación digital, maximizar la eficiencia en los procesos de contratación y mejorar la experiencia de los candidatos.

Principales datos del Grupo	2020	2019
Total empleados (miles) ^A	191	196
% de empleados con contrato fijo ^A	97,9	97,9
% de empleados contratados a tiempo completo ^A	94,9	94,9
Tasa de rotación externa	12,6	17,6
% del personal promocionado	6,7	8,3
Años de antigüedad (media) ^A	10,2	10,2
% de empleados cubiertos por convenios colectivos ^A	74,5	74,5

A. A cierre de ejercicio.



Para saber más, véase la sección de '[Principales métricas](#)' en este capítulo.

Atraer a profesionales del ámbito tecnológico/digital

Nuestra propuesta de valor al empleado, el Efecto Santander, refleja el impacto que los expertos tecnológicos y digitales pueden tener en la organización.

Santander Global Technologies ha lanzado Be Tech! with Santander, una iniciativa para buscar y contratar a 500 nuevos empleados con perfil digital y titulaciones en disciplinas STEM (siglas en inglés correspondientes a ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas). El conocimiento interno y las capacidades que estamos adquiriendo, así como la incorporación de nuevas formas de pensar y de resolver problemas, han enriquecido nuestras capacidades en *cloud*, manejo de datos y ciberseguridad.

En Polonia, nuestro programa SantanderTech ofrece una experiencia laboral de seis meses a estudiantes y recién graduados en proyectos que les dan una ventaja única en el desarrollo de su carrera profesional.

Desarrollo profesional

Creemos en el aprendizaje continuo para impulsar la transformación de Santander. Nuestros programas de desarrollo profesional ayudan a los empleados a perfeccionar sus habilidades, adquirir nuevas competencias, mejorar su rendimiento y ser mejores líderes.

Nuestros principales programas de desarrollo profesional son:

- **Revisiones de talento** para evaluar el potencial de nuestros empleados y apoyar el desarrollo profesional de aquellos de mayor potencial.
- **Planificación de sucesión:** Siguiendo un enfoque estratégico, identificamos sucesores potenciales para puestos clave del Grupo y les ofrecemos una experiencia de desarrollo profesional. Así, garantizamos la sostenibilidad del banco y su éxito en el futuro.
- **Action Learning Programme Santander (ALPS)** para los altos directivos. ALPS fomenta el liderazgo empresarial y la resolución de problemas en un entorno colaborativo. En 2020 el programa cumplió su tercer año y contó con 35 participantes.
- **Young Leaders** involucra a 280 líderes emergentes de 22 países que poseen una experiencia destacada en el ámbito digital y de la innovación, y están alineados con nuestros valores Sencillo, Personal y Justo. Los participantes trabajan con la alta dirección en la aplicación de la estrategia de Santander y comparten nuevas ideas.
- **Top Talent** acelera el desarrollo de nuestros altos directivos. Los participantes reflexionan sobre su estilo de gestión, y reciben *feedback* y apoyo para crear un plan de desarrollo individualizado basado en sus fortalezas y áreas de mejora.

Movilidad corporativa

La movilidad es esencial para el desarrollo de nuestros empleados y para que nuestros equipos sean más diversos. Nuestros principales programas de movilidad son:

- **Global Job Posting**, que ofrece a los empleados la posibilidad de solicitar trabajo en otros países, empresas y divisiones de Grupo Santander. Desde 2014, se han publicado más de 5.700 vacantes.
- **Programas de movilidad de talento en nuestras divisiones:** CIB, Intervención y Control, Auditoría Interna y otras funciones y áreas de negocio cuentan con programas de movilidad internacional para mostrar nuevas realidades y proyectos a los empleados, impulsando su desarrollo profesional.
- **Mundo Santander** es uno de los programas de talento insignia de Grupo Santander desde 2008. Este programa ha apoyado el desarrollo de más de 2.000 empleados que han participado en asignaciones estratégicas en otros países, con estancias temporales de 3 a 6 meses. Debido a las restricciones de viaje actuales, Mundo Santander ha sido rediseñado en 2020 para que los participantes pudieran trabajar virtualmente en proyectos internacionales e impulsar su desarrollo profesional en estas nuevas circunstancias.

"Mundo Santander fue una oportunidad fantástica para conectar con compañeros de otros países, y adquirir diferentes perspectivas sobre nuestra forma de trabajar"

Styverson Peña, Centro Corporativo

Santander, una gran empresa para trabajar

El año pasado nos fijamos el objetivo de ser uno de los diez mejores empleadores en seis de los países en los que operamos en 2021. Cambiamos nuestro objetivo de ser el "mejor banco" a ser "la mejor empresa para trabajar", reconociendo el entorno competitivo en el que operamos para atraer el mejor talento.

Figuramos en la lista de Great Place to Work como una de las **25 mejores empresas para trabajar del mundo** por segundo año consecutivo, entre más de 10.000 organizaciones de 92 países. También somos el **banco con la calificación más alta a nivel mundial**.

De acuerdo con el *ranking*, somos uno de los **Mejores Lugares para Trabajar en Latinoamérica**. Además, reconoce a Santander Argentina (top 5) y Santander Brasil (top 10) entre los mejores empleadores para mujeres.

Hemos recibido la **certificación Top Employers 2020** en Chile, España, Polonia y el Reino Unido y en nuestras unidades de SCF en Alemania, Países Bajos, Austria, Italia, Polonia y Bélgica. Esta distinción reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo y la contribución al desarrollo personal y profesional de los empleados. Gracias a estos logros, hemos obtenido la **certificación Top Employers Europe 2020**.

A nivel local, Santander México obtuvo el noveno puesto de la clasificación Súper Empresas 2020 de TOP Companies. Asimismo, *The Times* ha incluido a Santander UK en la lista de 50 mejores empleadores para mujeres en 2020 y Santander Polska figura entre los mejores empleadores en tiempos de crisis de la revista *Wprost*.



Aprendizaje y desarrollo

Fomentamos el aprendizaje continuo para que nuestros empleados se puedan adaptar a un entorno cambiante. Tenemos una política global de iniciación, formación y desarrollo para ayudar a:

- Transformar nuestro negocio.
- Gestionar el talento, fomentar la innovación, compartir conocimientos e identificar a los empleados clave en distintas áreas.
- Incorporar nuestra cultura alineada con las normas de gobierno corporativo de Grupo Santander, que incluyen la política de cultura corporativa y el código de conducta.

En 2019, establecimos las bases de dos proyectos de transformación, **el modelo de competencias** y **Dojo**, para apoyar la planificación estratégica de recursos humanos y adquirir las capacidades necesarias para que nuestros empleados estén preparados para el futuro.

El modelo de competencias identifica perfiles de trabajo comunes en nuestros mercados para impulsar la simplificación y la coherencia, impulsando el *know-how* interno y ayudando a Santander a hacer un seguimiento de los conocimientos de los empleados para facilitar la gestión de talento.

Dojo aborda los retos transformacionales de formación y desarrollo de Santander. Crea rutas y objetivos de aprendizaje comunes y reúne a todas nuestras geografías en una única plataforma de formación global a través de academias y certificaciones para agilizar el proceso de mejora y actualización de las competencias de nuestros empleados.

Dojo se lanzó en 2020 y en octubre ya había llegado a 2.167 empleados de banca minorista y de consumo de 11 geografías con un producto mínimo viable que incluye las tres primeras academias (Agile, Engineering y Cloud) y una Academia Comercial y de Clientes que se lanzará en el primer trimestre de 2021, así como las primeras certificaciones en Fundamentos de Marco Agile, Agile para Equipos, Métricas Agile y Aplicando Agile en Santander. Actualmente, **Dojo cubre 243 competencias a través de más de 38.000 actividades de aprendizaje.**

En 2020, formamos a nuestros profesionales en temas de derechos humanos de tercera generación como inclusión y diversidad, salud y seguridad, relaciones con clientes y proveedores, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Así mismo, y con motivo de la covid-19 el banco fomentó el uso de los canales digitales para continuar formando a sus empleados.

Principales datos del Grupo	2020	2019
Millones invertidos en formación	61,3	102,6
Inversión por empleado (euros)	320,7	522,3
% de empleados que han recibido formación	100,0	100,0
Horas de formación por empleado	30,9	40,7
Satisfacción del empleado (sobre 10)	8,2	9,3



Para más información, véase la sección '[Principales métricas](#)' de este capítulo.

Formación global

Nuestras principales iniciativas son:

- La **Risk Pro Banking School and Academy** y otros centros de gestión de riesgos ayudan a establecer las mejores estrategias para nuestros empleados y promueven una cultura de riesgos sólida y uniforme.
- La **Escuela de Auditoría Interna Global** ofrece soluciones prácticas diseñadas para adaptarse a los cambios comerciales y regulatorios.
- La **Escuela de Tecnología y Operaciones** ha puesto en marcha las academias Agile, Engineering Excellence y Cloud en Dojo, así como el primer programa de operaciones avanzadas y programas de ciberseguridad para puestos clave dentro de Grupo Santander.
- **Formación obligatoria online**, que refuerza nuestro compromiso de cumplir con las regulaciones del sector financiero. Disponible en todos nuestros países, la integramos en los planes de desempeño e incentivos. Los cursos cubren temáticas como ciberseguridad, *Risk pro*, delincuencia financiera, protección de datos y riesgo de conducta (como **Cyber Heroes**, un programa *online* para reforzar el papel que todos tenemos en la protección de Santander, nuestros equipos y nuestros clientes). Cada unidad local tiene otros cursos obligatorios basados en las normativas y reglamentos locales.
- **Leaders' Experience** es un programa ejecutivo de transformación cultural y de negocio para ayudar a los participantes (849 altos directivos y 280 líderes jóvenes) a adquirir las herramientas y competencias necesarias para acelerar la transformación de Grupo Santander.
- La **Comunidad Faro** ha sido creada para acelerar la transformación de Santander aprovechando nuestra presencia global y dirigiendo el foco de nuestros líderes hacia las prioridades estratégicas del Grupo.
- Como parte de nuestros **esfuerzos en materia de banca responsable**, hemos diseñado un nuevo curso de *e-learning* para concienciar de los daños del **cambio climático** en la economía. También realizamos una serie de charlas sobre cambio climático y lo que significa para los bancos, impartidas por expertos mundiales, para nuestro equipo de alta dirección. Asimismo, los miembros del consejo recibieron formación sobre clima.

Algunas geografías y unidades globales ofrecieron formación adicional sobre cambio climático, sostenibilidad, financiación sostenible, inversión sostenible y diversidad e inclusión.



Intercambio de mejores prácticas

Contamos con diversos grupos de trabajo y talleres que nos permiten intercambiar buenas prácticas a nivel global. A continuación se detallan algunos de ellos:

- **Taller Risk Pro/ I AM Risk Culture** para analizar el progreso de las unidades y establecer un modelo de colaboración de la cultura Risk Pro en todas las geografías.
- **Primer taller para crear comunidades globales y promover una cultura de colaboración** en Grupo Santander a través del intercambio de conocimiento, organizado por la Comunidad de Cumplimiento y Conducta.
- **Talleres de riesgo no financiero** sobre temas relacionados con Santander Consumer Finance.
- **Gestión del riesgo de crédito minorista durante la crisis de la covid-19** para compartir las principales lecciones aprendidas sobre los periodos de carencia ofrecidos a los clientes minoristas.
- **Segundo taller de banca responsable** para definir la futura estrategia de banca responsable de Grupo Santander. El área de Banca Responsable también celebra periódicamente

videoconferencias con los equipos locales para presentar nuevas iniciativas y compartir buenas prácticas.

- **Nuestra red global de diversidad e inclusión**, donde se compartieron las buenas prácticas de los países y se votó una de ellas para ser aplicada en todas las geografías.
- **Grupo de trabajo sobre cultura** centrado en el establecimiento de prioridades y el aprendizaje a partir de las mejores prácticas locales.
- **Red de simplificación** creada para identificar y compartir iniciativas a nivel global y establecer una metodología y objetivos claros que permitan medir nuestro progreso en simplificación.
- **Comunidad de Customer Experience (CX)** creada para apoyar a los países en el cumplimiento del compromiso de estar en el top 3 en NPS. Actúa como un foro para compartir herramientas y contenidos relacionados con clientes y apoya la implantación de los planes locales de experiencia de cliente.

Diálogo social y reestructuración

Grupo Santander promueve y cumple las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el resto de normativa laboral y derechos sindicales relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Nuestro diálogo con las representaciones legales de los trabajadores es fluido y constante, a través de reuniones bilaterales y comités especiales en los que las partes pueden compartir información, plantear inquietudes y preguntas, y negociar.

Los procesos de reestructuración son un ejemplo de diálogo social. En los últimos años, el Grupo ha llevado a cabo procesos de reestructuración en algunas de sus principales geografías, como España, Argentina, Portugal, Polonia y el Reino Unido. En todos los casos, establecimos procedimientos de flexibilidad interna y externa para atenuar los impactos de la reestructuración sobre los empleos y apoyar la transición a un nuevo empleo de los profesionales afectados:

Procesos de reestructuración

Al reestructurar, siempre seguimos este procedimiento:

- Negociamos con los sindicatos locales y los representantes legales para garantizar que se respeten los derechos de los empleados.
- Ayudamos a los empleados a encontrar nuevos puestos en Santander u otras empresas.
- Abonamos indemnizaciones superiores a las legalmente establecidas en los supuestos de rescisión indemnizada de contratos de trabajo, de conformidad con los acuerdos alcanzados con los sindicatos.
- Tenemos en consideración la situación de los profesionales que por sus especiales circunstancias (como discapacidad, hijos con enfermedad grave, etc.) deben ser objeto de especial protección en sus empleos.



Ayuda a los empleados afectados por procesos de reestructuración

Santander Polska llevó a cabo un plan de reestructuración para adaptarse al nuevo entorno empresarial. Con el objetivo de facilitar la transición a un nuevo empleo y proporcionar apoyo emocional a las personas trabajadoras que dejaban el banco, creamos un paquete con información sobre el mercado laboral y fomentamos el contacto con posibles empleadores.

Complementamos la iniciativa con campañas de comunicación, seminarios web, consultas online, y líneas telefónicas para atender a nuestros empleados. Asimismo, ofrecimos apoyo a los gestores realizando unas guías para tomar decisiones que afectarían a empleados.



Programa de reubicación externa

En los procesos de reestructuración llevados a cabo en 2016 y 2018 colaboramos con Lee Hecht Harrison (LHH) para ayudar a reubicar a los empleados salientes en el mercado laboral. Se apoyó en la búsqueda de empleo, desarrollo de nuevos negocios o la obtención de formación especializada. Asimismo, se ofreció orientación acerca de qué hacer tras dejar la empresa, incluyendo asesoramiento para acceder a la jubilación. Estas medidas se pusieron a disposición de todos los empleados salientes y de sus familiares más cercanos sin coste alguno, con duración ilimitada hasta que los que abandonaban la empresa encontraran un nuevo empleo. El compromiso del programa era lograr una tasa de reubicación del 100%.^A

A principios de 2020, y con motivo de la pandemia, Santander España se comprometió a no realizar ningún expediente de regulación temporal de empleo (ERTE).

En diciembre de 2020 se anunció un nuevo proceso de reestructuración de plantilla que culminará en 2021. En torno a 3.500 personas trabajadoras dejarán el banco y otros 1.500 empleados serán recolocados en empresas del grupo.

A. El 100% de los participantes en programas de búsqueda activa de empleo fueron recolocados.

Evaluación de desempeño y retribución

Nuestro sistema de retribución integral combina programas fijos y variables basados en los logros de los empleados y del banco. La retribución variable a corto y largo plazo refleja **qué** hemos logrado (objetivos cuantitativos y cualitativos para todo el Grupo Santander, así como objetivos individuales y de equipo) y **cómo** lo hemos conseguido (p.ej., comportamiento, liderazgo, sostenibilidad, compromiso, crecimiento y gestión de riesgos). Además, nuestros empleados pueden optar a beneficios competitivos como planes de pensiones, productos y servicios bancarios, seguros de vida y seguros médicos.

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 estrictamente los convenios colectivos vigentes en cada país y región.

Para cumplir los reglamentos de la UE sobre remuneración, hemos identificado 1.389 empleados que, por sus funciones, toman decisiones que pueden tener un impacto material en el capital de Grupo Santander y están sujetos a una política de diferimiento de la retribución variable. Esta política difiere una cantidad significativa de su salario variable (40%-60% dependiendo de las responsabilidades) de tres a siete años, de acuerdo con los reglamentos internos y locales. El 50% se entrega en acciones y está sujeto a una posible reducción (*malus*) o recuperación (*clawback*).

Principales iniciativas en 2020

- Inclusión de objetivos de banca responsable (ser una de las diez mejores empresas para trabajar, porcentaje de mujeres en puestos directivos, personas empoderadas financieramente, financiación verde, personas que reciben ayuda a través de nuestros programas sociales y cumplimiento de estándares del canal ético) en las métricas cualitativas dentro del sistema de determinación de la remuneración variable de nuestro equipo directivo.
- Mitigación de riesgos relacionados con la retribución.
- Concienciación sobre prácticas de pago justas en términos de equidad salarial y reducción de la brecha salarial entre hombres y mujeres.



Para obtener más detalles sobre los datos de remuneración, véase la sección '[Principales métricas](#)' de este capítulo.



Para obtener más detalles sobre la remuneración del consejo, véase la [sección 6 del capítulo 'Gobierno corporativo'](#).

MyContribution

MyContribution es nuestro **modelo común de gestión del desempeño**. Contribuye al enriquecimiento de nuestra cultura y garantiza que los empleados desempeñen lo mejor posible sus objetivos profesionales.

El modelo se actualiza periódicamente. Actualmente **pone en relieve nuestra cultura de riesgos** con una categoría independiente creada en 2020 para su evaluación.

MyContribution cuenta con **tres componentes**:

- **Qué:** el 50% se basa en los objetivos individuales de los empleados establecidos en consonancia con la estrategia del grupo.

- **Cómo:** el 40% se basa en la forma en que cumplen los objetivos y, en particular, en cómo se fomentan los valores de Sencillo, Personal y Justo, los ocho comportamientos corporativos y los cuatro compromisos de liderazgo que componen The Santander Way.
- **Riesgo:** el 10% se basa en cómo gestionan el riesgo en sus funciones cotidianas.

Este modelo garantiza un marco de actuación común en Grupo Santander. Se aplica a la alta dirección, a los responsables que asumen riesgos considerados críticos según las políticas de gobierno corporativo, reglamentos y remuneración, y a los empleados del Centro Corporativo, España, Brasil, México y Santander Consumer Finance. Tenemos previsto ampliarlo al resto de geografías principales próximamente.

50%
Qué

Metas individuales relacionadas con la estrategia de la organización.

Lo que hago en el día a día para conseguir resultados de negocio, muestra de mi contribución al propósito y a la visión del grupo.



40%
Cómo

Elementos comunes clave que demuestran cómo consigo mi Qué- The Santander Way

10%
Riesgo

Objetivo de riesgo común a todos los roles y niveles, para mostrar cómo gestiono mis riesgos en el día a día.

risk pro

Diversidad e inclusión

El compromiso con la creación de un entorno de trabajo diverso e inclusivo es uno de los pilares básicos de nuestra estrategia corporativa. En este sentido, el grupo de trabajo sobre diversidad e inclusión formado por directivos de Grupo Santander y la red de expertos locales juegan un papel esencial a la hora de transmitir la importancia de ser una organización inclusiva.

Para que nuestros empleados sean un reflejo del conjunto de la sociedad, en 2020 desarrollamos una **estrategia de diversidad e inclusión** global que se propone consolidar una plantilla inclusiva en términos de género, LGBTI, personas con discapacidad y diversidad cultural (edad, etnia y raza, nacionalidad, experiencia internacional y formación) mediante:

- **Involucración de nuestros líderes:** el compromiso de nuestros líderes de ser abiertos e inclusivos y promover la diversidad ayudará a consolidar una cultura diversa e inclusiva.
- **Sensibilización:** promoción de la diversidad a través de estándares y acciones globales como el trabajo flexible, bajas de maternidad y paternidad, formación, redes de empleados y celebración de días internacionales.
- **Promoción de la equidad,** poniendo el foco en aumentar la representación de mujeres en puestos directivos y programas de desarrollo.

53,7%

de los empleados son mujeres, -1 pp vs 2019

23,7%

de mujeres en alta dirección^A, +1 pp vs 2019

39,2

edad promedio de los empleados, +0,6 pp vs 2019

1,9%

de empleados con discapacidad^B, +0,1 pp vs 2019

Datos a cierre de ejercicio.

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

B. No se incluyen datos de México por tratarse de información confidencial.

86%

de los empleados creen que Santander trata a los empleados de manera justa, independientemente de su edad, estado civil, identidad de género, discapacidad, raza, color, religión u orientación sexual. +1pp respecto a 2018.^C

C. Encuesta global de compromiso 2019. Próxima encuesta prevista en mayo de 2021.



Euromoney reconoció a Santander como Mejor Banco para la Diversidad y la Inclusión, destacando la amplitud y la ambición de nuestros programas de diversidad e inclusión

Principales iniciativas y logros en 2020

Género

- Comenzamos la implantación progresiva de los estándares mínimos de baja por maternidad y paternidad. Los estándares de maternidad han mejorado las condiciones en Argentina y en México, donde también se ha implementado la baja de maternidad/paternidad secundaria. En cinco de nuestras geografías, nuestros estándares se han cumplido o superado. La implantación continuará en otros mercados hasta 2022.
- Fijamos el objetivo de alcanzar el equilibrio de género en los programas de desarrollo.
- GPTW nombró a Santander como uno de los Mejores Lugares para Trabajar para mujeres en Brasil y Argentina.
- Fijamos el objetivo de extender la Santander Women Network a todas nuestras geografías para actuar como un órgano asesor en cuestiones de género.
- Se celebró el primer encuentro mundial de la Santander Women Network con representantes de España, Argentina, Chile, EE.UU., el Reino Unido, SCF Alemania y SCF en países nórdicos.
- Desarrollamos una guía de comunicación con consideraciones de género y un protocolo contra la violencia de género en Argentina.
- Pusimos en marcha un programa de habilidades de gestión en Chile para incorporar más mujeres directivas.

Diversidad cultural

- Nuestra definición de diversidad cultural se ha ampliado para incluir raza, edad y experiencia internacional.
- La diversidad cultural en la alta dirección aumentó del 50% al 66%.
- En Reino Unido se puso en marcha un plan de acción para la inclusión de personas de raza negra, con el fin de aumentar su número en la alta dirección.
- En EE.UU. se organizaron las charlas *Through our eyes* para que los empleados compartieran sus experiencias y conversaran sobre la injusticia racial y social. Esta iniciativa fue votada para ser desplegada globalmente en 2021, adaptándola localmente a la realidad de cada país.

Personas con discapacidad

- Mapeamos todas las iniciativas del grupo para compartir las mejores prácticas de los países en materia de discapacidad.
- Celebramos la semana de las personas con discapacidad en las distintas geografías.
- Lanzamos un programa de experiencia laboral remunerada y apoyo al desarrollo profesional dirigido a estudiantes con autismo en Reino Unido.
- Desarrollamos una metodología de contratación inclusiva aplicada en Portugal.

LGBTI

- Los líderes de la red Embrace de cada país se reunieron en julio para compartir mejores prácticas y establecer los primeros objetivos de la red global LGBTI para 2021.
- Se realizó una encuesta en México para averiguar cómo se sienten las personas LGBTI en el Banco, y se organizaron talleres de inclusión.
- En Polonia, se desarrolló una iniciativa para animar a los empleados a hablar claro, en colaboración con la Oficina de Ética y Relaciones con Empleados.

Empoderamiento

- Desarrollamos formación obligatoria online sobre diversidad e inclusión para altos directivos con el fin de promover el liderazgo inclusivo y la concienciación.
- Organizamos paneles en México sobre masculinidad positiva y liderazgo inclusivo.
- Llevamos a cabo seminarios mensuales sobre diversidad e inclusión y diversidad de género en Argentina.



Para obtener más información sobre nuestras iniciativas de diversidad e inclusión, véase el Informe sobre diversidad e inclusión disponible en nuestra web corporativa.

Igualdad de género

La estrategia de Grupo Santander promueve la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Aunque el 54% de nuestros empleados son mujeres, la cifra disminuye en puestos directivos. Por ello, estamos adoptando medidas para aumentar el número mujeres en posiciones de liderazgo a todos los niveles.

En 2019, establecimos objetivos de diversidad para altos directivos^A. En 2020, continuamos promoviendo la igualdad de género con diversas iniciativas para promover la conciliación, implementar los estándares globales de baja de maternidad/paternidad, promover las contrataciones, el desarrollo profesional y la igualdad salarial, y generar concienciación.

Comenzamos a aplicar los estándares mínimos globales para bajas de maternidad/paternidad aprobadas a finales de 2019 en todas nuestras geografías. Estos estándares incluyen una baja de maternidad inicial remunerada de al menos 14 semanas en Argentina, México y Estados Unidos, así como una baja de maternidad/paternidad secundaria de al menos 4 semanas en Brasil, Chile, México, Polonia y Uruguay.

También estamos tomando medidas para luchar contra el acoso sexual, que este año se ha incluido de forma explícita en nuestro código de conducta. Además, en España, tenemos un plan de igualdad con protocolos contra el acoso sexual y de género.

A. Los altos directivos constituyen el 1% del total de la plantilla.

Igualdad salarial

Nuestra estrategia también da prioridad a la paridad salarial entre hombres y mujeres, que medimos mediante la brecha salarial y la equidad salarial de género:

Brecha salarial de género: 31,7%

Qué mide:

La brecha salarial entre sexos (*gender pay gap*) mide las diferencias de remuneración entre los totales de mujeres y hombres en una organización, empresa, industria o en la economía en general, independientemente del tipo de trabajo. En Santander hay menos mujeres que hombres en puestos directivos y de gestión, mientras que su proporción es mayor en la banca minorista y posiciones de soporte.

Calculamos la brecha salarial como la diferencia entre la mediana de la remuneración de hombres y mujeres, expresada como porcentaje de la mediana de la remuneración de los hombres. Nuestros planes de remuneración tienen en cuenta el salario base y la remuneración variable, pero no incluyen beneficios corporativos, remuneración en especie o prestaciones locales.

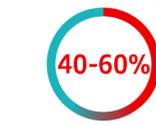
Nuestro progreso:

Santander aborda la brecha salarial de género con una metodología basada en las mejores prácticas y pautas comunes para el Grupo. Estamos sumamente comprometidos con el fomento de un ambiente de trabajo diverso e inclusivo y seguimos rigurosos estándares en las contrataciones, promociones, planes de sucesión, y gestión de la cantera de talento con el fin de fomentar la diversidad. Asimismo, contamos con formación en sesgos inconscientes, comunicaciones de la Dirección, tutorías, *networking* y otras acciones para lograr un mayor equilibrio en la organización. A su vez, cada unidad local cuenta con distintos planes de acción, de acuerdo con sus propias características y condiciones.

La brecha salarial ha experimentado un ligero aumento con respecto al año pasado (31% en 2019). Esto se debe a que hemos aumentado el tamaño de la muestra gracias a la mejora de nuestra metodología y su exhaustividad.

Nuestros objetivos

Diversidad de género



2021

Mujeres en el consejo de administración



2025

Mujeres en puestos de alta dirección^A

Equidad salarial de género

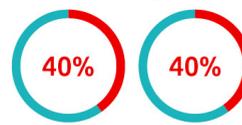
2025



≈ 0%

Progreso 2020

Diversidad de género



2019

2020

Mujeres en el consejo de administración



2019

2020

Mujeres en puestos de alta dirección^A



Grupo Santander forma parte del Bloomberg Gender-Equality Index, con la máxima calificación en la categoría de igualdad salarial y paridad salarial de género

Equidad salarial de género: 1,5%

Qué mide:

La equidad salarial de género (*equal pay gap*) mide la existencia de "igual salario por igual trabajo" entre mujeres y hombres en el mismo puesto y al mismo nivel. La comparación no tiene en cuenta factores como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa o los antecedentes.

Nuestro progreso:

Santander ha establecido diversos programas para garantizar prácticas de remuneración justa y reducir la equidad salarial de género. Estos incluyen revisiones sistemáticas vinculadas a ciclos de compensación (promociones y bonificaciones basadas en méritos), calibración de la estructura de puestos, y planes de desarrollo profesional para apoyar la incorporación de talento diverso.

La equidad salarial de género se situó en el 2% en 2019. La disminución en 2020 es el resultado de un fuerte compromiso y ambiciosos planes de acción adoptados en toda la organización. Continuaremos monitoreando y analizando los datos de remuneraciones para detectar, comprender y reducir cualquier desigualdad.

Personas con discapacidad

Grupo Santander tiene planes para aumentar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Creemos que la inclusión de personas con discapacidad es una cuestión de talento, ética y responsabilidad. No solo promueve su independencia, libertad y dignidad, sino que enriquece los equipos a los que se unen.

Nuestra estrategia de diversidad e inclusión establece dos **objetivos** para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad:

- **Cumplir o superar el cupo legal** de empleados con discapacidad **de manera directa**, y aumentar el número de empleados con discapacidad en un 1% con respecto a la cifra de 2019 en los países sin cupo legal para 2025^A.
- **Cumplir las leyes locales de accesibilidad.** En consecuencia, exigiremos normas de accesibilidad de nivel AA, según lo dictado por la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI, por sus siglas en inglés) para todos los nuevos productos digitales.

En 2020, las iniciativas globales de Grupo Santander dieron lugar a un importante aumento del número de empleados con discapacidad, que pasó del 1,8% en 2019 al 1,9%. Estas iniciativas fueron:

- Un mapeo global de las iniciativas en todo el grupo para compartir las mejores prácticas de los países en materia de discapacidad.
- Contratación de talento con discapacidad a través de programas de prácticas.
- Voluntariado y orientación para personas con discapacidad.
- Campañas de sensibilización.
- Criterios de accesibilidad digital de nivel AA requeridos en la validación de los sitios web y aplicaciones de Grupo Santander.

Fundación Universia es un socio fundamental en los esfuerzos de Grupo Santander por incluir a las personas con discapacidad.

A. El objetivo no aplica a los países en los que no es legal solicitar información sobre discapacidad.



Programa Differently Abled

Desde su inicio en 2018, el programa Differently Abled (con capacidades diferentes) aspira a crear un entorno de trabajo inclusivo y diverso preparando a la organización para emplear a personas con discapacidad. Este año, el proyecto se ha centrado en la difusión de los derechos y las necesidades de los empleados con discapacidad, así como en los beneficios obtenidos con su empleo, la eliminación de barreras y la creación de un entorno en el que los empleados puedan sentirse libres para hablar de su discapacidad.

Las iniciativas enmarcadas en el programa Differently abled contribuyen a situarnos como un empleador socialmente responsable. Estas incluyen:

- Talleres, seminarios web, guías y artículos en la intranet para empleados y responsables de contratación que abordan temáticas como la contratación de personas con discapacidad, mejores prácticas, o los derechos de las personas con discapacidad.
- Beneficios para empleados con discapacidad (apoyo financiero puntual para fines sanitarios).
- Asistencia para la solicitud de certificados de discapacidad.
- Cooperación con instituciones externas en materia de empleo de personas con discapacidad (universidades, fundaciones y otras organizaciones que apoyan al colectivo).
- Campañas de sensibilización sobre el Día Internacional de las Personas con Discapacidad dentro y fuera de Grupo Santander.



Promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad

Santander Argentina ha llevado a cabo una serie de iniciativas para concienciar y promover la inclusión de las personas con discapacidad:

- Programas de formación para empleados con discapacidad. Este año desarrollamos formación para personas ciegas y personas con discapacidad intelectual.
- Incluimos píldoras de capacitación sobre discapacidad y brindamos cursos de lenguaje de signos a empleados en nuestra plataforma educativa Academia.
- Celebramos la Semana de las Personas con Discapacidad llevando a cabo diversas iniciativas, como deportes adaptados, cursos de lengua de signos y talleres de diseño inclusivo.
- Creamos una **red de empleados sobre discapacidad** para que los compañeros compartan experiencias, propongan ideas y puedan ser sus propios embajadores.

Experiencia de empleado

La motivación de nuestro personal 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 activamente y actuar

En un banco responsable, todo el mundo se debe sentir capaz de sugerir cómo mejorar la forma de hacer las cosas y alertar a la Dirección cuando algo va mal o se sospecha una mala conducta.

Esto significa:	Qué hacemos:	Cómo lo hacemos:
Proteger	Gestión de riesgos y preocupaciones éticas, gobierno interno	Canales éticos, foros y comités, y líneas de denuncia
Innovar	Ideas, soluciones, simplificación, procesos mejorados	Metodología de trabajo Agile, Validate (plataforma de innovación abierta)
Fomentar el compromiso	StarMeUp, MyContribution; encuestas de opinión de los empleados	StarMeUp, MyContribution; Encuestas globales y locales de opinión

Nuestra estrategia de escucha

Escuchamos a nuestros empleados y les animamos a hablar claro. Tomamos medidas basadas en los comentarios, los datos y la experiencia, analizándolos y desarrollando planes para propiciar cambios. Llevamos a cabo distintos ejercicios de **escucha interna**, que incluyen **encuestas a todos los empleados** (nuestra Encuesta global de compromiso es bianual), **encuestas de opinión** (globales y locales) e **iniciativas de crowdsourcing** como Validate, nuestra plataforma de innovación abierta. Todo esto se complementa con **evaluaciones del desempeño profesional, entrevistas de salida, seguimiento de incidencias y canales de denuncias**.

También somos evaluados por organismos de certificaciones externas como Top Employer y Great Place To Work, que valoran cómo escuchamos a nuestros empleados.

Nuestro programa de escucha cubrió varios temas en 2020, incluyendo crimen financiero y covid. Además, nuestros empleados participaron en una **encuesta de opinión global** centrada en el **propósito corporativo, la puntuación de empleados en Net Promoter Score (eNPS)**, la **covid**, la **simplificación**, y la **colaboración**. Simplificación y colaboración fueron las áreas con peores resultados en nuestra *Encuesta global a empleados* de 2019.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, nuestros empleados están comprometidos con el propósito de ayudar a las personas y las empresas a prosperar, y consideran que Santander respondió eficazmente a los retos económicos y empresariales de la pandemia y tomó las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.

Nuestros profesionales también indicaron su voluntad de mantener algún tipo de modelo de trabajo en remoto en el futuro, que será apoyado por nuestro marco global de trabajo flexible.

En términos de simplificación y colaboración, las principales áreas de mejora identificadas fueron la racionalización de procesos, la mejora de las capacidades de TI, el acceso a portales internos para encontrar información y el establecimiento de pautas y procedimientos más claros.

En la primera ola de la covid-19, pusimos en marcha **encuentros virtuales globales, Ask Ana**, con la Presidenta Ejecutiva de Grupo Santander, Ana Botín, con el objetivo de mantener a los empleados informados de temas de actualidad del Banco y al mismo tiempo permitir a los mismos realizar preguntas sobre las cuestiones que más les preocupan. Aunque en un principio se puso énfasis en temas relacionados con la pandemia, en la actualidad se comparten temas relacionados con estrategia, negocio, diversidad, etc. Durante 2020 se celebraron 10 *Ask Ana* con 140.000 conexiones/visualizaciones.

86% de los empleados opina que la respuesta de Santander a los retos económicos y empresariales ha sido efectiva durante la pandemia

78% de los empleados están abiertos a seguir con algún tipo de modelo de trabajo en remoto

+ 22.500

de empleados encuestados, de los cuales un 51%^A completó la encuesta

A. Resultados de la encuesta global de opinión 2020.

Canales éticos

Hemos puesto en marcha **Canal Abierto**, nuestro modelo de canal ético, en nuestros mercados clave. En 2020, el canal se lanzó en Portugal, Argentina y Openbank. Su propósito es **informar** de los incumplimientos **del código general de conducta**, así como de **acciones que no respeten nuestros comportamientos corporativos**. Promueve ocho estándares mínimos, que incluyen la facilidad de acceso, el anonimato, la gestión por parte de terceros y la sensibilización sobre la importancia de comunicar comportamientos que no son éticos. En 2020, hemos lanzado iniciativas para apoyar su aplicación en el Grupo, en especial:

- Apoyo y patrocinio de la presidenta y de los CEO locales para fomentar el uso de estos canales por parte de los empleados para denunciar conductas inapropiadas.
- Aceptación de denuncias sobre conductas no éticas que van en contra del comportamiento Sencillo, Personal y Justo.
- Medidas reforzadas para evitar conflictos de intereses en la gestión de las comunicaciones que se reciban.
- Inclusión de los estándares comunes entre los criterios incluidos en el sistema de remuneración ejecutivo.

Para gestionar los canales de forma uniforme, Grupo Santander ha establecido la **política de canal abierto en 2020**, donde se incluyen los criterios mínimos que todos los canales deben cumplir en la gestión, garantías ofrecidas a los usuarios e iniciativas locales para promover su uso. La política también establece una taxonomía de los casos que se pueden comunicar, incluido el acoso sexual.

Canal Abierto se ha utilizado para recibir las preocupaciones de los empleados acerca de la **covid-19**, particularmente en lo que respecta a medidas de higiene, incumplimiento del distanciamiento social, cuarentena, recursos de personal y respuesta de los responsables. Como consecuencia de ello,

nuestros procedimientos internos han mejorado, especialmente en lo que respecta a la gestión de la crisis. En 2020, recibimos aproximadamente 300 reclamaciones relacionadas con la covid-19 a través de *Canal Abierto* (lo que supone un 7% sobre el total de denuncias). 189 se consideraron fundamentadas y 25 generaron medidas disciplinarias.

En 2020, se han recibido 4.390 comunicaciones referidas principalmente a relaciones laborales (+3 pp vs. 2019), entre las que se incluyen 28 denuncias por discriminación (derivándose 6 medidas disciplinarias, 3 de ellas despidos); fraude y conflictos de interés (-7 pp vs. 2019) y comercialización de productos y servicios financieros (sin variación). El tiempo medio de tramitación de cada caso es de 35 días. No se han confirmado casos de corrupción ni de vulneración de derechos humanos.



En 2020, el equipo de la **Línea Ética** de México añadió una **nueva categoría de covid** para que los empleados pudieran informar de las infracciones de los protocolos internos de salud, de las medidas de higiene y de posibles infecciones. Esto fue impulsado por una fuerte campaña de comunicación, seguimiento oportuno de las denuncias presentadas, planes de acción y medidas disciplinarias.

Durante la pandemia se han recibido y resuelto aproximadamente 147 denuncias, con una importante disminución en los últimos meses como resultado de las medidas adoptadas. Se han implementado controles internos para recordar las obligaciones del banco y de los empleados, y la imposición de medidas disciplinarias. En los casos más graves, éstas incluían advertencias, suspensiones y despidos a quienes llevaran a cabo comportamientos que pudieran aumentar el riesgo de contagio.

Tipología de las comunicaciones recibidas



	2020	2019
Comunicaciones recibidas	4.390	4.473
Comunicaciones consideradas para investigación	3.787	3.534
Medidas disciplinarias	1.083	920
de las cuales despidos	315	294

2. Beneficios corporativos

Ofrecemos diversos beneficios para los empleados en todas las geografías. Cada país establece programas adaptados a las condiciones locales, con **beneficios que van desde servicios gratuitos para los trabajadores y sus familiares hasta descuentos en productos y servicios.**

Durante la pandemia, ampliamos estos servicios en todas las geografías para garantizar el bienestar de nuestros empleados en este periodo. Dichos servicios se centraron especialmente en **ayudar a nuestros equipos a mantenerse física y psicológicamente sanos** durante el confinamiento, y en adaptar la cobertura sanitaria a las nuevas circunstancias y necesidades. Por ejemplo, en España reforzamos nuestros servicios médicos y lanzamos un nuevo programa de asesoramiento con expertos sanitarios, sociales y legales. En Brasil, ofrecimos un servicio de teleasistencia médica 24 horas para todos los empleados y sus familiares.



Para más información, véase 'Salud y prevención de riesgos laborales' en esta sección.

3. Nuestra forma de trabajar

Promovemos la conciliación de la vida laboral y personal a través del trabajo flexible, así como de programas de salud y bienestar para nuestros empleados.

FlexiWorking

Nuestro marco global de FlexiWorking consiste en una serie de medidas, tanto formales como informales, con respecto a dónde, cuándo y cuánto trabajamos.

- 'Dónde trabajamos' incorpora elementos como el trabajo a distancia o desde casa.
- 'Cuándo trabajamos' considera la jornada continua, horarios flexibles de entrada, salida y de descanso y horarios alternativos.
- 'Cuánto trabajamos' se refiere al trabajo a tiempo parcial, permisos especiales, vacaciones flexibles y trabajo compartido, entre otros.

Hemos firmado acuerdos con los principales sindicatos para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros empleados. Nos hemos comprometido a fomentar la gestión práctica del tiempo, así como a utilizar tecnologías que ayuden a nuestros empleados a organizar mejor su trabajo y a mantener su derecho a desconectar.

Como parte de nuestra respuesta a la covid-19 en España, hemos implementado herramientas automáticas que aconsejan a los empleados que eviten el envío de correos electrónicos o la celebración de reuniones fuera de las horas de trabajo.

Este marco de FlexiWorking permitió a más de **100.000 empleados trabajar a distancia durante el pico de la pandemia**, manteniendo un alto nivel de bienestar, como se ha visto en nuestras encuestas periódicas de opinión.



Beneficios corporativos en Argentina

Santander Argentina ofrece beneficios a los empleados en distintas áreas:

- Familia: subvenciones para guarderías, campamentos escolares y becas para los hijos de los empleados.
- Salud: plan de excelencia para todos los empleados, con acceso permanente a médicos, dentistas, psicólogos, asistentes sociales y otros profesionales de la salud.
- Productos financieros: tipos de interés reducidos, tarjetas de crédito sin costes adicionales, acceso a hipotecas con condiciones ventajosas, etc.

Durante la covid-19, también ofrecieron descuentos en supermercados y gasolineras, condiciones de préstamo favorables para comprar coches y motos, descuentos en las facturas de Internet y material para facilitar el trabajo a distancia.

83%

de los empleados dicen que Santander les proporciona la flexibilidad que necesitan para ser eficientes y productivos^A

A. Resultados de la encuesta global de opinión 2020.

Para evolucionar la forma en que trabajamos y cumplir con las expectativas de los empleados, estamos trabajando en un proyecto para revisar nuestra propuesta global de trabajo flexible. Esta se adaptará a las realidades locales, aunando flexibilidad en términos de espacio de trabajo y de capacidades digitales. Los cambios se implementarán gradualmente durante 2021 y años siguientes.

Metodologías Agile

Introducimos metodologías *Agile* para fomentar la colaboración, acelerar la toma de decisiones e impulsar el cambio a través de equipos remotos en varios países. En 2020, nos centramos en la implementación de estas metodologías en Brasil, Portugal y Polonia.

En Santander Polonia, 1.400 empleados trabajan actualmente en unidades *Agile*. Esto ha supuesto importantes mejoras, como el aumento de la cooperación entre las áreas de TI y de negocios, mayor compromiso y transparencia, y un sentido de responsabilidad por el producto entre los empleados.

4. Voluntariado

El voluntariado fomenta el espíritu de equipo y contribuye a las comunidades en las que operamos. El estándar de voluntariado corporativo incluido en nuestra política de cultura corporativa otorga derecho a los empleados a dedicar un determinado número de horas de trabajo cada mes o año a actividades de voluntariado.

A nivel corporativo, celebramos dos importantes eventos de voluntariado cada año: nuestra Semana Somos Santander, que se celebra simultáneamente en todos los países del grupo, y el Día Internacional de los Voluntarios.

A escala local, las filiales del grupo organizan distintos programas de voluntariado como parte de sus compromisos de inversión en la comunidad.

Hemos seguido apoyando a las comunidades durante la pandemia

Nuestra colaboración y compromiso con las organizaciones sociales no flaqueó durante la pandemia. Nuestros voluntarios en todas las geografías siguieron dedicando su tiempo a promover una sociedad más inclusiva. Nuestros programas habituales de voluntariado siguieron funcionando, y cuando no pudimos llevarlos a cabo presencialmente, los realizamos de manera virtual. También **lanzamos varias iniciativas sociales para cubrir nuevas necesidades surgidas de la crisis.**

Santander también creó el **fondo solidario Juntos** para recaudar dinero destinado a las necesidades más urgentes generadas por la pandemia, como equipamiento médico e investigación. A este fondo hicieron aportaciones personales empleados de todos nuestros países.



Para obtener información adicional, véase la sección '[Apoyo a la comunidad](#)' de este informe.



Programa Mães da Favela

En 2020, más de 46.000 colaboradores de Santander Brasil participaron en el proyecto Mães da Favela, organizado por la ONG Central Única das Favelas (CUFA). A través de esta iniciativa, organizaron un festival de 12 horas en directo para ayudar a las madres solteras de comunidades desfavorecidas. El evento se transmitió en más de 20 canales de televisión y radio, con una recaudación de más de 3 millones de reales. Santander Brasil igualó esta cantidad para elevar la donación a 7,2 millones de reales.



+26.000

empleados participan en actividades sociales

+56.000

horas dedicadas

Iniciativas de voluntariado durante la covid-19



En Uruguay, ofrecimos charlas a través de Santander Universidades a grupos afectados por la pandemia, incluida una sesión sobre *Cómo hacer negocios durante la crisis de la covid-19*. Destacadas figuras de la escuela de negocios compartieron contenidos y conocimientos útiles sobre cómo hacer frente a este nuevo panorama.



En España, la campaña *Minutos en compañía* (junto con el programa *Adopta un abuelo* y la Fundación United Way) ofrecieron formación a 75 voluntarios que llamaron a personas mayores que vivían solas o en residencias u hospitales para animarles y hacerles compañía (12.300 minutos en un mes).



En Polonia, nuestros empleados cosieron más de 15.000 mascarillas protectoras y las donaron a centros de salud, residencias y otras instituciones. El material utilizado para hacer las mascarillas se envió a las casas de los empleados.



En Chile, nuestros voluntarios proporcionaron orientación y apoyo online a estudiantes de comunidades desfavorecidas para que continuaran su formación.



Nuestros voluntarios ofrecieron asistencia a ancianos, ayudándoles a comprar comida y ofreciendo apoyo emocional. También dimos charlas de educación financiera para distintas audiencias y tutorizamos a jóvenes en situación de vulnerabilidad social.



En Reino Unido, más de 2.500 empleados trabajaron junto a la Alzheimer's Society y Age UK para realizar llamadas telefónicas a personas solitarias o vulnerables, desarrollar acciones de apoyo a personas con demencia y ayudar a los mayores a conectarse a internet y desarrollar sus capacidades digitales.

5. Salud y prevención de riesgos laborales

La **protección de la seguridad y salud** de los empleados siempre ha sido una **prioridad para nosotros**, especialmente en 2020. Además de las medidas tomadas para proteger a los trabajadores, contamos con convenios colectivos y 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.

Disponemos de una estructura organizativa y recursos propios en materia de prevención de riesgos laborales. Por ejemplo, hemos nombrado un **director global de salud y seguridad** para coordinar y centralizar todas las medidas relacionadas con el bienestar de nuestros empleados. Además, colaboramos con los representantes legales de los trabajadores en la revisión periódica de nuestros **planes de prevención de riesgos laborales**. Estos se ponen en práctica a través de:

- Evaluaciones periódicas de los factores de riesgo en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo y establecimiento de medidas preventivas para su control.
- Consideración de medidas preventivas desde el origen, en las fases de diseño, contratación o adquisición de los centros de trabajo, mobiliario, equipos, productos y herramientas informáticas.
- Procedimientos para garantizar unas condiciones de trabajo seguras. El área de prevención de riesgos laborales, en colaboración con otras unidades, desarrolla estos planes, que implican la identificación de riesgos potenciales para la salud de los empleados, su análisis y la adopción y calendarización de medidas preventivas.
- Información y formación continua de los empleados.
- Integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión del banco para garantizar su cumplimiento en todas las operaciones que puedan afectar a la salud y la seguridad de los empleados.

En 2020, implementamos protocolos y medidas de prevención para **garantizar el bienestar de nuestros empleados durante la pandemia**, incluyendo:

- **Entrega de mascarillas, guantes y pantallas protectoras** a los empleados de oficinas y sucursales. También aplicamos estrictos protocolos de higiene personal y reorganizamos el espacio para asegurar el distanciamiento social. Como ejemplo, en España se invirtieron 15 millones de euros en material sanitario y actividades de desinfección y se llevaron a cabo más de 70.000 tests. Además, los empleados y sus familiares pudieron beneficiarse de los descuentos obtenidos en tests y materiales protectores.
- **Información y formación** sobre la prevención de la covid-19. Creamos un espacio específico en nuestra intranet corporativa para las actualizaciones referentes a la covid y

organizamos sesiones de preguntas y respuestas con nuestra presidenta.

- Un **plan de desescalada** corporativo aplicable en todas nuestras geografías, adaptado a las indicaciones de los gobiernos locales, con medidas de prevención. Estas incluyen el control y la vigilancia de la salud de los empleados a través de aplicaciones, pruebas y encuestas.



BeHealthy

En Santander, nos hemos comprometido a ser una de las empresas más saludables del mundo. Ofrecemos a los empleados beneficios para la salud y el bienestar, y generamos concienciación mediante nuestro **programa global de bienestar BeHealthy**.

BeHealthy tiene cuatro pilares fundamentales: conoce tus datos, come bien, muévete y lleva una vida equilibrada.

En respuesta a la covid-19, creamos la marca **BeHealthy at Home** para ayudar a nuestros trabajadores a mantenerse sanos y cuidar de sus familias.

Nuestros equipos ofrecieron asesoramiento acerca de cómo trabajar desde casa, así como sobre nutrición y cómo hacer ejercicio en casa. En el Reino Unido, creamos una serie de *podcasts*, *The Wellbeing Podcast*, que presentaba a nuestros líderes hablando de temas clave durante la pandemia. En Polonia, nuestro CEO retó a los empleados a quemar más calorías que él en un desafío de pasos.

Como parte de nuestra asociación global con Gympass, lanzamos **Gympass W** (una **plataforma digital** para acceder a sesiones individuales en directo) con entrenadores de *fitness*, clases de cocina y mucho más.

También lanzamos una serie de vídeos basados en el libro del Dr. MacGregor, en los que se abordan contenidos relacionados con el bienestar y se alienta a la acción a través de experimentos, concursos y otras actividades.

87%

de los empleados dicen que Santander está tomando las medidas apropiadas para asegurar que los empleados se mantengan sanos y salvos^A

A. Resultados de la encuesta global de opinión 2020.

3,1%

Tasa de absentismo^{A,B}

10.305

miles de horas no trabajadas debido a enfermedades y accidentes no relacionados con el trabajo^B

0,07

Tasa de gravedad^C



Para obtener más detalles sobre los datos de absentismo, véase la sección '[Principales métricas](#)' en este capítulo.

A. Días no trabajados por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 días trabajados.

B. Las horas no trabajadas en Santander UK por covid-19 no computan como absentismo para no desvirtuar los objetivos de remuneración establecidos antes de la crisis sanitaria

C. Horas no trabajadas por accidentes laborales con baja por cada 100 horas trabajadas.

Prácticas responsables con los clientes

Ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios Sencillos, Personales y Justos. Debemos hacer lo esencial de forma brillante y resolver los problemas de forma rápida, mientras aprendemos de los errores.

Como banco responsable, nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos



Transformación de la experiencia del cliente

En 2020, Grupo Santander reforzó su estrategia de experiencia de cliente para continuar ofreciendo el mejor servicio. Así, hemos reforzado nuestras iniciativas de experiencia de cliente, poniendo foco en la escucha activa.

Nuestro objetivo es ser líderes en satisfacción del cliente (top 3 en NPS) en todas nuestras geografías. Apoyándonos en un nuevo equipo multidisciplinar, damos prioridad a proyectos que impactan en NPS, y facilitamos el desarrollo de iniciativas para mejorar la experiencia de usuario allí donde operamos.

El trabajo de nuestro equipo se centra en cuatro pilares:

- **Estrategia:** Con el objetivo de tener una visión unificada, impulsamos la creación de unas pautas comunes para mejorar la experiencia de nuestros clientes, asegurando que están siempre en el centro de nuestros esfuerzos.
- **Análisis:** Con el fin de mejorar nuestra ejecución y el impacto en el negocio, hemos evolucionado las métricas de experiencia de cliente, asegurando que estén alineadas con las iniciativas locales. Nuestro objetivo es asegurar que todos los planes están centrados en el cliente, apalancados en datos y orientados a la acción.
- **Comunidad:** Trabajar en equipo nos permite ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes. Por ello, creamos la comunidad global de experiencia de cliente para generar sinergias y compartir buenas prácticas, conocimientos y herramientas en todo el Grupo.
- **Planes de experiencia de cliente:** Apoyamos a los países en el diseño y ejecución de planes para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Este año nos hemos centrado en mejorar su experiencia emocional, a través de iniciativas como el Hub Emocional en México y el modelo C+Santander en Argentina.



Hub emocional

El Hub emocional tiene como objetivo **entender y rediseñar la experiencia emocional del cliente** a través de la escucha. En este sentido, hemos construido un mapa emocional combinando entrevistas a clientes y empleados con design thinking para identificar temas sensibles y crear planes de acción para abordarlos.

Esta iniciativa nos ayudó a identificar mejoras necesarias en servicios integrales, personalización, y simplificación de productos y procesos. Escuchamos a 600.000 clientes y más de 1.000 empleados, que nos proporcionaron una visión integral de la experiencia emocional.

Utilizamos **canales interactivos para escuchar y comprender mejor a nuestros clientes**. Por ejemplo, nuestros centros de atención al cliente en Chile, México, España y Portugal nos permiten saber lo que los clientes piensan de nuestros productos y servicios y de nuestra forma de hacer las cosas. A su vez, la función de protección al consumidor recoge y comparte las mejores prácticas en el conjunto de Grupo Santander a través de CuVo (voz del cliente), un grupo de trabajo global mensual formado por todas las áreas que tienen relación con los clientes.

En 2020, **continuamos simplificando nuestros procesos y catálogo de productos**. En Portugal, optimizamos nuestra cartera de productos reduciendo el número de cuentas y tarjetas bancarias, que pasaron de ser 141 en 2019 a 38 en 2020.

También creamos la cuenta Santander One, que unifica varias cuentas en una y aumenta la transparencia de nuestros productos. La nueva cuenta ofrece planes de servicio por suscripción y servicios esenciales gratuitos a los clientes vinculados. El modelo se lanzó en España y se irá implementando progresivamente en nuestros mercados en Europa.



Expandimos nuestros nuevos modelos de sucursal y promovemos la inclusión

Nos esforzamos constantemente en adaptar nuestras sucursales a las necesidades de los clientes. En 2020, abrimos nuevos Work Cafés en Polonia y EE.UU., y tomamos medidas para que nuestras sucursales y canales fueran más accesibles e inclusivos.

En España y Portugal tenemos en cuenta los principios de diseño universal (bucles magnéticos, guías en el suelo, aseos adaptados, etc.) al diseñar nuestras sucursales Smart Red y Work Cafés. A su vez, el programa *Barrier-Free Service* de Santander Polska establece estándares de accesibilidad para las sucursales y ofrece un servicio de vídeo en lengua de signos prestado por asesores del Centro de Atención al Cliente, entre otras iniciativas.

Cabe destacar el esfuerzo que estamos haciendo en adaptar nuestros cajeros automáticos para personas con discapacidad visual. Así, más del 95% de los cajeros en



Modelo C+Santander

El modelo C+Santander (Cliente + Santander) es un modelo de toma de decisiones basado en datos. Crea experiencias memorables transformando las percepciones en datos, los datos en conocimiento y el conocimiento en acciones.

Realizamos un seguimiento detallado de las reclamaciones a través de NPS, correlacionándolas con indicadores de desempeño. Esto genera un flujo constante de información que permite a cada área enfocar sus esfuerzos en desarrollar estrategias que impacten la satisfacción de nuestros clientes.

También desarrollamos pautas sobre cómo acercarse a los clientes en interacciones personales y digitales. Gracias al modelo, pasamos al top 3 en NPS en 2020.



Polonia, un caso de simplificación

Como parte de nuestra transformación *Agile*, en Santander Polska hemos simplificado nuestros productos y procesos. Esto ha mejorado significativamente la forma en que diseñamos y comercializamos productos y servicios y nos ha permitido solucionar los problemas que experimentan los clientes mediante procesos más sencillos:

- Hemos desarrollado un nuevo procedimiento digital de solicitud de préstamos en efectivo, reduciendo el tiempo y los pasos necesarios para completarlo. Con ello, las solicitudes de dichos préstamos han aumentado considerablemente.
- Contamos con un nuevo proceso de apertura de cuentas en las sucursales que solo requiere 2,5 minutos (frente a los 33 minutos que se tardaba antes) y una sola firma para completarse, lo que reduce a la mitad el número de clics.
- Hemos creado préstamos inteligentes para pymes cuyo proceso de solicitud puede completarse en 15 minutos (en lugar de 90). El procedimiento es omnicanal y puede hacerse con una sola herramienta.



Santander Brasil están adaptados al lenguaje braille y en Argentina contamos con 1.286 cajeros adaptados. En Portugal, más de 2.000 cajeros usan comandos de voz, y en Polonia contamos con 1.300 cajeros 'parlantes' y con etiquetado en braille, que pueden ser usados por personas con discapacidad visual.

Satisfacción del cliente

Nuestra estrategia está enfocada a la fidelización de nuestros clientes. Para ello, hacemos un seguimiento de sus opiniones y su experiencia con Santander, realizando más de un millón de encuestas al año para ver cómo podemos mejorar nuestros productos y servicios, así como la experiencia de cliente.

Para medir la **vinculación y satisfacción de los clientes**, Santander utiliza los resultados de **Net Promoter Score (NPS)**, un indicador de la relación con el cliente que depende de tres factores principales en cuya mejora trabajamos constantemente: servicio, producto, y precio e imagen. Los resultados de NPS se tienen en cuenta en la retribución variable de la mayoría de los empleados.

En 2020, quedamos **entre los 3 primeros en NPS en 6 de 9 geografías**. Los clientes vinculados en 2020 ascienden a 22,8 millones, lo que supone un aumento del 6% con respecto al último ejercicio.

Las expectativas de nuestros clientes han cambiado este año debido a la covid-19. Por ello, nos hemos centrado en mejorar nuestro servicio en los *contact centres* y canales digitales, los canales más utilizados durante la pandemia. También hemos trabajado en la simplificación, en vista del profundo impacto que tiene en NPS.



Top 3

6 de nuestras 9 geografías^A

A.Santander US cuenta con un objetivo diferenciado y no computa para la métrica

	Sudamérica				Europa				Norteamérica	
2018	5.º	3.º	3.º	2.º	3.º	5.º	3.º	1.º	3.º	9.º
2019	4.º	2.º	2.º	2.º	3.º	4.º	3.º	2.º	4.º	9.º
2020	3.º	2.º	1.º	3.º	2.º	5.º	1.º	6.º	4.º	9.º

Indicador NPS interno para medir la satisfacción del cliente, auditado por Stiga/Deloitte.

Principales *peers* por país: Argentina: Galicia, BBVA, ICBC, HSCB, Macro y Nación; Brasil: Itaú, CEF, Bradesco, Banco do Brasil; Chile: BCI, Banco de Chile, Itaú, BBVA, Banco Estado; Uruguay: Brou, Itaú, BBVA, Scotiabank; España: BBVA, Caixabank, Sabadell, Bankia; Polonia: ING, Millenium, MBank, Bank Polski, Bank Pekao; Portugal: BPI, Millenium BCP, CGD, Novo Banco; Reino Unido: NationWide, Barclays, Halifax, Natwest, Lloyds, HSBC, TBS, RBS; México: Scotiabank, Banorte, Bancomer, HSBC, Banamex; EE.UU.: JP Morgan, Bank of America, Capital One, PNC, M&T Bank, TD Bank, Citigroup, Citizens, Wells Fargo.

Monitorizamos todos los indicadores de NPS

SERVICIO

Sucursal	Servicio general, tiempo de espera, asistencia en la sucursal
Canales	Móvil, internet, cajeros automáticos, CDM, <i>contact centre</i> , gestor personal
Personal	Atención personal, amabilidad, profesionalidad de los empleados
Sencillez	Facilidad de uso, velocidad y agilidad
Comunicaciones	Frases claras, información sobre ofertas y promociones, información coherente
Problemas	Problemas percibidos
Otros	Protección de datos

IMAGEN

Fuerte y sólida, socialmente responsable, innovadora, digna de confianza, transparente

PRODUCTO Y PRECIO

Propuesta de productos y servicios sencilla, comisiones y cargos, beneficios, tarjetas de crédito

NPS del Grupo por canal^A

56
Sucursal

45
Contact Centre

60
Internet

68
Móvil

Sucursal: No incluye Chile.

Internet: No incluye Reino Unido, Chile y Uruguay.

Móvil: No incluye Uruguay.

A. Obtenido mediante encuestas realizadas a clientes durante las 48h siguientes a su interacción con el Banco por cada uno de los canales. Se presenta una media ponderada por clientes activos a nivel Grupo.

Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables

Ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de un modo Sencillo, Personal y Justo (SPJ). Debemos ser excelentes en nuestras tareas diarias e ir más allá de los mínimos legales para servir mejor a nuestros clientes.

Política y principios de protección del consumidor

Para integrar una cultura sólida con foco en el cliente, la función de Cumplimiento y Conducta ha implementado la política de protección del consumidor, que establece los principios de actuación que esperamos que nuestros equipos apliquen, ya que aseguran altos estándares éticos en la relación con los clientes.

Principios de protección del consumidor

Para asegurar que los principios de protección al consumidor se aplican en nuestras prácticas diarias, reflejando nuestra aspiración a ser Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos, este año se ha consolidado un proceso de reporte de todas las geografías sobre los mismos que, utilizando tanto voz de cliente como indicadores de negocio, nos permite identificar puntos de mejora a nivel local (por ejemplo, una atención deficiente, incidencias con las

comisiones, problemas en los cajeros, etc.) y desarrollar planes para hacerles frente. Estamos valorando aplicar inteligencia artificial a este reporte para obtener *insights* para mejorar la protección del cliente.

La función de Cumplimiento y Conducta identifica recurrentemente riesgos potenciales que pueden derivar de la aplicación de nuevas regulaciones o problemas con productos o servicios y que son susceptibles de crear riesgos para la protección de nuestros clientes. Con ello llevan a cabo **revisiones temáticas** para todo el Grupo, evalúan la situación y toman decisiones para mejorar y mitigar el riesgo. En 2020, estas revisiones se centraron en prácticas de negocio responsable en paquetes de cuentas, tarjetas de *revolving* y descubiertos. Los resultados y mejores prácticas identificadas en relación con las mismas en cuanto a transparencia, información a clientes, ventas, comisiones, aprobación de préstamos y condiciones de crédito, se compartieron en todas nuestras geografías, y se espera que en el próximo año se cierren las brechas identificadas respecto a los estándares de negocio responsable del Grupo. Cabe destacar que, en general, los países han resultado estar bien posicionados respecto a dichos estándares.

También llevamos a cabo **campañas de sensibilización y talleres** sobre gobierno de productos y protección al cliente alineadas con las prioridades estratégicas.

Principios de protección del consumidor



Trato justo y respetuoso



Gestión de reclamaciones



Consideración de las circunstancias especiales de los clientes y prevención del sobreendeudamiento



Protección de datos



Diseño de productos y servicios centrados en el cliente



Precios responsables



Educación financiera



Comunicación transparente



Innovación responsable



Salvaguarda de activos

Cientes vulnerables

La **guía global de trato a clientes vulnerables** y prevención del sobreendeudamiento, aprobada en 2019, tiene como objetivo contar con un enfoque coherente en todo el Grupo que asegure que los clientes siempre son tratados de forma justa, con empatía y discernimiento por sus circunstancias particulares, y que evite un endeudamiento excesivo al que no puedan hacer frente. Por ejemplo, nuestra validación de productos debe especificar si a un cliente vulnerable se le puede ofrecer determinado producto o servicio en particular.

Aunque en muchos países existen leyes que determinan cuándo se considera a un cliente vulnerable, nuestra definición es más amplia y cubre circunstancias que van más allá de las dificultades financieras, basándonos en diversos factores de la situación personal que pueden producir un estado de vulnerabilidad. Para finales de 2020, todas las unidades habían aprobado la guía de clientes vulnerables a nivel local. En este sentido, estamos en una buena posición para hacer frente a las tendencias regulatorias, pero seguimos trabajando para construir un modelo de clientes vulnerables más sólido.



Servicio Aquí y Ahora para clientes de edad avanzada

Durante la **pandemia de la covid-19**, Santander Portugal lanzó el servicio gratuito *Aquí y Ahora* para los **clientes de mayor edad (+65)** (en especial para aquellos que no estaban familiarizados con los canales digitales). Los empleados ayudaron a los clientes de mayor edad a utilizar los canales digitales y a realizar pagos online. Este servicio de contacto personal y solidaridad también fue una oportunidad para ayudar a los clientes con las tareas diarias, como hacer compras en la farmacia. Uno por uno, nos pusimos en contacto con más del 55% de nuestros clientes mayores de 65 años (más de 150.000 personas), muchos de los cuales nos dijeron cosas como "Me has llamado más que dos de mis tres hijos" y "Pensaba que este tipo de servicio solo se daba a los ricos". Como parte de la iniciativa, también repartimos 580 *tablets* y tarjetas de comunicación en residencias para que los ancianos pudieran hablar con sus familias durante las vacaciones de Navidad.

Gobierno de producto

La estructura de gobierno de Santander hace hincapié en la importancia de proteger los intereses de los clientes.

La función de **gobierno de producto y protección al cliente** de la división de Cumplimiento y Conducta establece normas para gestionar adecuadamente nuestros productos y la protección al consumidor.

El **foro de gobierno de producto** es responsable de garantizar que los productos y servicios en venta satisfacen las necesidades de nuestro mercado objetivo, se venden a través de los canales adecuados, y ofrecen los resultados esperados por los clientes. Además, nuestro proceso de validación de productos incluye una categorización según criterios ASG y considera a los clientes vulnerables.

Transformación cultural de la fuerza de ventas

Incluimos indicadores de satisfacción del cliente en los planes de retribución de nuestra primera línea de defensa para incentivarlos a cumplir las crecientes expectativas de nuestros clientes. Estamos llevando a cabo un plan de transformación de tres años (iniciado en 2018) para **revisar la retribución de nuestra fuerza de ventas**. La función corporativa 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 las mejoras realizadas. El plan de acción cubre temas como el gobierno corporativo, la proporción de retribución fija/variable, los objetivos comerciales lineales que no promueven productos específicos, y el peso de los componentes de calidad respecto a una diversificación suficiente de las métricas de conducta.

Conducta en recuperaciones y cobros

Durante el primer semestre de 2020, todas las geografías elaboraron planes para reforzar su foco en los procedimientos de recuperación y recobro. Esto ha ayudado a mejorar la conducta en este aspecto y a reforzar los controles de transparencia, protección de datos, clientes vulnerables, formación y prácticas de remuneración. Los planes se centraron en:

- Reforzar controles para mitigar los riesgos de conducta (trato justo a los clientes y gestión integral de los clientes).
- Rediseñar las comunicaciones con los clientes para hacerlas más transparentes y mejorar los controles de protección de datos.
- Identificar y derivar a los clientes vulnerables.

Durante 2020, nos hemos centrado en:

- **Contratación y contenidos digitales:** Incluye el alcance, la coherencia, el formato de presentación y el acceso a la información en los canales digitales (banca online/banca móvil). Prestamos especial atención a la información pre contractual, los derechos de desistimiento, la gestión de las quejas y la información post venta.
- **Crédito al consumo responsable:** Para asegurar que las condiciones de crédito sean razonables y evitar el sobreendeudamiento, nos centramos especialmente en las tarjetas de *revolving* y hemos redactado una guía interna para regular las normas de conducta que nuestros equipos deben seguir.

Durante la ejecución del plan y especialmente en 2020, Grupo Santander ha **incrementado significativamente el peso de la conducta/calidad en la retribución variable (igual al o por encima del 40%)**. La satisfacción del cliente y la calidad son los pilares básicos de este modelo.

Somos conscientes de que los conocimientos y habilidades de nuestros empleados son fundamentales para asegurar la más alta calidad de servicio al cliente. Como parte de nuestro proceso de mejora continua, en 2020, varias filiales del Grupo **actualizaron su material de formación en riesgo de conducta con clientes** (que forma parte de la formación obligatoria para todos los empleados). Esta iniciativa incluye un curso específico sobre normas de conducta en recaudación y recobro.

- Mejorar el control de calidad y la gestión de riesgos de terceros para garantizar un *customer journey* justo, con indicadores de conducta cualitativos.
- Proporcionar formación específica sobre conducta con los clientes a todos los empleados que realizan actividades de cobro de deudas.

Este trabajo **se ha acelerado debido a la covid-19**, ya que es probable que aumenten los impagos y es esencial establecer normas de conducta que mitiguen los riesgos y garanticen un trato justo a nuestros clientes.



Para obtener más información sobre gobierno de productos, protección al consumidor, remuneración fuerza de ventas y conducta en recuperaciones y recobro, véase la sección [7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'](#) del capítulo 'Gestión de riesgos y cumplimiento'

Protección de datos

Grupo Santander asume el compromiso de recoger, almacenar y procesar los datos de carácter personal de forma segura.

Nuestro programa de cumplimiento garantiza una adecuada gestión del riesgo en materia de protección de datos, siendo sus principales bases:

- La existencia de una serie de **criterios corporativos que marcan líneas de actuación generales** en relación con los requerimientos normativos.
- **La responsabilidad de las unidades locales** respecto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en las diferentes normativas locales aplicables en la materia.
- **Un modelo de gobierno sólido**, publicado en la web corporativa, y basado en:
 - una política corporativa de referencia y las diferentes trasposiciones locales;
 - la designación de la figura del delegado de protección de datos (DPO) y/o responsables en cada unidad, formalmente nombrados y comunicados a las autoridades de control locales;
 - un programa corporativo de supervisión basado en un foro de seguimiento semestral presidido por el chief compliance officer del Grupo, en el que se informa del estado de situación de las unidades; indicadores de gestión (KPI); y un programa semestral de revisión.

Adicionalmente, existen otras medidas que sirven de refuerzo de nuestro firme compromiso con la protección de los datos, como:

- Un modelo de seguimiento y *reporting* homogéneo de las unidades que incluye indicadores de gestión mensuales.
- La incorporación de la materia al programa anual de revisión de Auditoría Interna. Desde 2018 un total de 38 unidades han sido revisadas por sus equipos, cifra que sigue aumentando.
- El uso de una herramienta corporativa de gestión en materia de protección de datos que incluye un inventario de actividades de tratamiento a nivel Grupo (6000 actividades de tratamiento aproximadamente).
- El fomento de iniciativas corporativas y el intercambio de mejores prácticas entre unidades del Grupo, como la celebración de *workshops* y actividades formativas.
- La formación adecuada de los DPO y responsables en la materia.
- El seguimiento continuo de las novedades regulatorias que permita contar con criterios, metodologías y documentación sólidos y actualizados.
- La formación y el impulso del *awareness* de los empleados.

Principios de acción en nuestra relación con partidos políticos

Los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad de Grupo Santander rechazan cualquier acto de corrupción por parte de los empleados y directivos en sus relaciones con partidos políticos y otras entidades con objeto público y social.

Desde 2016, nuestra **política de financiación de partidos políticos** (disponible en nuestra página web), aprobada por la comisión ejecutiva del Grupo, aplica a nuestras subsidiarias en todo el mundo. La política prohíbe la realización de donaciones monetarias o en especie y las contribuciones a elecciones. No obstante, permite el patrocinio especial por parte de las subsidiarias de eventos o actividades, siempre que hayan sido aprobados por la comisión ejecutiva del Grupo y sean consistentes con los objetivos y operaciones de Santander.

Grupo Santander solo puede financiar partidos políticos en términos excepcionales y limitados aprobados por la comisión ejecutiva del Grupo y en condiciones de plena competencia. La política prohíbe la condonación total o parcial de la deuda a partidos políticos y sus afiliados. Aunque se pueden negociar los términos de la deuda con las subsidiarias, el interés nunca puede estar por debajo de la tasa de mercado. Además, aplica a los candidatos electorales de los partidos políticos en la medida en la que lo dispongan las leyes locales.

En 2020, Grupo Santander no realizó donaciones ni aportes a partidos políticos.



Prestación de servicios a los clientes durante la crisis de la covid-19

Durante esta crisis sin precedentes, Grupo Santander se esforzó en ser parte de la solución para nuestros clientes. Además de las medidas reglamentarias y de asistencia gubernamental, aplicamos soluciones destinadas a aliviar las cargas financieras y a mantener servicios accesibles y de alta calidad. Algunas de estas medidas fueron:

- **Ampliar las condiciones y el alcance de los periodos de carencia y las moratorias** para todos los productos y clientes (además de los requisitos legales).
- **Facilitar la liquidez del gobierno** a pymes y negocios.
- **Ampliar la cobertura de los seguros**, en línea con las prórrogas de los préstamos, para cubrir la pandemia.
- Asegurarnos de que seguíamos ofreciendo un servicio de calidad a los clientes durante el confinamiento, principalmente a través del **refuerzo del acceso al canal online** (como las capacidades de los centros de llamadas, los cajeros automáticos y el desarrollo de nuevas aplicaciones) y la recalibración de las sucursales.

El equipo de Gobierno de Producto y Protección al Cliente verificó estas medidas a nivel local para asegurarse de que fueran totalmente transparentes y no supusieran costes adicionales para los clientes, con especial atención a los clientes vulnerables.

Salud y seguridad

Hemos aplicado medidas para garantizar la salud y la seguridad de nuestros clientes en todo momento. Entre ellas se incluyen los mensajes "Quédate en casa", el fomento del uso de canales y herramientas digitales, los ciberconsejos, las líneas de atención telefónica con respecto al coronavirus para responder a las preguntas más frecuentes e iniciativas de apoyo para proteger a colectivos específicos (como personas mayores, personas de las zonas rurales, pacientes de riesgo, etc.). Establecimos servicios prioritarios y reservamos determinadas horas para atender a clientes de edad avanzada en nuestras oficinas. Además, aumentamos la capacidad de nuestros *call centres* mediante planes en todas las geografías para facilitar el teletrabajo, optimizar recursos y anticipar las necesidades de nuestros clientes. Como resultado, el volumen de servicios ofrecidos a nivel global aumentó un 21%.



Foco en el cliente durante la covid-19 en Reino Unido

Durante la pandemia, Santander UK puso en práctica varias medidas de alivio para sus clientes como moratorias y periodos de carencia, acceso anticipado a los ahorros, aumento de los límites de crédito y descubiertos. Además, desarrolló **iniciativas para ayudar a clientes vulnerables** a superar tensiones financieras y garantizar su acceso a los servicios bancarios:

- Lanzamiento de la iniciativa **Reaching out**, a través de la cual los empleados realizaron más de 10.000 **llamadas a clientes vulnerables** o en riesgo de exclusión, para **comprobar si estaban bien y ofrecer su apoyo cuando era necesario**. Entre abril y noviembre se atendió a más de 81.500 clientes a través de la iniciativa.
- Se estableció una línea telefónica de ayuda dedicada al coronavirus para los clientes que no podían ir a las sucursales o acceder a internet.
- Se mejoró el servicio de chat a través de la página web de Santander, *apps* y banca online para facilitar información a los clientes.
- Se ofreció la posibilidad de que terceras personas pudieran obtener dinero en efectivo para clientes aislados.
- Orientación a los empleados para que identificaran los indicios de abuso doméstico o financiero e informaran a los clientes de cómo pedir ayuda.



Para más información sobre nuestra respuesta para mitigar los efectos de la pandemia, véanse '[Nuestra respuesta a los retos de la sociedad](#)' e '[Inclusión y empoderamiento financiero](#)' en este capítulo y '[Gestión de riesgo - Covid-19](#)' en el capítulo de 'Gestión y control de riesgos'.

Gestión de reclamaciones

Nuestro procedimiento de gestión y análisis de reclamaciones establece las normas para que todas las unidades gestionen adecuadamente las reclamaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable y asegurando que el registro de reclamaciones e interacciones está firmemente arraigado en todos los canales de contacto con los clientes para ofrecer el mejor servicio posible. No solo eso, sino que utilizamos las reclamaciones para mejorar nuestros productos y servicios, evitando potenciales reclamaciones de forma proactiva.

En 2020, nos centramos en la resolución de quejas en el primer punto de contacto con los clientes y en mejorar la gestión de las mismas basándonos en el feedback de los clientes. También hemos mejorado el análisis de las causas raíz de las reclamaciones, incluyendo planes de mitigación y gobierno, para identificar eficazmente oportunidades de reducción de los problemas y de resolución proactiva de los mismos.

Nos hemos esforzado por **aumentar la capacidad** no solo de nuestros equipos especializados en gestión de reclamaciones, sino **de todos los equipos**, fortaleciendo el reporte de reclamaciones y el gobierno en todo el negocio. En 2020, se llevaron a cabo 267 acciones de corrección y prevención,

entre las que se pueden destacar mejoras en los cajeros automáticos y en la accesibilidad de nuestras apps y páginas web y la adopción de un enfoque más centrado en el cliente en las actividades de recuperación.

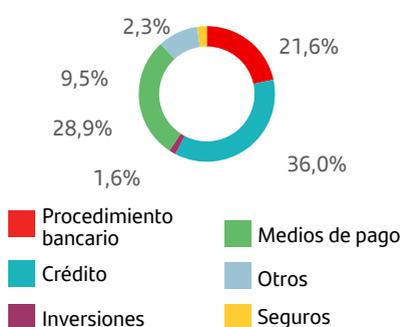
Supervisamos de cerca a nuestras filiales para analizar las tendencias de las reclamaciones causadas por la pandemia y, a medida que expiran las medidas de alivio, para emprender acciones que garanticen el mejor resultado posible para nuestros clientes.

Hicimos un seguimiento de las **quejas relacionadas con la covid-19**, que fueron **muy bajas** en comparación con el número de medidas de alivio ofrecidas. Esto demuestra que nuestro desempeño durante la crisis, implementando decenas de medidas en muy poco tiempo y haciendo ajustes a los sistemas y herramientas, tuvo éxito. Estas quejas representan aproximadamente el 2-4% de las quejas del Grupo.

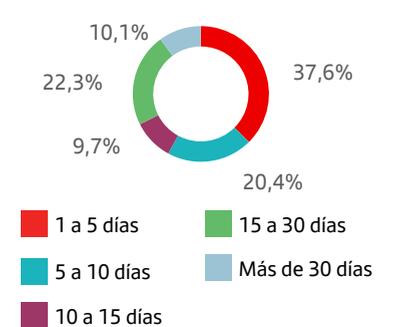


Para obtener más información sobre la gestión de las reclamaciones, véase la sección 7.2. 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta' del capítulo 'Gestión de riesgos y cumplimiento' y nuestro informe de Cultura en la web corporativa.

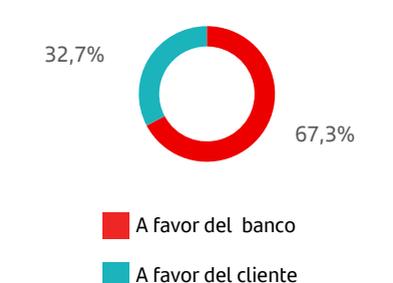
Tipo de quejas^{A,B} (%)



Tiempo medio de respuesta^{A,B} (%)



Resolución^{A,B} (%)



A. Las reclamaciones por seguro de protección personal (SPP) están excluidas de las cifras de volumen, distribución por producto y plazo de resolución. En cuanto a la resolución, el Reino Unido ha sido totalmente excluido, ya que los seguros de protección personal representan cerca del 80% de sus quejas formales. Este ajuste se ha hecho para evitar un resultado global sesgado.

B. Métrica de reclamaciones según criterio Grupo, homogénea para todas las geografías.

Mejora continua de los procesos



Santander UK continuó trabajando para mejorar la resolución de los problemas de los clientes en 2020. Como resultado, las quejas e informes de insatisfacción se redujeron en un 25% interanual. Una herramienta que permite a los empleados que trabajan de cara al público tener mejor acceso a la información y resolver con más rapidez las quejas, ayudó a mejorar la experiencia del cliente, tanto en sucursales como en canales telefónicos.

Se hizo un seguimiento de los casos que los clientes elevaron al Servicio del Defensor Financiero. La colaboración continua con el defensor dio como resultado una reducción del 6% en el primer semestre de 2020 con respecto al segundo semestre de 2019, hasta el 24%. A su vez, las entradas se redujeron en un 14%, hasta 5.200 casos en el mismo periodo.



En Santander US se hizo un seguimiento cercano de las quejas de los clientes y se publicaron informes quincenales para los altos directivos y organismos reguladores (OCC y CFPB), a efectos de poder evaluar sus repercusiones para los clientes y aplicar los cambios en los servicios con la rapidez necesaria. Los volúmenes de reclamaciones se mantuvieron relativamente estables a lo largo del año, con fluctuaciones acordes con los cambios en las actividades de servicio.

Además, Santander US da prioridad al apoyo a las poblaciones vulnerables y ha desarrollado procesos para gestionar las reclamaciones de los miembros de las fuerzas armadas, clientes de edad avanzada y personas con discapacidad. La formación especializada y el trabajo conjunto con el equipo jurídico para examinar las respuestas fueron fundamentales para garantizar la correcta resolución de las reclamaciones.

Compras responsables

Las actividades de nuestros proveedores tienen un impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Por ello, esperamos que sean responsables y que respeten los estándares éticos, sociales y de sostenibilidad, al igual que nosotros.

Ser responsables también incluye a nuestros proveedores

- ✓ Política de homologación de terceros
- ✓ Principios de conducta responsable para proveedores
- ✓ Control de riesgos
- ✓ Canales de denuncia

Nuestra **política de homologación de terceros**, establece una metodología común en todos los países para seleccionar, aprobar y evaluar a los proveedores. Además de criterios tradicionales como el precio y la calidad del servicio, incluye criterios de diversidad e inclusión, derechos humanos y sostenibilidad. Estos aspectos se abordan en los **principios de actuación responsable para proveedores** incluidos en la política. Estos principios se aplican al menos a 8.651 de nuestros proveedores críticos cada año.

Grupo Santander está trabajando en la implementación de diferentes controles y/o auditorías de los proveedores para garantizar el cumplimiento de la política y de nuestros valores corporativos.

En 2020, nos centramos en reforzar nuestro compromiso con las compras responsables y pusimos en marcha dos iniciativas piloto para evaluar el cumplimiento de criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG) por parte de nuestros proveedores:

- **Criterios ASG en la selección de terceros:** Evaluamos a aproximadamente 400 proveedores seleccionados en nuestras principales geografías (España, Portugal, Reino Unido, Polonia, EE.UU., México, Brasil, Argentina y Chile) en aspectos ASG. El cuestionario incluía 18 preguntas nuevas, entre ellas huella de carbono, inclusión de género y discapacidad, trabajo flexible, salario mínimo y buenas prácticas de gobierno corporativo. Como resultado de este proyecto piloto, desde 2021 se introducirán criterios ASG en la selección de proveedores críticos.
- **Criterios ASG en las negociaciones con terceros:** Utilizamos los cuestionarios del proceso de licitación para reunir más información sobre el gobierno corporativo y el impacto medioambiental y social de nuestros proveedores en las categorías de servicios con uso intensivo de mano de obra (como los viajes y la energía).

En total, Grupo Santander tiene 8.651 proveedores certificados (-12% vs. 2019)^A. El 21,8% de la base de proveedores se certificó por primera vez en 2020 (+5,1 pp respecto a 2019). A través de Aquanima^B, entregamos 8.875 contratos (+2% respecto a 2019) a 4.592 proveedores (-3% respecto a 2019). De estos proveedores, el 94,7% son locales (es decir, empresas que operan en la misma área geográfica donde se hace la compra), lo que representa el 96,5% del volumen total de compras (+0,8 pp respecto a 2019) y refleja nuestro apoyo a las economías locales.

Tenemos **canales de denuncia** para proveedores en nuestros mercados clave, y pensamos desplegarlos en el resto de geografías en el próximo periodo.

Durante la **pandemia de la covid-19**, adoptamos un enfoque a medida para responder a las necesidades más urgentes de nuestros proveedores, prestando especial atención a los más vulnerables.

Algunas de nuestras medidas para mantener la estabilidad económica de los proveedores durante la crisis incluyen mantenimiento del pago a proveedores de servicios básicos, facilitar liquidez otorgando líneas de crédito o anticipando pago de facturas, y reducción de los plazos de pago.

Elaboramos, y supervisamos de cerca, un conjunto de recomendaciones basadas en las mejores prácticas para garantizar que las medidas se apliquen de forma uniforme en todo Santander.

A. En 2020, como resultado de una auditoría interna desarrollada para regularizar el número de proveedores con los que el Banco colabora, se ha reducido el porcentaje de proveedores homologados respecto a 2019.

B. Aquanima es la filial de Grupo Santander especializada en compras.

Control de riesgos

- En 2020, lanzamos una **nueva plataforma de gestión de riesgos de proveedores** que ahora funciona en nuestros mercados clave.^A La herramienta se diseñó para racionalizar e integrar la gestión de terceros y la información clave, y permite combinar todos los datos de certificación de los proveedores.
- A lo largo del año, hemos unificado y ampliado nuestro equipo de evaluación de riesgos de los proveedores del Grupo Santander. El equipo analiza el comportamiento de nuestros proveedores más importantes en cinco áreas: ciberseguridad, continuidad del negocio, seguridad física, instalaciones y privacidad de datos.
- Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía, basado en las cinco áreas de riesgo enumeradas anteriormente.
- Seguimos de cerca e informamos periódicamente sobre la situación de nuestros proveedores de "alto riesgo" a la alta dirección de Santander.

A. Pendiente de completarse en el Reino Unido y EE.UU. Polonia tiene actualmente su propio sistema.



Colaboración con los proveedores para afrontar la covid-19

Durante la pandemia, Santander España implementó medidas de apoyo a sus proveedores y comunidad como:

- Mantener los pagos a los proveedores, incluso cuando no podían prestar el servicio, para asegurar que sus empleados siguieran recibiendo su salario.
- Continuar comprando comida a nuestros proveedores de *catering*, a pesar de que nuestros empleados estaban trabajando a distancia, y servirla a profesionales de la salud en los hospitales improvisados de Madrid.
- Utilizar nuestros servicios de transporte interno para llevar a los profesionales de la salud de los hoteles a los hospitales.

Valor para el accionista

Promovemos la confianza de nuestros cuatro millones de accionistas al ofrecer un crecimiento rentable y sostenible.

Comunicación con accionistas

El objetivo de Banco Santander es alinear sus intereses con los de sus accionistas, la creación de valor a largo plazo y mantener su confianza y la de la sociedad en general.

Proporcionamos a los accionistas e inversores información acorde con sus expectativas y alineada con nuestros valores y cultura corporativa. Nos comunicamos e interactuamos con ellos de forma permanente, asegurándonos de que sus opiniones sean consideradas por la dirección.

Retribución a los accionistas

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

Con respecto al dividendo correspondiente a 2020, el consejo de administración de Banco Santander tiene la intención de pagar 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción, dado que esta es la cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la recomendación del Banco Central Europeo (BCE) del pasado diciembre.

El consejo tiene la intención de recuperar un *payout* de dividendo en efectivo del 40-50% del beneficio ordinario en el medio plazo. **Sobre la remuneración con cargo a los resultados de 2021, la intención es volver a pagar dividendos cuando las recomendaciones del Banco Central Europeo lo permitan, en línea con lo anunciado en abril de 2020.**

Acciones de Banco Santander

Las acciones de Banco Santander cotizan en cinco mercados: España, México, Polonia, EE.UU. (mediante American Depositary Shares) y el Reino Unido (a través de CREST Depositary Interest).

>4
millones de
accionistas
(+30.000 vs 2019)



Para más información sobre la comunicación de Grupo Santander con sus accionistas, véanse las secciones [1.4 'Comunicación activa con los accionistas durante la pandemia'](#) y [3.1 'Comunicación con accionistas'](#) en el capítulo 'Gobierno Corporativo'.

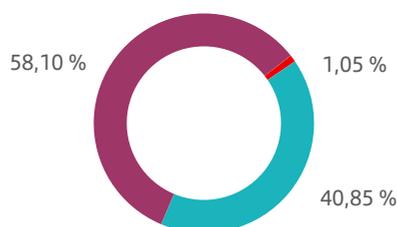


Para más información sobre la retribución de Grupo Santander a sus accionistas, véase la sección [3.3 'Dividendos'](#) en el capítulo 'Gobierno Corporativo'.



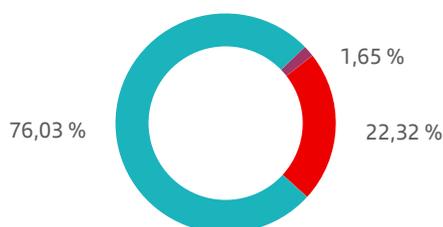
Para más información sobre la acción de Santander véase la sección [2.6 'Información bursátil'](#) en el capítulo 'Gobierno Corporativo'.

Distribución del capital social por tipo de accionista



■ Consejo^A ■ Minoristas ■ Instituciones

Distribución geográfica del capital social



■ América ■ Europa ■ Resto



Véase la sección [2.1 'Capital social'](#) en el capítulo 'Gobierno Corporativo'.

A. Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan. Pueden encontrarse más detalles sobre las acciones propiedad de los consejeros en 'Duración del mandato 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'](#) del capítulo de 'Gobierno Corporativo'.

Comunicación con accionistas, inversores y analistas

Prioridades del área de Relación con Accionistas e Inversores en 2020:

- **Impulsar la transformación digital:** simplificación de la plataforma de delegación y voto en las juntas generales de accionistas de la página web, nuevos canales electrónicos de participación en las juntas generales (como líneas telefónicas y plataformas digitales en oficinas), facilitación del ejercicio de los derechos de los accionistas en la Junta General de octubre de 2020 en línea con la Directiva (UE) 2017/828, nuevos foros y eventos virtuales para informar sobre la estrategia y los resultados trimestrales del Grupo y mejoras en los canales de atención virtual y WhatsApp Business.
- **Mantener una comunicación fluida** con accionistas, inversores, analistas y agencias de *rating*.
- **Informar sobre la evolución del Grupo y de la acción.**
- **Potenciar la atención personalizada al accionista a través de diversos canales físicos y online y recabar su opinión a través de diferentes encuestas.**
- **Ofrecer productos y beneficios exclusivos** a través de la página web yosoyaccionista.santander.com y otras iniciativas como las becas universitarias para accionistas y familiares con discapacidad (60 ayudas concedidas en 2020).
- **Reforzar la imagen del Grupo en los mercados.** La labor llevada a cabo por el área de Relación con Accionistas e Inversores ha sido reconocida por prestigiosas publicaciones del sector, como *IR Magazine* e *Institutional Investor*, y de *AEERC* y *OZ* por nuestro proyecto de integración de nuevos canales por WhatsApp Business.

27.446

opiniones de accionistas, inversores y analistas recibidas a través de estudios y encuestas cualitativas

1.137

contactos con inversores institucionales (incluyen 19 reuniones con inversores y analistas ASG y 58 llamadas relacionadas con el gobierno corporativo)

210

eventos con accionistas

132.857

consultas gestionadas a través de correos electrónicos, línea telefónica, WhatsApp y reuniones virtuales

>1.300

comunicaciones, principalmente a través de los canales digitales



Para más información, véanse las secciones 1.4 '[Comunicación activa con los accionistas durante la pandemia](#)' y 3.1 '[Comunicación con accionistas](#)' del capítulo de 'Gobierno Corporativo'.

Índices y analistas ASG

Nuestro desempeño en sostenibilidad es evaluado por los principales índices y analistas ASG, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora.

Por vigésimo año consecutivo, Grupo Santander permanece en el Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World), como uno de los 25 bancos integrantes del índice compuesto por 323 empresas. Nuestra puntuación fue de 83 puntos sobre 100, seis puntos por debajo del líder (14.º lugar del *ranking*), obteniendo la máxima puntuación en inclusión financiera, política y medidas de anticorrupción, estrategia fiscal, gestión de las relaciones con los clientes, y reporte medioambiental y social.

Sustainalytics actualizó nuestra calificación ASG, que ha pasado de 32,7 (alto riesgo) a 27,1 (riesgo medio), valorando por encima de la media nuestra capacidad de gestión en resiliencia, capital humano, privacidad de datos y seguridad.

En 2020, también mejoramos resultados en **CDP**, pasando de la categoría C a la B, y alcanzando el "management level" dentro del sector financiero, nivel que reconoce una acción coordinada en cuestiones climáticas.

En 2021, hemos obtenido la máxima puntuación entre nuestros *peers* globales en el **Bloomberg Gender-Equality Index (BGEI)** (7.ª posición general y 5.ª entre los bancos participantes). Y seguimos por encima de la puntuación media global (+18,67 pp) y del sector financiero (+16,93 pp), con máxima puntuación en igualdad salarial y paridad salarial de género.

Además, continuamos en el **FTSE4Good Index**, mejorando a 4,3 puntos sobre 5. **ISS-ESG** nos mantiene su sello *prime*, concedido a aquellas compañías con desempeño ASG superior al umbral *prime* de su sector. Nuestra gestión es también evaluada por otros analistas ASG como **MSCI** o **V.E (Vigeo Eiris)**.

Valoraciones de analistas ASG^A

Puntuación	2020	evoluc.	2019	Respecto al promedio del sector
S&P Global CSA	83	▼	86	Percentil 95, 14.º banco entre 253 bancos
MSCI ^B	BBB	=	BBB	Average entre 192 bancos
Sustainalytics	27,1	▲	32,7	Percentil 30, 289 de 978 bancos
V.E (Vigeo Eiris)	62	▼	63	Percentil 74, puesto 8 de 31 empresas del sector
ISS-ESG	C	=	C	Rango de deciles de 2 entre las 284 empresas del sector, equivalente al percentil 80
CDP	B	▲	C	Entre el 28% de bancos con puntuación B
BGEI	85,13	▼	90,39	1.º banco global y 5.º de 126 bancos

A. Fuente: Última puntuación disponible para cada analista en 2020. Sustainalytics ha desarrollado una nueva metodología. Su puntuación indica la exposición de una empresa a los riesgos ASG y su gestión. Un incremento en la puntuación señala un mayor riesgo. El percentil 1 equivale al riesgo más bajo. En 2020 V.E (Vigeo Eiris) condujo un "ESG Performance Review" actualizando los indicadores clave en ASG. En 2021 llevará a cabo una revisión completa del Banco.
B. Ver disclaimer de MSCI en página 123.



Para más información, véase la sección 3.1 '[Comunicación con accionistas](#)' del capítulo 'Gobierno corporativo'.

Crecimiento inclusivo y sostenible

Desempeñamos un papel importante fomentando el crecimiento inclusivo y sostenible



Nuestra respuesta a los retos de la sociedad

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

Apoyo a la transición a una economía verde

Contribuimos a la transición hacia una economía más sostenible, abordando el cambio climático, construyendo una propuesta completa de financiación sostenible y verde, y basando nuestras decisiones de financiación en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Análisis de riesgos medioambientales y sociales

Gestionamos los riesgos medioambientales y sociales de las actividades de nuestros clientes en sectores sensibles como la energía, la minería y los metales, y las *soft commodities*.

Empoderamiento financiero

Ayudamos a las personas que están en riesgo de exclusión financiera, dándoles acceso a servicios financieros básicos, impulsando el emprendimiento y el empleo y dotándoles de las habilidades necesarias para gestionar sus finanzas de forma eficiente.

Inversión ASG en Wealth Management & Insurance

Trabajamos bajo los más altos estándares internacionales de sostenibilidad, integramos criterios ASG en nuestra toma de decisiones, ofrecemos una propuesta de valor sostenible para los clientes, y tenemos un firme compromiso para avanzar hacia una gestión más responsable.

Apoyo a la comunidad

Apoyamos la educación y el bienestar social de las comunidades en las que estamos presentes. Con especial foco en la educación superior como motor de progreso de la sociedad. Asimismo, desarrollamos múltiples programas sociales y de apoyo a la cultura.

Contribución fiscal

Pagamos los impuestos que nos corresponden de manera justa y responsable, contribuyendo al crecimiento y el progreso de las comunidades donde estamos presentes.

Nuestra respuesta a los retos de la sociedad

Queremos aumentar la vinculación de nuestros clientes ofreciendo servicios y productos que permitan a cada persona gestionar sus finanzas de la mejor forma posible, ayudándoles a su vez a tomar decisiones más sostenibles.

Nuestra propuesta de valor tiene como objetivo satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes

Soluciones sencillas, innovadoras y personalizadas



En el contexto actual de crisis económica y social causada por la covid-19 nuestro principal objetivo ha sido continuar apoyando a nuestro clientes, ofreciéndoles las soluciones necesarias para poder continuar sus proyectos y superar estos complicados momentos.

Hemos puesto en marcha ambiciosas iniciativas para proteger la salud de nuestros clientes, asegurar la continuidad de los servicios y ofrecer soluciones para proporcionar liquidez a los particulares y empresas afectados por la pandemia. Facilitamos con rapidez líneas de crédito apoyadas por los Gobiernos y por distintas entidades multilaterales, y adaptamos varios productos y servicios a las circunstancias locales. Además, hemos flexibilizado las condiciones de financiación con moratorias de hasta varios meses en gran parte de los países en los que operamos.

Asimismo hemos seguido trabajando para fortalecer nuestra oferta de valor digital a nuestros clientes, tanto para particulares como para empresas. Hemos puesto especial foco en fortalecer y expandir nuestra banca digital (Openbank), así como nuestros servicios de pago por móvil.

Covid-19: Medidas de apoyo a los clientes

En este contexto de crisis ha sido clave mantener los niveles de financiación necesarios para mitigar los efectos de la covid-19 y cubrir las necesidades más urgentes de nuestros clientes, así como adoptar las medidas necesarias para proteger a aquellos clientes con mayores dificultades económicas. Con estos objetivos, Grupo Santander adoptó durante la pandemia diversas medidas extraordinarias, como:

- Liquidez y facilidad de acceso a crédito con condiciones favorables.
- Suspensión de determinadas comisiones bancarias.
- Aumento temporal de los límites de tarjetas de crédito y de los descubiertos.
- Moratorias en el pago de hipotecas.
- Apoyo específico a clientes vulnerables y una nueva línea de ayuda para todos los clientes.

A cierre de 2020, a través de estas iniciativas, hemos ayudado a más de 6 millones de clientes en todas nuestras geografías. Esto incluye moratorias de pago para 4,8 millones de clientes por valor de 112.000 millones de euros, lo que representa el 12% de nuestra cartera de préstamos.



Para más información sobre nuestra respuesta para mitigar los efectos de la pandemia, véase ['Inclusión y empoderamiento financiero'](#) en este capítulo y ['Gestión de riesgo - Covid-19'](#) en el capítulo de 'Gestión y control de riesgos'.

En total, en 2020, los préstamos y anticipos para clientes se redujeron un 3% durante los últimos doce meses (excluyendo el impacto de los tipos de cambio y las ATA, el crédito creció un 5% respecto a 2019). Por segmento, el crédito a los hogares se redujo un 4,2% interanual, y el crédito a empresas y empresarios individuales se mantuvo en niveles de 2019.

Crédito a los hogares^A

Préstamos a clientes, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2020

	Millones de euros
Vivienda	324.152
Consumo	157.118
Otros fines	16.717
Total	497.987

Crédito a empresas y empresarios individuales^A

	Millones de euros
Grandes empresas	167.390
Pymes y empresarios individuales	132.359
Otros fines	20.104
Total	319.853

A. Véase nota 10. 'Préstamos y anticipos a la clientela' del informe de auditoría y cuentas anuales.

Principales medidas adoptadas contra la covid-19

-  Adelanto de pensiones de jubilación y financiación de hasta casi 100.000 millones de euros para autónomos, pymes y empresas, combinando recursos propios y líneas ICO (en las que lideramos la cuenta de mercado).
-  Anuncio de 2.000 millones de eslotis para apoyar a las pymes en la lucha contra la covid-19, y aplazamiento de tasas y cargos para los clientes que tuvieron que suspender sus actividades comerciales.
-  Movilización de 120 millones de euros (31%) de la primera línea estatal covid-19 'Capitalizar 2018', así como 4.000 millones de euros en préstamos a pymes para necesidades de tesorería a corto plazo, sin cambios en el diferencial ni en las comisiones.
-  Participación en líneas de crédito habilitadas por el Gobierno para ayudar durante la interrupción de la actividad empresarial y apoyar su reactivación (CBILS y BBLS, por sus siglas en inglés), sin intereses durante los primeros 12 meses.
-  Crédito a pymes para apoyar el teletrabajo, por un valor total de 1.000 millones de pesos argentinos (14,2 millones de euros).
-  6.000 millones de dólares en préstamos pre-concedidos para clientes de consumo, hipotecarios y empresas.
-  Lanzamiento de A Gente Banca, un nuevo producto para ofrecer a los quioscos de prensa préstamos para renovar sus locales.
-  Participación en líneas de crédito impulsadas por el Gobierno para ayudar a 1 millón de microemprendedores, además de aplazamientos de amortización de préstamos de cuatro meses.
-  Contribución de 25 millones de dólares a las instituciones financieras de desarrollo comunitario (CDFI) para beneficiar a pequeñas empresas.

Acuerdos con entidades multilaterales

Hemos continuado trabajando con entidades multilaterales para poder ofrecer más líneas de financiación y con mejores condiciones para nuestros clientes.

En **España** hemos firmado con el Grupo Banco Europeo de Inversiones (BEI) (incluyendo el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)) siete acuerdos por un importe total de 1.205 millones de euros, que combinan préstamos *senior* con garantías de cartera y operaciones de titulización sintética. Estos acuerdos permitieron a Santander aportar liquidez y capacidad de inversión adicionales a las pymes y a las empresas de mediana capitalización, con el fin de hacer frente a la pandemia, renovar sus flotas de transporte o ser más sostenibles.

En **Portugal**, un acuerdo de garantía con el FEI nos permite proporcionar a las empresas y a los emprendedores del sector agrícola y agroindustrial hasta 100 millones de euros de capital circulante y capacidad de inversión en la transformación, comercialización y desarrollo de productos agrícolas, así como ayudar a los jóvenes agricultores a invertir en su actividad. El Grupo BEI también participó en la primera titulización STS de Banco Santander Consumer Portugal en el mercado portugués, aportando 587 millones de euros a pymes y empresas de mediana capitalización para la renovación de sus flotas de transporte, incluida la adquisición de vehículos menos contaminantes.

Soluciones digitales para una gestión más sencilla y eficiente

Continuamos desarrollando productos y servicios más inteligentes y accesibles para nuestros clientes, y fortaleciendo los ya existentes, como Openbank, nuestra banca completamente digital, o nuestros servicios de pago por móvil (Global Trade Services, Global, Merchant Services, Superdigital, Pago FX).

Openbank

En 2020, Openbank ha continuado creciendo y ampliando su oferta de productos y servicios en Portugal, Alemania y en los Países Bajos. Sus clientes en estos tres países ahora podrán comprar y vender acciones de 4.000 compañías en 25 mercados, y realizar transacciones con fondos cotizados en bolsa. Además, también pueden usar el Digital Wealth Manager, apto tanto para inversores nuevos como para los más experimentados, que incluye fondos alineados con nuestros criterios de inversión responsable.

Todas las tarjetas de Openbank están vinculadas a obras benéficas, que los clientes pueden elegir de entre aquellas organizaciones seleccionadas por Santander. Cada vez que el cliente paga con su Tarjeta Solidaria, puede redondear el pago al alza y donar la diferencia.

En **Brasil**, un préstamo de 100 millones de dólares procedentes de la Corporación Financiera Internacional (CFI) apoya proyectos que promueven el uso de energías renovables y la eficiencia energética, así como el programa de préstamos de capital circulante de Santander para pymes brasileñas, con al menos el 10% de los ingresos destinados a mujeres emprendedoras.

En **Polonia**, un acuerdo sintético de titulización firmado con el Grupo BEI permite otorgar alrededor de 2.800 millones de eslotis de nueva financiación a pymes y empresas de mediana capitalización en el contexto de la pandemia de covid-19.

En los últimos cuatro años, Grupo Santander ha firmado acuerdos por valor de 11.100 millones de euros con el Grupo BEI, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD), la Corporación Financiera Internacional (CFI), el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI), el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB, por sus siglas en inglés) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).

Global Trade Services (GTS)

Grupo Santander **ayuda a las pymes a acceder** a la financiación del comercio, la cadena de suministro, los pagos, el cambio de divisas y otros servicios globales.

Durante 2020 hemos reforzado nuestras operaciones internacionales de comercio para pymes con nuestra inversión en **Ebury**, una de las mejores plataformas internacionales de pagos, FX y gestión de efectivo para pymes, proporcionando todas las herramientas que estas pueden necesitar para su expansión internacional.

También hemos invertido 30 millones de euros para ser el accionista mayoritario de **Mercury TFS**, una innovadora compañía especializada en soluciones digitales para las finanzas comerciales, con 130 trabajadores y operaciones en España, México, Chile y Colombia.

Global Merchant Services (GMS)

También proveemos a comercios minoristas, tanto *online* como en tienda física, de la posibilidad de aceptar una gran variedad de métodos de pago, ayudándoles a manejar mejor y a desarrollar sus negocios. Estos servicios de valor añadido están basados en **Getnet**, una plataforma líder en Latinoamérica, y ofrecen a comerciantes una experiencia única.

Santander Cash Nexus, conectividad global para clientes multinacionales de Santander

A través de Santander Cash Nexus, Santander Corporate & Investment Banking (SCIB) ofrece un servicio digital en nuestras geografías más importantes, ayudando a los clientes a ser más eficientes y a tener un mayor control sobre sus transacciones.

Ofrecemos una solución simple y competitiva que digitaliza y centraliza la gestión de efectivo para los negocios internacionales. Clientes en más de 15 países tienen un único punto de entrada para optimizar sus operaciones, y para realizar sus pagos en los formatos y canales que más les convengan para sus actividades.

En 2020, se lanzó Santander Cash Nexus Sign, que proporciona acceso a Santander Cash Nexus a través de cualquier dispositivo móvil, donde los clientes pueden firmar transacciones de manera segura en cualquier momento y lugar.

También en 2020 la revista Global Finance nombró a Santander Cash Nexus Best Payment Hub Solution (mejor solución de centro de pagos) en la categoría de Best Treasury & Cash Management Providers (mejores proveedores de gestión de tesorería y efectivo).

Mouro Capital. Apoyamos el crecimiento y desarrollo de las *fintechs*

Mouro Capital, sucesor de Santander Innoventures, es una firma independiente de capital riesgo que invierte en *fintechs* y en negocios relacionados (inteligencia artificial, soluciones de pago, acceso al crédito e inclusión financiera).

Cuenta con un presupuesto asignado de 400 millones de dólares, y gestionará la cartera existente de Santander Innoventures, que desde 2014 ha invertido ya en 36 *startups* en Europa y América.

El fondo continuará desplegando capital y se mantendrá como un impulsor clave para lograr nuestro objetivo de ser el mejor socio bancario para *startups*, generando valor tangible a través de colaboraciones estratégicas. A día de hoy, el 70% de las compañías en la cartera del fondo están trabajando con Santander.

Apoyo a la transición a una economía verde

Combatir el cambio climático es un objetivo clave para Santander. Apoyamos los objetivos de cambio climático marcados en el Acuerdo de París de 2015. Nuestra ambición es alcanzar cero emisiones netas en 2050 y hemos fijado nuestros primeros objetivos de descarbonización.

Principales líneas de acción

Alinear nuestra cartera para cumplir con los objetivos de París



Tenemos la ambición de alcanzar cero emisiones netas en 2050, con los siguientes objetivos de descarbonización: eliminar nuestra exposición a la minería de carbón térmico y alinear nuestra cartera de generación de energía eléctrica en 2030.

Apoyar a nuestros clientes en la transición verde



Estamos construyendo una oferta completa de financiación verde y sostenible en el Grupo. Somos el líder mundial en la financiación de proyectos de energías renovables.

Reducción de nuestro impacto medioambiental



Estamos firmemente comprometidos con la protección del medio ambiente, reduciendo nuestra huella y habiendo alcanzado la neutralidad en carbono.



Nuestro compromiso

Para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía verde y financiar o facilitar la movilización de 120.000 millones de euros entre 2019 y 2025, y de 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030 en financiación verde para ayudar a combatir el cambio climático.^A

A. Incluye nuestra contribución total 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.



Progreso

Financiación verde

Desembolso y movilización^B (miles de millones)

33,8	120
2019	2025

B. La contribución de SCIB al objetivo de financiación verde en 2020 incluye: Project Finance (lending): 5.121 mill.; Financial Advisory: 3.181 mill.; Green bonds (DCM): 2.791 mill.; Project Bonds (renewables): 923 mill.; Export Finance (ECA): 846 mill.; M&A: 2.336 mill.; Equity Capital Markets: n/a. Para un total de 15.198 mill. Esta información procede de fuentes públicas, como las tablas de clasificación de Dealogic, Inframation news, TXF o Mergermarket. Se tienen en cuenta todas las funciones que asume Banco Santander en el mismo proyecto. No se incluyen otros aspectos relacionados con las finanzas sostenibles de índole social, como la inclusión financiera o el emprendimiento.

El cambio climático es un problema global que el Acuerdo de París de Diciembre de 2015 busca combatir acelerando las acciones e inversiones necesarias para un futuro sostenible y con bajas emisiones de carbono.

El riesgo climático no se considera un nuevo tipo de riesgo, sino un factor que afecta entre otros al riesgo crediticio, el riesgo de mercado y el riesgo operacional. La transición hacia una economía baja en carbono representa una gran oportunidad para el sector bancario. Según la OCDE, requerirá una inversión anual de 6,9 billones de dólares hasta 2030 para cumplir el Acuerdo de París.

Nuestro enfoque

Santander reconoce que las acciones que llevaremos a cabo esta década serán clave para afrontar la emergencia climática. Para contribuir de manera práctica y tangible, nos centraremos en **alineamos nuestra cartera a los objetivos del Acuerdo de París**, empezando por los sectores con una exposición al clima más relevante. Para alinearnos, seguiremos trabajando para comprender mejor las vías de transición de los sectores y de la cartera, dando un paso adelante hacia **nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas en 2050**. Para ello, apoyaremos a nuestros **clientes en la transición verde**, comprometiéndonos con ellos y desarrollando productos y servicios financieros. Por último, garantizaremos que las **operaciones propias de Santander sigan siendo neutras en carbono**, continuando reduciendo nuestras propias emisiones, aumentando el uso de energías renovables y compensando el resto de emisiones mediante el uso de proveedores certificados, como empezamos a hacer en 2020.

Hemos avanzado en el cumplimiento de los requisitos regulatorios trabajando en la implantación de las guías y estándares de la **Autoridad Bancaria Europea (EBA)**, así como de las expectativas supervisoras del **Banco Central Europeo**, en particular de su Guía sobre riesgos climáticos y medioambientales publicada en 2020.

Nuestra estrategia

- Apoyamos públicamente el **Acuerdo de París** sobre el cambio climático, y nos incorporamos al **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de Naciones Unidas (CCCA, por sus siglas en inglés)**. Nuestra ambición es **alcanzar, en 2050, las cero emisiones netas en el Grupo**.

Los aspectos centrales de nuestra estrategia son:

- Cumplir con el CCCA y establecer **objetivos de alineación de las carteras** por sector.
- El objetivo de **financiación verde**, para financiar o facilitar 120.000 millones de euros de financiación verde entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros para 2030.
- El compromiso de ser **neutros en carbono** en nuestras propias operaciones en 2020, y obtener todo nuestro suministro de electricidad a partir de fuentes renovables para 2025.
- Estamos trabajando en una **hoja de ruta para alcanzar cero emisiones netas en 2050** priorizando los sectores con una exposición al clima más relevante en los que se dispone de datos y metodologías. Compartiremos avances de este objetivo en nuestro Informe de Climate Finance que se publicará a finales del primer semestre de 2021.

Publicar nuestro enfoque es crucial para ayudar a los mercados y otros grupos de interés a evaluar cómo incorporamos el clima a nuestros procesos y políticas, y cómo informamos sobre nuestro desempeño en materia de cambio climático. En este sentido, seguimos el **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** como guía. Nuestro informe de **Climate finance de 2019-Junio 2020** incluyó y amplió, información sobre TCFD. Más adelante en el año publicaremos nuestro informe de Climate finance actualizado.

A continuación, nuestra última actualización sobre el marco de los cuatro pilares de TCFD (Estrategia, Gobierno, Gestión de riesgo, Métricas y objetivos).



Más información en nuestro informe de Climate finance 2019-Junio2020 disponible en nuestra web corporativa.

- En 2020 hemos mejorado nuestra **taxonomía interna de riesgos** y actualizado nuestro **mapa de calor de riesgos (heat map)**, que recoge los riesgos climáticos (tanto de transición como físicos) en una escala de cinco puntos con el fin de medir la materialidad de los sectores del balance del Grupo. Esto nos permite gestionar la aparición y concentración de riesgos relacionados con el cambio climático por sectores, y ha sido un factor crítico al definir nuestra estrategia. Para más detalle sobre el análisis de materialidad, consultar la sección de 'Gestión de riesgos' a continuación.
- Como parte de los pasos iniciales para construir una hoja de ruta hacia nuestra ambición de cero emisiones netas y para cumplir con el CCCA, tenemos hasta septiembre de 2022 para (1) emitir una declaración en la que se indique el sector o sectores que se propone alinear con el Acuerdo de París, y (2) fijar objetivos específicos de alineamiento. Tras analizar una serie de datos, basados en el análisis de materialidad y utilizando la metodología de PACTA^A como una aproximación inicial, nos hemos comprometido a **alineamos nuestra cartera de generación de energía eléctrica con el Acuerdo de París para 2030**. Para cumplir este compromiso, estamos desarrollando una estrategia de eliminación progresiva del carbón en dos direcciones: 1) **dejar de prestar servicios financieros a clientes del sector de la generación de energía eléctrica cuyos ingresos dependan del carbón en más de un 10% en 2030**; y 2) reducir nuestra exposición global a la **minería de carbón térmico a cero para 2030**. Para más detalles, véase la sección 'Alinear nuestra cartera para cumplir con los objetivos de París'.

A. PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) de 2 Degrees Investing Initiative.

- En adelante, seguiremos evaluando la alineación de los **sectores con una exposición al clima más relevante** (petróleo y gas, minería y siderometalurgia y fabricación de automóviles en transporte), en vista de que los datos y las metodologías estén disponibles y sean robustos.
- En 2020, trabajamos para alcanzar nuestro compromiso de financiación verde; hemos facilitado 15,2 miles de millones de euros (33,8 miles de millones de euros desde 2019) y hemos aprovechado oportunidades de financiación relacionadas con clima trabajando en diversas iniciativas. Para más información, véase la siguiente sección, 'Apoyar a los clientes en la transición hacia un crecimiento más sostenible'.
 - **SCIB creó un equipo de soluciones ASG** para impulsar su propuesta de financiación sostenible, reforzando su liderazgo permanente en financiación de energías renovables y servicios de asesoramiento.
 - Creamos un **grupo de trabajo de financiación sostenible**, coliderado por SCIB y Banca Responsable, con el objetivo de aportar claves sobre cuatro ámbitos: edificios verdes, movilidad limpia, energías renovables y agricultura sostenible.
 - Hemos avanzado significativamente en el desarrollo de **un libro verde interno** que recoge todas las características verdes de nuestros productos, así como un sistema de clasificación interna para identificar criterios ASG en los objetivos generales de financiación.
 - Hemos emitido **el segundo bono verde** por importe de 1.000 millones de euros, que servirá para financiar y refinanciar energías renovables eólica y solar.
- En nuestras propias operaciones hemos reducido las emisiones de CO₂ y compensado las emisiones que no hemos podido reducir, consiguiendo ser **neutros en carbono en 2020**. Además, el 57% de nuestro suministro eléctrico proviene de energías renovables. Consulte la sección 'Huella medioambiental' a continuación.
- Se han definido horizontes temporales relacionados con el clima, e integrado en nuestro proceso estratégico. Definimos el corto plazo como hasta un año, alineado con el presupuesto; medio plazo son 3-4 años, alineado con la planificación financiera; y largo plazo como 5-7 años, alineado con la planificación estratégica; y para análisis *ad hoc* definimos un plazo más largo, de más de 7 años.
 - **Nuestra planificación de tres años** incluye métricas de riesgos y oportunidades climáticos, incluido nuestro compromiso público de finanzas verdes y otros KPI de banca comercial y minorista. También incorporamos métricas para cuantificar la exposición a sectores intensivos en carbono.
 - Seguimos teniendo en cuenta el cambio climático en **nuestra estrategia de negocio a largo plazo** para el Grupo.

Gobierno

- La **comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura** (CBRSC) ayuda al consejo en la supervisión de la estrategia de banca responsable, que incluye el cambio climático. Se reúne trimestralmente y, durante 2020, estuvo compuesta por ocho miembros del consejo de administración: siete consejeros externos (la mayoría independientes) y la presidenta ejecutiva. Está presidida por un miembro independiente del consejo. Todos los miembros han sido nombrados teniendo en cuenta sus conocimientos, su cualificación y su aptitud en relación con la misión del comité.
- Durante 2020, la CBRSC celebró cuatro reuniones, y en tres de ellas el cambio climático fue incluido como tema (siendo el mínimo anual de dos reuniones para tratar sobre el clima). Este comité abordó varias cuestiones relacionadas con los **riesgos y oportunidades financieros derivados del clima, hojas de ruta para cumplir con TCFD y con las expectativas del BCE, nuestra propuesta de financiación sostenible** (para garantizar que ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono), **planes para las líneas de negocio y el progreso en nuestros compromisos sobre huella de carbono y financiación verde**. La comisión emite anualmente un informe sobre las actuaciones realizadas y revisadas; para más información, véase el capítulo de '[Gobierno corporativo](#)'.
- El consejo asistió a un segundo programa de **formación sobre el cambio climático**, que incluyó módulos sobre contribuciones para el Acuerdo de París y la neutralidad en carbono. Además, en Santander UK, el consejo y el comité ejecutivo asistieron a un taller impartido por expertos externos sobre la ciencia del clima, así como sobre los requerimientos regulatorios y la recomendaciones del TCFD. Vea a continuación detalles sobre formación de empleados y del equipo directivo.
- La gestión ejecutiva de la agenda de banca responsable recae sobre el **grupo de coordinación de crecimiento inclusivo y sostenible** (I&SBS, por sus siglas en inglés), el cual trata, entre otros temas, la promoción de la transición a una economía baja en carbono y el fomento del consumo sostenible. Este *grupo de coordinación* nutre a la CBRSC, y se reúne cada seis semanas aproximadamente. Está compuesto por nueve miembros permanentes de la alta dirección y dos miembros rotatorios (*country heads*). Durante 2020, el I&SBS celebró siete reuniones, tratando sobre cuestiones como el rendimiento ASG, la progresión en el TCFD, infraestructuras, cambio climático, financiación de proyectos sostenibles en geografías específicas y compensación de emisiones de carbono.
- El **comité de dirección del Grupo** discute dos veces al año el progreso en la agenda de banca responsable, incluyendo cuestiones relacionadas con el cambio climático, con especial foco en la implementación del TCFD y en oportunidades de negocio ASG.
- En 2020, el proyecto de cambio climático ha sido aprobado por el **Comité de Estrategia del Grupo** como uno de los proyectos estratégicos del Banco, lo que implica una revisión semestral de los avances y posibles retrasos de acuerdo a la hoja de ruta establecida.
- Incluimos objetivos de banca responsable dentro de la **evaluación cualitativa para la remuneración** de la dirección ejecutiva, alineándola con nuestros compromisos públicos, incluyendo objetivo de financiación verde.
- El cambio climático está también incluido dentro de **nuestra política general de sostenibilidad**, que ha sido revisada en 2020, y está vinculada a la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, que incluye requisitos específicos relacionados con el clima a la hora de realizar operaciones de financiación, tal y como se describe más detalladamente en la sección de Gestión de riesgos.



Para más información sobre la comisión, véase la sección 4.9. '[Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020](#)' en el capítulo de 'Gobierno corporativo'.



Para más información sobre nuestras políticas y gobierno, véase la sección de '[Gobierno y prioridades](#)' de este capítulo.



La política general de sostenibilidad puede consultarse en nuestra web corporativa.

- La agenda y el gobierno sobre temas relativos al cambio climático y la implementación de las recomendaciones del TCFD se encomiendan a grupos de trabajo especializados (véase la tabla más abajo).
- El **grupo de trabajo sobre cambio climático**, coliderado por SCIB, Riesgos y Banca Responsable, se reunió regularmente en 2020 para el seguimiento e impulso del proyecto de acuerdo con una hoja de ruta con hitos definidos. Cuenta con miembros de distintas funciones y geografías, y recibe *feedback* de consejeros ejecutivos como parte de I&SBS.
- En el primer trimestre, la **división de Riesgos completó una revisión de su gobierno en relación con el cambio climático**. La revisión ha tenido en cuenta los términos de referencia de los órganos de gobierno, sus agendas a futuro y el marco de riesgos. En la revisión anual se volvieron a examinar todas las políticas y procedimientos internos, y se introdujeron referencias específicas a la gestión del riesgo de cambio climático.

Grupos de trabajo relacionados con Clima

Grupo de trabajo sobre el clima

Comprende funciones y geografías clave para apoyar la implantación de la hoja de ruta de TCFD y del CCCA.

Grupo de trabajo sobre cambio climático de la división de Riesgos

Involucra diferentes ámbitos de riesgo para desarrollar y ejecutar las tareas de riesgo específicas establecidas en la hoja de ruta de TCFD.

Grupo de trabajo ASG de SCIB

Cuenta con una amplia agenda, que incluye, entre otras cuestiones, el posicionamiento de negocio y las oportunidades basadas en el clima.

Steering de Bonos Sostenibles

Supervisa la emisión, gestión y *reporting* de los bonos sostenibles de Grupo Santander.

Grupo de trabajo de políticas públicas en el ámbito de sostenibilidad

Asesora en los desarrollos normativos y coordina la respuesta del Grupo a consultas públicas.

Grupo de trabajo Santander UK sobre el cambio climático

Coordina el plan de cumplimiento de la declaración supervisora del PRA sobre la gestión del riesgo de cambio climático.

Grupo de trabajo sobre finanzas sostenibles

Incorpora áreas y países que aportan ideas clave sobre los edificios verdes, la movilidad limpia, las energías renovables y agronomía sostenible.

Grupo de trabajo sobre huella ambiental

Analiza cómo medimos y reducimos nuestra huella interna de carbono, y la compensación de las emisiones de CO₂ que generamos.

Formación de empleados y del equipo directivo

Con el objetivo de apoyar al equipo directivo a la hora de superar los retos y cumplir con el compromiso de ayudar a nuestros clientes en su transición hacia una economía más verde, hemos lanzado **Climate Dialogues**, programa para que la alta dirección pueda mantener sesiones de debate con reputados expertos externos sobre asuntos clave relacionados con el clima. En 2020, celebramos tres sesiones, con hasta 940 participantes en una sola sesión, incluidos 12 ejecutivos Promontorio. Continuaremos con este programa en 2021, y hemos celebrado la primera sesión en enero.

Basándonos en el informe Bank 2030 Vision, de la Banking Environment Initiative (BEI), Santander, BEI y la Universidad de Cambridge han organizado una sesión de taller sobre '**Cómo acelerar la financiación de una economía baja en carbono**', a la que acudieron más de 100 asistentes, principalmente de las áreas SCIB y de Riesgos. La sesión proporcionó una visión completa sobre el actual papel del sector financiero en la transición energética, e involucró a los asistentes en el desarrollo de ideas para maximizar las oportunidades que surgen de una economía baja en carbono.

Adicionalmente, se ha diseñado un **nuevo curso de e-learning**, disponible en todas las áreas geográficas, con el objetivo de concienciar sobre los impactos negativos que el cambio climático tiene sobre la economía.

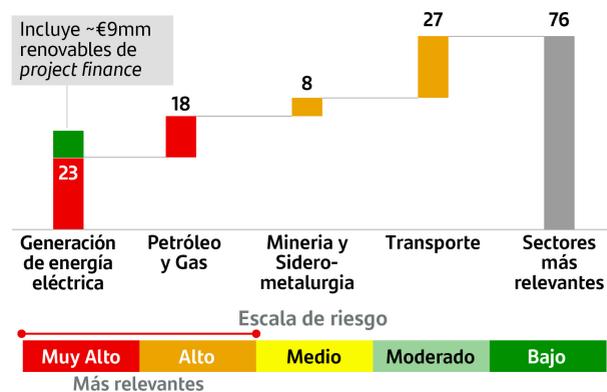
También hemos desarrollado *briefings* sectoriales sobre riesgos y oportunidades financieros relacionados con el clima para los sectores de energía, petróleo y gas, minería y siderometalurgia, con el fin de potenciar el conocimiento sobre estos asuntos en el banco. Estos documentos buscan apoyar a aquellas áreas encargadas de tomar decisiones estratégicas relacionadas con el cambio climático, así como identificar y explorar algunos temas relevantes referidos al impacto sobre el riesgo de crédito (incluyendo políticas y regulación), el mercado y la tecnología.

Gestión de riesgos

- El constante desarrollo del marco de identificación, evaluación, gestión y *reporting* de los **riesgos financieros relacionados con el cambio climático** de Grupo Santander contribuye a mejorar la comprensión de los riesgos y oportunidades en nuestras carteras, y a mejorar nuestro análisis prospectivo.
- Una correcta evaluación de los riesgos medioambientales y del cambio climático ayuda a definir la estrategia de negocio, a asignar el capital de manera eficiente y a cumplir las expectativas de los reguladores y autoridades supervisoras europeos, así como del Consejo de Estabilidad Financiera y de las Naciones Unidas.
- La identificación y evaluación de los **top risks** incluye el cambio climático y se actualiza trimestralmente para reflejar la agenda ambiental.
- El **marco general de riesgos** categoriza los principales riesgos de Grupo Santander, identificando los riesgos financieros (físicos o de transición) ambientales y climáticos como factores que pueden impactar en los riesgos existentes a medio y largo plazo.
- En 2020 hemos adaptado nuestro **apetito de riesgo y las políticas** relacionadas para reflejar la estrategia del Grupo en este sentido.
- Nuestra **taxonomía interna** de clasificación de sectores identifica sectores expuestos a riesgos derivados del cambio climático, sea por impactos físicos y/o de transición, mientras que nuestro mapa de calor (*heat map*) evalúa la vulnerabilidad relacionada con el clima de cada sector en una escala de cinco puntos.
- Esta clasificación de riesgos, basada en la actividad principal de nuestros clientes (según el código NACE)^A y complementada con datos de exposición para cada uno de los sectores y geografías, es el punto de partida para la medición cuantitativa y cualitativa de los riesgos más relevantes derivados del cambio climático. Se utiliza para desarrollar métricas de riesgo relevantes, y para proporcionar información a la hora de tomar decisiones relacionadas con el cambio climático.
- De acuerdo con la revisión de nuestras exposiciones al riesgo de transición relacionado con el cambio climático, llevamos a cabo un análisis de materialidad trimestral con foco en las carteras más relevantes para el Grupo.
- Este análisis muestra que los sectores con una **exposición al clima más relevante** son energía convencional, petróleo y gas, minería y metalurgia y transporte, donde SCIB representa aproximadamente el 90% de la exposición a empresas calificadas. Ver figura arriba a la derecha.
- Otros sectores clasificados como de **riesgo medio** para el cambio climático en el análisis de materialidad son manufactura, construcción, agricultura y suministro de agua. Su exposición total asciende a aproximadamente 57.000 millones de euros. La exposición de SCIB representa aproximadamente el 70% de la exposición a empresas calificadas.
- Por último, los **préstamos hipotecarios e inmobiliarios** representan una exposición total de aproximadamente 350.000 millones de euros (de los cuales, 308.500 millones de euros son hipotecas, principalmente en el Reino Unido y en España), y se consideran de riesgo moderado.

Exposición de SCIB^B a los sectores más relevantes

Datos a Diciembre 2020, miles de millones de euros.



B. Ámbito de negocio: SCIB (excluyendo Export Finance). Exposición = REC antes de las provisiones (préstamos fuera y dentro de balance + garantías + derivados PFE)

La exposición a los sectores más relevantes representan aproximadamente un ~10% del balance del Grupo

- En 2020, **Santander UK** analizó los riesgos relacionados con el clima de la cartera de hipotecas utilizando escenarios de UK Climate Programme. Al evaluar el riesgo físico más viable (inundaciones), el 95% de nuestros préstamos hipotecarios corresponde a propiedades con un riesgo insignificante o muy bajo de inundación. Ver tabla de abajo.

Riesgo de inundación ^C	Número de propiedades	%
Alto; >1:30	2.906	0,24
Medio: entre 1:30 y 1:100	10.021	0,81
Bajo; >1:1.000	49.678	4,02
Muy bajo; >1:10.000	69.523	5,63
Insignificante; <1;10.000	1.102.435	89,30
Total de propiedades	1.234.563	100,00

C. Riesgo de inundación es expresado como una ratio, donde 1 en 30 años (1:30). Evento de inundación se refiere a la probabilidad de que ocurra una inundación en un año determinado.

- Nuestro Departamento de Estudios Económicos trabaja en el **análisis de escenarios climáticos y en el impacto económico del cambio climático** (calentamiento global actual y futuro) revisando fuentes externas, como la información publicada por la Network for Greening the Financial System, y elaborando hipótesis propias. Emplea modelos de evaluación integrados y herramientas internas para crear escenarios factibles y datos, como el PIB, el consumo de energía y el volumen de emisiones.



Para más información sobre nuestra gestión y evolución de riesgos, véase la sección de ['Riesgo ambiental y social'](#) el capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento.



Más información en nuestro informe de Climate finance 2019-Junio 2020 disponible en nuestra web corporativa.

A. NACE: Statistical Classification of Economic Activities in the European Community.

Métricas y objetivos

Santander sigue trabajando en **métricas relacionadas con el clima** para reportar datos de nuestra actividad, nuestra cartera de créditos en relación con los sectores con exposición al clima más relevantes, nuestra posición en *rankings* de mercado, financiación verde y métricas de impacto, como las emisiones que evitamos con la financiación de energías renovables.

Hemos incluido métricas resultantes de nuestro proceso de análisis de materialidad, publicando nuestra exposición a los sectores más relevantes para el clima (véase datos en sección anterior).

Además, nuestro informe establece seguimiento de métricas que reflejan nuestro desempeño y logros de nuestros objetivos, y como gestionamos los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Continuamos identificando y desarrollando nuevas métricas para futuras publicaciones.

En relación con nuestras operaciones, continuamos publicando datos sobre **nuestro rendimiento en emisiones de alcance 1, 2 y 3** (ver sección 'Huella medioambiental'), junto con otras métricas relevantes para el clima, como el consumo de energía. También ofrecemos información sobre nuestros objetivos en relación con energías renovables, y sobre la neutralidad en carbono de nuestras propias operaciones.

Alineación de nuestra cartera para cumplir con los objetivos de París

Santander apoya públicamente el **Acuerdo de París** sobre el cambio climático. En 2019, nos adherimos al **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima (CCCA por sus siglas en inglés)**. Además **fijamos nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas al 2050**. Durante este año, y en particular en nuestro Informe de climate finance que se publicará a finales del primer semestre de 2021, detallaremos la hoja de ruta hacia esta ambición que irá mejorando en alcance y detalle a medida que progrese en este recorrido.

Aspiramos a contribuir de forma práctica y tangible alineando nuestra cartera con París. El alineamiento implica integrar el clima en nuestra estrategia y gobierno y en la forma de gestionar los riesgos y oportunidades. Estamos comprometidos a apoyar a personas y negocios en su transición a una economía verde.

Gestionar el riesgo y la oportunidad del cambio climático requiere colaboración entre funciones internas y grupos de interés externos para construir y adquirir conocimiento. Estamos uniendo fuerzas con autoridades financieras y asociaciones sectoriales participando en consultas formales y foros de la industria. También colaboramos con *peers* y participamos en debates para encontrar soluciones financieras que apoyen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París.

Avanzando en nuestro Compromiso Colectivo de Acción por el Clima

Para cumplir con el CCCA, necesitamos establecer y publicar objetivos sectoriales específicos y basados en escenarios que nos permitieran alinear nuestra cartera con París. Santander ha avanzado en esta línea y, en septiembre de 2020, publicó su primer informe de progreso del CCCA.

En esta línea, hemos continuado aplicando la metodología de PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) de 2 Degrees Investing Initiative, que se concentra en los sectores de mayor impacto ambiental. Hemos emprendido un

En 2020, Santander se convirtió en neutral en carbono en sus propias operaciones, al continuar reduciendo sus propias emisiones, aumentando el uso de energías renovables y compensando las emisiones restantes.

En lo concerniente a nuestras actividades de negocio, la siguiente sección de este capítulo ofrece información sobre nuestro desempeño, y sobre el apoyo que proporcionamos a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono. También refleja el progreso hacia nuestros objetivos, especialmente hacia el de financiación verde.

En 2020 avanzamos en nuestro compromiso de financiación verde: hemos financiado o movilizado 15.200 millones de euros (EUR 33.800 millones desde 2019).

Respecto a nuestras emisiones de alcance 3 relacionadas con nuestra actividad de financiación, a lo largo del año nos relacionamos con proveedores de datos, organizaciones que establecen metodologías y *peers* para avanzar en nuestra comprensión hacia el desarrollo de métricas útiles. Estamos adoptando un enfoque granular, y proporcionando datos sobre la intensidad de las emisiones del sector de producción de energía (véase en la siguiente página), ya que es el sector que abordamos en primer lugar. En la siguiente sección, se describe el segundo ejercicio de PACTA y se detallan los objetivos de descarbonización como parte del reporte TCFD.

segundo ejercicio, centrándonos en la generación de energía eléctrica (un sector material en nuestra cartera desde una perspectiva climática).

En este análisis, nos hemos concentrado en los **clientes corporativos dedicados a la generación de energía eléctrica**, excluyendo financiación de proyectos. Nuestra cartera de financiación de proyectos de generación de energía, que representa un 32% de nuestra cartera total de generación de energía, está compuesta por un 92% de energías renovables. Por ello, nos hemos concentrado solo en los clientes corporativos, ya que este es un segmento clave en el que nosotros podemos vincularnos con los clientes y ayudarles en su transición hacia una economía baja en carbono.

Nuestra cartera se compara bien con la economía corporativa^A, con una mayor participación de energías renovables (Santander 21% vs. economía corporativa 15%) e hidroeléctrica (27% vs. 19%) y un porcentaje menor de exposición al carbón (12% vs. 29%). Proyectando nuestra cartera al 2025 (utilizando la metodología PACTA), nuestra posición mejora en comparación con la economía corporativa con una mayor participación en energías renovables (27% vs. 18%) y también una menor participación en carbón (9% vs. 26%).

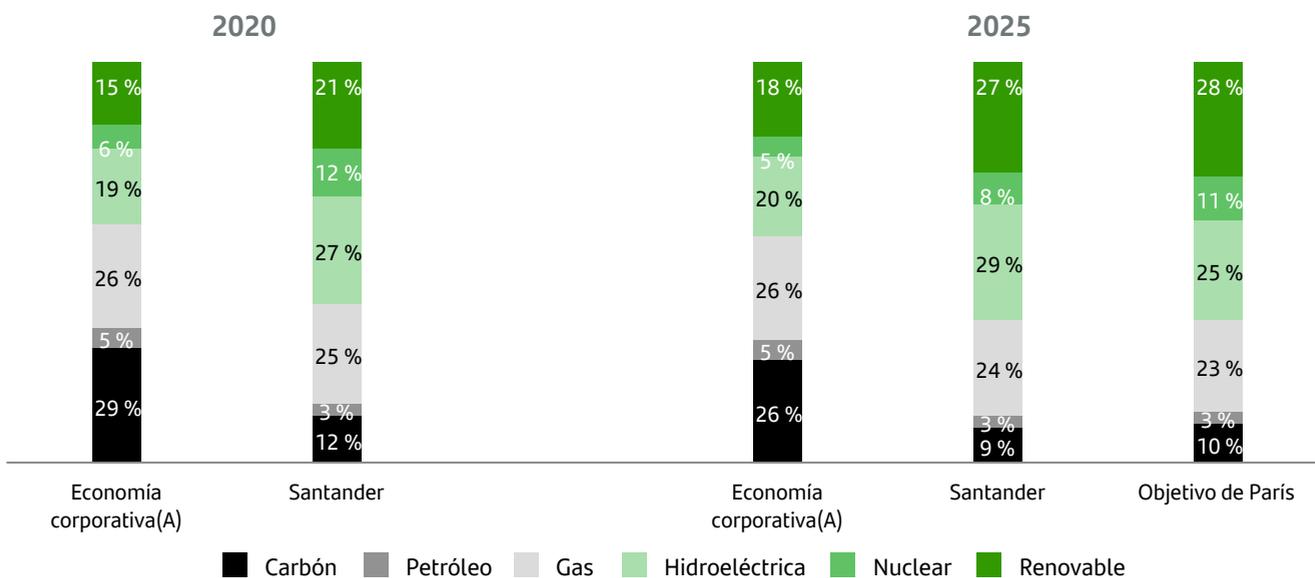


Para más información sobre nuestro primer informe de progreso en el CCCA, véase www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/09/Santander_CCCA-report_website092020.pdf

A. Economía corporativa: Representa la producción agregada/combinada de todos los activos de la base de datos de *Asset Resolution*, que capta aproximadamente el 70% de las emisiones mundiales totales de CO₂ (el CO₂ es el gas de efecto invernadero (GEI) que más contribuye al cambio climático provocado por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nítrico y el metano, relevantes en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% de las emisiones totales de GEI. A partir de los datos del World Energy Outlook 2018 de la Agencia Internacional de la Energía.

Generación de energía

Capacidad de producción por sectores (%)



A. Economía Corporativa: Representa la producción agregada/combinada de todos los activos de la base de datos de *Asset Resolution*, que capta aproximadamente el 70% de las emisiones mundiales totales de CO₂ (el CO₂ es el gas de efecto invernadero (GEI) que más contribuye al cambio climático provocado por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nítrico y el metano, relevantes en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero. A partir de los datos del World Energy Outlook 2018 de la Agencia Internacional de la Energía.

Alineación de nuestra cartera de generación de energía eléctrica

Tras haber realizado el análisis y, contando con la aprobación del consejo:

Nos comprometemos a alinear nuestra cartera de generación de energía eléctrica con el Acuerdo de París para 2030.

Por ello y, como un avance más, nos comprometemos a:

Abstenernos de proporcionar servicios financieros a clientes en el sector de la generación de energía eléctrica cuyos ingresos dependan en más de un 10% del carbón térmico, para 2030.

Asimismo, trabajaremos para definir una futura hoja de ruta en línea con el enfoque del CCCA de la UNEP FI, en la que continuaremos evaluando la alineación de nuestros sectores con una exposición al clima más relevante, teniendo en consideración los datos y metodologías disponibles, y participando en grupos de trabajo para potenciar el desarrollo de metodologías y enfoques de alineación dentro del sector financiero.

La intensidad de emisiones en carbono de nuestra actual cartera de generación de energía eléctrica para clientes corporativos es de 309,6 grCO₂/kWh^B, como medida de intensidad física.

B. Incluye las 20 principales empresas que representan el 85% de la cartera de generación de energía. S&P Trucost Limited © Trucost 2021 se ha utilizado como la principal fuente de información para las métricas de emisión y producción de 2019, complementada con información pública obtenida directamente de los informes anuales de las empresas.

En comparación, según la Agencia Internacional de la Energía, la media global de la intensidad de carbono de la generación de electricidad es de 475 gCO₂/kWh.

Eliminación progresiva del carbón

Santander ha tomado más medidas para reducir su exposición a los sectores relacionados con el carbón y se compromete a **reducir a cero su exposición global a la minería de carbón térmico para 2030.**

Cero emisiones netas en 2050

Santander refuerza su estrategia climática estableciendo una **ambición de alcanzar, en 2050, cero emisiones netas** en términos de sus propias operaciones (alcance 1 y 2, que ya son neutras en carbono) y emisiones de alcance 3 en el Grupo.

Compromiso con la UNEP FI en el proyecto piloto del TCFD y en el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima

Nos mantenemos comprometidos con la **UNEP FI en la agenda del clima**. Desde 2018 hemos participado en los pilotos I & II de recomendaciones del TCFD, progresando hacia la definición de una metodología interna que permita evaluar los impactos relacionados con el cambio climático sobre nuestra exposición a riesgo crediticio, y esperamos con interés poder continuar con nuestra colaboración en las siguientes fases del piloto. Igualmente, como parte del Compromiso Colectivo de Acción por

el Clima, participamos en grupos de trabajo encaminados a desarrollar y reforzar esta iniciativa.



Para más información, véase la sección [2.6](#) '**Riesgo medioambiental y social**' del capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.

Apoyar a los clientes en la transición hacia un crecimiento más sostenible

Banca corporativa y de inversión

Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) tiene como objetivo convertirse en una referencia en finanzas sostenibles mediante la oferta de soluciones ASG en nuestros mercados.

SCIB se apoya en una formidable trayectoria en renovables y en sus robustas capacidades de productos en los distintos mercados, y ahora avanza hacia los servicios de asesoramiento ASG plenamente integrados en todos los sectores y productos para responder al interés y la demanda crecientes de las empresas y los inversores.

Reforzando nuestro liderazgo en asesoría y financiación de proyectos de energías renovables

Santander ha liderado la financiación de energías renovables durante los últimos diez años de forma consistente, clasificándose entre los tres mejores bancos del mundo por número de operaciones, y entre los cinco mejores por valor de las operaciones. En este periodo de tiempo hemos participado en 143 operaciones de financiación de energías renovables, invirtiendo un total de más de 6.000 millones de dólares.

Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) tiene como objetivo convertirse en una referencia en finanzas sostenibles mediante la oferta de soluciones ASG.

Volumen global de financiación de proyectos de energía renovable por MLA - 2020^A

Puesto	Mandated Arranger (MLA)	Vol. (USDm)	N.º operac.	%
1	Banco Santander	6.284	143	6,7
2	Banco 1	5.638	73	6,0
3	Banco 2	5.511	63	5,9
4	Peer 1 ^B	3.779	76	4,0
5	Banco 3	3.737	52	4,0
6	Banco 4	3.436	54	3,7
7	Banco 5	2.962	28	3,2
8	Peer 2	2.601	32	2,8
9	Peer 3	2.589	40	2,8
10	Banco 6	2.313	24	2,5

A. Según lo indicado en las clasificaciones de *project finance* de energías renovables de Dealogic y Bloomberg New Energy Finance correspondientes a la categoría de Lead Arranger.

B. 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, HSBC, ING, Itaú, Scotia Bank y UniCredit.

Banco Santander emitió su segundo bono verde por 1.000 millones de euros

En 2019 se crearon un **marco global de bonos sostenibles** y un **marco global de bonos verdes** con arreglo a los principios de los bonos verdes y sociales de 2018. Ambos marcos se alinean con la estrategia de banca responsable de Banco Santander y la refuerzan, lo que demuestra nuestra intención de desplegar capital adicional para proyectos verdes, sociales y sostenibles.

En octubre de 2019, pusimos en marcha nuestro **plan global de emisiones sostenibles** con un bono verde de 1.000 millones de euros a siete años para financiar proyectos de energía eólica y solar, en consonancia con los Objetivos 7 y 13 de Desarrollo Sostenible de la ONU.

En junio de 2020, emitimos nuestro **segundo bono verde**, una emisión de deuda sénior no preferente por 1.000 millones de euros. El producto neto se dividirá entre los activos existentes de energía eólica y solar que figuran en el balance de Santander y los nuevos activos de la misma naturaleza que se añadirán en los principales países (Europa, EE.UU. y Latinoamérica). La parte correspondiente a la refinanciación será inferior al 50% durante la vigencia del bono.



Para más información, consulte el marco de bonos verdes y el marco global de bonos sostenibles de Banco Santander, S.A. en su versión actualizada de 2020 disponibles en nuestra web corporativa.

Proyectos de energía renovables

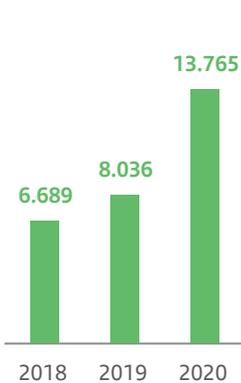
En 2020 ayudamos a financiar proyectos de energías renovables *greenfield* con una capacidad total instalada de 13.765 MW, con lo que evitamos la emisión de 60 millones de toneladas de CO₂^A. Además, contribuimos a la expansión, mejora o mantenimiento de proyectos de infraestructuras de energías renovables existentes (*brownfield*), con una capacidad total instalada de 8.106 MW (más detalles en el gráfico inferior).

Nuestra cartera total de financiación de proyectos de energías renovables (tanto *greenfield* como *brownfield*) a cierre del pasado año representaba un total de 11,6 mil millones de euros, aproximadamente la mitad de nuestra cartera total de financiación de proyectos, distribuidos entre 307 operaciones.

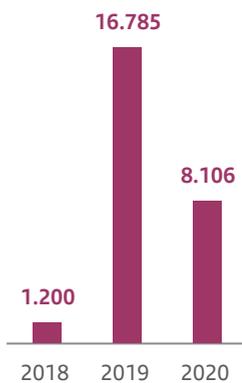
Estos proyectos de energía renovable tienen una capacidad de generación equivalente al consumo de 10,3 millones de hogares durante un año.^B

- A. Emisiones de CO₂ que los MW financiados en 2020 evitarán a lo largo de la vida útil de los proyectos. Se han utilizado los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (fuente actualizada en 2019 con datos de 2017).
- B. Equivalencia calculada utilizando datos del consumo eléctrico final del sector residencial por país, publicados por la Agencia Internacional de la Energía (fuente actualizada en 2020 con datos de 2018).

Financiación de proyectos de energía renovables (*greenfield*)
(MW financiados)^C



Financiación de energías renovables (*brownfield*)
(MW financiados)^C



Desglose de los MW financiados por tipo de energía renovable

Tipo de energía	2018	2019	2020
Energía eólica	77% --	77% 35%	77% 46%
Energía solar	22% 100%	22% 54%	18% 33%
Otros ^D	1% --	1% 11%	5% 21%

Greenfield Brownfield

Desglose de los MW de energía renovable financiados por país en 2020^E

(*greenfield* y *brownfield*)



C. En 2020, los MW atribuibles a Banco Santander en función de su porcentaje de participación en cada proyecto son: el 19% del total en *greenfield* y 23% en *brownfield*.

D. Otros *greenfield*: Taiwan (600 MW). Otros *brownfield*: Italia (61 MW); Uruguay (52 MW); Países Bajos (600 MW); Suecia (80 MW).

E. Incluye biomasa en 2018, energía hidroeléctrica en 2019 y mix solar-eólica en 2020.

Ejemplos de proyectos de energías renovables y eficiencia energética en 2020



Hemos completado una de las operaciones de financiación verdes más grandes del mercado español de energías renovables, por valor de 567,8 millones de euros, bajo un formato de estructura híbrida que incluye un préstamo bancario y bonos de proyectos.



Participamos en la financiación de un parque eólico *offshore* en el Reino Unido, que se convertirá en el mayor parque eólico a nivel mundial. Generará 2,4 GW de energía verde que cubrirán aproximadamente un 3,3% de la demanda del Reino Unido, lo que es equivalente a suministrar energía a cuatro millones de hogares de este país al año.

Reforzando nuestra oferta de productos ASG

Nuestro compromiso con el crecimiento inclusivo y sostenible, así como con la transición hacia una economía baja en carbono, se materializa a través de varios productos y servicios financieros; del mismo modo, la incorporación del punto de vista ASG dentro de los instrumentos financieros para proyectos sostenibles se ha extendido también a los préstamos tradicionales del banco, líneas de crédito rotativo (*revolving*), bonos e incluso derivados.

En 2020, Santander ha tomado parte en 53 operaciones de crédito verdes y ASG en Europa, y ha quedado en tercer puesto dentro de la tabla de clasificación europea, según Refinitiv.

Volumen Global de Crédito Verde y ASG por Participante, 2020

Puesto	Banco	Vol. (EUR m)	N.º operaciones
1	Peer 1	99.308	81
2	Peer 2	72.532	56
3	Banco Santander	70.622	53
4	Banco 1	70.293	50
5	Banco 2	64.691	30
6	Banco 3	56.151	32
7	Banco 4	53.997	24
8	Banco 5	52.648	33
9	Banco 6	50.503	34
10	Peer 3	49.790	47

En los últimos años hemos desarrollado varios marcos que son la base de nuestra oferta de productos ASG:

- Marco de Garantías Sostenibles (Sustainable Guarantees Framework), con una segunda opinión de VIGEO (2019)
- Marco de Préstamo Social (Social Loans Framework) en Argentina, con una segunda opinión de Sustainalytics (2020)

Queremos apoyar a nuestros clientes a la hora de definir y ejecutar sus estrategias para la transición hacia modelos sostenibles. Por ello, hemos intensificado y reforzado nuestro diálogo y compromiso en diversos asuntos, tratando asuntos como la estrategia de sostenibilidad, la transparencia y publicación de datos, las necesidades financieras, las calificaciones ASG, soluciones específicas y nuevas tecnologías.

Operaciones destacadas en 2020



Primera línea de crédito ASG para el sector aeroespacial

SCIB actuó como coordinador ESG, prestando apoyo a la compañía a la hora de establecer los objetivos y el mecanismo de precios, así como en la comunicación con bancos y con el mercado.



Primer bono de género en México

SCIB actuó como director conjunto y como *bookrunner* en las operaciones de financiación de una cartera de créditos nuevos y existentes cuyos principales beneficiarios son las mujeres, separados en tres áreas: inclusión financiera, inclusión laboral y emprendimiento.



Primer bono y swap relacionados con la sostenibilidad en Polonia

SCIB asumió las funciones de coordinador, director conjunto y *bookrunner* para financiar los costes de un grupo polaco, con el fin de cubrir la transformación de sus fuentes de energía a cero emisiones.



Primer bono relacionado con la sostenibilidad en Brasil

SCIB actuó como *bookrunner* en el primer bono vinculado a la sostenibilidad en Brasil, el segundo a nivel mundial, para un productor de celulosa y papel que pretende reducir sus emisiones de GEI.

Banca comercial

En 2020 terminamos de elaborar un **libro verde interno** en el que se recogen todos los productos con **características medioambientales** específicas incluidos en el catálogo de productos del Grupo, con arreglo a las normas internacionales, como los Principios de los Bonos Verdes. Esta clasificación inicial se reforzará con la taxonomía de la UE y otras normas internacionales.

El libro verde recopila una gama de productos creados especialmente para dos segmentos principales: **particulares y pymes/empresas**.

Esto nos permite identificar el volumen de financiación que destinamos a activos verdes a través de productos con características medioambientales específicas, e impulsar la financiación verde para nuestra base de clientes minoristas.

De manera simultánea, estamos creando una **clasificación interna**, basada en la taxonomía de la UE y otras normas internacionales, para conocer los volúmenes de financiación verde en nuestras operaciones normales de crédito.

Libro verde

Productos para particulares y/o pymes/empresas	Países
Hipotecas verdes	  
Préstamos para la eficiencia energética	   
Préstamos y arrendamientos para la instalación de energías renovables	      
Préstamos y arrendamientos para el transporte limpio	     
Préstamos para la agricultura baja en carbono	 
Préstamos para reforzar la economía circular	

Algunos de estos productos verdes son:



Hipoteca Fija/variable Online

Producto de hipoteca verde que ofrece ventajas para adquirir inmuebles con certificado de eficiencia energética A o A+.



Crédito Pessoal para energias renováveis

Un préstamo al consumo para instalaciones de eficiencia energética y de energía renovable que incentiva la adquisición de equipos específicos.



Eko leasing

Producto de *leasing* para vehículos eléctricos e híbridos que ofrece diversas ventajas (financiación de hasta 36 meses, 30% de la primera cuota de *leasing*, propuesta ventajosa de asistencia técnica, seguro de automóvil, etc.).



CDC Sustentável Solar

Financiación para llevar a cabo reformas y proyectos que requieren instalaciones de energía renovable y eficiencia energética, así como renovaciones y modificaciones para mejorar la accesibilidad, la ergonomía y la calidad del aire.

Líneas de financiación con organismos multilaterales para proyectos de eficiencia energética y energía renovable.

En **España**, gracias a la participación del FEI en una titulización sintética, queremos aportar 10 millones de euros en nuevas inversiones climáticas. Asimismo, financiamos hasta 51 millones de euros para vehículos con bajas o nulas emisiones de carbono en **Portugal** con el apoyo del FEI. Y queremos impulsar proyectos de energías renovables y eficiencia energética en **Brasil** por 50 millones de dólares en un préstamo con el IFC.

En el año 2020 formalizamos tres acuerdos de financiación con el BMD, que apoyan 104 millones de euros en proyectos de financiación verde. En los últimos cuatro años, el Grupo ha firmado acuerdos con organismos multilaterales como el BEI (Banco Europeo de Inversiones), BERD (Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo), CFI (Corporación Financiera Internacional), OMGI (Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones), BDCE (Banco de Desarrollo del Consejo de Europa) y CAF-Banco de Desarrollo de América Latina para apoyar proyectos de financiación verde en España, Polonia, Portugal, Brasil y Perú por valor de más de 1.360 millones de euros.

Sello AENOR de sostenibilidad para pequeñas y medianas empresas

En 2020 hemos creado, junto a AENOR, el primer sello que califica y certifica la sostenibilidad de las pymes españolas, con el objetivo de ayudar a estas empresas a obtener un *rating* de sostenibilidad que les permita diferenciarse con sus clientes y proveedores.

Integrando el enfoque ASG en todas las áreas claves del Banco

Nuestro sólido posicionamiento en el apoyo a las energías renovables y la fortaleza de nuestro producto, nos permite evolucionar hacia la integración total de soluciones ASG, satisfaciendo y haciendo crecer el apetito de los clientes corporativos e institucionales y ayudándoles a alcanzar sus propios objetivos ASG. Para ello, SCIB ha creado en 2020 un equipo especialmente dedicado a mejorar su oferta de financiación sostenible. Este nuevo equipo global trabaja en estrecha colaboración con los equipos de producto, como los de Global Transaction Banking, Project Finance and Markets, para ofrecer a los clientes soluciones estratégicas, productos y estructuras financieras específicamente adaptadas a sus industrias, geografías y sectores de mercado, ayudándoles en su transición hacia un modelo de negocio más sostenible.

"La creación de este equipo refuerza nuestra contribución a los objetivos de banca responsable del Grupo Santander, fomentando un crecimiento inclusivo y sostenible. Queremos apoyar a nuestros clientes en su transformación ASG, ayudándoles a definir y alcanzar sus objetivos globales de sostenibilidad".

José M. Linares, SEVP (senior executive vice president) y responsable global de Santander CIB

Desempeño de un papel activo en la configuración del contexto externo



→ Intercambiamos ideas con la Banking Environment Initiative (BEI) sobre prácticas financieras sostenibles, con el fin de ayudar en la elaboración del informe de investigación Bank 2030. El objetivo de esta investigación es arrojar luz sobre cómo los bancos pueden acelerar la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono, y desarrollar la visión de cómo sería un banco en el 2030.

→ Este informe constituye una importante contribución para el sector bancario a la hora de identificar las barreras y las oportunidades en esta transición, que requiere de una transformación tanto en activos como en comportamientos. Además, trabajando junto con el BEI, Santander mantiene su compromiso con el soft commodities compact y con la lucha contra la deforestación.



→ Grupo Santander participa en el proyecto piloto del Paris Agreement Capital Transition Assesment (PACTA) liderado por la 2 Degrees Investing Initiative (2Dii), cuyo objetivo es proporcionar información sobre el alineamiento de las carteras seleccionadas en relación con los escenarios climáticos del Acuerdo de París.

→ El área de riesgo de crédito ha colaborado con los equipos de SCIB y de banca responsable aportando datos para el proyecto, y está activamente colaborando con SCIB para utilizar los resultados en una evaluación prospectiva de riesgos y oportunidades relacionados con el clima en las carteras al por mayor.



→ Santander es un miembro activo de la Global Investors for Sustainable Development Alliance (GISD Alliance), un grupo de trabajo creado en el marco de la estrategia de Naciones Unidas para la financiación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.



→ En particular, SCIB colabora analizando cómo realizar inversiones en los sectores de energía limpia, agua y saneamientos en Colombia, y en cómo estructurar la financiación vinculada a SDG en el programa 4G/%G. SCIB también está involucrado en la convocatoria de acciones de los bonos covid.



→ Participamos en el grupo de trabajo EBF-UNEP FI, creado para desarrollar directrices voluntarias para los bancos en la aplicación de la taxonomía de la UE a sus carteras de crédito.

SCIB celebró importantes paneles relacionados con la sostenibilidad, creando concienciación entre su red de clientes e inversores.

→ **Octubre 2020:** Santander International Banking Conference - *A sustainable and resilient Recovery, meeting the climate challenge while addressing economic and social needs.*

→ **Diciembre 2020:** Santander Chile ESG Webinar - *Moving towards a sustainable capital market.*

→ **Enero 2021:** 25th Santander Latin American Conference - *New frontiers for sustainable finance and ESG as an asset class.*

→ **Febrero 2021:** XXVII Santander Iberian Conference - *ESG, An opportunity for industrial companies.*

→ **Febrero 2021:** UN PRI Panel - *Deforestation as a Credit Risk* - con un ponente invitado de Santander (el responsable global de E&S Risk de Santander).

Huella ambiental

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medio ambiente, reduciendo nuestra huella ambiental. Nuestra estrategia de gestión ambiental se centra en tres grandes áreas:

- Reducir las emisiones de CO₂ y compensar las emisiones que no hemos podido reducir.
- Reducir y gestionar de forma responsable nuestros residuos
- Aumentar la sensibilización sobre cuestiones medioambientales entre empleados y otros grupos de interés.

Desde 2001 hemos estado midiendo nuestra huella ambiental, cuantificando el consumo de energía, los residuos y las emisiones. Y desde 2011, el Grupo ha implementado diversos planes de eficiencia energética y sostenibilidad con estrictos criterios para garantizar que su impacto ambiental sea el menor posible, obteniendo estos resultados.

- Reducción del consumo energético del 21%.
- Reducción de las emisiones a la atmósfera del 61%.
- Reducción del consumo de papel del 75%.

Asimismo, el Grupo ha adquirido dos compromisos que afectan a todos los países del G-10.

- Ser neutro en carbono a partir de 2020, invirtiendo en proyectos para compensar sus emisiones
- Que el 100% de la electricidad consumida proceda de fuentes renovables para 2025^A.

A. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.

Neutro en carbono

El plan de Grupo Santander para ser neutro en carbono consiste en el apoyo a cinco proyectos que nos proporcionan los créditos de carbono necesarios para compensar nuestras emisiones. Establecimos un plan interno y llevamos a cabo un concurso para seleccionar los proyectos que permitan obtener los créditos de carbono necesarios. A continuación, se asignó a la unidad de cada país un proyecto con el que podría compensar sus emisiones.

Los proyectos incluyen energías renovables, reforestación y sustitución de combustibles fósiles, y están certificados con arreglo a los estándares internacionales más reconocidos del sector, como el Gold Standard, el Verified Carbon Standard (VCS, por sus siglas en inglés) y el Clean Development Mechanism (CDM, por sus siglas en inglés). Esta iniciativa internacional colaborativa refleja nuestro compromiso con la protección del medioambiente, la lucha contra el cambio climático y la reducción de nuestra huella ambiental.

Uso de energía procedente de fuentes renovables

El 57% de la energía que se consume en nuestros edificios procede de fuentes renovables, un porcentaje que alcanza el 100% en el caso de Alemania, España, Portugal y Reino Unido. Seguimos trabajando para superar nuestro objetivo del 60% para 2021 y el 100% en 2025.

Gracias a la compra de energía verde, la reducción de las emisiones derivadas del consumo de electricidad ha sido del 21%. En términos de emisiones totales, esta compra ha permitido una reducción de las emisiones del 12%.

Proyectos de compensación de CO₂



Reforestación

Proyecto para la reforestación, con especies autóctonas, de una zona de más de 1.000 hectáreas calcinada por un incendio en Alcoroches (Guadalajara).



Generación de energía eólica

Proyecto de energía eólica con 309 MW de capacidad instalada. Incluye la implantación de un proyecto social para contribuir al desarrollo de las comunidades locales en Oaxaca.



Generación de energía hidroeléctrica

Proyecto de energía hidroeléctrica con una capacidad de 182 MW. Además, tiene un componente social a través de la creación de empleo.



Reducción de emisiones de N₂O

Eliminación del N₂O producido en una planta de ácido nítrico mediante un catalizador, con lo que se reduce el impacto de esta actividad en la atmósfera.



Recuperación de gases de vertedero

Captación del metano producido en un vertedero de Spartanburg (Carolina del Sur) para su transformación en biogás, empleado para la producción de energía eléctrica limpia.

Sistema certificado de gestión medioambiental

Todos los impactos medioambientales directos^A que provocan las actividades del Grupo se miden y se gestionan a través de los sistemas de gestión medioambiental operativos en la mayoría de los edificios del Grupo, sujetos a auditorías externas con arreglo a la norma ISO 14001.^B

El Banco también ha recibido:

- LEED PLATINO en tres edificios de Polonia (Atrium I, Warszawa Atrium II y Poznan Business Garden).
- LEED ORO en diez edificios de Alemania (Santander Platz y An der Welle 5), Brasil (Torre Santander y los dos Centros de Proceso de Datos de Campinas), España (Tripark, Abelias, Luca de Tena y el Centro de Datos Santander North) y Polonia (Robotnicza, 11 Street).

Iluminación LED

En el año 2020 se realizó la sustitución de 4.500 luminarias fluorescentes a iluminación LED en nuestros edificios corporativos Alhambra y Montepríncipe en España. Esto supuso una reducción del consumo de energía de 400.000 kWh.

Plásticos de un solo uso

El proyecto #Plasticfree forma parte de los compromisos públicos del Grupo en materia de banca responsable, y su objetivo es eliminar el uso del plástico innecesario de un solo uso en nuestras oficinas y edificios en 2021.

A cierre de 2020 hemos alcanzado el 98% del objetivo, trabajando de manera conjunta con todos los países del G10.

Concienciación sobre cuestiones medioambientales

El Grupo organiza campañas de concienciación, tanto a nivel internacional como local, para que los empleados conozcan la importancia de reducir el consumo y los residuos.

A través de nuestro canal interno Santander al Día, el Banco ofrece a los empleados guías y otros materiales de información que les ayudan a unirse al reto de reducir el impacto medioambiental de la organización.

Santander también participó, por undécimo año consecutivo, en la Hora del Planeta, una iniciativa internacional para concienciar sobre nuestro impacto en el medioambiente, apagando las luces de nuestros edificios más emblemáticos.

A. Los aspectos como la contaminación lumínica y acústica no se consideran significativos para Santander debido a la actividad que desarrolla.

B. El Banco cuenta con edificios con la certificación ISO 14001 en Argentina, Brasil, Chile, España, México y Reino Unido.

Huella ambiental de 2020^C

	Var. 2019-2020 (%)		Var. 2019-2020 (%)
2.064.113 M³ agua consumida del sistema de suministro	-29,7	194.159 T CO₂ teq emisiones totales (market based)	-41,6
920 MILL. KWH total electricidad	-13,5	Alcance 1	24.818 T CO₂ teq emisiones directas
8.902 T total papel consumido	-46,0	Alcance 2	128.633 T CO₂ emisiones indirectas de electricidad (market based)
5.926.139 KG residuos de papel y cartón	-38,9	Alcance 3	282.216 T CO₂ teq emisiones indirectas de electricidad (location based)
3.758.225 GJ total consumo de energía interna	-13,1		40.708 T CO₂ teq emisiones indirectas procedentes de los desplazamientos de empleados

C. La tabla de huella ambiental con el histórico de dos años y con los consumos y emisiones por empleado se puede encontrar dentro de la sección '[Principales Métricas](#)' de este capítulo.

Análisis de riesgos medioambientales y sociales

Concedemos gran importancia a la gestión de los riesgos medioambientales y sociales que podrían derivarse de las actividades que nuestros clientes desarrollan en sectores sensibles, como la energía, la minería y la metalurgia, y las *soft commodities*.

Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático

La política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático de Grupo Santander define los principios y criterios para identificar y analizar estos riesgos en los sectores de petróleo y gas, generación de electricidad, minero-metalúrgico, y de *soft commodities*. También especifica las actividades en dichos sectores que el Banco no apoyará (actividades prohibidas), así como aquellas para las que deben realizarse evaluaciones detalladas de su impacto medioambiental y social.

Esta política sustituye a las políticas sectoriales del Grupo para las industrias energética, de petróleo y gas, minería y metales, y de *soft commodities*, y se complementa con las políticas de derechos humanos y sostenibilidad del Grupo (disponibles en nuestra web corporativa).

Asimismo, el Grupo también cuenta con una política sectorial de defensa, que establece los criterios que regulan toda su actividad con empresas que realicen actividades vinculadas a este sector.

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.

Gobierno y gestión de riesgos medioambientales y sociales

Grupo Santander cuenta con analistas de riesgos medioambientales y sociales (E&S), cuyo trabajo incluye la realización de evaluaciones anuales de los clientes de Santander Corporate & Investment Banking (SCIB) en todos los mercados donde operamos.

El área de gestión de riesgos E&S (ESRM, por sus siglas en inglés) tiene tres funciones:

Análisis de proyectos conforme a los Principios de Ecuador: en 2020 actualizamos nuestros procedimientos de análisis de riesgos de proyectos socio-ambientales, basados en tres líneas de defensa e integrados en el proceso de admisión de créditos.

Cuando se detecta una oportunidad, el equipo de negocio realiza un análisis preliminar del proyecto, empleando un conjunto de herramientas internas que el equipo ESRM se encarga de actualizar, para determinar:

- El nivel de riesgo y la clasificación preliminar conforme al sistema de categorización de los Principios de Ecuador.
- Si se necesita un proceso de diligencia debida socio-ambiental, además de su alcance, con arreglo al riesgo potencial que presente el proyecto.
 - Para proyectos de bajo riesgo, la unidad de negocio utiliza un conjunto de herramientas diseñadas por ESRM de acuerdo con directrices internacionales como *IFC Performance Standards*, y además supervisa el proceso.
- El equipo ESRM analiza directamente los proyectos de alto riesgo de conformidad con las normas internacionales aplicables, como por ejemplo *IFC Performance Standards*.

Análisis anual de clientes: analizamos a los clientes de SCIB que operan bajo la política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático en el momento de su incorporación y durante la renovación de los límites de crédito.

Los gestores comerciales inician el análisis con el apoyo de cuestionarios específicos diseñados por el equipo ESRM. El analista medioambiental revisa el cuestionario y lleva a cabo los análisis adicionales que puedan ser necesarios antes de emitir una recomendación. El equipo global de riesgos E&S se encarga de supervisar todo el proceso.

En 2020, estas evaluaciones incluían un análisis detallado de diversos aspectos relacionados con el cambio climático. Asimismo, en Argentina, Brasil, Perú y Uruguay, realizamos análisis de clientes procedentes de sectores distintos de aquellos que están cubiertos por la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático.

Otras operaciones: el área de ESRM también presta apoyo a los equipos comerciales y de riesgos a la hora de analizar otros tipos de operaciones que puedan conllevar riesgos medioambientales o sociales. Por ejemplo, en el caso de fusiones y adquisiciones, operaciones de financiación del comercio en sectores de riesgo elevado, o en cualquier otra operación de financiación de proyectos que no entren en el ámbito de aplicación de los Principios de Ecuador.

En Brasil el equipo también analiza operaciones relacionadas con garantías, hipotecas y carteras inmobiliarias de clientes.



Ver capítulo '[Gestión de riesgos y cumplimiento](#)'.



Nuestra política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático estará disponible en nuestra web corporativa.

Principios de Ecuador

En 2020 hemos seguido adaptando nuestras herramientas a los Principios de Ecuador IV, que entraron en vigor en octubre. Hemos instruido a nuestros equipos comerciales sobre los cambios que pueden conllevar esos nuevos procedimientos a la hora de analizar y evaluar las operaciones de financiación de proyectos.

Continuamos contribuyendo a la evolución de los principios con nuestra participación directa en los grupos de trabajo.

Analizamos un total de 68 proyectos que entraban dentro del ámbito de aplicación de los Principios de Ecuador.

Protección de los derechos humanos

La cultura corporativa de Grupo Santander respeta y promueve los derechos humanos. Estamos adheridos a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a los Principios de Ecuador y somos miembros fundadores del Grupo Wolfsberg.

Nuestra **política de derechos humanos** está alineada con nuestro código general de conducta, la política de protección al consumidor, la política de cultura corporativa y la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático. Establece los principios y compromisos del Banco para respetar y defender los derechos humanos como:

- Cero tolerancia con la discriminación hacia empleados, clientes y proveedores, así como con el trabajo forzado o la explotación infantil.
- Respeto a los derechos de libertad de asociación, negociación colectiva, salud y condiciones laborales.
- Apoyo a las comunidades en colaboración con agencias gubernamentales, asociaciones civiles y otras organizaciones, con el objetivo de asegurar un medio ambiente sano y limpio y ayudar a erradicar la corrupción.

Protección de los derechos humanos en nuestras operaciones de financiación

A la hora de analizar los riesgos medioambientales y sociales en las operaciones, seguimos las mejores prácticas definidas en los Principios de Ecuador, para identificar posibles amenazas o efectos negativos para los derechos humanos.

De acuerdo con su categoría de riesgos, los proyectos deben cumplir con los IFC Performance Standards, respetando los derechos laborales y la gestión del impacto en las sociedades. En el caso de proyectos en los que se identifiquen impactos negativos sobre los derechos humanos, es necesario aplicar medidas de mitigación específicas como condición para acceder a la financiación, y se realizan evaluaciones periódicas para garantizar que se cumplen estas medidas.

Con la entrada en vigor de los Principios de Ecuador IV, hemos alineado nuestros procesos de diligencia debida a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Principios de Ecuador

Categoría	Financiación de proyectos		
	A	B	C
TOTAL	1	59	8



Sector

Infraestructuras	0	1	0
Petróleo y gas	1	0	0
Energía	0	58	8



Región

América			
Estados Unidos	0	9	0
Chile	0	4	0
Brasil	1	0	0
Europa			
España	0	26	8
Reino Unido	0	14	0
Francia	0	1	0
Polonia	0	2	0
Asia			
Taiwan	0	1	0



Tipo

Países designados ^A	1	58	8
Países no designados	0	1	0



Evaluación independiente

Sí	0	57	8
No	1	2	0

A. Según la definición de países designados incluida en los Principios de Ecuador, es decir, aquellos países que se considera que cuentan con un sólido marco de gobierno medioambiental y social, con legislación y capacidad institucional para proteger a sus habitantes y el medio natural.



Más información sobre cómo protegemos los derechos humanos en nuestra cadena de valor, véase la sección '[Compras responsables](#)' y los apartados 'Desarrollo profesional' y 'Canales éticos' en la sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)'.



Más información, véase también nuestra política de derechos humanos en nuestra web corporativa.

Garantizar el pleno cumplimiento de los derechos humanos en nuestras operaciones

Proyecto energético en el Sudeste Asiático

En enero de 2020 se aprobó la financiación para la construcción y explotación de una planta de generación de energía. Antes del cierre de la financiación y con la construcción ya iniciada, se detectaron posibles incumplimientos de la legislación local y las normas de desempeño de la *IFC Performance Standards* relacionadas con las condiciones de trabajo y los derechos laborales de los contratistas.

Para corregir esta situación, el cierre de la financiación se condicionó al compromiso del cliente de aplicar un plan de medidas correctoras (RAP en sus siglas en inglés) para resolver estos problemas en un plazo razonable. Esta situación fue supervisada de cerca por el ESRM durante el año 2020 con el apoyo de un consultor independiente en materia de medio ambiente y salud que realizó inspecciones in situ. La mayoría de los puntos del Plan de Acción Correctiva se aplicaron plenamente a finales de 2020.

Proyecto energético en Oriente Medio

Financiamos este proyecto siendo parte de un consorcio bancario. Durante su implantación, detectamos condiciones de trabajo contrarias tanto a la legislación local como a las Normas de Desempeño de la IFC (sueldos inferiores al salario mínimo, horas extraordinarias excesivas, ausencia de acomodaciones adecuadas, etc.).

El consorcio celebró una reunión con la compañía para la elaboración de un plan de medidas correctoras (RAP), y la entidad creó un equipo para realizar una diligencia debida periódica y sistemática.

Se llevaron a cabo inspecciones *in situ* a principios de 2020 y se observaron importantes progresos.



Protección del Amazonas

En nuestra política de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático explicamos los siguientes procedimientos que llevamos a cabo para analizar y medir el impacto potencial de nuestros clientes sobre el medio ambiente, incluyendo la deforestación del Amazonas en Brasil:

- Todos los préstamos solicitados a Santander Brasil por granjeros y ganaderos son revisados en busca de sanciones gubernamentales por deforestación ilegal. Si se concede la financiación, Santander comprobará a diario que no haya nuevas sanciones por deforestación sobre estas empresas.
- Estas solicitudes son revisadas para asegurar que no haya problemas de superposición de territorios con ninguna reserva indígena oficialmente reconocida.
- Revisiones anuales ASG a más de 2.000 clientes, incluidos grandes productores y comercializadores de carne y de soja, así como compañías madereras.
- Diálogo continuo con las principales empresas brasileñas sobre los retos que plantea la deforestación.
- Santander Brasil fue el primer banco en exigir que las empresas madereras que trabajen en la Amazonía tengan la Forest Stewardship Certification (FSC), o una certificación equivalente, como condición para ser un cliente.

- Participación activa en los foros en los que se debaten y plantean soluciones para detener la deforestación en Brasil. En julio de 2020 presentamos un plan al Gobierno Federal de Brasil para mejorar el control sobre la cadena de valor de las empresas cárnicas, y lograr el compromiso de estas para ayudar a detener la deforestación. Este plan, llamado *Plano Amazônia*, es un esfuerzo de colaboración sin precedentes entre los tres bancos privados más grandes de Brasil.
- Este plan presenta tres prioridades: la conservación del medio ambiente y el desarrollo de la bioeconomía, la inversión en infraestructura sostenible y la garantía de los derechos fundamentales de la población que habita en la región amazónica.

Tras una actualización de la política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático en 2020, se debe prestar especial atención a la financiación de clientes minoristas que realizan actividades relacionadas con la producción agrícola y cárnica en el bioma del Amazonas.

Inclusión y empoderamiento financiero

Ayudamos a la gente a tener acceso a servicios financieros básicos, a establecer micro-negocios, y a dotarse de las habilidades que necesitan para gestionar sus finanzas a través de la educación financiera. Nuestro objetivo es empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025.

Santander Finanzas para Todos es la respuesta de Grupo Santander para apoyar la inclusión y el empoderamiento financiero. Esta iniciativa engloba tres áreas de acción:

Acceso



Ayudamos a las personas a acceder y usar servicios financieros básicos, a través, entre otros, de plataformas de pago y servicios de caja en comunidades remotas o con baja densidad de población.

825.454 personas empoderadas financieramente en 2020

Financiación



Proporcionamos financiación a medida para particulares y pymes con dificultades para obtener crédito, o sometidas a dificultades financieras.

2.023.411 personas empoderadas financieramente en 2020

Resiliencia



Ayudamos a que las personas mejoren sus conocimientos financieros, haciendo los conceptos económicos más comprensibles, para que sean capaces de tomar decisiones informadas.

716.071 personas empoderadas financieramente en 2020



Nuestro compromiso

Creemos que podemos ayudar a más personas, a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento económico, ofreciéndoles acceso a productos y servicios financieros a su medida, y mejorando su resiliencia financiera a través de la educación.

Queremos empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025.^A



Progreso

Personas empoderadas financieramente (millones)



A. Para evaluar nuestra contribución a la inclusión financiera, usamos una metodología, que establece los principios, definiciones y criterios para contabilizar a las personas que han sido empoderadas financieramente a través de nuestras iniciativas, productos y servicios.

B. Cifra acumulada desde 2019. En el ejercicio 2020 el perímetro de la información se ha ampliado con la incorporación de información de Santander Consumer Finance Nórdicos y Santander Consumer Finance Portugal.

Nuestra estrategia va a particulares y pymes en Europa, Latinoamérica y los Estados Unidos con dificultades para acceder a crédito, con conocimientos financieros limitados o que están en dificultades financieras.

En Latinoamérica, nuestro principal objetivo es asegurar que las personas puedan tener acceso a los servicios financieros básicos. En mercados maduros, buscamos garantizar que nadie se vea obligado a abandonar el sistema financiero.

En 2020, hemos abordado y adaptado las propuestas para afrontar el impacto que ha tenido la pandemia de la covid-19, especialmente sobre aquellos grupos más vulnerables.

Acceso

Nuestro objetivo es garantizar que todos puedan acceder a los servicios financieros básicos, a través de plataformas y cuentas de pago, y proporcionando servicios de inclusión financiera.

Apoyo al acceso al sistema bancario y a las cuentas de pago.

Ayudamos a colectivos escasamente bancarizados a incorporarse al sistema bancario, dándoles acceso a plataformas digitales para permitirles realizar pagos, usar servicios financieros básicos adaptados a sus necesidades, superar barreras, tomar un mayor control sobre sus finanzas y disfrutar de operaciones más rápidas y seguras.

825.000

Personas empoderadas gracias a las iniciativas de acceso en 2020

Superdigital: la banca sin banco

Superdigital, la plataforma móvil insignia de Grupo Santander para hacer depósitos en efectivo, reintegros y pagos, fomenta la inclusión financiera entre las personas escasamente bancarizadas en Brasil, México y Chile. Desarrollada con nuestra propia tecnología, se beneficia de la creciente adquisición de *smartphones* y la mejora de la cobertura de la red en Latinoamérica. La plataforma apoya a las comunidades mediante una gama de productos básicos y de fácil uso que proporcionan a nuestros clientes una experiencia bancaria única.

Nuestra meta es que Superdigital atraiga a cinco millones de clientes activos para 2023 en Latinoamérica. Por el momento, ya ha empoderado financieramente a 197.026^A personas, permitiéndoles realizar, sin necesidad de una cuenta bancaria, operaciones financieras online, dividir los gastos entre grupos y recibir alertas automatizadas sobre su situación financiera.

Brasil es el mayor mercado de la plataforma, donde sus clientes varían desde micro-emprendedores, que pueden pagar a sus proveedores y recibir pagos de sus clientes, a otros segmentos a los que los grandes bancos tienden a no prestar servicios. En 2020, Santander Brasil destinó 7 millones de reales (más de 1 millón de euros) a apoyar a 20.000 familias a través de Superdigital.



Para obtener más información, visite Superdigital Brasil, Superdigital México y Superdigital Chile

A. No todos los clientes de Super Digital computan en empoderamiento financiero. Sólo se consideran aquellos que tienen una nómina informada por debajo del salario mínimo del país.

Otros productos y servicios que nos ayudan a impulsar a aquellos que están en la "base de la pirámide"



Cuenta Life

Desde 2018, la Cuenta Life permite el acceso a actividad bancaria a todo el mundo, dando servicio a más de 370.000 personas. Esta cuenta potencia la inclusión financiera a través de productos específicos para personas escasamente bancarizadas, y su renovada propuesta de valor incluye un ciclo de vida que se adecua especialmente a clientes jóvenes y ancianos, mejores precios, y contenidos y ventajas adaptados. En 2020 Cuenta Life prestó asistencia a más de 232.470 personas.



Empoderamiento de la "base de la pirámide"

Los servicios bancarios prestados por Santander México empoderan financieramente a personas mayores y jubilados con ingresos mensuales inferiores a 11.000 pesos mexicanos (190 euros). Ajusta los productos y servicios que ofrece a las necesidades de estos grupos, incluyendo créditos al consumo con seguros adaptados, seguimiento de fraude, políticas especiales de admisión y canales de venta diferenciados, impulsando la inclusión de más de 955 clientes.

Garantizar el acceso a la inclusión financiera

Grupo Santander trata de proporcionar acceso a los productos básicos, y de asegurar que los clientes sepan cómo utilizarlos. Tenemos servicios de caja operativos y ofrecemos apoyo financiero a grupos especiales.

Nuestros servicios de caja ayudan a conseguir la inclusión financiera en lugares remotos y regiones poco pobladas, donde disponemos de sucursales. Nuestros acuerdos con entidades privadas y públicas amplían nuestra presencia garantizando que las comunidades escasamente bancarizadas puedan utilizar cuentas bancarias y acceder al dinero prácticamente en cualquier sitio.

Sucursales en regiones escasamente bancarizadas o remotas



Sucursales de inclusión financiera y agentes remotos

Nuestras ocho sucursales de inclusión financiera atienden a 23.000 clientes en barrios escasamente bancarizados de Buenos Aires, que previamente no tenían ninguna cobertura bancaria. Estos barrios incluyen Santa María, Castelar Sur, La Juanita y Don Orión. La oferta básica de servicios actualmente beneficia a 250.000 personas a diario, ayudando a la lucha contra la exclusión social.



Sucursales en regiones de baja densidad de población

Tenemos disponibles 694 agentes colaboradores y 504 sucursales y cajeros para contribuir al acceso a la financiación y combatir la exclusión social en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.



Sucursales en pequeños pueblos

Disponemos de 79 sucursales en pequeñas áreas urbanas que han prestado servicio a 37.224 clientes en 2020, 27 de las cuales están situadas en las islas Azores y Madeira, prestando servicio a 15.192 clientes.

Acuerdos para llegar a las comunidades escasamente bancarizadas



Servicio Nacional de Correos

Nuestra colaboración con el Servicio Nacional de Correos de España ofrece servicios financieros básicos a través de las 4.675 oficinas rurales del servicio postal. Desde enero de 2021, los clientes pueden retirar y depositar dinero en efectivo en las oficinas y los trabajadores de Correos entregan dinero en cualquier dirección del país. A través de este servicio, Grupo Santander llega a un 75% más de localidades con menos de 1.000 habitantes donde no está presente y a un 66% más de clientes que no tienen servicios de caja en sus proximidades.



Asociaciones con minoristas

Las asociaciones de Santander México con minoristas permiten a los clientes llevar a cabo transacciones básicas en más de 26.769 tiendas de conveniencia, como 7 Eleven y Oxxo.

Promoción y entrenamiento para el uso de canales digitales



Brand outbound calling

Durante la pandemia de la covid-19, muchas personas mayores pasaron a estar en riesgo financiero al no poder visitar su sucursal bancaria y manejar sus finanzas como de costumbre. Como respuesta, nuestros empleados les contactaron para asegurarse de que podían seguir gestionando sus finanzas de forma segura y fácil desde casa.



Aquí y Ahora

Para incrementar el conocimiento digital entre personas de edad avanzada, los empleados de Santander Portugal les ayudaron a usar los canales digitales para realizar pagos.

Financiación

Grupo Santander busca proveer financiación adaptada a colectivos con dificultades de acceso a crédito y ofrecer soluciones a particulares y pymes con dificultades financieras.

En Latinoamérica, nuestras propuestas de microfinanzas están dirigidas a microempresarios, ofreciéndoles una propuesta de valor completa. En mercados maduros, apoyamos a personas con bajos ingresos financiando sus necesidades básicas, como una vivienda asequible. También apoyamos a pymes y particulares a través de la renegociación de deuda o inyecciones de liquidez.

Financiación para pymes y emprendedores con dificultades de acceso a crédito

Desde 2002, ofrecemos servicios de microfinanciación para ayudar a acortar la significativa brecha social en Latinoamérica. Aspiramos a ayudar a emprendedores con rentas bajas y escasamente bancarizados a hacer crecer sus negocios, que son los motores del crecimiento económico y la movilidad social.

Nuestra amplia oferta de productos incluye, entre otros, microcréditos a medida, que ayudan a microempresarios a alcanzar sus necesidades de capital circulante, productos de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas o microseguros.

En 2020, la covid-19 ha tenido un gran impacto en la sociedad y Banco Santander ha llevado a cabo grandes esfuerzos para paliar sus efectos. Como resultado, el número de clientes que se han beneficiado de nuestras iniciativas ha aumentado.

2,3 millones
de personas empoderadas gracias a iniciativas de financiación adaptadas a sus necesidades desde enero de 2019

Una parte significativa de nuestros préstamos se concede a mujeres prestatarias, ya que tienen menos probabilidades que los hombres de tener acceso a servicios financieros en países emergentes.

Nuestros principales programas de microfinanciación



231 millones de euros
crédito vivo a microempresarios a cierre de 2020 (-17%^A respecto a 2019)

1,1 millones
de microempresarios apoyados en 2020 (+27% respecto a 2019)

59%
de los microempresarios apoyados son mujeres

A. volumen total de crédito activo a cierre de año desciende por efecto del tipo de cambio. Sin embargo, el crédito activo a cierre de año en moneda local, crece en cada uno de los programas de microfinanzas (como ejemplo, el crédito activo de Brasil crece un 8,4% y el de México un 7,7%).



Prospera Brasil

Prospera Santander ayuda al crecimiento de microempresas, beneficiando a poblaciones desfavorecidas y a familias de renta baja a salir de la pobreza. El programa concede préstamos que generan ingresos a microempresarios que conjuntamente comparten la responsabilidad de reembolsar el importe total del préstamo. Un equipo de agentes de crédito, que pertenecen y viven en las comunidades a las que se atiende, ayuda y guía a los empresarios durante toda la vida del préstamo, ofreciendo asesoramiento financiero. Con 99 sucursales, planea abrir 20 más y contratar a 300 empleados en los primeros meses de 2021.

Todos los productos que ofrece Prospera tienen un alto componente digital, lo que proporciona eficiencia operativa y mejor experiencia de usuario. Por ejemplo, ahora es posible tener un crédito aprobado en menos de diez minutos.

En la primera ola de la pandemia, programas de Prospera, como los aplazamientos de pago de ocho semanas (durante marzo y abril) y el microseguro Seguro Responsa, han provisto a sus clientes de un apoyo especial para afrontar la incapacidad laboral.

Cuando reabrieron los negocios en el último trimestre del año, Prospera alcanzó un nuevo récord de cuentas (+18.000 en octubre), con más de 54.000 clientes activos. En 2020, ha concedido 2.000 millones de reales brasileños en préstamos.



Más información:
www.santander.com.br/campanhas/microcredito



Tuiio

En México, Tuiio ofrece a personas con bajos ingresos y escasamente bancarizadas servicios y productos con un alto componente digital que incluyen préstamos a medida, productos de ahorro y seguros. Tuiio opera actualmente en 85 sucursales y más de 72.000 clientes en las comunidades donde está presente.

En 2020, Tuiio ha lanzado una nueva oferta de asistencia médica para contribuir a la cultura de prevención y facilitar el acceso a médicos especialistas. Además, ha ayudado a sus clientes a mitigar el impacto de la pandemia estableciendo un periodo de gracia de hasta ocho semanas y una extensión de las condiciones de crédito de los cuatro meses actuales a ocho. También ha mantenido los seguros de vida y por enfermedad a precios bajos durante 32 semanas.

La revista *International Finance* reconoce a Santander como Mejor Banco en Inclusión Financiera de México por Tuiio.



Mercedes Cruz, México

Tras quedarse sin trabajo debido al impacto de la pandemia, Mercedes Cruz, una cocinera de México, montó una cocina con la ayuda de su suegra para preparar comida para vender de puerta en puerta. Tuiio le ha ayudado a poner en marcha su negocio, El Sazón de Ángel, que genera ingresos para mantener a su familia, con un préstamo y educación financiera.

“Lo que más nos gusta de Tuiio es que nos dieron una tarjeta de débito para que podamos seguir ahorrando, seguir comprando y seguir avanzando. Sé que tengo algo de dinero en el plástico, así que no tengo que preocuparme por eso. Gracias a este crédito hemos podido montar nuestro pequeño negocio. Empezamos a construir con ese dinero... Me gustaría darles las gracias, porque es gracias a ustedes que estamos trabajando y saliendo adelante”.



Más información en
www.tuiio.com.mx/



Prosperá Uruguay

Prosperá se puso en marcha en Uruguay en 2019 en el departamento de Salto como un programa piloto que ofrece créditos y seguros a los empresarios locales. Desde entonces, el programa se ha ampliado a todo el país. Su propuesta de valor incluye nuevos productos y servicios como la iniciativa Cliente Recomendado, mediante la cual los empresarios que han trabajado anteriormente con Prosperá abogan por nuevos empresarios, lo que genera un ecosistema de emprendimiento. Debido a la covid, Prosperá aplazó el pago de comisiones y financiación de la deuda de los emprendedores y ha establecido servicios de gestión remota para los empresarios.

Otras iniciativas



Préstamos de la Small Business Administration

El plan Comunidades Inclusivas de Santander US provee de ayuda financiera a comunidades en dificultades. Se ha comprometido a movilizar 11.000 millones de dólares en préstamos, inversiones y donaciones benéficas para el periodo 2017-2021, y entre sus principales líneas de acción se encuentra Small Business Administration (SBA) Loans, que concede préstamos a pequeñas empresas con requisitos menos restrictivos. En 2020, Santander ha procesado más de 1.200 millones de dólares a través del Programa de Protección de Pago (PPP), lo que ha ayudado a conservar más de 126.000 empleos.



SuperClub Comprometidos, Vía Bana, Formar y Potrero Digital

Santander Argentina empodera financieramente a clientes y no clientes a través de iniciativas como SuperClub Comprometidos, un programa de fidelización a través del cual los clientes de Santander Argentina pueden conectarse para vender productos social y medioambientalmente respetuosos; el programa Vía Bana de heladerías sociales que ofrece financiamiento, bancarización y educación financiera; y Formar y Potrero Digital, dos programas digitales de educación financiera para jóvenes en comunidades vulnerables.



Préstamos con garantía de las SGR para pymes con capacidad reducida

Colaboramos con las sociedades de garantía recíproca (SGR) para proporcionar préstamos a pymes y empresarios con capacidad reducida, con el fin de facilitarles el acceso a las líneas de crédito. En 2020, cada SGR ha puesto en marcha iniciativas para reducir el impacto de la covid-19.

Financiación de las necesidades básicas de las personas con bajos ingresos

Apoyamos a las personas con bajos ingresos a través de una oferta de productos y servicios que les permitan acceder y satisfacer necesidades financieras básicas, como la vivienda.



Programas de vivienda asequible

El plan Comunidades Inclusivas de Santander US promueve la compra de viviendas asequibles y da acceso a productos de mejora de la vivienda. Ha ayudado a más de 39.000 personas a través de productos hipotecarios de bajo interés, productos de seguro hipotecario pagado por el prestamista e inversiones en viviendas asequibles para personas con escasa capacidad financiera.



Fondo de viviendas sociales

Banco Santander posee 1.594 viviendas sociales en España. De estas, 1.364 están destinadas al Fondo de Viviendas Sociales. Además, tenemos 624 viviendas disponibles con alquileres más económicos.

Apoyo para aliviar las dificultades financieras de pymes y particulares

Apoyamos a pymes y particulares con dificultades financieras a través de programas específicos, que incluyen líneas de liquidez y refinanciación de deuda.



Moratoria hipotecaria

Desde 2012, hemos llevado a cabo más de 69.000 acciones de protección para deudas hipotecarias y sociales. Hemos concedido 12.163 hipotecas bajo el Código de Buenas Prácticas —que incluye la reestructuración de la deuda y la escritura de propiedad inmobiliaria en lugar de ejecución hipotecaria—. También hemos renegociado 27.457 hipotecas bajo la moratoria de la amortización del préstamo y hemos suspendido 10.966 ejecuciones hipotecarias —de hecho, no se han producido desalojos desde noviembre de 2012—. Durante la crisis de 2020, hemos ofrecido proactivamente soluciones a nuestros clientes, aplicando en muchos casos medidas más flexibles que las autoridades. Hemos suspendido el pago de 207.000 préstamos, incluyendo los 160.000 acordados por el sector.



Soluciones IRIS para gestionar los impagos

Nuestro programa de renegociación de deuda Iris analiza la situación de nuestros clientes en riesgo financiero y les ayuda a cubrir sus obligaciones de pago. Hasta la fecha, hemos renegociado la deuda de 28.875 clientes desde 2019. Además, hemos apoyado a 51.250 clientes con las soluciones de moratoria de Santander.

Acuerdos con entidades multilaterales

En Brasil, España, Portugal y Polonia, hemos firmado acuerdos con entidades como el EIB, EIF o IFC para ofrecer líneas de crédito con condiciones ventajosas para ayudar a mitigar el impacto de la pandemia (para más información vea la sección de 'Nuestra respuesta a los retos de la sociedad' en este capítulo).

Otras formas de colaboración: invirtiendo en fintechs

A través de Mouro Capital (antes Santander Innoventures) proporcionamos apoyo al crecimiento de *startups* cuyos modelos de negocio son relevantes para mercados emergentes y personas sin acceso a servicios financieros. En los últimos años, hemos invertido en las siguientes compañías, entre otras:

- **PayJoy:** Fundada en 2015 en San Francisco (EE.UU.), PayJoy proporciona acceso a servicios financieros básicos a consumidores y ofrece tecnología *smartphone* para reducir el número de personas escasamente bancarizadas financieramente en los mercados emergentes de todo el mundo. Se propone ampliar el uso de herramientas y tecnología digitales para suprimir las compras en efectivo y eliminar los préstamos abusivos.
- **ePesos:** Fundada en 2014 como un proyecto digital de una empresa mexicana de microfinanzas, Quantum Capital, para proporcionar servicios financieros para la población más excluida del sistema bancario en México. Enfoca su actividad en crear nuevas formas de pago para particulares y compañías con pocos servicios financieros, ofreciendo a su vez líneas de crédito de bajo coste sin necesidad de una cuenta bancaria. En 2017 ofrecieron el primer anticipo de la nómina salarial, y desde entonces han ayudado a empresas mexicanas a proveer un mayor cuidado a la vida financiera de sus empleados.



Para más información véase la sección '[Nuestra respuesta a los retos de la sociedad](#)' de este capítulo.

Fomento de la educación financiera

Creemos que la educación es crucial para la inclusión financiera y la protección de los consumidores. Por ello, la educación financiera constituye un pilar fundamental de nuestra agenda de banca responsable. En 2020, destinamos más de 3 millones de euros para llevar a cabo 61 iniciativas que contribuyeron a empoderar financieramente a 716.000 personas en los países donde operamos.

Nuestros principales objetivos son facilitar la comprensión de los conceptos, reducir las asimetrías de información entre los clientes y los proveedores de servicios financieros, y proteger a los más vulnerables mediante tácticas especiales a la vez que promovemos la estabilidad del mercado. Por ello, nuestros programas abarcan contenidos muy diversos: desde conceptos financieros básicos y gestión financiera hasta banca digital, formación para pymes y economía del comportamiento. Asimismo, se dirigen a diferentes colectivos, como niños, jóvenes, personas mayores y clientes vulnerables. Los llevamos a cabo a través de formatos y herramientas como el voluntariado en el aula, sitios web, videos, simuladores, concursos y juegos; nos estamos trasladando progresivamente a aplicaciones y otros canales más dinámicos, además de hacer que la educación financiera sea accesible y maximizar el impacto de nuestras iniciativas.

En 2020, lanzamos un espacio global de educación financiera en nuestra web corporativa bajo el que reunimos todas nuestras iniciativas de educación financiera en el mundo bajo un relato y enfoque común. El sitio web incluye una gran variedad de contenidos para ayudar a los usuarios a tomar decisiones financieras informadas y mejorar la gestión de sus finanzas.

716.000

personas ayudadas a través de iniciativas de educación financiera en 2020

61

Iniciativas de educación financiera apoyadas en 2020

Tipo de contenido

- Conceptos financieros básicos
- Productos y servicios
- Gestión de las finanzas personales
- Banca digital
- Emprendimiento/formación para pymes
- Finanzas sostenibles
- Economía del comportamiento

Público objetivo

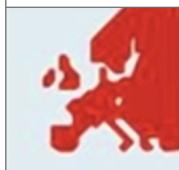
- Público general
- Niños (hasta 13 años)
- Jóvenes (14-20 años)
- Mayores (a partir de 65 años)
- Universitarios
- Empleados de Santander
- Clientes vulnerables
- Pymes y emprendedores

Sudamérica



Nuestras iniciativas en Sudamérica se dirigen fundamentalmente al público general, **poniendo especial interés en las personas vulnerables, estudiantes universitarios y personas con discapacidad**, como el voluntariado en la Fundación Techo en Chile y el proyecto Vía Bana en Argentina. La mayoría de las iniciativas se llevan a cabo online, y los contenidos más populares son conceptos financieros básicos y gestión de las finanzas personales.

Europa



En Europa, la mayoría de las iniciativas están diseñadas **para el público en general y los jóvenes**. Las iniciativas online han aumentado debido a la covid-19 y muchas de ellas se ofrecen ahora en formato híbrido (online/presencial). Entre los contenidos más populares figuran los digitales, en cuyo formato se han creado acciones específicas para los mayores, como Formación Pioneros en España y Go Digital en el Reino Unido.

América del Norte



En América del Norte nos centramos en contenidos para la **gestión de las finanzas personales**. Nuestra prioridad son los colectivos vulnerables. Por ejemplo, contamos con el programa Tuiio para personas con bajos ingresos en México o, en Santander US, con un proyecto que desarrolla servicios de voluntariado para personas de baja renta contribuyendo a su empoderamiento financiero. En 2020, nuestras iniciativas se han impartido de manera virtual, para garantizar un entorno seguro.

Mejores prácticas



Pioneros

Esta iniciativa consiste en formar a los empleados de nuestra red de oficinas y del servicio de atención al cliente para que a su vez formen a los clientes de mayor edad a usar nuestra aplicación y servicios digitales.



Talleres en formación anti fraude

Santander Scam Avoidance School (SAS, por sus siglas en inglés) es un programa exclusivo diseñado para dotar a los clientes de herramientas para detectar y prevenir los fraudes más habituales. Antes de trasladar la formación a un formato online, debido a la covid-19, a través de seminarios web, la formación era llevada a cabo por los empleados cualificados en las sucursales, y trata temas como la huella digital, la seguridad en línea, o diferentes tipos de estafa, entre otros.



Santander Life

Santander Life es una oferta de valor innovadora que promueve el correcto comportamiento financiero de sus clientes. Premia las respuestas correctas en relación con los compromisos bancarios, de manera que los clientes obtienen un reconocimiento y pueden acceder a un aplazamiento de cuotas, comisiones más reducidas y cambios en los vencimientos de los pagos, entre otras ventajas.



Iniciativas de educación financiera Tuiio

Tuiio incluye varias iniciativas que promueven la educación financiera de los clientes. En 2020, Tuiio ha lanzado su portal web de educación financiera, desarrollando su propio contenido y material. Desde el inicio de la pandemia, Tuiio ha compartido consejos sobre cómo manejar las finanzas en tiempos de crisis, recomendaciones sanitarias, o audiocuentos para niños, entre otros. Estos materiales se han compartido por las redes sociales, plataformas de mensajería instantánea y el portal web, dejándolos al servicio de la población general. A través de esta iniciativa, Tuiio ha empoderado financieramente a casi 200.000 personas.



Para más información:
tuiio.com.mx/educacion-financiera



Avançar

El programa Avançar promueve el emprendimiento brindando a sus clientes una oferta de valor exclusiva. Su plataforma web provee a las pymes brasileñas de acceso a contenidos y soluciones relacionados con la gestión y la innovación, la internacionalización y la creación de equipos, entre otros temas de interés.



Para más información:
santandernegociosempresas.com.br/



CAMPUS-Santander

Este sitio ayuda a desarrollar diversas iniciativas de educación financiera en Argentina, como Cuenta Blanca, dirigida al personal sanitario; Duo, que combina educación financiera y administrativa; Nova, que profundiza en las capacidades para la vida cotidiana, o cursos de educación financiera, dirigidos a mujeres, pymes o estudiantes.



Para más información:
santander.com.ar/banco/online/campus-santander



Akana

SCF España lanzó Akana, una herramienta que permite a los clientes conocer su situación financiera de forma sencilla. Analiza la información bancaria del cliente, con independencia de la entidad bancaria con la que trabaje, y ofrece consejos que permitan mejorar aquellos aspectos peor valorados en la gestión de sus finanzas.



Para más información:
www.akana.es/FRONT/#/home



Blog de educación financiera

El nuevo blog de educación financiera de Santander Portugal ofrece artículos y consejos para ayudar a los clientes a tomar decisiones bien fundadas sobre sus finanzas. Entre los temas abordados figuran cómo aumentar el ahorro o cómo elaborar un presupuesto.



Para más información:
santander.pt/conta-em-ordem

Forjar alianzas para impulsar la inclusión financiera

Nuestras redes mundiales nos han permitido crear alianzas que contribuyen a fomentar la inclusión financiera en los mercados donde operamos. Estas alianzas constituyen una herramienta importante para compartir conocimientos, estar al corriente de las mejores prácticas del sector y desarrollar enfoques innovadores que ayuden a reducir la brecha de la inclusión. Con la Alianza de Directivos del Sector Privado para la Inclusión Financiera (CEOP) en 2020 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 presidentes y/o consejeros delegados procedentes de diversos sectores que están trabajando conjuntamente con el objetivo de acelerar la inclusión financiera a nivel global.



Santander BEST Africa

Santander BEST (Building Equality through Sustainable Tourism) Africa es el primer programa de cooperación para el desarrollo impulsado por Fundación Santander. Un programa que pretende contribuir al desarrollo social y económico en África a través del apoyo a emprendedoras y a su entorno local en el sector turístico, duramente golpeado por la covid-19.

Santander BEST Africa promueve una red de turismo sostenible basada en el apoyo técnico y económico a emprendimientos que cumplen requisitos asociados a la promoción y el empleo de la mujer y la sostenibilidad social y medioambiental. El programa ofrece su ayuda para intentar asegurar la continuidad del negocio y del empleo durante la pandemia; para favorecer la capacitación, el intercambio y el aprendizaje compartido entre las emprendedoras como medio para reforzar en el futuro la sostenibilidad económica de su actividad.

Las beneficiarias del programa son mujeres, muchas de ellas en situación vulnerable, que promueven o participan en los emprendimientos seleccionados por Santander BEST Africa por su contribución a la preservación del entorno y al desarrollo inclusivo de su comunidad.

El programa se construye a partir de dos premisas: la relación directa entre igualdad de género y desarrollo sostenible y el potencial del turismo responsable como motor de progreso económico y social en África, en un escenario poscovid-19.

Desde el lanzamiento del programa en octubre de 2020, 17 proyectos en Gambia, Senegal y Marruecos han comenzado a recibir apoyo técnico y económico por parte de Santander BEST Africa.

Inversión ASG en Wealth Management & Insurance

Queremos convertirnos en el mejor gestor de patrimonios responsable de Europa y Latinoamérica, basándonos en una propuesta de valor sostenible para nuestros clientes, un compromiso activo y los mejores estándares internacionales ASG.

En los últimos años, los criterios ASG (medioambiental, social y buen gobierno, por sus siglas en inglés) han adquirido una importancia significativa en el panorama de inversión. Los inversores toman cada vez más en consideración las cuestiones sociales y medioambientales en sus evaluaciones de los retornos ajustados a medio y largo plazo, mientras que el interés de los clientes, empleados y otros grupos de interés en soluciones ASG también está aumentando.

Llevamos un tiempo incorporando factores ASG a nuestra toma de decisiones y en 2020 hemos reforzado nuestra estrategia ASG.

Santander Asset Management (SAM)

Como signatarios de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) y del grupo de Inversores Institucionales sobre el Cambio Climático (IIGCC), seguimos estándares y criterios internacionales de alto nivel. Somos el único gestor de activos en España con un equipo dedicado exclusivamente a ASG en nuestra unidad de inversión.

En 2020 hemos finalizado nuestra metodología ASG, y la hemos implementado en Banca Privada y Seguros. Esto nos ayuda a asignar a la mayoría de nuestros fondos una calificación ASG; analizamos los datos de 15.000 empresas y 190 estados; y hemos incluido dichos criterios en nuestras políticas de inversión, voto e implicación.

Ofrecemos una línea completa de productos ASG a todos nuestros clientes, con aproximadamente 6.900 millones de euros en activos bajo gestión en 21 productos ASG y 50 mandatos en seis países. Entre ellos, nuestros fondos solidarios han asignado más de 18 millones de euros a donaciones en los últimos seis años.

Además, la iniciativa global Santander GO (una línea de fondos con mandato en nombre de terceros) incluye el fondo sostenible Santander Global Equities, gestionado por Boston Partners (Robeco). También estamos trabajando para aplicar criterios ASG a nuestra gama completa de planes de pensiones, tanto individuales como colectivos. Entre fondos y planes, el valor de los activos asciende a 20 millones de euros.

Asimismo, nos involucramos con otras empresas para mejorar su transparencia y desempeño ASG.

Oferta de productos ESG de SAM

Los mejores productos ESG en nuestras principales regiones



San Sostenible RF 1-3
San Sostenible Bonos
San Respons Solidario
Inveractivo Confianza
San Sostenible 1
San Sostenible 2
San Sost. Acciones
San Equality Acciones

6 fondos de pensiones

57 mandatos



San Ethical Ações
Go Global Equity
ASG



SAM RV Global
ASG



San Sustentável



Go Global Equity
ASG



Acciones Global
Desarrollado

■ Renta fija ■ Mixtos ■ Renta variable ■
Carteras

En 2021, SAM se unió a Climate Action 100+. Esta iniciativa está liderada por inversores y busca promover el diálogo cooperativo que incite a las mayores empresas emisoras de gases de efecto invernadero del mundo a actuar contra el cambio climático. Está coordinada por cinco redes regionales de inversores, entre ellas dos de las cuales SAM es signataria: Grupo de Inversores Institucionales sobre el Cambio Climático (IIGCC) y los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI).



Para más información visite:
www.santanderassetmanagement.es

Banca privada

Nuestro objetivo es integrar los criterios ASG en el proceso consultivo, de la misma manera que lo hacemos en los objetivos de inversión y de riesgo, entre otros. En 2020, nuestros gestores de banca y asesores de las distintas regiones en las que operamos (más de 1.100 expertos) han recibido formación específica en cuestiones ASG de nuestro equipo ASG de SAM y Banca Privada.

Nuestra amplia gama de productos ASG incluye fondos, bonos verdes, productos alternativos y fondos cotizados (ETF), y estamos creando alternativas de impacto para completar nuestra oferta de valor. Además, en colaboración con SAM, hemos lanzado Future Wealth, una iniciativa que ofrece a nuestros clientes un complemento a las estrategias de inversión tradicionales al tratar de captar fuentes innovadoras de crecimiento y rendimiento basadas en la sostenibilidad más la innovación.

La metodología ASG de SAM también nos permite analizar la totalidad de los fondos de terceros que comercializamos.

Además, también proporcionamos informes ASG a medida a nuestros clientes, incluyendo información sobre la huella de consumo de CO₂ y agua de sus inversiones, así como su rendimiento según nuestra metodología ASG interna.



Para más información sobre inversión socialmente responsable, visite www.pb-santander.com

Seguros

Hemos centrado nuestros esfuerzos en dos líneas principales: nos hemos concentrado en maximizar las primas del negocio de seguros de ahorro invertidas conforme a criterios ASG establecidos por SAM; y hemos reforzado la colaboración con nuestros socios para que las alianzas de las que formamos parte cumplan los Principios de Seguros Sostenibles de Naciones Unidas (PSI por sus siglas en inglés), así como para crear con ellos estrategias con las que abordar cuestiones específicas en materia de educación e inclusión financieras en las regiones donde operamos.

Apoyo a la comunidad

Además de ofrecer soluciones de negocio, también fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación, el emprendimiento social, la empleabilidad y el bienestar en las comunidades donde estamos presentes.

Nuestro compromiso y nuestros progresos



Respuesta a la covid-19 en beneficio de la sociedad

 **más de 105 millones de euros**
 Importe total invertido para ayudar a afrontar la pandemia de covid-19^A

Nuestro compromiso como banco es contribuir a un desarrollo socioeconómico sostenible que permita crear sociedades más equilibradas e inclusivas

Grupo Santander es la empresa privada que más apoya a la educación superior en el mundo. A través de Santander Universidades, hemos creado una red única de 1.300 universidades en todo el mundo con la que ayudamos a estudiantes, investigadores y emprendedores.

Asimismo, promovemos y participamos en numerosas iniciativas con el tercer sector (ONG y otras organizaciones sociales), y desarrollamos la mayoría de estos programas de forma local para adaptarlos a la realidad de cada región.

Como parte de este trabajo, y gracias a las aportaciones de la alta dirección, los empleados y los clientes del Grupo, en 2020 hemos movilizado un total de 105 millones de euros a escala mundial para combatir la covid-19.

A. Este importe incorpora parte de la aportación del banco en inversión en la comunidad y parte de la aportación del banco en su compromiso con la educación superior, más aportaciones de terceros como empleados y clientes

Más de 105 millones de euros destinados a iniciativas solidarias para combatir la pandemia

Hemos movilizado más de 105 millones de euros a escala mundial para financiar iniciativas que combatan el coronavirus. Los fondos están siendo utilizados en los mercados principales de Santander para proporcionar equipos y materiales sanitarios esenciales, para brindar apoyo a los grupos sociales vulnerables y para impulsar la investigación del virus mediante la colaboración con universidades y otros organismos.

	Fondo Solidario Juntos para afrontar la crisis sanitaria						
<p>Santander ha destinado 54 millones de euros para el suministro de equipos y materiales sanitarios esenciales y contribuir así a los esfuerzos mundiales para luchar contra la pandemia. Los recursos se han obtenido mediante una reducción de las retribuciones de la alta dirección y del consejo de administración, donaciones directas del Banco y de los empleados, y donaciones de clientes.</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="236 667 574 913">  <p>España Equipos y materiales: mascarillas, respiradores no invasivos, mantas, materiales de protección, etc. para varios hospitales y organismos públicos.</p> </td> <td data-bbox="590 667 1021 853">  <p>Brasil Cinco millones de test rápidos, escáneres de tomografía computarizada y 200 respiradores, con el apoyo de otros dos bancos.</p> </td> <td data-bbox="1037 667 1439 824">  <p>México Alianza con otras cinco empresas y donación a la iniciativa Héroes con Bata (INER y Fundación Gigante).</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="236 929 574 1144">  <p>Portugal Incorporación a la iniciativa de la asociación bancaria portuguesa para donar 100 respiradores y 100 monitores al sistema nacional de salud.</p> </td> <td data-bbox="590 929 1021 1144">  <p>Polonia Apoyo a los hospitales especializados en el tratamiento de pacientes de covid-19 para la compra de equipos y materiales (respiradores, test, mascarillas, desinfectantes, etc.).</p> </td> <td data-bbox="1037 929 1439 1144">  <p>Chile Apoyo a la Confederación de Producción y Comercio (CPC) para la adquisición de suministros médicos, como test de diagnóstico, equipamiento hospitalario, etc.</p> </td> </tr> </table>	 <p>España Equipos y materiales: mascarillas, respiradores no invasivos, mantas, materiales de protección, etc. para varios hospitales y organismos públicos.</p>	 <p>Brasil Cinco millones de test rápidos, escáneres de tomografía computarizada y 200 respiradores, con el apoyo de otros dos bancos.</p>	 <p>México Alianza con otras cinco empresas y donación a la iniciativa Héroes con Bata (INER y Fundación Gigante).</p>	 <p>Portugal Incorporación a la iniciativa de la asociación bancaria portuguesa para donar 100 respiradores y 100 monitores al sistema nacional de salud.</p>	 <p>Polonia Apoyo a los hospitales especializados en el tratamiento de pacientes de covid-19 para la compra de equipos y materiales (respiradores, test, mascarillas, desinfectantes, etc.).</p>	 <p>Chile Apoyo a la Confederación de Producción y Comercio (CPC) para la adquisición de suministros médicos, como test de diagnóstico, equipamiento hospitalario, etc.</p>
 <p>España Equipos y materiales: mascarillas, respiradores no invasivos, mantas, materiales de protección, etc. para varios hospitales y organismos públicos.</p>	 <p>Brasil Cinco millones de test rápidos, escáneres de tomografía computarizada y 200 respiradores, con el apoyo de otros dos bancos.</p>	 <p>México Alianza con otras cinco empresas y donación a la iniciativa Héroes con Bata (INER y Fundación Gigante).</p>					
 <p>Portugal Incorporación a la iniciativa de la asociación bancaria portuguesa para donar 100 respiradores y 100 monitores al sistema nacional de salud.</p>	 <p>Polonia Apoyo a los hospitales especializados en el tratamiento de pacientes de covid-19 para la compra de equipos y materiales (respiradores, test, mascarillas, desinfectantes, etc.).</p>	 <p>Chile Apoyo a la Confederación de Producción y Comercio (CPC) para la adquisición de suministros médicos, como test de diagnóstico, equipamiento hospitalario, etc.</p>					
	Otras iniciativas para ayudar a los grupos sociales vulnerables						
<p>Además, las unidades locales de Santander, en el marco de sus planes de apoyo a la sociedad, han redirigido fondos por un total de 21 millones de euros para ayudar a las comunidades y los grupos sociales vulnerables afectados por la covid-19. Ver sección 'Inversión en la comunidad' para más información.</p>							
	Santander Universidades						
<p>A través de sus acuerdos con más de 1.000 universidades de todo el mundo, Santander Universidades ha asignado más de 30 millones de euros de su presupuesto anual para apoyar la respuesta de los centros universitarios a la covid-19, tanto en materia de salud como en educación u otras cuestiones sociales; para promover la educación online, así como para movilizar a la comunidad empresarial con el objeto de encontrar soluciones a los retos sociales que plantea la pandemia. Ver sección 'Apoyo a la educación superior' para más información.</p>							
	Soluciones digitales						
<p>Santander también ha creado varias plataformas, repositorios digitales y aplicaciones para ayudar a la sociedad y brindarle protección e información en la lucha contra la covid-19.</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="236 1794 798 1980"> <p>Esto lo superamos juntos</p> <p>Un espacio abierto para particulares y empresas que contiene información y recursos para ayudar a luchar contra la covid, con acceso a sitios de Internet nacionales que proporcionan información de las autoridades oficiales locales.</p> </td> <td data-bbox="813 1794 1439 2013"> <p>Plataforma covid-19</p> <p>Una plataforma (aplicación + panel) creada para ayudar a los Gobiernos y las empresas a tomar decisiones bien fundadas sobre la gestión de los contagios de la covid, con datos en tiempo real. Adaptada para el Gobierno mexicano, las comunidades autónomas españolas y el público en general.</p> </td> </tr> </table>	<p>Esto lo superamos juntos</p> <p>Un espacio abierto para particulares y empresas que contiene información y recursos para ayudar a luchar contra la covid, con acceso a sitios de Internet nacionales que proporcionan información de las autoridades oficiales locales.</p>	<p>Plataforma covid-19</p> <p>Una plataforma (aplicación + panel) creada para ayudar a los Gobiernos y las empresas a tomar decisiones bien fundadas sobre la gestión de los contagios de la covid, con datos en tiempo real. Adaptada para el Gobierno mexicano, las comunidades autónomas españolas y el público en general.</p>				
<p>Esto lo superamos juntos</p> <p>Un espacio abierto para particulares y empresas que contiene información y recursos para ayudar a luchar contra la covid, con acceso a sitios de Internet nacionales que proporcionan información de las autoridades oficiales locales.</p>	<p>Plataforma covid-19</p> <p>Una plataforma (aplicación + panel) creada para ayudar a los Gobiernos y las empresas a tomar decisiones bien fundadas sobre la gestión de los contagios de la covid, con datos en tiempo real. Adaptada para el Gobierno mexicano, las comunidades autónomas españolas y el público en general.</p>						

Apoyo a la educación superior

Banco Santander es una de las empresas privadas que más apoya la educación superior en el mundo. Canalizamos nuestro esfuerzo a través de Santander Universidades, un programa global, único y pionero que ofrece oportunidades de formación, emprendimiento y empleabilidad a toda la comunidad universitaria.

110

millones de euros a universidades

1.432

universidades e instituciones con acuerdos en 31 países

156.748

beneficiarios de becas, prácticas y programas de emprendimiento

Ponemos foco en tres áreas

Educación



Apoyamos a universitarios y graduados en el desarrollo de sus competencias.

48.804

beneficiarios de Becas Santander

Emprendimiento



Ayudamos a emprendedores universitarios a compartir soluciones, dar visibilidad a nuevos proyectos, encontrar inversores, etc.

32.707 emprendedores apoyados y más de **224** programas y premios

Empleabilidad



Ofrecemos prácticas, programas de capacitación y servicios de orientación al empleo a los estudiantes universitarios.

75.237

beneficiarios de becas de prácticas profesionales



Nuestro compromiso

Creemos que la educación es la base de una sociedad justa y de una economía fuerte. Por ello, a través de nuestro programa de universidades, buscamos proporcionar 200.000 becas, prácticas y programas de emprendimiento entre 2019-2021.



Progreso

Becas, prácticas y programas de emprendimiento



A. El pronunciado aumento respecto a 2019 se debe al impacto de la pandemia de la covid-19, que provocó un cambio de enfoque en la hoja de ruta para el ejercicio 2020 de Santander Universidades. Se sustituyeron las becas tradicionales (estudios presenciales) y de movilidad por becas online, con mucho más alcance.

Estrategia frente a la covid-19

La covid-19 ha desafiado la capacidad de las universidades para continuar formando y apoyando a los estudiantes durante la pandemia de una forma segura. Para apoyar a las universidades, hemos lanzado varias iniciativas. En el ámbito de la educación, más de 100.000 personas se han beneficiado de las acciones promovidas por Santander Universidades, entre becas, ayudas y apoyo a la transición digital (dispositivos y conectividades), gracias a los más de 30 millones de euros dedicados a varias iniciativas.

Destaca también el Fondo Supera covid-19 con 8,5 millones de euros destinados a proyectos de investigación y prevención del virus, impacto social y refuerzo de las capacidades TIC para reducir la brecha digital entre los estudiantes. Por otro lado, se han otorgado 30.435 becas y ayudas para jóvenes vulnerables y para impulsar la empleabilidad y el desarrollo profesional de estudiantes y profesionales afectados por pandemia, entre otros ejemplos.



Becas Santander en respuesta a la covid-19

La covid-19 ha influido en la continuidad de los estudios y la empleabilidad de estudiantes, graduados universitarios y jóvenes profesionales. Para hacer frente a este reto, Grupo Santander ha puesto en marcha diferentes acciones.

Mejora de las capacidades de empleabilidad y desarrollo profesional

En 2020 lanzamos las Becas Santander para formación online #YoMeQuedoEnCasa e #InvierteEnTi, que han beneficiado a 23.725 estudiantes y graduados. El objetivo ha sido apoyar el desarrollo de las competencias digitales, el liderazgo femenino, los idiomas y *soft skills* para aumentar su empleabilidad futura. También ha ayudado a que los profesores presenten conferencias virtuales a través de las becas #YoMeQuedoEnCasa.

Apoyo a estudiantes con dificultades económicas



Más de 2.000 personas ayudadas a través de las Bolsas Santander Digitalizaçao, unas becas sociales para ayudar a los universitarios afectados.



Superamos Juntos ha apoyado a más de 1.000 estudiantes brasileños con dificultades financieras.



Con la iniciativa *Ponte la Verde ante la covid-19*, hemos movilizado 5.800 becas para 1.435 proyectos en 340 universidades para enfrentar la crisis sanitaria y apoyar a las comunidades más afectadas.

Refuerzo de medios informáticos y planes de datos para poder estar conectados



En España, el Fondo Supera, ha entregado cerca de 5.000 ordenadores y 10.000 soluciones de conectividad a internet y *webcams* a universitarios.



En Argentina, cerca del 30% de los fondos de Santander Universidades se dedicaron a iniciativas covid, como las becas de conectividad a estudiantes, programas para dotar a profesores de herramientas remotas, seguridad informática, y becas de investigación.



En Chile, 46.226 personas fueron apoyadas a través de becas de conectividad para que puedan continuar sus estudios online desde casa. También se entregaron 2.400 ordenadores y tabletas a estudiantes de zonas desfavorecidas.

"Hemos apoyado no solo a los docentes, para que aprendan nuevos enfoques educativos, sino también a los estudiantes. Aunque sean nativos digitales, no saben cómo potenciar sus conocimientos tecnológicos para mejorar el aprendizaje". Óscar Jerez. Director del Centro de Enseñanza y Aprendizaje de la Facultad de Economía y Negocios (Universidad de Chile) y asesor senior de Innovación en Educación Superior de LASPAU, afiliada a la Universidad de Harvard.

Emprendimiento: soluciones post-covid-19

Santander X Tomorrow Challenge

Hemos destinado 400.000 euros en premios más otros beneficios a 20 proyectos de emprendedores de varios países, que han aportado soluciones innovadoras para mitigar las consecuencias socioeconómicas de la pandemia. Los cuatro grandes desafíos han sido: desarrollo de nuevas habilidades profesionales, creación de empleo, adaptación y reapertura de negocios e identificación de nuevas oportunidades de mercado.

→ **Categoría Re-Skill** : Edward Espinoza, CEO y cofundador de Arcux. E-learning en arquitectura, diseño y construcción.

→ **Categoría Re-Invent**: Sascha Kaczmarek, CCO y cofundador de Motion Miners. Sensores e inteligencia artificial.

"Nos ha ayudado mucho a posicionarnos en nuestra industria y en todo el ecosistema de emprendimiento y confiamos en que este premio nos va a permitir acceder a nuevas oportunidades de crecimiento".

Edward Espinoza, CEO y cofundador de Arcux.

"Confiamos en que Santander será un gran aliado también en la etapa posterior al lanzamiento del producto".

Sascha Kaczmarek, CCO y cofundador de Motion Miners.

Becas Santander

Aunque muchos programas de becas han sido interrumpidos por la pandemia, Santander Universidades ha seguido cumpliendo, e incluso mejorando, su compromiso con la formación de estudiantes universitarios y jóvenes profesionales, facilitando su acceso a la educación superior y promoviendo la excelencia, la igualdad de oportunidades y la empleabilidad.

Las becas se dividen en siete categorías:

- **Becas Santander Tech** para promover el aprendizaje basado en nuevas tecnologías, programación o innovación tecnológica para dominar lenguajes digitales y tecnológicos como *blockchain*, *machine learning*, *cloud & devops* o estrategias de diseño de producto.
- **Becas Santander Skills** para fomentar el desarrollo de habilidades transversales (*soft y hard skills*), fundamentales para desenvolverse en el mundo laboral.
- **Becas Santander Women** para impulsar el desarrollo profesional, la capacidad de liderazgo y las habilidades de negociación de la próxima generación de mujeres líderes.
- **Becas Santander Studies** para contribuir a la finalización de estudios a través de ayudas concretas para equilibrar la balanza entre la excelencia académica y la escasez de recursos.
- **Becas Santander Language** para reforzar el dominio de los idiomas en el entorno laboral.
- **Becas Santander Internship** para impulsar la empleabilidad entre universitarios a través de prácticas profesionales. El objetivo de estas becas es ofrecer a los recién licenciados oportunidades de acceso a primeros empleos de calidad.
- **Becas Santander Research** destinadas al apoyo material y económico del estudiante de grado, posgrado y doctorando en la iniciación o continuidad de sus planes de investigación.

Julia Prieto. Beca Santander IE Digital DNA. España

"¿Quién no necesita tener una información básica de cómo digitalizarse a sí mismo? Recomendaría esto mil y una veces a todos los estudiantes que tengan ambición y ganas de formar parte de la revolución digital y tecnológica a la que nos vamos a enfrentar en los siguientes años".

Plataforma de becas

Las diferentes becas que ofrecemos, en colaboración con otras universidades e instituciones, se pueden encontrar en la web www.becas-santander.com. Destacamos algunos ejemplos:



Bolsas Graduação.

Es uno de los programas de referencia en Brasil y está dirigido a estudiantes universitarios en situación de vulnerabilidad, para que puedan recibir un apoyo económico que les permita continuar su formación académica (pago de tasas académicas, material didáctico, alimentación, transporte, etc.).



Beca Santander Idiomas | English Up.

Gracias a la colaboración entre Banco Santander y el British Council, 10.118 universitarios españoles pueden disfrutar de los programas de formación de esta prestigiosa institución, tanto *online* como presencialmente, en una universidad británica. El objetivo de esta iniciativa es reconocer la excelencia académica e impulsar la empleabilidad de los estudiantes a través del aprendizaje del inglés.



Becas Santander for MIT Leading Digital Transformation

En 2020 se concedieron 2.500 becas para acceder a una formación especializada y mejorar las competencias digitales en colaboración con el Massachusetts Institute of Technology (MIT), considerada una de las mejores universidades del mundo.

Lisa Moutinho Teixeira. Bolsa Santander Iberoamericana. Portugal.

"Las *soft skills*, la resiliencia y la autoconfianza son fundamentales en la educación para crear docentes con ideales y mayor capacidad para resolver problemas y trabajar en grupo, como una forma de mejorar los objetivos de nuestra profesión y del día a día".

Emprendimiento

Iniciativas globales

El compromiso de Banco Santander con el emprendimiento universitario de alto impacto se articula a través del proyecto internacional Santander X, que busca apoyar y acompañar a los jóvenes emprendedores en su recorrido. En 2020, hemos lanzado tres nuevas iniciativas globales.

Santander X Global Award

El gran premio de premios al emprendimiento universitario ha contado con 500 participantes de cinco países. Entre los ganadores, se incluyeron proyectos de alto impacto que pretendían acelerar el crecimiento y nuevas soluciones en las primeras etapas del desarrollo de negocio. Los dos ganadores recibieron 150.000 y 50.000 dólares, respectivamente, además de la orientación de mentores expertos.

- **Categoría Mejor ScaleUp:** Miguel Ángel Torrero, COO y cofundador de Rated Power. PvDesign, un software para diseñar plantas fotovoltaicas a escala de servicios públicos.
- **Categoría Mejor StartUp:** José Luis Ayala, CEO de BrainGuard. Solución digital para predecir los ataques de migraña.

“Teníamos una idea de desarrollo a largo plazo, pero este premio ha sido un gran impulso para convertirnos en el software estándar en la industria fotovoltaica a nivel internacional”. Miguel Ángel Torrero, COO y cofundador de Rated Power.
Ganador categoría Mejor ScaleUp.

Explorer Lab Jóvenes con Soluciones

Este programa de formación ha ayudado a potenciales emprendedores a desarrollar una solución sólida, viable y sostenible enfocada a resolver los problemas relacionados con los ODS de Naciones Unidas.

“Empezamos el equipo con muchísima ilusión, pero al principio no sabíamos gestionarlo. El equipo de Explorer, toda la comunidad, nos ha ayudado a encaminarnos con un apoyo, una cercanía y un cariño, que ha sido una experiencia increíble”. Carlos Garces García, CEO y cofundador de Shellock.
Supervisa contenedores marítimos en tiempo real mediante sellos de geolocalización reutilizables.

Talleres de Ecosystem Mapping, en colaboración con el MIT D-Lab

En colaboración con el MIT D-Lab y la Global Ecosystem Dynamics Initiative, Santander Universidades ha participado en el mapeo de las *startups* más prometedoras en los ecosistemas de innovación local de seis países distintos.

Iniciativas locales

Con el objetivo de impulsar el desarrollo de *startups* innovadoras y con alto potencial de crecimiento, hemos celebrado cinco eventos de entrega de premios en Argentina, México, Reino Unido, Chile y Uruguay. En total, se han presentado más de 1.500 proyectos de emprendedores universitarios de más de 300 universidades.



XVI Entrepreneur X Award

"La realidad virtual es algo que llegó, la pandemia nos aceleró y voy a llevar esto con el equipo al estrellato porque creo que las personas tienen que mejorar la calidad de vida profesional y personal".

Tomás Malio, CEO y cofundador de COVREL. Plataforma de capacitación de realidad virtual.



XV Santander X Award for Business Innovation

"Es un paso inmenso obtener este reconocimiento y nos da recursos valiosísimos para avanzar en la investigación y lograr nuestras metas".

Arian Marín, CEO de Bifrost Biotech. Desarrollo de una córnea artificial para trasplantes.



X Santander Universities Entrepreneurship Awards

Jamie Bankhead, CEO de Konglomerate Games. Desarrollo de videojuegos de atención sanitaria.

"Estamos muy contentos de haber ganado el Santander Universities Entrepreneurship Awards. Fue una competición fantástica y el premio nos permitirá centrarnos en el desarrollo de nuestro proyecto".

Lewis Loane, fundador de Torann. Dispositivo para proporcionar la máxima calidad de sonido para músicos que tocan instrumentos amplificadas.

"El apoyo del programa de Santander Universities Emerging Entrepreneurs nos ha permitido afinar nuestro modelo de negocio y fortalecer nuestro plan de comercialización".



II Premio Santander Ideas X

David Jerez, creador y fundador de X-Torch. Soluciones tecnológicas para particulares y empresas.

"Gracias al fondo que obtuvimos de Santander X, tuvimos un óptimo desarrollo electrónico y una reducción de costos en un 60%, manteniendo la tecnología e incluso aumentándola".

Ricardo Flores, CEO de Body Defense. Videojuego educativo para integrar contenidos de biología y metodologías pedagógicas.

"El mentor de Ideas X nos ha brindado una ayuda fundamental en este proceso. El posicionamiento, ventas y alianzas que hemos conseguido han sido gracias a este programa".

Universia

Fundada hace 20 años, Universia se ha convertido en la red de cooperación universitaria más grande del mundo con 822 universidades asociadas de 21 países distintos.

Orientación académica

Es un servicio digital de acompañamiento al estudiante y al profesional en su orientación académica y formación para la empleabilidad. Ofrece, en un mismo espacio, contenido especializado sobre becas, ofertas de trabajo, cursos de especialización o información de universidades y estudios de todo el mundo.

Empleabilidad

El reto es ser referentes para la gestión digital del talento joven, actuar como agente integrador entre universidades y empresas, multiplicar las opciones de empleo al acceder a ofertas sin barreras geográficas y dar orientación y soporte a través de internet y otros medios para realizar una transición satisfactoria al mundo profesional. Con este objetivo, se han lanzado varias iniciativas:

- Universia Jobs: una plataforma que ofrece, en siete países, empleo cualificado y prácticas profesionales.
- #jobstogether: movimiento para compartir conocimiento y buenas prácticas e impulsar la empleabilidad a través del diálogo directo entre universidades, empresas y estudiantes.

Transformación digital de las universidades

En solo 2 años, MetaRed ya es la mayor Red Universitaria de Responsables de TIC, contando con la participación de más de 1.500 profesionales y más de 800 universidades en Iberoamérica. Este proyecto ha impulsado la formación de más de 500 cuadros intermedios, celebrado más de 50 *webinars* de alto nivel y valorado las competencias digitales de más de 10.000 profesores universitarios.

Fundación Universia

Fundación Universia es una entidad sin ánimo de lucro que centra su trabajo en la creación de redes interuniversitarias y profesionales, poniendo especial foco en la orientación universitaria, en la diversidad, la equidad y en el desarrollo de competencias digitales.

La Fundación es una referencia en el ámbito del empleo cualificado y vinculado al desarrollo del talento diverso en empresas que apuestan por un crecimiento inclusivo, responsable y sostenible. Además promueve el aprendizaje continuo, experiencial, digital y global orientado hacia las oportunidades que ofrece la transición hacia un nuevo mercado laboral.

Su enfoque estratégico se centra en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Educación de calidad (ODS 4), Empleo decente y crecimiento económico (ODS 8) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

619

becas

a estudiantes universitarios con discapacidad

70

personas

con discapacidad incorporadas en empresas

82

ayudas

a autónomos por y para la discapacidad



Universia lanza un nuevo portal con el buscador más avanzado de España

El nuevo portal universitario de Banco Santander y la CRUE facilita la búsqueda de más de 19.000 registros, entre carreras, estudios, becas, cursos y másteres. Se trata del acceso a la oferta de información más amplia que existe en España para la orientación académica y el fomento del empleo en el mundo universitario, tanto para estudiantes y graduados como para profesores e investigadores.

Para más información: www.universia.net.



Diana de Arias, una historia de progreso

A los 23 años, Diana de Arias sufrió una lesión que resultó en daño cerebral adquirido. Tras un proceso difícil de rehabilitación, creó Decedario, una herramienta para la estimulación cognitiva que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Hoy Diana, gracias al Programa de Ayudas para Autónomos por y para la Discapacidad 2020 de Fundación Universia, está dando un impulso digital a su empresa y su iniciativa ha sido incluida, además, en la lista Forbes de las otras 100 mayores fortunas de España por mejorar la vida de los demás.

A pesar del esfuerzo diario de muchos autónomos como ella, la covid-19 ha trastocado el futuro de muchas pequeñas y medianas empresas. Por ello, Fundación Universia lanzó en mayo de 2020 este programa de ayudas para favorecer el desarrollo sostenible e inclusivo de la sociedad desde una perspectiva de igualdad y diversidad en España.

Fundación Universia y Banco Santander han logrado ofrecer soluciones robustas e innovadoras a más de 80 autónomos de España, con la finalidad de apoyar a uno de los colectivos más afectados por la crisis derivada de la pandemia.

Para más información, véase www.universia.net.

Otros programas de apoyo a la comunidad

Fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación, el emprendimiento social, la empleabilidad y el bienestar en las comunidades donde estamos presentes.



94
millones de euros en inversión social



2.366
colaboraciones con ONG y otras entidades sociales



2,4
millones de personas ayudadas

22.630
voluntarios^A

A. Véase sección 'Profesionales preparados y comprometidos' de este capítulo para obtener más información sobre voluntariado.

Principales líneas 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 y 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 y el talento.



Nuestro compromiso

Creemos que podemos desempeñar un papel protagonista para mejorar las vidas de las comunidades donde estamos presentes. Nuestro objetivo es ayudar a cuatro millones de personas a través de nuestros programas sociales entre 2019 y 2021^B.



Progreso

Personas ayudadas a través de programas sociales (millones)



B. 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.

C. Cifra acumulada desde 2019. En el ejercicio 2020 el perímetro se ha ampliado con la incorporación de información de Santander Consumer Finance Benelux, Santander Consumer Finance Nórdicos y Santander Consumer Finance Portugal.

Principales iniciativas por país

Santander no solo ha mantenido la mayor parte de sus programas durante la actual crisis sanitaria, sino que también ha asignado recursos a nuevos proyectos y ha adaptado algunas de las iniciativas en curso a las nuevas circunstancias.

Compromiso con la educación infantil y los jóvenes

La educación es el núcleo de nuestra estrategia de inversión social. Además de apoyar la educación financiera y universitaria, desarrollamos programas que se centran principalmente en fomentar la igualdad de oportunidades y el acceso a una educación de calidad para los niños y los jóvenes.

470 mil

menores beneficiarios de programas educativos



Fundación Belén Educa

Banco Santander colabora en Chile con la Fundación Belén Educa a través de distintas iniciativas que tienen como objetivo fomentar la excelencia educativa para niños y jóvenes.



Korky.tv

Korki.tv es un programa educativo de televisión dirigido a estudiantes en el último año de instituto. El programa ayuda a los jóvenes a preparar sus exámenes durante la pandemia utilizando metodologías educativas avanzadas.



Amigo do Valor Special Edition

65 proyectos para ayudar a niños y adolescentes. Debido a la pandemia, el programa también tuvo una versión llamada Amigo de Valor Covid, cuyo propósito era brindar apoyo a 5 hospitales en São Paulo y Río de Janeiro.



Design the Future

Plataforma de orientación digital, que permite establecer referencias cruzadas entre cursos de formación y académicos, y los perfiles y vocaciones de los jóvenes para ayudarlos a elegir las mejores opciones.

Apoyo al bienestar social

Promovemos iniciativas para mejorar la calidad de vida de personas con dificultades debido a su edad, discapacidad, mala salud, dificultades financieras, etc.

1,8 millones

personas ayudadas por los programas de apoyo al bienestar social



Santander Ayuda

Hemos lanzado una edición especial dirigida a 20 ONG que trabajan con los grupos sociales más vulnerables en esta situación de crisis. Cada ONG recibirá 5.000 euros.



Alzheimer's Society y Age UK

La Santander Foundation ha donado, a partes iguales, 3 millones de libras esterlinas a Alzheimer's Society y Age UK para que sigan brindando apoyo a las personas que lo necesiten durante la pandemia.



Fundación AMA - Familias vulnerables

Este programa tenía por objeto ayudar a más de 15.500 personas que se han visto afectadas por la pandemia, proporcionándoles kits de higiene personal y alimentos durante junio.



Comunidades afectadas por covid-19

Santander US se ha comprometido a ayudar a las comunidades afectadas por la pandemia movilizándolo 15 millones de dólares para apoyar a entidades sin ánimo de lucro que prestan servicios esenciales.

Promoción de la cultura y desarrollo de la sociedad

Contribuimos a la promoción de la cultura y al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde estamos presentes.



Fundación Banco Santander

Fundación Banco Santander trabaja con el objetivo de construir una sociedad más equitativa, inclusiva y sostenible. Con esta premisa, desarrolla proyectos que abarcan tres líneas principales de actuación: cultura, medioambiente e investigación y acción social.

En 2020, la Fundación ha lanzado Santander BEST Africa, un programa de cooperación al desarrollo para ayudar a empresas africanas que promueven el empleo de mujeres, y que contribuyen al desarrollo de la sociedad. Para más información www.fundacionbancosantander.com



Farol Santander

Centro cultural y empresarial ubicado en São Paulo y Porto Alegre. Promueve exposiciones de arte contemporáneo, algunas de ellas interactivas, para sensibilizar sobre los problemas sociales reales. También impulsa foros de debate y eventos relacionados con las *startups* y la innovación.

Para más información www.farolsantander.com.br



Santander Argentina Foundation

La Fundación trabaja para ayudar al desarrollo y la difusión de la cultura y el arte en todos sus formatos con el objeto de acercarlos a la sociedad. En el llamado 'barrio de las artes', la Fundación elabora un plan de actividades multidisciplinares con exposiciones y seminarios.

Para más información www.santander.com.ar/banco/online/fundacion-santander

Contribución fiscal

Pagamos los impuestos que nos corresponden en los mercados en los que operamos

Grupo 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 los principios de actuación en esta materia aplicables a todo el Grupo.

El sistema de gestión y control de riesgo fiscal de las sociedades del Grupo debe ajustarse a nuestro modelo de control interno.

Desde 2010 estamos adheridos 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. En dicho contexto, desde 2015, presentamos anualmente y de manera voluntaria el Informe de Transparencia Fiscal a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Contribución fiscal

Contribuimos económica y socialmente en los países en los que desarrollamos nuestros negocios a través del pago de los impuestos que soportamos directamente (impuestos propios pagados por el Grupo^A) y de la recaudación de impuestos de terceros^B generados por el desarrollo de nuestra actividad económica.

Los impuestos totales pagados por el Grupo en el ejercicio 2020 ascienden a 14.496 millones de euros, de los que 6.443 millones de euros corresponden a impuestos propios y el resto a impuestos recaudados de terceros.

Esto significa que, por cada 100 euros de margen bruto, se han ingresado 33 euros por impuestos, siendo:

- 18 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 15 euros por el pago de impuestos propios soportados directamente por el Grupo.

A. 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.
B. 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.

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 de los impuestos de terceros.
- No crear o adquirir entidades domiciliadas en jurisdicciones *offshore* sin la autorización específica del consejo de administración, asegurando un adecuado control sobre la presencia del Grupo en estos territorios, y reducirla paulatinamente.^C
- 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.

C. A cierre de 2020, tenemos dos filiales y tres sucursales en territorios *offshore*, habiéndose liquidado una filial en Jersey y cerrado una sucursal en Islas Caimán durante el ejercicio 2020. Ver más detalle sobre entidades *offshore* en la [nota 3 c\)](#) de la memoria consolidada.

Los impuestos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el ejercicio (5.632 millones de euros o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 3.516 millones de euros^D). También incluye el IVA soportado no recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados. Estos impuestos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias conforme se produce su devengo, con independencia del momento en que se haga efectivo su pago.

Los impuestos propios pagados directamente por el Grupo mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja. Adicionalmente al impuesto sobre el beneficio pagado, se incluyen en el importe total de impuestos propios 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 en España, Reino Unido, Polonia, Portugal, Brasil y Argentina, entre otros).

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 desarrollamos nuestra actividad.

D. Véanse notas 27 y 51c de la memoria consolidada.

Información fiscal por país

Millones de euros

Jurisdicción	2020				
	Impuestos sobre el beneficio	Otros impuestos	Impuestos pagados por el Grupo	Impuestos de terceros	Contribución total
España	342	1.210	1.552	1.483	3.035
Reino Unido	204	453	657	435	1.092
Portugal	175	184	359	251	610
Polonia	267	207	474	149	623
Alemania	161	54	215	117	332
Resto de Europa	333	250	583	55	638
Total Europa	1.482	2.358	3.840	2.490	6.330
Brasil	764	374	1.138	1.392	2.530
México	189	239	428	795	1.223
Chile	365	64	429	231	660
Argentina	104	285	389	2.236	2.625
Uruguay	30	71	101	30	131
Resto de Latinoamérica	22	5	27	8	35
Total Latinoamérica	1.474	1.038	2.512	4.692	7.204
Estados Unidos	(14)	99	85	866	951
Otros	4	2	6	5	11
TOTAL	2.946	3.497	6.443	8.053	14.496

Principales métricas^A

A. La distribución regional de los indicadores se ha modificado en 2020 para adaptarse a la distribución regional del Grupo, pasando de Europa Continental/Reino Unido y Latinoamérica y resto a Europa/Norteamérica y Sudamérica.

Empleados

1. Empleados por entidades y género^A

Geografías	N.º empleados		% hombres		% mujeres		% tit. univ.	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
España	29.504	29.078	52	52	48	48	69	70
Brasil	42.767	46.248	46	43	54	57	66	72
Chile	10.491	11.267	46	46	54	54	41	56
Polonia	10.388	10.902	31	31	69	69	85	82
Argentina ^B	9.058	8.254	53	49	47	51	53	40
México ^C	21.572	19.673	45	45	55	55	56	61
Portugal	6.015	6.255	54	54	46	46	57	55
Reino Unido	20.945	22.561	43	41	57	59	18	16
EE.UU.	15.677	17.005	42	43	58	57	11	15
SCF	13.359	12.406	47	47	53	53	31	34
Otras	11.413	12.770	53	51	47	49	49	46
Total	191.189	196.419	46	45	54	55	51	53

A. Los datos de empleados se presentan a cierre de ejercicio y 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.

B. El incremento en la variación entre 2019 y 2020 en el número de empleados de Santander Argentina se debe a la incorporación de nuevas sociedades en el perímetro de reporte.

C. El incremento en la variación entre 2019 y 2020 en el número de empleados de Santander México se debe a la incorporación de nuevas sociedades en el perímetro de reporte, así como a la integración del *outsourcing* como personal propio del Banco.

2.1 Distribución funcional por género 2019

	Altos directivos			Resto directivos			Resto empleados								
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total						
Europa	1.030	76,5%	316	23,5%	1.346	7.201	63,8%	4.078	36,2%	11.279	33.954	44,1%	43.095	55,9%	77.049
Norteamérica	246	82,0%	54	18,0%	300	983	69,1%	439	30,9%	1.422	15.467	42,9%	20.593	57,1%	36.060
Sudamérica	284	76,6%	87	23,5%	371	3.550	59,8%	2.389	40,2%	5.939	26.192	41,8%	36.461	58,2%	62.653
Total Grupo	1.560	77,3%	457	22,7%	2.017	11.734	63,0%	6.906	37,1%	18.640	75.613	43,0%	100.149	57,0%	175.762

2.2 Distribución funcional por género 2020^A

	Altos directivos ^B			Resto directivos			Resto empleados								
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total						
Europa	1.115	75,3%	365	24,7%	1.480	7.350	63,1%	4.290	36,9%	11.640	32.937	44,0%	41.998	56,1%	74.935
Norteamérica	228	82,0%	50	18,0%	278	956	67,9%	453	32,2%	1.409	15.816	43,1%	20.875	56,9%	36.691
Sudamérica	319	76,0%	101	24,1%	420	3.247	59,0%	2.257	41,0%	5.504	26.614	45,2%	32.218	54,8%	58.832
Total Grupo	1.662	76,3%	516	23,7%	2.178	11.553	62,3%	7.000	37,7%	18.553	75.367	44,2%	95.091	55,8%	170.458

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. El incremento de mujeres en la categoría Altos Directivos se debe al progresivo cumplimiento del compromiso público de Banca Responsable Mujeres en cargos directivos, que aspira a tener un 30% de mujeres en la alta dirección en 2025.

3.1 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	6.195	6,91%	18.696	20,85%	32.609	36,36%	13.492	15,05%	18.682	20,83%
Norteamérica	4.203	11,12%	15.714	41,59%	8.932	23,64%	3.290	8,71%	5.643	14,94%
Sudamérica	6.129	8,89%	32.324	46,87%	20.494	29,72%	4.756	6,90%	5.260	7,63%
Total Grupo	16.527	8,41%	66.734	33,98%	62.035	31,58%	21.538	10,97%	29.585	15,06%

3.2 Distribución de la plantilla por tramos de edad 2020^A

Número y % sobre el total

	<= 25 años		26-35 años		36-45 años		46-50 años		> 50 años	
Europa	4.871	5,53%	17.996	20,44%	31.827	36,14%	13.484	15,31%	19.877	22,57%
Norteamérica	4.704	12,26%	15.597	40,64%	9.317	24,28%	3.279	8,54%	5.481	14,28%
Sudamérica	4.141	6,39%	29.498	45,55%	20.796	32,11%	5.072	7,83%	5.249	8,11%
Total Grupo	13.716	7,17%	63.091	33,00%	61.940	32,40%	21.835	11,42%	30.607	16,01%

A. Datos a cierre de ejercicio. El descenso en la variación entre 2019 y 2020 en el tramo de edad menor de 25 se debe al descenso de las nuevas incorporaciones y al aumento de la edad media.

4.1. Distribución por tipo de contrato 2019^A

	Fijo/Tiempo completo			Fijo/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	39.976	51,1%	38.329	49,0%	78.305	847	11,2%	6.747	88,9%	7.594
Norteamérica	16.479	44,6%	20.476	55,4%	36.955	158	22,4%	547	77,6%	705
Sudamérica	29.718	43,8%	38.140	56,2%	67.858	255	26,6%	704	73,4%	959
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	1.166	37,6%	1.936	62,4%	3.102	196	29,1%	477	70,8%	673
Norteamérica	57	46,7%	65	53,3%	122	0	0,0%	0	0,0%	0
Sudamérica	54	37,5%	90	62,5%	144	1	50,0%	1	50,0%	2
Total Grupo	1.277	37,9%	2.091	62,1%	3.368	197	29,2%	478	70,8%	675

4.2. Distribución por tipo de contrato 2020^A

	Fijo/Tiempo completo			Fijo/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	39.325	50,9%	37.957	49,1%	77.282	874	11,7%	6.576	88,3%	7.450
Norteamérica	16.681	44,9%	20.500	55,1%	37.181	135	24,9%	499	78,7%	634
Sudamérica	29.927	46,9%	33.861	53,1%	63.788	232	25,6%	676	74,4%	908
Total Grupo	85.933	48,2%	92.318	51,8%	178.251	1.241	13,8%	7.751	86,2%	8.992

	Temporal/Tiempo completo			Temporal/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	992	37,4%	1.658	62,6%	2.650	211	31,4%	462	69,0%	673
Norteamérica	184	32,7%	379	67,3%	563	0	0,0%	0	0,0%	0
Sudamérica	21	35,0%	39	65,0%	60	0	0,0%	0	0,0%	0
Total Grupo	1.197	36,6%	2.076	63,4%	3.273	211	31,4%	462	69,0%	673

A. Datos a cierre de ejercicio. El descenso en la variación entre 2019 y 2020 de los empleados con contrato temporal en Latinoamérica y resto se debe a la modificación de 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

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	85.796	94.435	180.231	87.111	97.701	184.813
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.155	7.717	8.872	1.251	8.075	9.326
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.441	2.291	3.732	1.813	2.761	4.574
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	211	470	681	225	526	752
Total Grupo	88.603	104.913	193.516	90.401	109.064	199.465

6.1. 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

6.2. Promedio anual de contratos por tramo de edad 2020

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	10.668	58.474	59.343	20.825	30.922	180.231
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.099	2.360	2.426	887	2.100	8.872
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.001	1.621	652	159	298	3.732
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	209	252	143	26	51	681
Total Grupo	12.977	62.707	62.564	21.898	33.370	193.516

7. Promedio anual de contratos por categoría profesional

	2020				2019			
	Altos directivos	Directivos	Resto de empleados	Total	Altos directivos	Directivos	Resto de empleados	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	2.150	18.911	159.169	180.231	2.022	18.418	164.373	184.813
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	7	154	8.711	8.872	4	227	9.095	9.326
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	13	83	3.636	3.732	12	88	4.474	4.574
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	0	16	665	681	0	165	587	752
Total Grupo	2.170	19.164	172.182	193.516	2.038	18.898	178.528	199.465

8. Empleados que trabajan en su país de origen^{A,B}

%	Directivos		Resto empleados		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	Europa	88,45	88,24	95,38	96,13	95,27
Norteamérica	91,01	89,86	99,75	98,92	99,69	98,85
Sudamérica	91,19	90,96	98,25	98,03	98,21	98,00
Total Grupo	89,30	89,09	97,24	97,34	97,15	97,26

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. No incluye datos de Estados Unidos por tratarse de información confidencial.

9.1 Empleados con discapacidad^{A,B}

%	2020	2019
Europa	1,64	1,63
Norteamérica	0,21	0,20
Sudamérica	3,27	3,19
Total Grupo	1,90	1,84

9.2 Empleados con discapacidad^{A,B}

N.º empleados	2020	2019
España	386	361
Resto	3.191	3.223
Total Grupo	3.577	3.584

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. No incluye datos de México por tratarse de información confidencial.

10. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo^A

Países	2020		2019	
	%	N.º Empleados	%	N.º Empleados
España	99,80	29.444	96,20	27.961
Brasil	99,19	42.422	98,80	45.674
Chile	100,00	10.491	100,00	11.267
Polonia	0,00	0	0,00	0
Argentina ^B	72,64	6.580	99,20	8.188
México ^C	30,34	6.544	22,50	4.429
Portugal	99,14	5.963	99,10	6.197
Reino Unido	100,00	20.945	94,40	21.294
EE.UU.	0,00	0	0,00	0
SCF	98,63	13.176	94,00	11.663
Otras unidades de negocio	60,01	6.849	66,20	8.459
Total Grupo	74,49	142.414	73,70	144.800

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. El descenso en la variación entre 2019 y 2020 en el número de empleados cubiertos por convenio colectivo en Santander Argentina se debe a la inclusión de nuevas sociedades en el perímetro que no cuentan con convenio colectivo.

C. El incremento en la variación entre 2019 y 2020 en el número de empleados cubiertos por convenio colectivo en Santander México se debe a la incorporación de nuevas sociedades en el perímetro de reporte, así como a la integración del outsourcing como personal propio del Banco

11.1 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	41,43	35,42	14,30	4,40	4,46
Norteamérica	30,78	36,64	15,42	5,12	12,04
Sudamérica	22,95	54,73	18,71	2,19	1,42
Total Grupo	31,84	42,62	16,18	3,82	5,53

11.2 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad 2020^A

% del total					
	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años
Europa	25,93	39,57	23,55	6,13	4,82
Norteamérica	36,49	39,29	14,75	4,50	4,97
Sudamérica	19,67	50,67	22,18	3,97	3,51
Total Grupo	28,84	42,05	19,58	4,95	4,58

A. El descenso en la variación entre 2019 y 2020 del número de nuevas incorporaciones se debe al impacto que ocasionó la pandemia por covid-19.

11.3. Nuevas incorporaciones sobre plantilla por género

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	7,79%	6,24%	6,97 %	10,56 %	9,5 %	9,98 %
Norteamérica	18,14%	19,55%	18,92 %	18,62 %	18,69 %	18,66 %
Sudamérica	9,03%	3,98%	6,34 %	15,76 %	10,48 %	12,78 %
Total Grupo	10,20%	8,25%	9,15 %	13,67 %	11,78 %	12,63 %

12. Distribución de despidos^A por género y función

	2020						2019					
	Hombre	% ^B	Mujere	% ^B	Total	% ^B	Hombre	% ^B	Mujeres	% ^B	Total	% ^B
Altos directivos	30	1,81%	4	0,78%	34	1,56%	45	2,88%	12	2,63%	57	2,82%
Resto directivos	470	4,07%	225	3,21%	695	3,75%	752	6,4%	342	4,95%	1.094	5,86%
Resto de empleados	4.267	5,66%	5.466	5,75%	9.733	5,71%	6.945	9,19%	8.245	8,23%	15.190	8,64%
Total Grupo	4.767	5,38%	5.695	5,55%	10.462	5,47%	7.742	8,71%	8.599	8%	16.341	8,32%

Por género y edad	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<= 25 años	342	363	705	451	535	986
26 a 35 años	1.502	1.878	3.380	1.963	2.603	4.566
36 a 45 años	1.286	1.932	3.218	1.878	2.710	4.588
46 a 50 años	499	553	1.052	696	866	1.562
>= de 50 años	1.137	970	2.107	2.754	1.885	4.639
Total Grupo	4.766	5.696	10.462^C	7.742	8.599	16.341

A. 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.

B. Porcentaje que expresa la cifra de despidos sobre el total de empleados de cada grupo.

C. El descenso en la variación entre 2019 y 2020 del número de despidos se debe al compromiso de Banco Santander de mantener los puestos de trabajo durante el brote del coronavirus, exceptuando casos justificados o excepcionales.

13. Tasa de rotación externa por género^A

%	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	8,71	9,46	9,11	16,61	16,23	16,40
Norte América	19,92	16,88	18,22	23,27	21,76	22,43
Sudamérica	14,54	14,11	14,31	18,16	15,38	16,62
Total Grupo	12,77	12,51	12,63^B	18,38	16,99	17,61

A. No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

B. El descenso de la tasa de rotación entre 2019 y 2020 se debe a la disminución de la rotación total de Banco Santander, tanto en forma voluntaria como involuntaria, debido al impacto que ocasionó la pandemia por covid-19.

14.1 Tasa de rotación externa por tramos de edad^A 2019

% sobre el total						Total
	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	
Europa	39,37	18,55	10,43	7,77	22,84	16,40
Norteamérica	38,64	24,60	15,73	18,43	18,01	22,43
Sudamérica	16,30	15,09	14,91	17,02	31,43	16,62
Total Grupo	30,39	18,31	12,75	11,56	23,52	17,61

A.No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

14.2 Tasa de rotación externa por tramos de edad^A 2020

% sobre el total

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Europa	26,36	10,58	6,17	5,48	10,58	9,11
Norteamérica	32,53	17,52	14,91	13,45	16,38	18,22
Sudamérica	15,50	14,15	12,96	12,91	20,88	14,31
Total Grupo	25,20	13,83	9,76	8,40	13,38	12,63

A. No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

15. Por categoría profesional, género y ubicación con operaciones significativas^A

	Altos directivos ^B			Resto directivos ^C		
	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) ^D	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) ^D
Europa	432.989	323.492	19,0%	118.418	89.361	16,2%
Norteamérica	580.190	460.619	9,7%	184.548	149.855	15,6%
Sudamérica	404.829	221.953	29,0%	70.366	52.097	26,5%
Total Grupo	446.707	318.957	24,6%	117.441	90.286	17,2%
Remuneración media total ^A		415.975			107.477	
Total Grupo 2019		408.598			101.520	
Variación 2020 vs 2019		1,8%			5,9%	

	Resto empleados ^C				Total empleados		
	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) ^D	Hombres			
Europa	50.980	38.524	20,7%	69.701	44.070	23,6%	56.050
Norteamérica	45.344	33.125	17,6%	63.805	38.437	21,6%	49.626
Sudamérica	24.032	19.153	15,2%	31.064	20.628	18,9%	25.269
Total Grupo	40.145	30.295	26,3%	55.151	34.476	31,7%	43.867
Remuneración media total ^A		34.602		55.151	34.476	31,7%	43.867
Total Grupo 2019		34.372		54.123	34.273	30,8%	43.262
Variación 2020 vs 2019		0,7%		1,9%	0,6%		1,4%

Por tramos de edad

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Remuneración media total ^A	16.140	26.943	47.253	64.868	69.482	43.867
Total Grupo 2019	17.597	27.563	47.221	62.574	66.216	43.262
Variación 2020 vs 2019	(8,30)	(2,20)	0,10	3,70	4,90	1,40

A. Datos a cierre de 2020. La remuneración media total de los empleados incluye los conceptos de salario base anual, pensiones y remuneración variable concedida en el ejercicio.

B. Incluye Group Sr. executive VP, executive VP y vicepresidente.

C. En las variaciones por categoría profesional se recoge el efecto de reclasificaciones internas entre categorías de empleados efectuadas en las distintas geografías.

D. Ratio GPG (Mediana) incluye los conceptos de salario base anual y remuneración variable concedida en el ejercicio.

16. Remuneración media alta dirección

Miles de euros	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros ejecutivos	6.247	7.239	6.743	6.571	9.952	7.698
Consejeros no ejecutivos	239	207	227	354	251	292
Alta dirección	3.610	2.288	3.362	3.693	3.902	3.740

16.1. 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%	338,00%
Brasil	182,00%	182,00%	182,00%
Chile	175,00%	136,00%	155,43%
EE.UU.	207,00%	207,00%	207,00%
España	176,00%	176,00%	176,00%
México	128,00%	128,00%	128,00%
Polonia	100,00%	100,00%	100,00%
Portugal	200,00%	200,00%	200,00%
Reino Unido	130,00%	130,00%	130,00%

16.2. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2020

	% sobre el mínimo legal		
	Hombres	Mujeres	% sobre el mínimo legal
Alemania	100,32%	100,32%	100,32%
Argentina	380,69%	380,69%	380,69%
Brasil	178,62%	178,62%	178,62%
Chile	179,14%	144,15%	161,64%
EE.UU.	236,45%	236,45%	236,45%
España	175,29%	175,29%	175,29%
México	160,09%	160,09%	160,09%
Polonia	101,54%	100,00%	100,77%
Portugal	188,98%	188,98%	188,98%
Reino Unido	176,26%	176,26%	176,26%

17. Formación^A

	2020	2019
Total de horas de formación	5.913.435,04	8.002.784
% empleados formados	100,00	100,0
Total asistentes	5.939.158	6.024.981
Horas de formación por empleado	30,93	40,70
Inversión total en formación	61.304.729	102.586.146
Inversión por empleado	320,65	522,28
Coste por hora	10,37	12,82
% mujeres participantes	53,66	54,2
% asistencia en formación e-learning	91,97	84,6
% de horas formación e-learning	48,06	48,1
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	8,18	9,3

A. El descenso en las horas de formación de 2020 con respecto a las de 2019 se debe a que, a causa de la pandemia provocada por la COVID19, los cursos impartidos a través de la modalidad presencial (que hasta 2019 representaban la mayoría de las horas de formación impartidas) se tuvieron que suspender.

18. Horas de formación por categoría

	2020		2019	
	N.º horas	Promedio	N.º horas	Promedio
Altos directivos	65.274	29,97	77.861	38,6
Resto directivos	940.619	50,7	678.335	36,39
Resto empleados	4.907.542	28,79	7.246.558	41,23
Total Grupo	5.913.435	30,93	8.002.784	40,74

19. Horas de formación por género

	2020	2019
	Promedio	Promedio
Hombres	31,76	41,49
Mujeres	30,21	40,13
Total Grupo	30,93	40,74

20. Tasa de absentismo por género y región^{A,B,C,D}

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	2,60	5,00	3,89	2,55	5,44	4,14
Norteamérica	0,81	1,56	1,23	0,71	1,88	1,36
Sudamérica	2,07	3,99	3,12	1,62	3,26	2,53
Total Grupo	2,08	3,97	3,11	1,90	4,00	3,06

A. Días no trabajados por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 días trabajados.

B. Las horas no trabajadas en Santander UK por covid-19 no computan como absentismo para no desvirtuar los objetivos de remuneración establecidos antes de la crisis sanitaria.

C. El incremento de la tasa de absentismo en 2020 con respecto a la de 2019 se debe a las bajas por enfermedad común causadas por la COVID-19.

D. Banco Santander Brasil sólo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una Comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2020. Asimismo, solo se consideran en el cálculo de este indicador las bajas por accidente no laboral o enfermedad común con una duración igual o mayor a 15 días.

21. Tasa de accidentes^{A,B}

%	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	0,04	0,12	0,08	0,08	0,20	0,14
Norteamérica	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
Sudamérica	0,02	0,05	0,04	0,27	0,48	0,39
Total Grupo	0,03	0,07	0,05	0,14	0,27	0,21

A. Horas no trabajadas por accidente laboral con baja entre el total de horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

B. Banco Santander Brasil sólo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una Comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2020.

22. Salud y seguridad laboral^{A,B,C}

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de frecuencia ^D	1	2	2	1,61	2,41	1,77
Tasa de gravedad ^E	0,03	0,1	0,07	0,14	0,27	0,21
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	1	0	1	0	1	1
Enfermedades profesionales ^F	0	0	0	0	0	0

A. Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias.

B. El dato de 2019 es estimado. En el reporte del próximo ejercicio se reportará el número de accidentes y las horas trabajadas.

C. Banco Santander Brasil sólo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una Comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2020.

D. Jornadas no trabajadas por accidentes laborales con baja por cada 1.000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

E. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1.000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

F. 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.

Cientes

23. Clientes del Grupo^A

	2020	2019	var. %
Europa	65.080.571	66.278.825	(2) %
España	13.970.512	13.711.173	2 %
Portugal	3.047.020	3.062.608	(1) %
Reino Unido ^B	25.156.638	25.078.945	— %
Polonia	5.213.476	5.047.909	3 %
SCF ^{C,D}	17.598.056	19.286.148	(9) %
Resto Europa	94.869	92.042	3 %
Norte América	24.034.601	23.395.482	3 %
México	18.898.106	18.134.468	4 %
Estados Unidos	5.136.495	5.261.014	(2) %
Sudamérica	56.929.320	53.933.059	6 %
Brasil	48.347.665	46.089.431	5 %
Chile	3.605.104	3.415.807	6 %
Argentina	3.913.086	3.548.366	10 %
Resto Sudamérica	1.063.465	879.455	21 %
SGP^F	2.211.543	1.187.935	86 %
Total	148.256.035	144.795.301	2 %

A. Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como primer titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente.

B. Incluye clientes SCF.

C. SCF incluye los clientes de todos los países de Europa, excepto Reino Unido.

D. Respecto a la caída de clientes en SCF se debe principalmente a tres países:

-SC España ha informado que el descenso de clientes es debido al efecto COVID-19 y a que ha finalizado el producto de directo de Orange.

-SC Poland: el descenso es debido principalmente a un cambio en la metodología (contratos rescindidos no tenidos en cuenta en 2020 en adelante) y disminución de la cartera PLN que causa un descenso en el número de contratos activos.

-SC Germany: el descenso es debido a una bajada de auto y durables.

E. La variación anual en SGP se debe a la incorporación de Superdigital, que antes estaba en Brasil

24. Cuadro de diálogo por canales

	2020	2019	Var. 2020/2019 %
Oficinas			
N.º de oficinas	11.236	11.952	(6,00)
Cajeros automáticos			
N.º cajeros automáticos	40.451	39.593	2,2
Banca digital^A			
Usuarios ^B	42,36	36,8	15,1
Accesos ^C	9.860	7.907	24,7
Transacciones monetarias ^C	2.803	2.251	24,5

A. Santander Consumer Finance no incluido.

B. Se contabiliza una vez los usuarios que utilizan tanto internet como banca móvil.

C. En millones.

25. Reclamaciones totales recibidas

	2020	2019	2018
España ^A	150.298	91.046	85.519
Portugal ^B	4.036	4.655	4.298
Reino Unido ^C	22.625	30.298	33.797
Polonia	6.057	6.193	4.480
Brasil	146.067	133.841	111.829
México	80.031	75.459	60.740
Chile ^D	8.328	6.474	6.171
Argentina ^E	3.512	4.106	5.464
Estados Unidos	4.292	4.097	4.160
SCF ^F	39.064	30.535	29.067

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.

A. En diciembre 2020 ha aumentado el número de reclamaciones de forma significativa, afectando al número total de reclamaciones recibidas a lo largo del ejercicio. Esto se debe fundamentalmente a la publicación por el Ministerio de consumo de que el plazo para reclamar los gastos hipotecarios concluía el 21 de enero de 2021.

B. La reducción es consecuencia de mejoras introducidas en sistemas, información a clientes y controles que permiten un seguimiento efectivo y preciso de las problemáticas de los clientes.

C. La reducción se debe a los proyectos que se han implementado para la mejora en la gestión de reclamaciones (resolución en el punto de contacto, mejora de los procesos y gobierno de los análisis causa raíz, entre otros), y a una reducción en la transaccionalidad ocasionada por la pandemia. Al igual que en 2019, no se incluyen reclamaciones por seguros de protección personal (SPP).

D. En Chile el incremento de reclamaciones se debe al impacto por Covid-9, especialmente en temas de reestructuraciones de préstamos y de entendimiento de los clientes de algunas de las campañas o medidas de alivio.

E. La reducción en Argentina se debe principalmente a las implementaciones de los planes de causa raíz: mejoras en la autogestión y resolución de las reclamaciones, mantenimientos preventivos de los sistemas, entre otros.

F. El aumento se debe principalmente a asuntos que afectan al sector financiero en Italia y Polonia relacionados con la devolución de intereses en amortizaciones anticipadas de los préstamos

Medio ambiente y cambio climático

26. Huella ambiental 2019-2020^A

	2020	2019	Var. 2019-2020 (%)
Consumos			
Agua (m ³) ^B	2.064.113	2.938.024	-29,7
Agua (m ³ /empleado)	11,07	15,20	-27,1
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	395	548	-27,9
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	526	517	1,8
Total energía eléctrica (millones de kWh)	920	1.064	-13,5
Total consumo interno (GJ) ^C	3.758.225	4.322.838	-13,1
Total consumo interno (GJ/empleado)	20,16	22,37	-9,9
Total papel (Tn)	8.902	16.497	-46,0
Papel reciclado o certificado (Tn)	7.348	13.784	-46,7
Papel total (Tn/empleado)	0,05	0,09	-44,1
Residuos			
Residuos de papel y cartón (kg) ^D	5.926.139	9.705.579	-38,9
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	31,79	50,22	-36,7
Emisiones de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas (CO ₂ eq) ^{E,F}	24.818	27.673	-10,3
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED ^G	128.633	183.745	-30,0
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)- LOCATION BASED	282.216	322.414	-12,5
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO ₂ eq) ^{H,I}	40.708	120.969	-66,3
Total emisiones (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED	194.159	332.387	-41,6
Total emisiones (Tn CO ₂ eq/empleado)	1,04	1,72	-39,4
Empleados medios por ejercicio	186.429	193.261	-3,5

A. 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). Los descensos en los niveles de consumos, generación de residuos y emisiones han venido dadas principalmente como consecuencia de la situación de pandemia de covid-2019.

B. Se informa exclusivamente de la captación de agua de la red pública.

C. Se informa, además, que el consumo energético externo derivado del desplazamiento y viajes de negocio de los empleados ha sido de 579.155 GJ en 2020 y 1.721.139 GJ en 2019.

D. Los datos de 2019 y 2020 no incluyen los residuos de la red comercial de Brasil. Asimismo, los datos de 2019 no incluyen los residuos de Argentina.

E. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo, y adicionalmente, en el caso particular de México, gasolina y diésel de automoción y GLP) 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 2020 para el ejercicio 2020 y DEFRA 2019 para el ejercicio 2019.

F. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el alcance o scope 2 definido por el estándar GHG Protocol. Para 2020 y 2019 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2017.

· Emisiones indirectas electricidad – Market-based: para el cálculo de estas emisiones, se ha tenido en cuenta que los países de Alemania, España, Portugal y UK consumen energía eléctrica 100% verde, y que en los países de Argentina, Brasil, Chile, Polonia y USA, una proporción de la energía eléctrica consumida es energía verde. Todo ello ha supuesto una reducción de 153.582 toneladas de CO₂ equivalente en 2020 y 138.660 en 2019. 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).

G. La reducción de emisiones indirectas de electricidad ha sido principalmente debida al aumento de la compra de energía verde en 2020 en los países que componen el G10.

H. 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 función de encuestas u otras estimaciones. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2020 para el ejercicio 2020 y DEFRA 2019 para el ejercicio 2019. 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) y Luca de Tena. · No se reportan los datos de ni los viajes de negocio en coche de 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.

I. Las emisiones indirectas por el desplazamiento de empleados han sufrido un importante descenso, principalmente como consecuencia de la reducción de la movilidad ante la situación de pandemia de covid-19, así como por el desarrollo de la modalidad de teletrabajo entre los empleados en los momentos más críticos de la pandemia.

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) y el suplemento sectorial *Financial Services* de la guía G4 de GRI. Asimismo, y por primera vez, se ha tenido en cuenta también para su elaboración el *Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Industry Standards Version 2018-10*.

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.

Alcance

El presente capítulo es el decimoctavo 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 2020. 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 Grupo Santander (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.

Asimismo, dentro de nuestro de nuestro compromiso con la transparencia, nos hemos comprometido a empezar a informar para el informe anual de 2021, de acuerdo a las métricas del *Stakeholder Capitalism* del Consejo Empresarial Internacional del Foro Económico Mundial (IBC-WEF).

El uso por parte de Banco Santander, S.A. de cualquier dato de MSCI ESG RESEARCH LLC o de sus filiales ("MSCI"), y el uso de sus logotipos, marcas comerciales, marcas de servicios o nombres de índices de MSCI en este informe no constituyen ningún patrocinio, recomendación o promoción por parte de Banco Santander, S.A. hacia MSCI. Los servicios y los datos de MSCI son propiedad de MSCI o de sus proveedores de información y se proporcionan "tal cual" sin garantía. Los nombres y logos de MSCI son marcas de MSCI.

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.	Gobierno y prioridades, Análisis de riesgos medioambientales y sociales	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 Gobierno y prioridades, Prácticas responsables con los clientes	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.	Apoyo a la transición a una economía verde, Prácticas responsables con los clientes, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, Capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'	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.	Apoyo a la transición a una economía verde	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (GRI de la dimensión ambiental)	
	Huella ambiental	GRI 102-11 GRI 102-29	
	Análisis de riesgos medioambientales y sociales	GRI 102-11	
	A cierre del ejercicio 2020, 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 ambiental.	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 ambiental.	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 ambiental, Principales métricas	GRI 303-5
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Huella ambiental, Principales métricas	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 ambiental, Principales métricas	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 ambiental, Principales métricas	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.	Apoyo a la transición a una economía verde, Huella ambiental.	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 ambiental.	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
	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 en puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Diversidad e Inclusión.	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.	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 3. Nuestra forma de trabajar.	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, apartado 3. Nuestra forma de trabajar.	GRI 103-2 (GRI 401)
	Número de horas de absentismo.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales, Principales métricas.	GRI 403-9
2. Información social	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, apartado 3. Nuestra forma de trabajar.	GRI 103-2 (GRI 401)
	Salud y seguridad:		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales	GRI 102-41
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales, Principales métricas.	GRI 403-9 GRI 403-10
	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, apartado Diálogo social y reestructuración 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, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales.	GRI 403-6 GRI 403-9
	Formación:		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Desarrollo profesional y Aprendizaje y desarrollo.	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, apartado Personas con discapacidad. Educación superior, apartado Fundación Universia Prácticas responsables con los clientes apartado Transformación de la experiencia del cliente.	GRI 103-2 (GRI 405)

	Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI
	Igualdad:		
2. Información social	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, apartado Diversidad e inclusión Apoyo a la comunidad, Educación superior, Otros programas de apoyo a la comunidad.	GRI 103-2 (GRI 405 y 406)
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos.	Gobierno y prioridades, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, apartado Protección de los derechos humanos, Compras responsables.	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412)
3. Información respecto a los DD.HH.	Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Gobierno y prioridades, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, apartado Protección de los derechos humanos, Compras responsables.	GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 1. Hablar claro, escuchar activamente y actuar sección canales éticos.	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 apartado Diálogo social y reestructuración	GRI 103-2 (GRI 406)
4. Información lucha contra la corrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Gobierno y prioridades, Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento, apartado 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta	GRI 102-16 GRI 102-17
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Gobierno y prioridades, Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento, apartado 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta	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 comunidad.	GRI 413-1

Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Educación superior, Inversión en la comunidad, 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	Educación superior, Inversión en la comunidad, 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	Educación superior, Inversión en la comunidad.	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)
5. Información sobre la sociedad 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 responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables. Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento, apartado 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta	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 responsables con los clientes apartado Gestión de reclamaciones, Principales métricas. Índice de contenidos GRI. Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento, apartado 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta	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 207)
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, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 302-1, 302-3, 303-1, 303-2, 303-3, 307-1, 308-2, 401-2, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 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 de Banco Santander	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.

Grupo 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.

Y para ello integramos criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en nuestro modelo de negocio.

Nuestro modelo de negocio se fundamenta en tres pilares:

- Nuestra escala, que proporciona potencial para crecer de forma orgánica.
- Orientación al cliente. A través de 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.

Y se apoya en la tecnología para reforzar la vinculación de nuestros clientes y acceder a nuevas oportunidades de crecimiento de nuestros ingresos por comisiones.

Nuestra oferta de valor incluye todo tipo de soluciones. Los productos y servicios se adaptan a las necesidades de los clientes, aprovechando las mejores prácticas globales pero teniendo en cuenta las características locales.

Nuestro reto es superar las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollar nuestra actividad de manera responsable.

En 2020 destacan todas las soluciones desarrolladas para atender las necesidades de nuestros clientes ante la crisis del covid-19.

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 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.

Para contribuir de manera efectiva a su consecución hemos realizado un análisis para identificar y alinear nuestra estrategia a los ODS en los que Banco Santander tiene un mayor impacto. Este análisis ha puesto de manifiesto cuáles son los objetivos más relevantes para Grupo Santander, tanto por su actividad, compromisos y su foco estratégico, como por diferentes factores externos contemplados. Hemos identificado 6 ODS en los que el grupo tiene mayor impacto (7, 8, 10, 11, 13 y 16) y 4 más a los que también contribuimos de forma muy destacada con nuestra actividad y nuestros programas sociales (1, 4, 5, 17).

Página web corporativa
www.santander.com
- Sobre nosotros
- Nuestro compromiso

Strategy Overview 2020

Informe anual 2020
- [Nuestro enfoque](#)
- [Modelo de negocio y estrategia](#)

Otras referencias:
Página web corporativa:
- Presentación Resultados 2020
- Informe financiero 2020

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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 ambientales, sociales y de gobierno (ASG) 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 2020, 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 2020 hemos puesto especial foco en: incorporar prácticas empresariales responsables; abordar el cambio climático y apoyar la transición ecológica; mejorar nuestra propuesta de empoderamiento e inclusión financiera e impulsar un equipo de profesionales diverso y preparado.

En particular con respecto al cambio climático se ha actualizado nuestro mapa de distribución de riesgos, recogiendo los riesgos climáticos (tanto de transición como físicos) en una escala de cinco puntos con el fin de medir la materialidad de los sectores en el balance del Grupo

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.

Informe Anual 2020 - capítulo de Banca Responsable

- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)¹
- [Retos y oportunidades](#)¹
- [Apoyo a la transición a una economía verde](#)
- [Análisis de riesgos medioambientales y sociales](#)

Informe Anual 2020 - capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento

- [1.2 Top risks y riesgos emergentes](#)¹

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^B

A. Estos informes son de 2019 y están disponibles en la web corporativa

B. Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes junio 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.

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.

En 2019 se establecimos 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 empoderar e incluir financieramente a más de 10 millones de personas en el mismo periodo.

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.

Además, en 2020 hemos actualizado nuestra estrategia climática, y nos hemos comprometido a (i) alinear a los objetivos del Acuerdo de París nuestra cartera de generación de energía en 2030; (ii) dejar de prestar servicios financieros a clientes de generación de energía con una dependencia del carbón térmico en los ingresos superior al 10% en 2030; (iii) reducir a cero nuestra exposición mundial a la producción minera de carbón térmico para 2030; (iv) y hemos fijado la ambición de alcanzar, en 2050, cero emisiones netas.

Informe anual 2020 - capítulo 'Banca responsable'

- - [Datos destacados de 2020](#)
- - [Apoyo a la transición a una economía verde](#)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.

Grupo Santander 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. Dichos planes 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 KPI definidos en los distintos planes.

Además, los compromisos están integrados y forman parte de la planificación financiera del Grupo, que es un plan trienal con previsiones anuales.

Informe anual 2020 - capítulo '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).

Grupo Santander informa, anualmente, de los logros y alcances de su estrategia y de sus objetivos de banca responsable. En 2020 hemos realizado avances significativos en todos ellos. Hemos conseguido ser neutros en carbono, y además hemos cumplido cuatro de los compromisos previstos para 2021, con un año de antelación. A continuación un resumen de resultados de cada uno:

- Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 geografías en 2021. En 2020: Top 10 en 6.
- 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 2020: 23,7%
- Equidad salarial para 2025. En 2020: un 1,5%.
- Incluir y empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025. Desde 2019: 4,9 millones.
- Financiar o movilizar 120.000 millones para combatir el cambio climático 2019 y 2025. Desde 2019: 33.800 millones.
- Eliminar plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas para 2025. En 2020: 98% de reducción
- Neutros en carbono en nuestras operaciones en 2020
- Uso de 100% electricidad proveniente de fuentes renovables en nuestros edificios para 2025. En 2020: 57%
- Ayudar a 4 millones de personas mediante programas de acción social entre 2019 y 2021. Desde 2019: 4 millones.
- Ofrecer 200.000 becas, ayudas y prácticas profesionales a estudiantes entre 2019 y 2021. Desde 2019: 225.000 becas.

Informe anual 2020 - capítulo 'Banca responsable'

- [Datos destacados de 2020](#)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos

En 2020 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 Grupo 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.
- La política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático estipula 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.

Web Corporativa
(www.santander.com)
• Políticas

Informe anual 2020 -
capítulo de Banca responsable

- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)
- [Gobierno y prioridades](#)
- [Prácticas responsables con los clientes](#)
- [Apoyo a la transición a una economía verde](#)
- [Inversión en ASG en Wealth Management & Insurance](#)
- [Inclusión y empoderamiento financiero](#)

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.

Además, incorporamos aspectos ASG en nuestra oferta de valor para clientes de SCIB y comerciales. Desarrollamos diversos productos y servicios con valor ambiental y social añadido. Somos líderes en la financiación de energías renovables, y contamos con diversos programas de microfinanzas y de empoderamiento financiero.

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 2020, capítulo 'Banca Responsable'

- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)
- [Gobierno y prioridades](#)

Otras referencias:

- Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales^A.

A. Este informe es de 2019 y está disponible en la web corporativa.

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.

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 *steering* corporativo de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible. El *steering* de cultura promueve y hace seguimiento de la implementación de nuestra cultura corporativa The Santander Way en todo el Grupo, garantizando la coordinación 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.

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, The 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.

Nuestra web corporativa
- Sobre nosotros
- Nuestro compromiso

Informe anual 2020, capítulo 'Banca responsable'
- ['Lo que importa a nuestros grupos de interés'](#)
- ['Retos y oportunidades'](#)
- ['Gobierno y prioridades'](#)
- ['Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way'](#)

Informe anual 2020, capítulo de Gobierno corporativo.
- ['Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020'](#)

Otras referencias:
- Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales.^A
- Informe temático de Cultura corporativa.^A

A. Estos informes son de 2019 y están disponibles en la web corporativa.

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:

- establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos
- medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

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 sólido 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 2020 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 2020. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo.

Para su elaboración Grupo Santander ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

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.
- 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 2020 capítulo 'Banca responsable'

• ['Principios y gobierno'](#)

• ['Información complementaria'](#)

Otras referencias:

Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales.^A

A. Este informe es de 2019 y está disponible en la web corporativa.

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	1
	102-9 Cadena de suministro	Compras responsables	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Compras responsables	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Análisis de riesgos medioambientales y sociales apartado Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático	-
	102-12 Iniciativas externas	Gobierno y prioridades apartado Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda. Valor para el accionista apartado Índices y analistas ASG.	-
	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	Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Apoyo a la transición a una economía verde. Capítulo de Gestión de Riesgos y Cumplimiento.	-
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno y prioridades. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Prácticas responsables con los clientes.	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 1. Hablar claro, escuchar activamente y actuar, sección canales éticos. Prácticas responsables con los clientes. Capítulo de Gestión de Riesgos y Cumplimiento.	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	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 económicos, 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.	-
GOBERNANZA	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 de Riesgos y Cumplimiento. Apoyo a la transición a una economía verde.	-
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Capítulo de Gestión de Riesgos y Cumplimiento.	-
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo de Gestión de Riesgos y Cumplimiento. 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 23 de febrero de 2021 el presente informe correspondiente al ejercicio 2020 así como el capítulo de Gobierno corporativo del informe anual publicado en 2021.	-
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas.	-
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Gobierno y prioridades. Prácticas responsables con los clientes.	-
	102-35 Políticas de remuneración	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Diversidad e inclusión sección Igualdad salarial. 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	2
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Profesionales comprometidos y preparados	2
	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.	-
PARTICIPACIÓN DE LOS 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
	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	Nuestro enfoque. 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.	-
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-50 Periodo objeto del informe	Sección de información complementaria de este capítulo.	-
	102-51 Fecha del último 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							
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 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	Gobierno y prioridades. Columna 'Página/Omisión del GRI 201: Desempeño Económico'	-	-	
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno y prioridades. Columna 'Página/Omisión del GRI 201: Desempeño Económico'	-	-	
				Millones de euros	2020		
				Valor económico generado¹	44.543		
				Margen bruto	44.600		
				Resultado neto de operaciones interrumpidas	0		
				Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	114		
				Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-171		
				Valor económico distribuido	24.156		
				Dividendos en opción efectivo	0		
				Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.537		
				Gastos de personal	10.783		
				Impuesto sobre beneficios y tributos ²	5.632		
			Cifra Inversión RSC	204			
			201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico retenido (valor económico generado menos el distribuido)	20.387	Grupo -	
<p>1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.</p> <p>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.</p>							

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	Apoyo a la transición a una economía verde. 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 2020 asciende a 3.976 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2020 han ascendido a 359 millones de euros. Más 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 públicas significativas durante el ejercicio 2020. Más 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	Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. "Página" del GRI 201: Desempeño Económico.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. "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. Apoyo a la comunidad. Educación superior. Otros programas de apoyo a la comunidad.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión y empoderamiento financiero. Apoyo a la comunidad. Educación superior. Otros programas de apoyo a la comunidad.	-	-
		GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Educación superior. Otros programas de apoyo a la comunidad	Grupo	-
			203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Educación superior. Otros programas de apoyo a la comunidad	Grupo	-

Estándares GRI: contenidos temáticos

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
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	Compras responsables.	-	-
Comportamiento ético y gestión de riesgos	Externa	GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Compras responsables.	-	-
			204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compras responsables.	Grupo	3
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	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way.	-	-
		GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento	Grupo	-
			205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento	Grupo	-
			205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento	Grupo	4

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	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Columna "Página" del GRI 206: Competencia desleal.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. 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	<ul style="list-style-type: none"> La Autoridad de Competencia de Italia (ICA) 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. El 21 de octubre de 2020, el tribunal administrativo de Lacio anuló en su totalidad la decisión de la ICA sobre la existencia del cártel. Como consecuencia de esta decisión, han quedado sin efecto la decisión de la ICA así como todas las sanciones impuestas. ICA ha recurrido al Consiglio di Stato. Se espera que el recurso se resuelva durante el cuarto trimestre de 2021. El 23 de septiembre de 2020 la UOKiK (oficina de competencia y protección del consumidor en Polonia) publicó su decisión en la que declaraba abusiva una cláusula utilizada por Banco Santander Polonia en los anexos a los acuerdos sobre préstamos hipotecarios indexados en moneda extranjera. La cláusula se relaciona con el tipo de cambio FX (método para su determinación). Multa: 5,2 millones de euros El banco ha apelado la decisión. <p>Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.</p>	Grupo	5

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
Cumplimiento y gestión de riesgos / Comportamiento ético	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	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Columna "Página" del GRI 207: Fiscalidad.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Columna "Página" del GRI 207: Fiscalidad.	-	-
		GRI 207: FISCALIDAD	207-1 Enfoque fiscal	Contribución fiscal	Grupo	-
			207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Contribución fiscal	Grupo	-
			207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Contribución fiscal	Grupo	-
			207-4 Presentación de informes país por país	Desglose de información no disponible, se está trabajando para su respuesta	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
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	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
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 ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			301-2 Insumos reciclados	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 83%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado.	Grupo	6
			301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No procede 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	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
		GRI 302: ENERGÍA	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			302-2 Consumo energético fuera de la organización	Principales métricas.	Grupo	6
			302-3 Intensidad energética	Principales métricas.	Grupo	6
		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 procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-	

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
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	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
		GRI 303: AGUA Y EFLUENTES	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Huella ambiental.	Grupo	-
			303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	No procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			303-3 Extracción de agua	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			303-4 Vertido de agua	Banco Santander tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	Grupo	-
			303-5 Consumo de agua	Huella ambiental.	Grupo	-
		BIODIVERSIDAD				
No material	No procede	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	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
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	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
Huella medioambiental interna	Interna y externa	GRI 305: EMISIONES	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			305-4 GHG intensidad de las emisiones de GEI	Principales métricas.	Grupo	6
			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 procede 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 procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
EFLUENTES 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	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apoyo a la transición a una economía verde. Huella ambiental.	-	-
		GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1 Vertido de agua en función de su calidad y destino	No procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Huella ambiental. Principales métricas.	Grupo	6
			306-3 Derrames significativos	No procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
306-4 Transporte de residuos peligrosos	No procede 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 procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-			
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	Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way	-	-
		GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	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	5
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	Compras responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Compras 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	Compras responsables	Grupo	3, 7
			308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras responsables	Grupo	3, 7

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, apartado Gestión del talento	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Gestión del talento	-	-
		GRI 401: EMPLEO	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Gestión del talento. 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" apartado Beneficios corporativos, se refieren únicamente a los empleados con jornada completa.	Grupo	-
			401-3 Permiso parental	Desglose de información no disponible, se está trabajando para su respuesta.	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 periodo 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 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Banco Santander dispone de sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo en todas las geografías en las que opera, que dan respuesta a los requerimientos legales de cada país en materia de PRL.	Grupo	-
			403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales.	Grupo	-
			403-3 Servicios de salud en el trabajo	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales.	Grupo	-
			403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.	Banco Santander S.A. and SCF	-
			403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Profesionales preparados y comprometidos apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales	Grupo	-
			403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Profesionales preparados y comprometidos apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales	Grupo	-
			403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	No procede debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	-
			403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de los trabajadores de Banco Santander están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Grupo	1
			403-9 Lesiones por accidente laboral	Profesionales preparados y comprometidos apartado 5. Salud y prevención de riesgos laborales. Principales métricas.	Grupo	1
			403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Principales métricas.	Grupo	1

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
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".	-	-
	Interna	GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Gestión del talento. 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, apartado Gestión del talento. El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Grupo	-
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
Atracción y retención del talento/ Diversidad / Incentivos ligados a criterios ASG	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, apartado Diversidad e inclusión.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Diversidad e inclusión.	-	-
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, apartado Diversidad e inclusión. 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, apartado Diversidad e inclusión. Principales métricas.	Grupo	8
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, apartado Diversidad e inclusión.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Diversidad e inclusión.	-	-
		GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Profesionales preparados y comprometidos, apartado 1. Hablar claro, escuchar activamente y actuar sección canales éticos. Capítulo de Gestión y control de riesgos	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
No material	No procede	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	-
TRABAJO INFANTIL						
No material	No procede	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 procede	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 2020, se han evaluado un total de 68 operaciones.	Grupo	9

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
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.	-	-
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 DD.HH.). En el año 2020, se han evaluado un total de 68 operaciones en este ámbito.	Grupo	9
			412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	Profesionales preparados y comprometidos, apartado Aprendizaje y desarrollo.	Grupo	10
			412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	En el pasado ejercicio 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.	Grupo	10
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, Apoyo a la comunidad. Otros programas de apoyo a la comunidad, Educación superior, financiación de proyectos sostenibles.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión y empoderamiento financiero, Apoyo a la comunidad. Otros programas de apoyo a la comunidad., 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. Educación superior. Otros programas de apoyo a la comunidad. 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	Análisis de riesgos medioambientales y sociales	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	Compras responsables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Compras responsables	-	-
		GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Compras responsables	Grupo	3, 7
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras responsables		Grupo	3, 7		
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	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Gobierno y prioridades y columna "Página" del GRI 415: Política Pública	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Datos destacados de 2020. Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way. Gobierno y prioridades 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, así como la política de financiación de partidos políticos.	Grupo	-

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
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 responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables	-	-
		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 responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables. 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	5
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 responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables	-	-

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 responsables con los clientes apartado Protección al consumidor y ayuda a clientes vulnerables. 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	<ul style="list-style-type: none"> La CNMV ha iniciado un procedimiento sancionador por vulneración de lo dispuesto en el art. 214 de la Ley del Mercado de Valores, relativo a la información recabada de clientes minoristas durante su evaluación de la conveniencia. 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 (i) no actuar con transparencia y diligencia y en interés de los clientes al haber cobrado comisiones no ajustadas a las normas (ii) recomendar a los clientes instrumentos financieros no ajustados a sus objetivos de inversión o a su experiencia y conocimientos. Tras sentencia desestimatoria de la Audiencia nacional, notificada el 30 de septiembre de 2019, se ha interpuesto recurso de casación ante el Tribunal Supremo que ha sido desestimado. Importe multa: 900.000 euros. Expediente sancionador del Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide) por presunta cláusula abusiva de gastos de los contratos de préstamo hipotecario. Sanción firme. Multa: 120.000 euros <p>Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.</p>	Grupo	5
			417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	<ul style="list-style-type: none"> En Diciembre de 2020, Santander Consumer Finance Oy ("SCF Finland") recibió un requerimiento de información de la Autoridad de Competencia y Consumo de Finlandia ("FCCA") relacionada con una campaña de marketing publicada por un distribuidor de automóviles / socio de automóviles de SCF Finland en un periódico nacional finlandés. La FCCA considera que el anuncio no cumple con los requisitos regulatorios de transparencia y protección, previos a la publicación del anuncio. SCF Finlandia debe contestar al requerimiento durante el primer trimestre de 2021. <p>Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.</p>	Grupo	5

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 responsables con los clientes apartado	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas responsables con los clientes	-	-
		GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida 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	5
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	Datos destacados de 2020, Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way, Gobierno y prioridades y columna "Página" del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico.	-	-
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Datos destacados de 2020, Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way, Gobierno y prioridades y columna "Página" del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico.	-	-
		GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	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	5

Estándares GRI - 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	Gobierno y prioridades, Apoyo a la transición a una economía verde y Análisis de riesgos medioambientales y sociales	Grupo	-
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Gobierno y prioridades, Apoyo a la transición a una economía verde y Análisis de riesgos medioambientales 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	Gobierno y prioridades, Apoyo a la transición a una economía verde y Análisis de riesgos medioambientales 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 líneas de negocio	Apoyo a la transición verde apartado Formación de empleados y del equipo directivo.	Grupo	-
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Datos destacados de 2020, Gobierno y prioridades apartado Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda 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 responsables con los clientes, Nuestra respuesta a los retos de la sociedad	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	Apoyo a la transición a una economía verde, Inversión ASG en Gestión de Patrimonio y Seguros	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	Apoyo a la transición a una economía verde, Inversión ASG en Gestión de Patrimonio y Seguros	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 el pasado ejercicio 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 medioambientales y sociales	Grupo	9
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Análisis de riesgos medioambientales y sociales	Grupo	9
		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 con 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 con 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, Prácticas responsables con los clientes.	Grupo	-
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Prácticas responsables con los clientes.	Grupo	-
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inclusión y empoderamiento financiero.	Grupo	-

1. Se informa únicamente del personal propio 2.No se reporta el indicador por ser información confidencial. 3. Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquanima. 4. Se informa del total de denuncias recibidas por conflictos de interés y corrupción. 5. 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. 6.El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en el apartado principales métricas. 7. Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados. 8. Solo se reporta la ratio para la remuneración total 9. Se informa únicamente del número 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 de Ecuador. 10. Solo se informa cualitativamente. 11. Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en los 11 principales mercados del Grupo, en lugar de los centros.

Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Este es el primer año en el que Santander ha decidido reportar de acuerdo con el *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), siguiendo su edición Industry Standards Version 2018-10.

Los estándares recogidos en esta sección se han seleccionado sobre la base de un análisis de materialidad, centrándonos en las industrias que están más estrechamente en consonancia con nuestras actividades dentro del 'sector financiero': actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC), banca comercial (FN-CB), financiación al consumo (FN-CF), banca de inversión e intermediación (FN-IB).

En la actualidad, no publicamos todas las métricas incluidas en los estándares del sector anteriormente mencionado, pero seguiremos evaluando métricas adicionales en el futuro, reforzando nuestro *reporting* bajo el marco SASB para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés e inversores.

Salvo indicación en contrario, todos los datos y descripciones se reportan para el Grupo Santander, en su caso, en base consolidada, y no únicamente para los segmentos relevantes para esa industria en particular. Salvo indicación en contrario, los datos aquí consignados se referirán al ejercicio fiscal 2020.

Métricas Contables de Sostenibilidad

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Seguridad del Dato	Banca Comercial Financiación al Consumo	Número de incidentes, (2) porcentaje de información personal identificable (PII), (3) Número de titulares afectados.	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	La información sobre litigios y otras contingencias del Grupo se encuentra en el informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.
	Banca Comercial Financiación al Consumo	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Véanse los apartado 'Risk Pro' de la sección 'Una cultura sólida e inclusiva' de este capítulo; y 'Medidas de mitigación relevantes' de la sección 6.2 del capítulo de 'Gestión riesgos y cumplimiento'.

Inclusión Financiera y Desarrollo de Capacidades.	Banca Comercial	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.1	<p>Véase la sección 'Nuestra respuesta a los retos de la sociedad' de este capítulo.</p> <p>Para más información, véase la nota 10. 'Préstamos y anticipos a clientes' de la 'Memoria consolidada' del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.</p> <p>Más información sobre nuestros programas de microfinanzas véase la sección 'Inclusión y empoderamiento financiero' de este capítulo.</p>
	Banca Comercial	(1) Número e (2) importe de préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.2	<p>Véase "Importes vencidos" y "Deterioro de valor de los activos financieros" de la sección 3.4 'Principales métricas' del capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento.</p> <p>Asimismo, véanse las notas 2.g y 10.d de la 'Memoria consolidada' del Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.</p>
	Banca Comercial	Número de cuentas sin gastos para clientes minoristas que no estaban bancarizados o que no estaban bancarizados anteriormente.	FN-CB-240a.3	Véase la sección ' Inclusión y empoderamiento financiero ' de este capítulo.
	Banca Comercial	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes sin bancarizar, o con poca cobertura bancaria.	FN-CB-240a.4	<p>En 2020, Santander ha empoderado financieramente a 3,6 millones de personas.</p> <p>Para más información véase la sección 'Inclusión y empoderamiento financiero' de este capítulo.</p>
Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno en el análisis de crédito	Banca Comercial	Exposición del crédito comercial e industrial por sectores.	FN-CB-410a.1	Véase 'Riesgo de concentración' en la sección 3.6 'Otros aspectos de riesgo de crédito' del capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento.
	Banca Comercial	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en el análisis crediticio.	FN-CB-410a.2	<p>Véase la sección 'Análisis de riesgos ambientales y sociales' de este capítulo, así como la sección 'Riesgo medioambiental y social' del capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento.</p> <p>Para más información, véase nuestra 'Política General de Sostenibilidad' y nuestra 'Política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático', disponibles en nuestra página web corporativa.</p>

Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión y intermediación	Banca de Inversión e inter-mediación	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de los factores ambientales, sociales y de gobierno (ASG), por industria.	FN-IB-410a.2	Véase la sección ' Apoyo a la transición a una economía verde ' de este capítulo.
	Banca de Inversión e inter-mediación	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las actividades de banca de inversión e intermediación.	FN-IB-410a.3	Véase la sección ' Apoyo a la transición a una economía verde ' de este capítulo. Para más información, véase nuestra 'Política General de Sostenibilidad' y nuestra 'Política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático', disponibles en nuestra página web corporativa.
Ética empresarial	Actividades de gestión y custodia de activos Banca Comercial Banca de Inversión e inter-mediación	Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales por fraude, operaciones con información privilegiada, anti-trust, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala práctica u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	Ver GRI 206-1 recoge acciones legales sobre comportamientos anticompetitivos, anti-trust y monopolios. Para más información, véase el apartado ' Litigios y otros asuntos ' del informe de auditoría y las cuentas anuales consolidadas.
	Actividades de gestión y custodia de activos Banca Comercial Banca de Inversión e inter-mediación	Descripción de políticas y procedimientos de denuncia.	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	Véase el apartado 'Canales Éticos' de la sección ' Profesionales preparados y comprometidos ' de este capítulo. Para más información, consúltese nuestro 'Código General de Conducta', disponible en nuestra página web corporativa..

Gestión del Riesgo Sistémico	Banca Comercial	Puntuación Global Systemically Important Bank (G-SIB) por categoría	FN-CB-550a.1. FN-IB-550a.1.	De acuerdo con la 'Lista 2020 de Systemically Important Banks (G-SIBs, o bancos de importancia sistémica mundial)', publicada por el Financial Stability Board, el buffer G-SIB de Santander es del 1,0 %. (G-SIBs a noviembre de 2020)
	Banca de Inversión e inter-mediación			De acuerdo con el cuadro de mando de puntuaciones G-SIB (G-SIB Scores Dashboard) del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), las puntuaciones del Grupo Santander son (Datos a cierre de 2019): <ul style="list-style-type: none"> ◦ Puntuación: 199 ◦ Complejidad: 92 ◦ Cross-jurisdiccional: 480 ◦ Interconexión: 169 ◦ Tamaño 194 ◦ Sustituibilidad: 61
	Banca Comercial	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	FN-CB-550a.2. FN-IB-550a.2.	Véase 'Planificación de capital y ejercicios de estrés' en la sección 3.5 'Gestión y adecuación del capital. Ratios de solvencia' del Informe económico y financiero.
	Banca de Inversión e inter-mediación			
Diversidad e Inclusión	Banca Comercial	Porcentaje de representación por sexos y grupos étnicos/raciales para (1) la gestión ejecutiva, (2) gestión no ejecutiva, (3) profesionales, y (4) el resto de empleados	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	Véase la sección ' Principales métricas ' de este capítulo.
	Banca de Inversión e inter-mediación			Para más información, véase 'Diversidad & Inclusión' en la sección ' Profesionales preparados y comprometidos ' de este capítulo. Para más información sobre nuestros principios de diversidad e inclusión, véase nuestra 'Política Corporativa de Cultura', disponible en nuestra página web corporativa.
Métricas de actividad	Banca Comercial	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) negocio pequeño.	FN-CB-000.A	Véase los ' Estados financieros consolidados ' del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.
	Banca Comercial	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate.	FN-CB-000.B	Véase los ' Estados financieros consolidados ' del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.

Informe de verificación independiente



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 2020 (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Banco Santander, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Banco Santander) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Banco Santander.

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 Consolidado 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* (en adelante estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI, 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 profesional, 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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

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 2020 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 los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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.



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 del ejercicio 2020 de Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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* de la Guía G4 de GRI, 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 Ilundáin

23 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00696
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

NUEVO DESTINO DEL EDIFICIO PEREDA

Nuestra sede social e histórica en Santander (Cantabria) pasará a ser un espacio moderno de cultura e innovación, el mejor reflejo del nuevo Santander. El 22 de diciembre se celebró el último consejo de administración en la sede.

Edificio Pereda, sede de Banco Santander en la ciudad de Santander, Cantabria (España).

Gobierno corporativo

1. Visión general de 2020	170	5. Equipo directivo	241
Declaración de Bruce Carnegie-Brown	170	6. Retribuciones	244
1.1 Competencias y diversidad del consejo	170	6.1 Principios de la política retributiva	244
1.2 Efectividad del consejo	172	6.2 Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada: política aplicada en 2020	244
1.3 Remuneración ejecutiva alineada con los objetivos del Grupo y la crisis de la covid-19	173	6.3 Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas	247
1.4 Comunicación activa con los accionistas durante la pandemia	173	6.4 Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas	259
1.5 Consecución de las prioridades para 2020	174	6.5 Trabajos preparatorios y proceso de toma de decisiones con detalle de la intervención de la comisión de retribuciones	266
1.6 Prioridades para 2021	176	6.6 Retribución de los miembros de la alta dirección no consejeros	266
2. Estructura de la propiedad	177	6.7 Información con relevancia prudencial	268
2.1 Capital social	177	7. Estructura del Grupo y gobierno interno	269
2.2 Autorización para aumentar el capital	177	7.1 Centro Corporativo	269
2.3 Accionistas significativos	178	7.2 Gobierno interno de Grupo Santander	269
2.4 Pactos parasociales	179	8. Control interno de la elaboración de la información financiera (SCIIF)	272
2.5 Autocartera	179	8.1 Entorno de control	272
2.6 Información bursátil	181	8.2 Evaluación de riesgos de la información financiera	274
3. Accionistas. Comunicación y junta general	182	8.3 Actividades de control	274
3.1 Comunicación con accionistas	182	8.4 Información y comunicación	276
3.2 Derechos de los accionistas	184	8.5 Supervisión del funcionamiento del sistema	277
3.3 Dividendos	186	8.6 Informe del auditor externo	277
3.4 Junta General de abril de 2020	187	9. Otra información de gobierno corporativo	281
3.5 Junta General de octubre de 2020	189	9.1 Conciliación con el modelo de informe de gobierno corporativo de la CNMV	281
3.6 Próxima Junta General de 2021	189	9.2 Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV	284
4. Consejo de administración	192	9.3 Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo	307
4.1 Nuestros consejeros	194	9.4 Conciliación con el modelo de informe de remuneraciones de la CNMV	309
4.2 Composición del consejo	200	9.5 Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV	310
4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo	206		
4.4 Actividades de la comisión ejecutiva en 2020	214		
4.5 Actividades de la comisión de auditoría en 2020	215		
4.6 Actividades de la comisión de nombramientos en 2020	220		
4.7 Actividades de la comisión de retribuciones en 2020	224		
4.8 Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2020	228		
4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020	232		
4.10 Actividades de la comisión de innovación y tecnología en 2020	236		
4.11 Consejo asesor internacional	238		
4.12 Operaciones vinculadas y conflictos de interés	239		

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 y permitió redactarlos en formato libre.

Desde entonces nuestro informe de gobierno corporativo (formado por este capítulo) sigue un formato libre. Sus contenidos incluyen:

- Los requeridos legalmente para el informe de gobierno corporativo.
- Informes de actividades de las comisiones del consejo de administración. Véanse las secciones 4.4 a 4.10.
- El informe anual sobre remuneraciones de los consejeros que se debe preparar y someter a votación consultiva en nuestra junta general ordinaria de 2021. Véase la sección 6 'Retribuciones'.
- La política de remuneraciones de los consejeros. Véase la sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas'.

- Tablas de 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 otros de este informe anual. Véanse 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'.
- Cuadro con referencias cruzadas indicando dónde se puede encontrar, en este informe de gobierno corporativo de 2020 o en otros capítulos de este informe anual, la información en la que se basan las respuestas a todas las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV (Código de Buen Gobierno de la CNMV). Véase la sección 9.3 'Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones de gobierno corporativo'.

1. Visión general de 2020



"Mantener altos estándares de gobernanza es esencial para el desarrollo de nuestra estrategia y el éxito a largo plazo. La crisis sanitaria global de la covid-19 ha dado lugar a una crisis económica y social a niveles que no habíamos visto en generaciones. El consejo de administración actuó con rapidez y determinación desde el comienzo de la pandemia para apoyar a nuestros clientes, mantener la solidez de la posición de capital y liquidez y garantizar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y cumplimiento. La respuesta del Grupo supuso la reafirmación de su modelo de negocio y gobernanza frente a estos desafíos extraordinarios.

A pesar de la crisis, seguimos avanzando en nuestros objetivos de gobernanza y manteniendo fuertes disciplinas de gobierno que demuestran una supervisión y un control eficaces en todo el Grupo. La renovación del consejo ha continuado durante el año, fortaleciéndose nuestras competencias y diversidad con el nombramiento de Luis Isasi, Sergio Rial, R. Martín Chávez y Gina Díez. En nombre del consejo, me gustaría agradecer a Ignacio Benjumea, Esther Giménez-Salinas, Rodrigo Echenique y Guillermo de la Dehesa, su inestimable servicio al consejo y al Grupo.

Como parte de nuestro compromiso de mantener altos estándares de gobernanza, este año hemos contratado a un experto externo independiente para llevar a cabo la evaluación del consejo y sus comisiones que ha proporcionado una perspectiva actualizada sobre las áreas de mejora.

La planificación efectiva de la sucesión de nuestros consejeros y miembros de la alta dirección sigue siendo una prioridad. Este año hemos actualizado nuestra política de sucesión de directivos y hemos encargado un análisis de la metodología de nuestros planes de sucesión a un asesor externo independiente que ha confirmado que están alineados con las mejores prácticas del sector.

Hemos introducido nuevos modelos de gobernanza para la iniciativa One Santander en Europa y para PagoNxt con el fin de promover objetivos estratégicos clave y apoyar nuestros planes de crecimiento.

Seguiremos comprometidos para trabajar juntos de manera efectiva para la mejora de nuestro gobierno que, con una robusta supervisión del Grupo, contribuya a la consecución de nuestro propósito".

Bruce Carnegie-Brown, Consejero coordinador

1.1 Competencias y diversidad del consejo

Nombramientos en 2020

En 2020 se renovó la composición del consejo con el fin de reforzar su diversidad y competencias, previamente identificadas por el consejo. En diciembre de 2020, el consejo estaba compuesto por un 40% de mujeres, cumpliendo con el objetivo establecido de representación equilibrada del 40-60% de ambos géneros antes de cumplirse el plazo de 2021 fijado por el consejo. Los principales cambios introducidos en el consejo en 2020 han sido los siguientes:

- Luis Isasi fue nombrado consejero externo en la junta general ordinaria celebrada el 3 de abril de 2020 (Junta General de abril de 2020) para cubrir la vacante dejada por Guillermo de la Dehesa. Véase la sección [3.4 'Junta General de abril de 2020'](#).

El Sr. Isasi tiene una sólida trayectoria en la industria financiera, tanto en banca comercial como de inversión, y del mercado de valores, tras haber 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. Véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#).

- Sergio Rial fue nombrado consejero ejecutivo en la Junta General de abril de 2020 para cubrir la vacante dejada por Ignacio Benjumea. Véase la sección [3.4 'Junta General de abril de 2020'](#).

El Sr. 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 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 nacionalidad y experiencia previa en grupos multinacionales en distintas geografías y sectores, como Cargill Inc., Seara Foods o Marfrig Global Foods, refuerzan la diversidad internacional y de experiencias del consejo y proporcionan una valiosa visión en temas medioambientales y sociales. Véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#).

- R. Martín Chávez fue nombrado consejero independiente en la junta general ordinaria celebrada el 27 de octubre de 2020 (Junta General de octubre de 2020) para cubrir la vacante dejada por Esther Giménez-Salinas. Véase la sección [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#).

El Sr. Chávez ha sido director de tecnología y cofundador de Quorum Software Systems, responsable global de derivados energéticos de Credit Suisse Financial Products y consejero delegado y cofundador de Kiodex. En 2005 se incorporó a Goldman Sachs, donde fue socio desde 2006 hasta 2019 y en donde ha ocupado distintas posiciones ejecutivas y de responsabilidad. Aporta al consejo una dilatada experiencia en el sector financiero a nivel global, así como en el sector de la tecnología de la información (TI), lo que incrementa las capacidades digitales del consejo, y refuerza su diversidad geográfica e internacional. Véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#).

- Gina Díez fue nombrada por cooptación consejera independiente el 22 de diciembre de 2020 para cubrir la vacante dejada por Rodrigo Echenique. La ratificación de su nombramiento ha sido sometida por el consejo de administración a la próxima junta general ordinaria convocada para el 25 o 26 de marzo de 2021, en primera y segunda convocatoria, respectivamente (Junta General de 2021). Véase la sección [3.6 'Próxima Junta General de 2021'](#).

La Sra. Díez es fundadora y presidenta de Grupo Diarq y de Universidad Centro y ha sido consejera independiente de Banco Santander México. Contribuye a la diversidad de género y geográfica del consejo y tiene un profundo conocimiento de México, uno de los mercados estratégicos del Grupo. Aporta al consejo una gran experiencia en diversos sectores (inmobiliario, educación, banca) y en negocio responsable y sostenibilidad. Véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#).

Los cambios anteriores han reforzado aún más las capacidades financieras, tecnológicas y digitales del consejo y la diversidad internacional incrementando la experiencia en mercados muy significativos para el Grupo (como Brasil, Estados Unidos y México), garantizando una buena posición del consejo para orientar al Grupo en su estrategia actual y futura.

Con la incorporación de Gina Díez, las mujeres representan el 40% del consejo conforme al objetivo de presencia equilibrada o de igualdad de género fijado por el consejo para el ejercicio 2021, y que se alcanzó por primera vez en 2019, y se incrementa el porcentaje de consejeros independientes al 66,67% del consejo.

Renovación del consejo

Renuncia al cargo	Asume el cargo
Guillermo de la Dehesa (externo)	Luis Isasi (externo)
Ignacio Benjumea (externo)	Sergio Rial (ejecutivo)
Esther Giménez-Salinas (independiente)	R. Martín Chávez (independiente)
Rodrigo Echenique (externo)	Gina Díez (independiente)

La renovación del consejo se apoya en un sólido programa de inducción hecho a medida para cada nuevo consejero, que le servirá de ayuda en la asunción de su nuevo cargo en Banco Santander, a la vez que aborda las necesidades concretas de desarrollo identificadas, en su caso, durante el proceso de selección. Véase 'Formación de consejeros y programa de inducción para nuevos consejeros' en la sección [4.3](#).

Planes de sucesión robustos

Los planes de sucesión son un elemento clave del buen gobierno, ya que aseguran una transición ordenada del liderazgo y al mismo tiempo la continuidad y estabilidad del consejo. Se trata de un proceso anual con una metodología y calendario bien definidos y una clara asignación de responsabilidades. También usamos indicadores específicos de efectividad y los revisamos anualmente. La comisión de nombramientos y el consejo proporcionan *input* a los planes de sucesión y revisan su funcionamiento periódicamente. La fortaleza de la sucesión se determina en función del número de candidatos para cada posición y de su idoneidad más o menos inmediata para acceder a ella, definiéndose planes de desarrollo y formación cuando es necesario.

Hemos actualizado nuestra política de sucesión de cargos directivos en el Grupo y nuestra política de selección, sucesión y evaluación de idoneidad de consejeros. Nuestro objetivo es identificar candidatos con el talento necesario para cada función estableciendo la diversidad como prioridad. Además, hemos evaluado los planes de sucesión en las principales geografías e implantado nuevos procesos de selección de directivos.

Dada la importancia de los procesos de sucesión para el Grupo, recabamos la opinión de un experto externo sobre nuestra política de sucesión y procesos asociados. La revisión concluyó que los procedimientos de sucesión para consejeros y puestos clave en el Grupo cumplen con los requisitos regulatorios y están alineados con las mejores prácticas del sector. Véase la sección [1.5 'Consecución de las prioridades para 2020'](#).

1.2 Efectividad del consejo

Covid-19

En 2020, los efectos sin precedentes de la pandemia en la salud y economía mundial exigieron una respuesta rápida, coordinada y sostenida de Grupo Santander para salvaguardar los intereses de nuestro negocio y los de los grupos de interés en general.

El consejo y sus comisiones, además de continuar con el seguimiento de las iniciativas de negocio previstas, celebraron reuniones extraordinarias para supervisar las respuestas inmediatas y tácticas para la gestión de la crisis:

- El consejo aprobó la reducción voluntaria del 50% de la retribución máxima (salario y bonus) para 2020 de la presidenta y del consejero delegado, respecto de su retribución de 2019, y del 20% de las asignaciones estatutarias y dietas del consejo, con efectos desde el 1 de abril de 2020, para el resto del ejercicio 2020, y que los ahorros derivados de estas medidas permitan financiar las acciones destinadas a paliar los efectos de la covid-19. Véase la sección [1.3 'Remuneración ejecutiva alineada con los objetivos del Grupo y la crisis de la covid-19'](#).
- El 2 de abril el consejo canceló el dividendo final de 2019 y la política de dividendo para 2020 como respuesta a la recomendación del Banco Central Europeo (BCE) a las entidades de crédito ante una incertidumbre económica sin precedentes.
- Los accionistas aprobaron la reanudación del pago de dividendos en la Junta General de octubre de 2020, con un dividendo por un importe equivalente a 0,10 euros por acción, con cargo a los resultados de 2019, mediante la entrega de acciones nuevas, así como el abono de hasta 0,10 euros en 2021, con cargo a 2020. Este último supeditado a la aprobación y recomendaciones del BCE, a mantener el ratio de capital *common equity tier 1* (CET1) dentro del objetivo del 11-12% o por encima y a que el pago no exceda el 50% del beneficio ordinario (*underlying*) consolidado. El 3 de febrero de 2021 Banco Santander hizo públicos sus resultados del ejercicio 2020 y la intención del consejo de administración de pagar 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción como dividendo respecto del ejercicio 2020, dado que esta es la cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por las recomendaciones del BCE. Este pago se realizará en ejecución del acuerdo de la Junta General de octubre de 2020 antes indicado. Véase la sección [3.3 'Dividendos'](#).
- En junio, la comisión de auditoría aprobó la edición covid-19 del plan de auditoría interna. Este plan añade flexibilidad y rigor en la supervisión reconociendo, al mismo tiempo, el impacto de la covid-19 en la auditoría interna en el Grupo.

Transformación digital

Dado el impacto de las nuevas plataformas disruptivas en la transformación de muchos sectores, Grupo Santander tiene como objetivo convertirse en la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de manera responsable y ganándose la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y comunidades de un modo Sencillo, Personal y Justo.

Durante 2020, hemos acelerado nuestra estrategia digital con la aprobación de One Santander, que ofrece un negocio y una plataforma operativa comunes para todo el Grupo, con un enfoque inicial en Europa, y con PagoNxt, que combina nuestros negocios de servicios de pago más disruptivos en una empresa autónoma.

Relación entre los consejos de matriz y filiales

Fortalecer los vínculos entre el consejo de administración del grupo y el de las filiales es clave para una supervisión efectiva de la gobernanza y unos valores, ética, control y aspectos de negocio claves comunes. En 2020, la pandemia global reafirmó la necesidad de una colaboración efectiva entre países, respaldada por nuestro ya consolidado Modelo de Gobierno Grupo-Filiales. Este modelo de gobierno se ve reforzado por el hecho de que varios consejeros no ejecutivos del Grupo lo son también de nuestras principales unidades: Luis Isasi de Santander España, Álvaro Cardoso de Banco Santander (Brasil), S.A., Homaira Akbari en Santander Consumer USA Holdings Inc., y Bruce Carnegie-Brown en Santander UK plc y Santander UK Group Holdings plc. Véase la sección [7. 'Estructura del Grupo y gobierno interno'](#).

Además, y al igual que en el ejercicio anterior, la presidenta de la comisión de auditoría celebró dos reuniones virtuales a las que asistieron los miembros de la comisión y los presidentes de las comisiones de auditoría de las filiales:

- En la reunión de 15 de julio se abordaron los retos de la auditoría interna del Grupo, los procesos de información financiera y control interno Sarbanes-Oxley, los retos de la auditoría externa independiente y las reflexiones sobre las prioridades para 2021.
- En la reunión de 19 de noviembre se abordó la composición cualitativa y las competencias de las comisiones de auditoría del Grupo, las provisiones de riesgos y las tendencias emergentes en la agenda de las comisiones de auditoría.

En años anteriores se celebraron reuniones similares con los presidentes de las comisiones de riesgos de las filiales y con los presidentes de las comisiones de auditoría.

La valoración de los asistentes ha reforzado la importancia de dichas reuniones, confirmando que contribuyen a un enfoque coordinado en el Grupo y a una colaboración entre países en los temas clave. Están previstas más reuniones en 2021 y en adelante.

Plan de acción 2020 derivado de la evaluación del consejo

El consejo realiza una evaluación anual de su funcionamiento. La evaluación realizada en 2019 cubrió la composición y organización del consejo, la dinámica y cultura interna y el funcionamiento de las comisiones, así como el desempeño y contribución de cada consejero. El plan de acción resultante mejoró el funcionamiento del consejo en 2020 con:

- Una composición con mayor experiencia en finanzas, auditoría, tecnología y en el mercado latinoamericano.
- Una atención equilibrada a los asuntos de cumplimiento regulatorio y a los estratégicos, en un entorno económico y geopolítico cada vez más exigente e incierto.

- Una antelación en el envío a los consejeros de los documentos relevantes que se presentan para su análisis en el consejo y las comisiones, que facilita la discusión y el debate efectivos.
- Programas de formación y actualización de conocimientos para los consejeros que garantizan el adecuado desempeño de sus funciones y les dan la oportunidad de interactuar con los directivos.
- Una contribución óptima de las comisiones.

El plan de acción que fue completado en 2020, fue supervisado por la comisión de nombramientos y el consejo fue regularmente informado sobre su progreso.

1.3 Remuneración ejecutiva alineada con los objetivos del Grupo y la crisis de la covid-19

En 2020 el consejo de administración trabajó para asegurar que el Grupo se encontrara en una sólida posición financiera, cumpliendo con los requisitos regulatorios relativos a capital y riesgo, y al mismo tiempo apoyando a las comunidades en las que el Grupo está presente. Con este fin, en materia de retribuciones, el conjunto de métricas cuantitativas y cualitativas incluidas en la política ha permitido al consejo de administración y a la comisión de retribuciones fijar una retribución variable acorde con la situación de los riesgos, el capital, la base de clientes y los resultados ordinarios del Grupo.

Asimismo, el Grupo ha alineado su gobierno y prácticas retributivas de 2020 para asegurar que la compensación se gestionaba de una manera conservadora. El consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, aprobó la reducción voluntaria del 50% de la retribución máxima (salario y bonus) para 2020 de la presidenta y del consejero delegado, respecto de su retribución de 2019, y del 20% de las asignaciones estatutarias y dietas del consejo, con efectos desde el 1 de abril de 2020, para el resto del ejercicio 2020, y que los ahorros derivados de estas medidas permitan financiar las acciones destinadas a paliar los efectos de la covid-19. Además, con el fin de asegurar que la retribución estaba alineada con los resultados obtenidos, no se ajustaron a las condiciones de la covid-19 los objetivos y métricas incluidos en el presupuesto. Esto ha resultado en una reducción del 74% en la retribución variable de la presidenta y de 79% de la retribución variable del consejero delegado, después de un ajuste excepcional acordado por el consejo para cumplir con el compromiso de reducción mencionado anteriormente, y del 32,6% para los dos principales segmentos directivos del Grupo (aprox. 250 empleados).

1.4 Comunicación activa con los accionistas durante la pandemia

Desde el comienzo de la crisis sanitaria hemos puesto en marcha mecanismos que permiten a los accionistas el pleno ejercicio de sus derechos al tiempo que se protege su salud, y se mantiene con ellos una comunicación activa.

La pandemia irrumpió con fuerza en el mes de marzo cuando ya teníamos convocada nuestra Junta General de abril de

2020, lo que hizo necesario tomar decisiones extraordinarias para adaptarnos a las restricciones impuestas por las autoridades.

El seguimiento de la pandemia por nuestro consejo de administración y su celeridad en la toma de las decisiones adecuadas a medida que las autoridades imponían restricciones de circulación y de reunión fue clave para proporcionar a nuestros accionistas toda la información necesaria en relación con la Junta General de abril de 2020.

La fortaleza y flexibilidad de nuestro gobierno corporativo, que desde el año 2005 permite la asistencia remota a las juntas generales de accionistas a través de nuestra aplicación informática, permitió celebrar la Junta General de abril de 2020 de forma exclusivamente telemática, evitando los perjuicios que hubiera conllevado su cancelación y cumpliendo con todas nuestras obligaciones societarias sin menoscabo alguno de los derechos de nuestros accionistas. Gracias a ello, los accionistas pudieron solicitar aclaraciones, realizar intervenciones e incluso formular propuestas de puntos fuera del orden del día. Véase la sección [3.4 'Junta General de abril de 2020'](#).

En octubre de 2020 celebramos una nueva junta general al objeto de aprobar la aplicación del resultado del ejercicio 2019, que fue eliminada del orden del día de la Junta General de abril de 2020 y diferida a una junta general posterior, siguiendo la recomendación del BCE ante la crisis sanitaria y económica. Véanse las secciones [3.3 'Dividendos'](#) y [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#).

La Junta General de octubre de 2020 se celebró en un contexto de restricciones de aforo, movimiento y actividades no esenciales en el que las autoridades desaconsejaban los desplazamientos. Aunque algunos accionistas decidieron asistir presencialmente, la posibilidad de hacerlo telemáticamente permitió a los accionistas, también en esta ocasión, participar de forma remota y con conexión en tiempo real con el recinto donde se celebraba la junta general, así como ejercitar sus derechos como consideraron oportuno. El protocolo seguido en la Junta General de octubre de 2020 para hacer frente a las restricciones derivadas de la covid-19 fue certificado por AENOR.

Adicionalmente, los accionistas también pudieron participar en la Junta General de abril de 2020 y la Junta General de octubre de 2020 (Juntas Generales de 2020) a través de nuestros canales de delegación y voto a distancia por medios electrónicos, que incluyen nuestra plataforma digital, nuestra aplicación para dispositivos móviles y la línea telefónica, así como seguir su retransmisión en directo en nuestra web corporativa.

La transformación digital y los desarrollos informáticos que hemos llevado a cabo en los últimos años, tanto en nuestra aplicación de asistencia remota como en los canales de participación a distancia en la junta general, nos han permitido reaccionar con la máxima eficiencia frente a la crisis de la covid-19.

Además, durante la pandemia hemos incrementado la comunicación con accionistas a través de todos nuestros canales de divulgación de información. El equipo de Relación con Accionistas e Inversores organizó reuniones y eventos virtuales y campañas de comunicación específicas con

nuestros accionistas con el fin de mantener una comunicación directa con ellos y fomentar su participación informada en las Juntas Generales de 2020, pero a la vez mitigar su exposición a los riesgos sanitarios de la pandemia. Gracias a todo ello en 2020 hemos mantenido la confianza de nuestros accionistas,

tal y como reflejan los resultados de las votaciones de las propuestas que se sometieron a las Juntas Generales de 2020. Véanse las secciones [3.4 'Junta General de abril de 2020'](#) y [3.5 'Junta General de Octubre de 2020'](#).

1.5 Consecución de las prioridades para 2020

El informe anual de 2019 contenía nuestros objetivos y prioridades de gobierno corporativo para 2020. El siguiente cuadro describe cómo se han alcanzado.

Objetivos para 2020	Cómo se han alcanzado
<p>La acción Santander</p> <p>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.</p>	<p>La incertidumbre derivada de la covid-19 ha impactado en el corto plazo en la cotización de la acción. Sin embargo, hemos conseguido unos sólidos resultados gracias a nuestra escala, foco en el cliente y diversificación, destacando la buena calidad del crédito, la fuerte generación de capital y el trabajo realizado con los clientes y comunidades para hacer frente a la crisis.</p> <p>En este contexto de pandemia, la acción de Banco Santander bajó en el año un 29,0% frente a un 24,5% del Stoxx Europe 600 Banks. No obstante, tras los sucesivos anuncios de vacunas desde el mes de noviembre se generó un contexto de optimismo que produjo una rotación de carteras hacia sectores más cíclicos, destacando el sector bancario. Así, en el último trimestre, la acción Santander subió un 65,6% frente al 30,9% del Stoxx Europe 600 Banks.</p>
<p>Solidez de los planes de sucesión</p> <p>En 2020 los planes de sucesión seguirán siendo una prioridad clave para garantizar 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 poder abordar cualquier sucesión de manera efectiva. Los indicadores de efectividad de nuestros planes de sucesión seguirán ayudándonos a garantizar los resultados pretendidos y a supervisar los riesgos implícitos en la sucesión de consejeros y otros puestos clave constantemente. El reporte periódico al consejo lo mantiene permanentemente informado del proceso, sus riesgos y sus resultados.</p>	<p>Los planes de sucesión han continuado siendo una prioridad durante 2020. Hemos fortalecido la solidez de la base de candidatos para garantizar que los procesos de sucesión sean efectivos y robustos, evaluándolos en las principales geografías y actualizando los planes de sucesión de directivos.</p> <p>En 2020 los órganos de gobierno clave celebraron reuniones funcionales sobre planes de sucesión fortaleciendo la base de candidatos con un 24% más de mujeres identificadas como sucesoras en comparación con 2019. Se establecieron planes de sucesión para 340 cargos del Grupo, frente a los 335 en 2019. El 89% de los cargos cubiertos tiene una sucesión sólida (el 84% en 2019). Tenemos dos sucesores disponibles inmediatamente, o un sucesor disponible inmediatamente y dos sucesores disponibles en uno o dos años.</p> <p>La revisión realizada por un consultor externo independiente de los procesos de sucesión de consejeros y directivos constató su alineamiento con los requisitos regulatorios y las mejores prácticas del sector.</p>
<p>Políticas retributivas adaptadas al nuevo entorno empresarial</p> <p>Las estructuras y planes de retribución para la alta dirección deben considerar indicadores de rendimiento en materia de medio ambiente, sociales y de buen gobierno, que sean sencillos, transparentes y medibles, y que estén alineados con nuestros compromisos públicos en materia de banca responsable.</p> <p>Unas políticas retributivas efectivas y adaptadas a nuestra cultura y valores corporativos, así como a las expectativas de los inversores y otros grupos de interés, son esenciales en nuestra estrategia para un crecimiento sostenible.</p>	<p>Durante 2020 hemos mantenido una sólida gobernanza de la retribución dentro del entorno provocado por la covid-19 (véase la sección 1.3 'Remuneración ejecutiva alineada con los objetivos del Grupo y la crisis de la covid-19'). Además, la fijación de la remuneración de 2020 por la comisión de retribuciones y el consejo de administración ha considerado factores de banca responsable a través de los ajustes cualitativos previstos en la política de remuneraciones.</p> <p>También hemos simplificado nuestro sistema de retribución ejecutiva a partir de 2021, reduciendo el número de métricas referidas a los resultados del año de 7 a 4, combinando la sencillez con la toma en consideración de los aspectos más relevantes relativos a clientes, los resultados, la solidez financiera y la adecuada gestión del riesgo de la entidad.</p>

Objetivos para 2020

Cómo se han alcanzado

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 los canales y actividades de involucración recogidos en nuestra política de comunicación e implicación con accionistas e inversores facilitará el ejercicio de sus derechos y la información acorde con sus expectativas y proporcionará más oportunidades para que participen en nuestro gobierno corporativo de manera efectiva y sostenible en el largo plazo, 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 publicamos, de forma transparente y eficaz, nos ayuda a seguir contando con la confianza a largo plazo de nuestros inversores y de la sociedad en general.

La comunicación e involucración con accionistas e inversores durante el año 2020 ha venido marcada por la pandemia. En aplicación de nuestra política interna, actualizada en febrero de 2020, hemos llevado a cabo acciones específicas para satisfacer las expectativas de nuestros accionistas minoristas e institucionales, facilitando su involucración en nuestro gobierno corporativo a pesar de las circunstancias. Véase sección [1.4 'Comunicación activa con nuestros accionistas durante la pandemia'](#).

La comisión de nombramientos ha supervisado la comunicación mantenida con accionistas y asesores de voto y los resultados de las votaciones en las Juntas Generales de 2020, para seguir mejorando nuestro sistema de gobierno corporativo. Nuestro marco corporativo de comunicación, que establece los procesos clave en materia de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa en todo el Grupo contribuye a maximizar la difusión y la calidad de la información que ponemos a disposición del mercado. Véase sección [3.1 'Comunicación con accionistas'](#).

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, y reportaremos 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, y el apoyo al desarrollo de infraestructuras sostenibles e inteligentes, será muy relevante en la agenda del consejo.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura ha discutido sobre cambio climático en 2020 para asegurarse de que cumplíamos con nuestros compromisos sobre el clima (véase sección ['Financiación de proyectos sostenibles'](#) en el capítulo 'Banca responsable'). Esto incluye la incorporación de consideraciones sobre cambio climático en nuestras políticas y procesos de gestión de riesgos, así como en el desarrollo de productos y en la relación con nuestros clientes para apoyarles en el paso hacia una economía baja en carbono.

En particular, la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura ha seguido de cerca la forma en que estamos abordando nuestros compromisos en relación con nuestra propia huella ambiental y la financiación sostenible, y desarrollando e implementando la estrategia para cumplir el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de alinear nuestra cartera al Acuerdo de París sobre el clima.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura también supervisó la definición y aplicación de una hoja de ruta para actuar según las recomendaciones del grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima (TCFD) y las expectativas y requisitos de los supervisores y reguladores.

Para más información, véase la sección [4.9 'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020'](#) y el capítulo ['Banca responsable'](#).

Objetivos para 2020

Cómo se han alcanzado

A la vanguardia de las mejoras prácticas nacionales e internacionales

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 estén en todo momento alineados con las mejores prácticas.

En particular, revisaremos las modificaciones que, en su caso, se aprueben del Código de Buen Gobierno de la CNMV. La propuesta inicial 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.

Hemos seguido de cerca las recomendaciones de supervisores y las orientaciones de organismos nacionales e internacionales. En particular, hemos cumplido todas las recomendaciones del BCE en materia de distribución de dividendos. Véase sección [3.3 'Dividendos'](#).

Además, hemos adaptado nuestro marco de gobierno corporativo a la revisión del Código de Buen Gobierno de la CNMV efectuada en junio de 2020. Entre las actuaciones realizadas destacan la revisión del Reglamento del consejo y la modificación de la composición de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, ahora formada íntegramente por consejeros no ejecutivos. Véase 'Reglamento del consejo' en la sección [4.3](#). También hemos adecuado la configuración de nuestro canal de denuncias, ahora accesible desde nuestra web y por cualquier persona relacionada con Banco Santander.

Estas actuaciones nos permiten cumplir totalmente con 60 de las 61 recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV que nos resultan de aplicación y el cumplimiento parcial de una única recomendación. Véase sección [9.3 'Cuadro de referencias cruzadas del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo'](#).

1.6 Prioridades para 2021

Las prioridades de nuestro consejo para 2021 son:

- **El valor a largo plazo para el accionista**

Centrarnos en el valor a largo plazo para el accionista, así como supervisar y apoyar al equipo directivo en la ejecución de nuestra estrategia, para que el retorno para el accionista refleje adecuadamente la solvencia, los resultados, la cultura corporativa y el crecimiento sostenible del Grupo.

- **Covid-19**

Supervisar nuestra respuesta a la pandemia y nuestra gestión de los riesgos derivados de la crisis económica. Se dará prioridad al bienestar de nuestros empleados, clientes y accionistas, apoyando a nuestras comunidades y a continuar generando confianza, todo ello respaldado por la fortaleza de nuestro modelo de negocio, nuestra estrategia y el robusto liderazgo de nuestros equipos.

- **Iniciativas estratégicas de crecimiento**

Trabajar en las prioridades estratégicas de crecimiento del Grupo, que son fundamentales para convertirnos en la mejor plataforma abierta de servicios financieros del mundo. Entre nuestras iniciativas se incluyen: One Santander, que es un modelo operativo y de negocio común, creado para transformar la forma en que ayudamos a nuestros clientes, proporcionándoles una experiencia de cliente más sencilla y mejorada; PagoNxt, que es una plataforma de pagos global autónoma para combinar nuestros negocios de pagos y bancos de todo el mundo, acelerando el despliegue global de soluciones de pago a nuestros clientes, que es fundamental para construir One Santander; y Digital Consumer Bank, integrando nuestro negocio de crédito al consumo de rápido crecimiento, Santander Consumer Finance (SCF), con Openbank para transformar nuestra propuesta digital.

- **Banca Responsable– incorporar los criterios ASG en todo lo que hacemos**

Impulsar el esfuerzo de Santander para generar beneficios con una misión clara, contribuir al progreso de las personas y de las empresas en los próximos años, y construir un banco más responsable. Además, supervisar la ejecución de nuestras decisiones en apoyo a los objetivos del Acuerdo de París y centrarnos en el cumplimiento de nuestros compromisos para aumentar y facilitar 120.000 millones de euros en financiación verde y la inclusión financiera de 10 millones de personas para 2025.

- **Altos estándares de gobierno corporativo**

Mantener altos estándares de gobernanza para cumplir con nuestra estrategia y asegurar el éxito a largo plazo. Esto ayudará a asegurar nuestra efectividad y el alineamiento con las mejores prácticas. En particular, seguiremos estableciendo disciplinas sólidas de gobernanza como factores clave para permitir una supervisión y un control efectivo en todo el Grupo, garantizando que nuestro sistema de gobierno corporativo tiene en cuenta las recomendaciones de los organismos de supervisión, así como las directrices nacionales e internacionales.

2. Estructura de la propiedad

→ Base accionarial ampliamente distribuida y 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 sección [2.2 'Autorización para aumentar el capital'](#).

A 31 de diciembre de 2020, Banco Santander tenía un capital social de 8.670.320.651 euros representado por 17.340.641.302 acciones.

En 2020, el capital social solo se modificó una vez, mediante la ampliación de capital efectuada el 3 de diciembre de 2020 para instrumentar la remuneración de 0,10 euros por acción en forma de acciones de nueva emisión. Esa remuneración fue anunciada por el consejo el 29 de julio de 2020 tras haber aplazado en marzo la decisión sobre la aplicación de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 en respuesta a la recomendación efectuada por el BCE el 27 de marzo como consecuencia de la pandemia de la covid-19. En este aumento de capital, aprobado en la Junta General de octubre de 2020, fueron emitidas 722.526.720 nuevas acciones representativas del 4,35% del capital social. Estas nuevas acciones empezaron a cotizar el 11 de diciembre de 2020. Véase la sección [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#).

Tenemos una estructura accionarial ampliamente distribuida y equilibrada. A 31 de diciembre de 2020, el número total de accionistas de Banco Santander era de 4.018.817 y la distribución por categorías de inversores, procedencia geográfica y número de acciones era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Consejo ^A	1,05%
Institucional	58,10%
Minorista (retail)	40,85%
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 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'](#).

Continente

	% del capital social
Europa	76,03%
América	22,32%
Resto del mundo	1,65%
Total	100%

Número de acciones

	% del capital social
1-3.000	8,76%
3.001-30.000	17,71%
30.001-400.000	12,55%
Más de 400.000	60,98%
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. Sin embargo, la junta general puede delegar en el consejo de administración la competencia para aprobar o llevar a cabo ampliaciones de capital. Nuestros Estatutos se ajustan plenamente al derecho español y no prevén condiciones especiales para realizar ampliaciones del capital social.

A 31 de diciembre de 2020, el consejo de administración había recibido autorización de la junta general para aprobar o realizar las siguientes ampliaciones de capital:

- **Capital autorizado hasta 2023:** En la Junta General de abril de 2020, el consejo fue autorizado para aumentar el capital social en una o varias veces por un importe de hasta 4.154.528.645,50 euros (50% del capital social al tiempo de la Junta General de abril de 2020 o alrededor de 8.300 millones de acciones representativas de aproximadamente el 47,92% del capital social a 31 de diciembre de 2020). Esta autorización fue otorgada por tres años (es decir, hasta el 3 de abril de 2023).

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 Junta General de abril de 2020.

La emisión de acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente en virtud de esta autorización está limitada a 830.905.729 euros (10% del capital cuando se celebró la Junta General de abril de 2020 o alrededor de 1.661 millones de acciones representativas de aproximadamente el 9,58% del capital social a 31 de diciembre de 2020). Como excepción, este límite para la emisión de capital con exclusión del derecho de suscripción preferente no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de PPCC (que solo pueden convertirse en acciones de nueva emisión cuando la ratio de CET1 cae por debajo de un umbral preestablecido). Esta autorización no se ha utilizado hasta la fecha.

- **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 junta general 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 en el

consejo. El consejo tiene la autorización para emitir futuras PPCC y otros valores o instrumentos convertibles en acciones conforme al acuerdo adoptado por la Junta general ordinaria celebrada el 12 de abril de 2019 (Junta General de 2019) que autoriza la emisión de valores o instrumentos convertibles hasta 10.000 millones de euros o el equivalente en otra moneda (de los que se han emitido 1.500 millones de euros el pasado 14 de enero de 2020, como se indica en la tabla inferior). 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 2023' de esta sección o bajo cualquier renovación de dicha autorización.

- **Autorización para *scrip dividend*:** La Junta General de abril de 2020 aprobó una ampliación de capital con cargo a reservas para permitir la potencial ejecución de un *scrip dividend* (bajo el programa Santander Dividendo Elección) como parte de la remuneración a los accionistas con cargo a los resultados del ejercicio 2020, delegando en el consejo de administración la facultad de ejercitar dicho aumento en el plazo de un año. Como se explica en la sección [3.3 'Dividendos'](#), la remuneración con cargo a 2020 es en efectivo, por lo que el consejo tiene la intención de no ejecutar este aumento de forma que quede sin efecto el 3 de abril de 2021.

Emisiones de participaciones preferentes contingentemente convertibles

Fecha de emisión	Nominal	Remuneración discrecional anual	Conversión	Número máximo de acciones en caso de conversión ^A
11/09/2014	1.500 millones de euros	6,25% durante los primeros 7 años		299.401.197
25/04/2017	750 millones de euros	6,75% durante los primeros 5 años		207.125.103
29/09/2017	1.000 millones de euros	5,25% durante los primeros 6 años	Si, en cualquier momento, la ratio CET1 de Banco Santander o del Grupo es inferior al 5,125%	263.852.242
19/03/2018	1.500 millones de euros	4,75% durante los primeros 7 años		416.666.666
08/02/2019	1.200 millones de dólares	7,5% durante los primeros 5 años		388.349.514
14/01/2020	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 antidilución y la ratio de conversión resultante).

2.3 Accionistas significativos

A 31 de diciembre de 2020, ningún accionista de Banco Santander 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 2020 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 (13,54%), The Bank of New York Mellon Corporation (8,25%), Chase Nominees Limited (7,74%), EC Nominees Limited (3,55%), BNP Paribas (3,07%) y Caceis Bank (3,01%).

El 24 de octubre de 2019, BlackRock Inc., gestor de activos, comunicó a la CNMV una participación significativa en derechos de voto en Banco Santander (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. No ha sido comunicado ningún cambio desde esa fecha. Puede haber cierto solapamiento entre las participaciones declaradas por los custodios y el gestor de activos antes aludido.

A 31 de diciembre de 2020, 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 y el Reglamento del consejo prevén un régimen de análisis y aprobación de las operaciones con accionistas significativos. Véase 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 de Banco Santander. 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 de Banco Santander 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 sindicarse y agrupar los derechos de voto vinculados a todas sus acciones de Banco Santander, de tal forma que el ejercicio de dichos derechos y, en general, la actuación de los miembros del sindicato frente a Banco Santander 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 de Banco Santander 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, Javier Botín, consejero de Banco Santander y hermano de la presidenta ejecutiva del Grupo, Ana Botín).

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 2020, las partes del pacto de sindicación eran titulares de 100.025.942 acciones de Banco Santander (representativas del 0,58% de su capital a esa fecha), que estaban por lo tanto sujetas a la indicada sindicación del voto. De ese total, 80.355.819 acciones (0,46% de su capital a cierre de 2020) 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

Autorización de la junta general de accionistas

La adquisición de acciones propias fue autorizada por última vez en nuestra Junta General de abril de 2020 para un periodo de cinco años y estableciéndose que:

- La autocartera mantenida en cualquier momento no puede exceder el 10% del capital social de Banco Santander, que es el límite legal previsto en el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio (Ley de Sociedades de Capital).
- El precio de compra no puede ser inferior al valor nominal de las acciones ni superior en más del 3% al de la última cotización en el mercado español por operaciones en las que Banco Santander no actúe por cuenta propia.
- El consejo podrá establecer las finalidades y los procedimientos en los que podrá usarse.

Política de autocartera

La política actual de autocartera fue aprobada por el consejo el 27 de octubre de 2020 y establece que Banco Santander puede realizar operaciones sobre acciones propias con las siguientes **finalidades**:

- Facilitar liquidez o suministro de valores en el mercado de acciones de Banco Santander dando a dicho mercado profundidad y minimizando desequilibrios temporales entre la oferta y la demanda.
- Aprovechar, en beneficio del conjunto de los accionistas, situaciones de debilidad en el precio de las acciones con respecto a las perspectivas de evolución a medio plazo.
- Cumplir las obligaciones de entrega de acciones que el Grupo tenga con sus empleados o administradores.
- Cualesquiera otras aprobadas por el consejo dentro de los límites establecidos por la junta general.

La política también establece, entre otras cosas:

- Los **principios** que deben observarse en las operaciones de autocartera, incluyendo la protección de la integridad de los mercados financieros y la prohibición de manipulación del mercado y de uso de información privilegiada.
- Los **criterios operativos** conforme a los cuales, salvo que concurran circunstancias excepcionales conforme a la propia política, deben llevarse a cabo las operaciones de autocartera. Estos criterios incluyen reglas sobre:
 - **Responsabilidad sobre la ejecución** de operaciones, que recae en el departamento de Inversiones y

Participaciones, que es un área separada del resto de actividades de Santander.

- **Mercados y tipos de operaciones**, estableciéndose que con carácter general las operaciones se efectuarán en el mercado de órdenes del mercado continuo de las bolsas de valores españolas.
 - **Límites de volumen**, estableciéndose que no excederán con carácter general del 15% del promedio diario de contratación de acciones de Banco Santander en las 30 sesiones anteriores del mercado continuo.
 - **Límites de precio**, estableciéndose que con carácter general: (a) las órdenes de compra se formularán a un precio no superior al mayor de entre el precio de la última transacción realizada en el mercado por partes independientes y el precio más alto contenido en una orden de compra del libro de órdenes y (b) las órdenes de venta se formularán a un precio no inferior al menor de entre el precio de la última transacción realizada en el mercado por partes independientes; y el precio más bajo contenido en una orden de venta del libro de órdenes.
 - **Límites de tiempo**, incluyendo un periodo restringido que aplica 15 días antes de cada presentación trimestral de resultados.
- La **información al mercado** sobre la operativa de autocartera.

La política aplica a la operativa discrecional sobre acciones propias. No aplica a las operaciones sobre acciones de Banco Santander realizadas para la cobertura de riesgos de mercado o la facilitación de intermediación o cobertura para clientes.

En 2020, la negociación de acciones propias por parte de Banco Santander y sus filiales implicó los siguientes importes y resultados:

Adquisiciones y transmisiones de acciones propias en 2020

EUR (excepto número de acciones)	Adquisiciones				Transmisiones				Beneficio (pérdida) neta de impuestos
	Número de acciones	Valor nominal total	Importe en efectivo	Precio medio de compra	Número de acciones	Valor nominal total	Importe en efectivo	Precio medio de venta	
Operativa discrecional	51.678.265	25.839.133	143.415.000	2,83	31.669.373	15.834.687	104.550.000	3,30	1.193.000
Operativa inducida por clientes ^A	250.301.349	125.150.675	614.843.000	2,46	250.301.349	125.150.675	614.843.000	2,46	0
Total	301.979.614	150.989.807	758.258.000	2,51	281.970.722	140.985.361	719.393.000	2,56	1.193.000

A. Operaciones sobre acciones de Banco Santander realizadas para la cobertura de riesgos de mercado o la facilitación de intermediación o cobertura para clientes.

La política completa está disponible en la web corporativa de Banco Santander.

Actividad en 2020

A 31 de diciembre de 2020, Banco Santander y sus filiales tenían 28.439.022 acciones representativas del 0,164% del capital social a dicha fecha (en comparación con 8.430.425 acciones a 31 de diciembre de 2019, representativas entonces del 0,051% del capital social).

El siguiente cuadro recoge el promedio mensual de los porcentajes de autocartera sobre el capital social durante los años 2020 y 2019.

Promedio mensual de la posición diaria de autocartera

% del capital social de Banco Santander al cierre del mes

	2020	2019
Enero	0,09%	0,07%
Febrero	0,06%	0,02%
Marzo	0,11%	0,01%
Abril	0,17%	0,01%
Mayo	0,17%	0,02%
Junio	0,15%	0,02%
Julio	0,15%	0,02%
Agosto	0,17%	0,03%
Septiembre	0,17%	0,04%
Octubre	0,18%	0,04%
Noviembre	0,17%	0,05%
Diciembre	0,16%	0,05%

El siguiente cuadro recoge las variaciones significativas de autocartera que han requerido comunicación a la CNMV durante el ejercicio. La comunicación a la CNMV procede cuando las compras de acciones propias excede, sin descontar las transmisiones, el 1% de los derechos de voto o se produce un cambio en los derechos de voto totales.

Variaciones significativas de autocartera durante 2020^A

Fecha de comunicación	% de derechos de voto correspondientes a acciones		
	adquiridas desde última comunicación	transmitidas desde última comunicación	mantenidas a fecha de referencia de la comunicación
25/03/2020 ^B	1,032%	0,89%	0,23%
11/11/2020	1,002%	1,048%	0,185%
21/12/2020	0,162%	0,184%	0,157%

A. Porcentajes calculados sobre el capital social vigente en la fecha de notificación.

B. Esta comunicación fue corregida mediante comunicaciones de 26 de marzo de 2020 y 11 de noviembre de 2020. Los datos mostrados son los ya corregidos.

2.6 Información bursátil

Mercados

Las acciones de Banco Santander cotizan en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, bajo el símbolo SAN), en la Bolsa de Nueva York (mediante American Depositary Shares (ADS), bajo el símbolo SAN y donde cada ADS representa una acción de Banco Santander), en la Bolsa de Londres (a través de Crest Depositary Interests (CDI), bajo el símbolo BNC, donde cada CDI representa una acción de Banco Santander), en la Bolsa Mexicana de Valores (bajo el símbolo SAN) y en la Bolsa de Varsovia (bajo el símbolo SAN).

Evolución de la cotización

Las medidas restrictivas adoptadas por los Gobiernos para contener la crisis sanitaria derivada de la rápida propagación de la covid-19 tuvieron un efecto económico muy severo que causó una caída del PIB sin precedentes en el primer semestre del año. Las políticas monetarias adoptadas rápidamente por los bancos centrales y los paquetes de estímulo fiscal que los Gobiernos pusieron en marcha lograron mitigar el impacto económico y reducir las tensiones financieras.

La relajación de las medidas de confinamiento contribuyó a la recuperación de la confianza del mercado y la actividad económica en el tercer trimestre. Aun así, la actividad fue más lenta de lo esperado debido a los nuevos rebrotes y al temor a nuevas medidas de confinamiento, que arrastraron los mercados bursátiles.

Durante el año, los principales índices se comportaron mejor que el sector bancario, que estuvo bajo la influencia de las recomendaciones que el BCE, el Bank of England, la Reserva Federal y otros bancos centrales habían emitido al inicio de la pandemia para limitar el reparto de dividendos y las recompras de acciones.

En este contexto, el Ibex 35 en España bajó un 15,5%; el DJ Stoxx 50 en Europa un 8,7%; el DJ Banks un 24,5% y el MSCI World Banks un 14,2%.

Capitalización bursátil y negociación

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

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

La acción de Banco Santander

	2020	2019
Acciones (millones)	17.340,6	16.618,1
Precio (euros)		
Precio de cierre ^A	2,538	3,575
Variación en el precio	-29%	-6,1%
Máximo del periodo ^A	3,799	4,487
Fecha del máximo del periodo	17/2/2020	17/4/2019
Mínimo del periodo ^A	1,439	3,244
Fecha del mínimo del periodo	24/09/2020	3/9/2019
Promedio del periodo ^A	2,288	3,798
Capitalización bursátil al final del periodo (millones de euros)	44.011	61.986
Contratación		
Volumen total de acciones negociadas (millones)	19.080	19.334
Volumen promedio diario de acciones negociadas (millones)	74,2	75,8
Total de efectivo negociado (millones de euros)	45.034	77.789
Promedio diario en efectivo negociado (millones de euros)	175,2	305,1

A. Datos ajustados a la ampliación de capital de diciembre de 2020.

3. Accionistas. Comunicación y junta general

→ Una acción, un voto, un dividendo

→ Sin blindajes frente a opas en nuestros Estatutos

→ Alta participación e interacción con los accionistas en nuestras juntas generales

3.1 Comunicación con accionistas

Política de comunicación e implicación con accionistas e inversores

El objetivo de Banco Santander es alinear sus intereses con los de sus accionistas, la creación de valor a largo plazo y mantener su confianza y la de la sociedad en general. Proporcionamos a los accionistas e inversores información acorde con sus expectativas y alineada con nuestros valores y cultura corporativa. Nos comunicamos e interactuamos con ellos de forma permanente, asegurándonos de que sus opiniones sean consideradas por la dirección y los órganos de gobierno.

El 27 de febrero de 2020, el consejo de administración aprobó una revisión de la política de comunicación e implicación con accionistas e inversores. La política aplica también a la relación con los agentes que les asesoran, recomiendan u orientan, tales como analistas financieros, medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, asesores de voto y agencias de calificación, pues consideramos que son esenciales en nuestra comunicación con accionistas e inversores.

La política de Banco Santander establece los siguientes principios para la comunicación e involucración con accionistas e inversores:

- **Protección de los derechos e intereses legítimos de todos los accionistas.** Facilitamos el ejercicio de sus derechos, les proporcionamos información y creamos oportunidades para que participen en nuestro gobierno corporativo de manera efectiva.
- **Igualdad de trato y no discriminación.** Tratamos 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. Toda información que sea considerada privilegiada o relevante y que sea facilitada a 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 y expectativas de nuestros inversores. Nos aseguramos de que nuestra información es presentada de forma clara, concisa y precisa, y adaptada al perfil del accionista.
- **Cumplimiento de nuestros Estatutos y reglas de gobierno corporativo,** así como de los principios de cooperación y transparencia con las autoridades reguladoras o supervisoras competentes, de acuerdo con las directrices establecidas internamente. Vigilamos muy de cerca el cumplimiento de la legislación y normativa aplicables al tratamiento de la información privilegiada o relevante, así como de nuestro Código de Conducta en Mercados de Valores, Código General de Conducta y Reglamento del consejo.

La política describe además:

- Los **roles y responsabilidades** de los principales órganos de gobierno y funciones internas de Banco Santander 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.
- Las **vías de implicación** de Banco Santander con accionistas e inversores, tal y como se indica a continuación en este apartado.

Nuestra política de comunicación e implicación con accionistas e inversores se puede consultar en nuestra página web corporativa.

Además, Banco Santander cuenta con un marco corporativo de marca, sostenibilidad y comunicación y con un marco corporativo de contabilidad e información financiera y de gestión, aprobados por el consejo de administración, que establecen principios generales, roles y procesos clave en materia de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a nivel grupo, y que contribuyen a que todos nuestros accionistas y resto de grupos de interés estén debidamente informados sobre nuestra estrategia, objetivos y resultados, así como sobre nuestra cultura y valores, maximizando la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado.

Implicación con los accionistas en 2020

En aplicación de nuestra política se han llevado a cabo las siguientes actividades durante el año:

- **La junta general de accionistas.** Nuestra junta general ordinaria es el evento corporativo anual más importante para nuestros accionistas. Nos esforzamos en fomentar la asistencia y participación informada de todos nuestros accionistas. Véase 'Participación de los accionistas en la junta general' y 'Derecho a recibir información' en la sección [3.2](#) 'Derechos de los accionistas'.

Durante la junta general ordinaria la presidenta informa de las modificaciones más relevantes habidas durante el ejercicio en el gobierno corporativo del Grupo, complementando el informe anual de gobierno corporativo. También atiende a las preguntas que los accionistas puedan plantear 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 ordinaria sobre las actividades de dichas comisiones, complementando la información incluida en este capítulo.

Los accionistas tienen derecho a asistir a la junta general ordinaria tanto físicamente como a distancia. La junta general ordinaria se retransmite en directo en nuestra web corporativa. Esto permite a los accionistas que no se encuentren presentes y a todos los grupos de interés estar completamente informados de las deliberaciones y de los resultados.

Los sobresalientes resultados de las votaciones en nuestra Junta General de abril de 2020 muestran la importancia que damos a la implicación con nuestros accionistas a través de las juntas generales ordinarias. Véase la sección [3.4](#) 'Junta General de abril de 2020'.

En octubre de 2020, celebramos una segunda junta general ordinaria con un *quorum* también muy elevado y amplio respaldo a las propuestas sometidas a votación. Véase la sección [3.5](#) 'Junta General de octubre de 2020'.

El sistema de gestión de Banco Santander para las Juntas Generales de 2020 obtuvo la certificación de AENOR de eventos sostenibles conforme a la norma UNE-ISO 20121:2013.

- **Presentaciones de resultados trimestrales.** Todos los trimestres presentamos los resultados el mismo día de su publicación. Nuestra presentación puede seguirse en directo, vía conferencia o transmisión por internet. Publicamos el correspondiente informe financiero, así como el material de la presentación, 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 3 de febrero de 2021. Durante 2020, las presentaciones de los resultados del primer, segundo y tercer trimestre tuvieron lugar el 28 de abril, el 29 de julio y el 27 de octubre, respectivamente.

- **Investor y strategy days.** Asimismo, organizamos *investor y strategy days* en los que los miembros de la alta dirección exponen a los inversores y otros grupos de interés nuestra estrategia en un contexto más amplio que el de las presentaciones de resultados. Los inversores pueden mantener un diálogo directo con la dirección y con algunos de nuestros consejeros, algo que consideramos cada vez más importante y muestra la solidez de nuestro gobierno. Como recomienda la CNMV, anunciamos las reuniones con analistas e inversores y facilitamos la documentación que se utilizará con suficiente antelación. Mantuvimos nuestro último *investor day* 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.** Nuestro equipo de Relación con Accionistas e Inversores debate con los inversores sobre asuntos financieros y de otro tipo en conferencias organizadas por terceros.

Sin perjuicio del principio de igualdad de trato y no discriminación antes mencionado, sabemos que en la comunicación con inversores un único formato no es válido para todos. Por ello, diseñamos las siguientes actividades de interacción para cubrir las necesidades y expectativas especialmente de nuestros inversores institucionales, pero también de inversores de renta fija, analistas financieros y agencias de calificación, así como de nuestros accionistas minoristas:

- **Implicación del consejero coordinador con inversores clave.** Nuestro consejero coordinador, Bruce Carnegie-Brown, está en contacto periódico con inversores en Europa y Norteamérica, especialmente en los meses previos a la celebración de nuestra junta general ordinaria. Así recabamos sus impresiones y nos formamos una opinión sobre las cuestiones que les preocupan, especialmente sobre nuestro gobierno corporativo. Durante 2020 y el comienzo de 2021, se reunió con 43 inversores representativos del 44,58% del capital social en 8 ciudades diferentes. En el ejercicio de evaluación anual del consejo los consejeros valoran mucho la contribución de Mr Carnegie-Brown a la incorporación de las mejores prácticas internacionales en materia de gobierno corporativo, fomentando una relación personalizada con nuestros inversores institucionales. 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 directo permanente con los inversores institucionales y analistas para facilitar un diálogo constructivo sobre la creación de valor para los accionistas, mejoras en el gobierno corporativo y en estructuras de remuneración, y cuestiones de sostenibilidad.

Durante 2020 el equipo de Relación con Inversores tuvo 1.137 contactos con 473 inversores institucionales, en 139 ubicaciones distintas, incluyendo 19 reuniones centradas en aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Se accedió al 36,96% del capital social, que es más del 65% del capital en manos de inversores institucionales.

Asimismo, para reforzar el diálogo y la transparencia con nuestros accionistas e inversores, en 2020 lanzamos más de 1.300 comunicaciones informándoles sobre la evolución del Grupo, los resultados y la acción de Banco Santander.

- **Interacción con accionistas minoristas.** También ofrecemos otras vías de comunicación especialmente para accionistas minoristas con independencia del tamaño de su participación. En 2020 el equipo de Relación con Accionistas e Inversores organizó 210 eventos con accionistas minoristas.

El equipo también atendió 132.857 consultas recibidas a través de nuestras líneas de atención telefónica para accionistas e inversores, buzones de correo electrónico, WhatsApp y reuniones bilaterales celebradas en el Canal del Cliente Virtual. Las encuestas de satisfacción mostraron que un 95% recomendaría el servicio de atención recibido.

Por último, recibimos 27.446 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, siempre hemos reconocido el valor para nuestros inversores de un diálogo abierto y proactivo con asesores de voto, analistas ASG y otras entidades influyentes. Nos aseguramos de que conozcan nuestros mensajes y prioridades de gobierno corporativo, banca responsable y sostenibilidad para transmitirlos correctamente a los inversores.

En particular, el diálogo con los asesores de voto ha ido ganando importancia a medida que estos han ido fijando estándares en materia de gobierno corporativo. De esta manera, nos aseguramos de que tengan un conocimiento en profundidad de nuestro gobierno corporativo, estructuras de remuneración y los mercados donde operamos.

En 2020, hemos mantenido una adecuada comunicación e involucración con los principales asesores de voto y tenido en cuenta sus opiniones sobre gobierno corporativo. Les hemos facilitado información y aclaraciones en relación con las propuestas de acuerdos que se sometieron a las Juntas Generales de 2020 para que pudieran emitir sus recomendaciones de voto.

Web corporativa

Nuestra web corporativa facilita una comunicación efectiva con nuestros accionistas y, en general, con todos nuestros grupos de interés a nivel global. El diseño de la web nos permite ser transparentes y mejora la experiencia de los usuarios al proporcionar información de calidad sobre Santander.

Nuestra web corporativa incluye la información sobre gobierno corporativo legalmente exigible. En particular, (i) la regulación interna de Banco Santander (los Estatutos, el Reglamento del consejo, el Reglamento de la junta general, 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 junta general.

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>. (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 prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus accionistas idénticos derechos. Cada acción de Banco Santander da derecho a un voto.

Los Estatutos de Banco Santander no contienen medidas de blindaje y se ajustan plenamente al principio de una acción, un voto, un dividendo.

En esta sección, destacamos algunos de los principales derechos de 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 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 *quorum* 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 de Banco Santander, 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 se definen en el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre (Ley del Mercado de Valores) 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 que implican que la adquisición de participaciones o influencia significativas está sujeta a aprobación o a no objeción regulatoria. Al ser Banco Santander una sociedad cotizada, existe obligación de formular una oferta pública de adquisición de acciones 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.
- 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 aquella.

La adquisición de una participación significativa de Banco Santander puede requerir además la autorización de (i) otros reguladores nacionales y extranjeros con facultades de supervisión sobre las actividades y la cotización de las acciones de Banco Santander o sus entidades filiales u otras actuaciones en relación con esos reguladores o filiales y (ii) de otras autoridades conforme a la normativa de inversiones extranjeras (incluyendo la dictada debido a la covid-19) en España o en otros países en que operamos.

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 junta general pueden participar en ella. Además, Banco Santander 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 web corporativa de Banco Santander con ocasión de la celebración de cada junta general, 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 junta general ordinaria, 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 junta general ordinaria 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 junta general ordinaria.

Derecho a recibir información

Desde la publicación de la convocatoria de la junta general hasta el quinto día, inclusive, previo a la celebración de esta 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 periodo, los accionistas pueden enviar solicitudes por escrito de aclaraciones referentes a la información que Banco Santander haya facilitado a la CNMV desde la última junta general o relativas a los informes de auditoría. La información requerida por los accionistas y las respuestas facilitadas por Banco Santander se publican en su web corporativa.

Este derecho de información puede ser ejercido también durante la propia junta general, 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 junta general.

Quorum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general

El régimen de *quorum* y mayorías para la válida constitución de la junta general y para la adopción de acuerdos sociales establecidos en los Estatutos y en el Reglamento de la junta general de Banco Santander 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 *quorum* suficiente, la junta general se celebrará en segunda convocatoria, para la que no existe un requisito de *quorum* mínimo.

A los efectos de determinar el *quorum* de constitución de las juntas generales, se considerarán como accionistas presentes aquellos que voten por correo o por medios electrónicos con carácter previo a la junta general, 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 *quorum* 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 junta general más del 50% del capital social y una mayoría de tres cuartos si no concurre ese *quorum*.

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 junta general sino en los casos establecidos por ley.

Reglas sobre modificaciones estatutarias

La junta general es el órgano competente para aprobar cualquier modificación de los Estatutos 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 los 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 junta general que delibere sobre dicha modificación.

Además, en el anuncio de convocatoria de la junta general, 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 junta general 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 *quorum* suficiente, la junta general 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 concurren 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 junta general. Por el contrario, cuando concurren 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 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: aquellas 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

- **Precovid.** 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%); una proporción de dividendo en efectivo no inferior a la de 2018; y efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2019 (como se anunció en la junta general ordinaria de 2018).

Consecuentemente el consejo aprobó en septiembre de 2019 un dividendo en efectivo a cuenta con cargo a los resultados de 2019 por un importe de 0,10 euros por acción, que fue abonado el 1 de noviembre. Además, en febrero de 2020, el consejo propuso a la Junta General de abril de 2020 un segundo pago con cargo a los resultados del 2019 por un total de 0,13 euros por acción mediante el pago de un dividendo final en efectivo de 0,10 euros por acción (Dividendo Final en Efectivo) y un *scrip dividend* (bajo la forma del programa Santander Dividendo Elección (SDE)) que permitiría el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que eligiesen esa opción, de 0,03 euros por acción (véase 'Autorización para *scrip dividend*' en la sección 2.2 y la sección 3.4 'Junta General de abril 2020').

De haberse consumado esa propuesta, el porcentaje del beneficio ordinario atribuido de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*pay-out*) habría sido del 46,3% y, asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo en el programa SDE del 20%, la proporción de dividendo en efectivo habría sido del 89,6%, en línea con lo anunciado al comienzo de 2019. También habría supuesto 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 el programa SDE.

- **Covid-19 y primera recomendación del BCE.** El 27 de marzo de 2020, el BCE emitió una recomendación en la que instó a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 al menos hasta el 1 de octubre de 2020 al objeto de preservar capital (Recomendación BCE I).

Tomando en consideración la Recomendación BCE I y en línea con la misión de Santander de ayudar a las personas y las empresas a progresar, el 2 de abril de 2020 el consejo de administración decidió cancelar el pago del dividendo complementario de 2019 y la política de dividendo para 2020, retirar las propuestas relativas al Dividendo Final en Efectivo y el programa SDE del orden del día de la referida Junta General de abril de 2020, que ya había sido convocada y aplazar la decisión sobre la aplicación de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 a una junta a celebrar no más tarde del 31 de octubre de 2020.

- **Segunda recomendación del BCE y Junta General de octubre de 2020.** El 27 de julio de 2020, el BCE emitió una segunda recomendación en la que prorrogó los efectos de la Recomendación BCE I instando a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse, hasta el 1 de enero de 2021, de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 o de contraer compromisos irrevocables de repartirlos (Recomendación BCE II).

En septiembre de 2020 el consejo de administración convocó la Junta General de octubre de 2020 a la que propuso (a) en cumplimiento de la Recomendación BCE II, destinar la totalidad del resultado obtenido por Banco Santander en 2019 a incrementar la Reserva Voluntaria, salvo por el importe ya dedicado al pago del dividendo a cuenta a que había sido pagado con anterioridad a la emisión de la Recomendación BCE I y (b) aumentar el capital con cargo a reservas para permitir el abono de una remuneración total para el ejercicio 2019, adicional al dividendo a cuenta, por un importe equivalente a 0,10 euros por acción mediante la entrega de acciones nuevas y sin alternativa en efectivo.

Ambas propuestas fueron aprobadas en la Junta General de octubre de 2020 como se indica en la sección [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#). En consecuencia, el porcentaje del beneficio ordinario atribuido de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*pay-out*) ha sido del 50,6% y la proporción de dividendo en efectivo ha sido del 49,4% sobre esa remuneración total.

Remuneración con cargo a los resultados de 2020

- **Precovid.** La intención del consejo de administración en cuanto a la remuneración con cargo a los resultados de 2020 era mantener el objetivo anunciado para el medio plazo de un *pay-out ratio* del 40-50% sobre el beneficio ordinario; que la proporción de dividendo en efectivo por acción no fuera inferior a la de 2019 y efectuar dos pagos con cargo a los resultados de 2020. En este sentido, el consejo propuso a la Junta General de abril de 2020 mantener la flexibilidad de que había dispuesto en 2019 a la hora de determinar el modo de fijar esa remuneración (a) manteniendo la posibilidad de hacer uso del programa SDE (*scrip dividend*), dada su gran aceptación, especialmente entre nuestros accionistas minoristas, y poder aprovechar las oportunidades de crecimiento rentable en nuestros mercados y (b) renovando la autorización para adquirir acciones propias con 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 aconsejasen. Véase la sección [3.4 'Junta General de abril de 2020'](#).
- **Covid-19 y Recomendación BCE I.** Como se ha dicho antes, la Recomendación BCE I conllevó que el 2 de abril de 2020 el consejo de administración cancelase la política de dividendo para 2020.

- **Recomendación BCE II y Junta General de octubre de 2020.** Tras la Recomendación BCE II que extendía los efectos de la anterior recomendación hasta el 1 de enero de 2021, el consejo de administración decidió proponer a la Junta General de octubre de 2020 el abono en 2021 de hasta 0,10 euros por acción como remuneración con cargo a 2020, mediante distribución de prima de emisión y condicionado a que las recomendaciones del BCE lo permitiesen y se obtuviese su autorización, a que tras el pago se mantuviese el ratio de capital CET 1 dentro del objetivo del 11-12% o por encima y a que el pago no excediese el 50% del beneficio ordinario (*underlying*) consolidado.

La propuesta tenía por propósito aplicar una política de dividendo 100% en efectivo y realizar una distribución a los accionistas respecto del ejercicio 2020 en línea con lo anunciado al principio del ejercicio (40-50% del beneficio ordinario consolidado) tan pronto como las condiciones de mercado se normalizasen y sujeto a las recomendaciones y aprobaciones regulatorias.

La propuesta fue aprobada en la Junta General de octubre de 2020 como se indica en la sección [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#).

- **Tercera recomendación del BCE.** El 15 de diciembre de 2020 el BCE recomendó a las entidades de crédito sometidas a su supervisión a limitar la remuneración de sus accionistas hasta el 30 de septiembre de 2021 a un importe que no excediese ni del 15% de los beneficios ajustados obtenidos en 2020 (y en 2019, pero solo para aquellas entidades que a diferencia de Banco Santander no hubiesen satisfecho dividendos con cargo al ejercicio 2019) ni el equivalente a 20 puntos básicos de la ratio CET1.

El 3 de febrero de 2021 Banco Santander hizo públicos sus resultados del ejercicio 2020 y la intención del consejo de administración de pagar 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción como dividendo respecto del ejercicio 2020, dado que esta es la cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la tercera recomendación del BCE. Este pago se realizará en ejecución del acuerdo de distribución de prima aprobado en la Junta General de octubre de 2020 antes indicado.

Remuneración con cargo a los resultados de 2021

El consejo tiene la intención de recuperar un *pay-out* en efectivo del 40-50% del beneficio ordinario en el medio plazo. Sobre la remuneración con cargo a los resultados de 2021, la intención es volver a pagar dividendos cuando las recomendaciones del BCE lo permitan. El BCE ha manifestado que tiene la intención de revocar esas recomendaciones el próximo septiembre si no se producen circunstancias adversas relevantes. Mientras tanto, y en línea con lo anunciado en abril de 2020, la política de dividendos se mantiene suspendida.

3.4 Junta General de abril de 2020

El 3 de abril de 2020 se celebró nuestra tradicional junta general ordinaria, si bien las circunstancias derivadas de la covid-19 conllevaron que fuese la primera junta general de accionistas de Banco Santander celebrada de forma exclusivamente telemática (véase la sección [1.4 'Comunicación activa con los accionistas durante la pandemia'](#)). La pandemia y las recomendaciones emitidas por el BCE en consecuencia supusieron además que el consejo retirase del orden del día de la junta, una vez que ya había sido convocada, los puntos 1 (aplicación del resultado) y 7A (aumento de capital para implementar un programa Santander Dividendo Elección) (véase la sección [3.3 'Dividendos'](#)). La aplicación del resultado del ejercicio 2019 fue sometida más tarde a la Junta General de octubre de 2020 (véase la sección [3.5 'Junta General de octubre de 2020'](#)).

Quorum y asistencia

El quorum de asistencia (entre accionistas presentes y representados) fue del 65,0%, conforme al siguiente desglose:

Desglose de quorum	
Presencia física y asistencia remota	0,091 %
Voto representado	
Emitido por correo o entrega física	49,410 %
A través de medios electrónicos	13,193 %
Voto a distancia	
Emitido por correo o entrega física	0,600 %
A través de medios electrónicos	1,711 %
Total	65,005 %

Resultados de votaciones y acuerdos

Todos los puntos del orden del día (modificado conforme a lo indicado con anterioridad) fueron aprobados. El porcentaje medio de votos a favor para las propuestas presentadas por el consejo fue del 98,2%. La gestión social en 2019 fue aprobada por un porcentaje de votos a favor del 99,68% y el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros del ejercicio 2019 se aprobó con el 93,77% de votos a favor. No hubo ningún punto del orden del día de los previstos en la convocatoria que recibiera un voto en contra superior al 6,93%.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados y los resultados de las votaciones:

	VOTOS ^A				Quorum ^D
	A favor ^B	En contra ^B	En blanco ^C	Abstenciones ^C	
1. Cuentas anuales y gestión social					
1A. Cuentas anuales e informes de gestión de 2019	99,74	0,26	0,03	3,08	65,00
1B. Estados consolidados de información no financiera de 2019	99,75	0,25	0,04	2,86	65,00
1C. Gestión social en 2019	99,68	0,32	0,04	3,14	65,00
2. Aplicación del resultado ^E	-	-	-	-	-
3. Nombramiento, reelección o ratificación de consejeros					
3A. Fijación del número de consejeros	99,64	0,36	0,03	2,89	65,00
3B. Nombramiento de Luis Isasi Fernández de Bobadilla	99,38	0,62	0,04	2,92	65,00
3C. Nombramiento de Sergio Agapito Lires Rial	98,65	1,35	0,04	2,90	65,00
3D. Ratificación del nombramiento y reelección de Pamela Ann Walkden	99,63	0,37	0,04	2,89	65,00
3E. Reelección de Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	98,31	1,69	0,03	2,86	65,00
3F. Reelección de Rodrigo Echenique Gordillo	96,38	3,62	0,04	2,90	65,00
3G. Reelección de Esther Giménez-Salinas i Colomer	99,40	0,60	0,03	2,89	65,00
3F. Reelección de Sol Daurella Comadrán	99,21	0,79	0,04	2,88	65,00
4. Reelección del auditor externo para el ejercicio 2020	99,73	0,27	0,03	2,85	65,00
5. Autorización para adquirir acciones propias	98,03	1,97	0,03	2,87	65,00
6. Autorización otorgada al consejo para aumentar el capital social	93,07	6,93	0,03	2,85	65,00
7A. Aumento de capital. Oferta de adquisición de derechos de asignación gratuita de acciones a un precio garantizado	-	-	-	-	-
7B. Aumento de capital. Oferta de adquisición de derechos de asignación gratuita de acciones a un precio garantizado	99,41	0,59	0,03	2,84	65,00
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	99,49	0,51	0,03	2,85	65,00
9. Política de remuneraciones de los consejeros	94,40	5,60	0,03	3,28	65,00
10. Importe máximo de la retribución anual total de los consejeros en su calidad de tales	95,87	4,13	0,03	3,31	65,00

	VOTOS ^A				
	A favor ^B	En contra ^B	En blanco ^C	Abstenciones ^C	Quorum ^D
11. Relación máxima entre los componentes fijos y variables en la remuneración total de los consejeros ejecutivos	98,78	1,22	0,03	3,28	64,65
12. Planes retributivos que conllevan la entrega de acciones u opciones sobre acciones					
12A. Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales	96,13	3,87	0,03	3,28	65,00
12B. Plan de retribución variable diferida y condicionada	97,49	2,51	0,03	3,29	65,00
12C. Incentivo para la transformación digital	99,40	0,60	0,03	3,29	65,00
12D. Normativa de <i>buy outs</i> del Grupo	98,89	1,11	0,04	3,32	65,00
12E. Plan para empleados de Santander UK Group Holdings y de otras sociedades del Grupo en Reino Unido	99,26	0,74	0,03	3,28	65,00
13. Autorización para ejecutar los acuerdos aprobados	99,70	0,30	0,03	2,85	65,00
14. Informe anual de retribuciones de los consejeros	93,77	6,23	0,03	3,45	65,00
15. Acción social de responsabilidad contra los administradores ^F	0,00	100,00	0,00	0,13	62,69
16 a 30. Cese y remoción de consejeros ^G	0,00	100,00	0,00	0,13	62,69

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 Junta General de abril de 2020.

D. Porcentaje sobre capital social de Banco Santander en la fecha de la Junta General de abril de 2020.

E. Punto retirado del orden del día conforme a lo indicado más arriba.

F. Asunto no incluido en el orden del día.

G. Los asuntos 16 a 30, 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 Junta General de abril de 2020.

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados pueden ser consultados tanto en nuestra página web corporativa como en la de la CNMV, al haberse remitido como otra información relevante el 3 de abril de 2020.

3.5 Junta General de octubre de 2020

El 27 de octubre de 2020 se celebró otra junta general ordinaria para, entre otras propuestas, decidir la aplicación de resultado del ejercicio 2019 que había quedado aplazada como consecuencia de la Recomendación BCE I (véase la sección 3.3 'Dividendos'). Esta junta se celebró de forma híbrida, esto es, permitiendo la asistencia tanto en persona como por medios telemáticos (véase la sección 1.4 'Comunicación activa con nuestros accionistas durante la pandemia').

Quorum y asistencia

El *quorum* de asistencia (entre accionistas presentes y representados) fue del 60,34%, conforme al siguiente desglose:

Desglose de quorum	
Presencia física y asistencia remota	0,167 %
Voto representado	
Emitido por correo o entrega física	7,441 %
A través de medios electrónicos	35,845 %
Voto a distancia	
Emitido por correo o entrega física	0,589 %
A través de medios electrónicos	16,300 %
Total	60,342 %

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 99,15%.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados y los resultados de las votaciones:

	VOTOS ^A				Quorum ^D
	A favor ^B	En contra ^B	En blanco ^C	Abstenciones ^C	
1. Aplicación del resultado	99,52	0,48	0,06	3,26	60,34
2. Nombramiento, reelección o ratificación de consejeros					
2A. Fijación del número de consejeros	98,96	1,04	0,09	3,42	60,34
2B. Nombramiento de R. Martín Chávez Márquez	98,58	1,42	0,10	3,42	60,34
3A. Examen y aprobación del balance de situación a 30 de junio de 2020	99,57	0,43	0,08	3,37	60,34
3B. Aumento de capital con cargo a reservas	98,43	1,57	0,06	3,26	60,34
4. Distribución condicionada de prima	99,41	0,59	0,03	3,18	60,34
5. Autorización para ejecutar los acuerdos aprobados	99,58	0,42	0,08	3,29	60,34
6 a 20. Cese y remoción de consejeros ^E	0,00	100,00	0,00	0,30	43,45

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 junta.

D. Porcentaje sobre capital social de Banco Santander en la fecha de la junta.

E. Los asuntos 6 a 20, 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 Junta General de octubre de 2020.

Los textos completos de los acuerdos adoptados en la Junta General de octubre de 2020 se pueden consultar en nuestra web corporativa y en la página web de la CNMV, al haberse remitido como otra información relevante el 27 de octubre de 2020.

3.6 Próxima Junta General de 2021

El consejo de administración ha acordado convocar la Junta General de 2021 para el 25 o el 26 de marzo, 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 de Banco Santander y del Grupo consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020. Para más información, véase '[Estados financieros consolidados](#)'.
- El estado de información no financiera consolidado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020 y que forma parte del informe anual. Véase el capítulo '[Banca responsable](#)'.
- La gestión social durante el ejercicio 2020.
- La aplicación de resultados del ejercicio 2020. Véase la sección [3.3 'Dividendos'](#).

• Nombramiento de consejeros.

- Fijar en 15 el número de consejeros, dentro de los límites máximo y mínimo establecidos en los Estatutos.
- Ratificar el nombramiento de Gina Díez como consejera independiente (véase la sección [1.1 'Competencias y diversidad del consejo'](#)) y reelegir por un periodo de tres años a Homaira Akbari, Álvaro Cardoso, Javier Botín, Ramiro Mato y Bruce Carnegie-Brown. Véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#).

• Auditor externo. Reelegir a la firma

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. como auditor de cuentas externo para el ejercicio 2021. Véase 'Auditor externo' en la sección [4.5](#).

• Modificaciones estatutarias. Aprobar las modificaciones de los Estatutos, principalmente:

- Para que el consejo de administración sea el órgano competente para acordar la emisión de valores no convertibles, de acuerdo con lo permitido por la Ley de Sociedades de Capital desde 2015.
- Para que el consejo de administración sea el órgano competente para aprobar los sistemas de retribución en acciones o vinculados a estas para empleados.
- Para prever la posibilidad de celebrar juntas exclusivamente virtuales cuando la normativa lo permita.

• Modificación del Reglamento de la junta general. Aprobar la modificación de determinados artículos del Reglamento de la junta general para su coordinación con las modificaciones estatutarias propuestas y para incorporar unas mejoras técnicas adicionales.

• 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 de Banco Santander.

- **Política de remuneraciones.** Aprobar la política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023. Véase la sección [6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 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 2021, 2022 y 2023 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 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas'](#).
- **Planes de retribución.** Aprobar la aplicación de planes retributivos que impliquen 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 2021, 2022 y 2023 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 nuestra web corporativa a partir de la fecha de publicación del anuncio de la convocatoria. Asimismo, retransmitiremos en directo la Junta General de 2021, tal como se hizo con las Juntas Generales de 2020.

Al no existir remuneración por la asistencia a la Junta General de 2021, no es necesario establecer una política general al respecto. Sin perjuicio de lo anterior, y como viene siendo tradición desde hace décadas, Banco Santander entrega a los asistentes un regalo conmemorativo de cortesía.

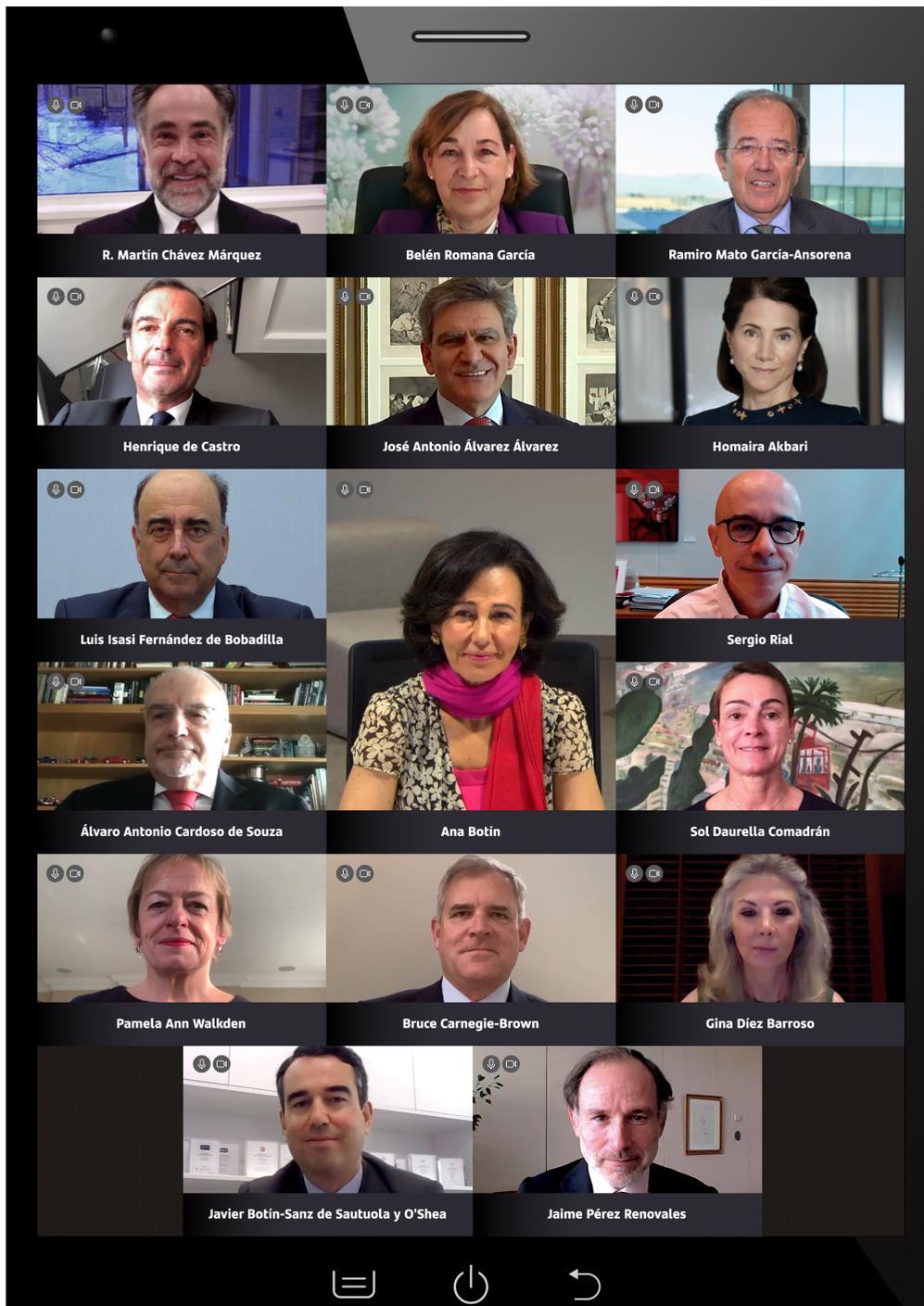
4. Consejo de administración

Un consejo equilibrado y diverso

- De los 15 consejeros, 12 son externos y 3 son ejecutivos
- Mayoría de consejeros independientes (66,67%)
- Presencia equilibrada de ambos géneros (40%-60%)

Gobierno corporativo efectivo

- Comisiones especializadas que asesoran al consejo
- La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura refleja el compromiso del consejo en este ámbito
- Funciones complementarias y equilibrio de poder: presidenta ejecutiva, consejero delegado y consejero coordinador



- 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
- P Preside la comisión

<p>R. Martín Chávez Vocal Consejero externo (independiente)</p> <p>■ ■ ▲ ▲ P</p>	<p>Belén Romana Vocal Consejera externa (independiente)</p> <p>● ● ▲ ▲ *</p>	<p>Ramiro Mato Vocal Consejero externo (independiente)</p> <p>● ● ▲ * P</p>
<p>Henrique de Castro Vocal Consejero externo (independiente)</p> <p>● ■ ▲</p>	<p>José Antonio Álvarez Vicepresidente y consejero delegado Consejero ejecutivo</p> <p>● ▲</p>	<p>Homaira Akbari Vocal Consejera externa (independiente)</p> <p>● ▲ *</p>
<p>Luis Isasi Vocal Consejero externo</p> <p>● ■ ▲</p>	<p>Ana Botín Presidenta ejecutiva Consejera ejecutiva</p> <p>● P ▲</p>	<p>Sergio Rial Vocal Consejero ejecutivo</p>
<p>Álvaro Cardoso Vocal Consejero externo (independiente)</p> <p>▲ P *</p>		<p>Sol Daurella Vocal Consejera externa (independiente)</p> <p>■ ■ *</p>
<p>Pamela Walkden Vocal Consejera externa (independiente)</p> <p>● P</p>	<p>Bruce Carnegie-Brown Vicepresidente y consejero coordinador Consejero externo (independiente)</p> <p>● ■ P ■ P ▲</p>	<p>Gina Díez Vocal Consejera externa (independiente)</p>
<p>Javier Botín Vocal Consejero externo</p>		<p>Jaime Pérez Renovales Secretario general y del consejo</p>

4.1 Nuestros consejeros

Esta información se presenta a 31 de diciembre de 2020.



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 (Pensilvania, 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: Es 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). En febrero de 2021 ha sido nombrada presidenta de la Federación Bancaria Europea.

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., Santander Bank, N.A. y PagoNxt, S.L.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva (presidenta) y comisión de innovación y tecnología.

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.



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. y PagoNxt, S.L.

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.



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 plc.

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.



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 y consejera independiente de Landstar System, Inc. y de Tememos AG.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejera no ejecutiva de Santander Consumer USA Holdings Inc. y de PagoNxt, S.L.

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.



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 Girona.

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 de Banco Santander.



**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.



**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 FERRO.

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



**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.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejero no ejecutivo de PagoNxt, S.L.

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.



Gina Díez Barroso

Consejera externa independiente

Se incorporó al consejo en 2020.

Nacionalidad: Mexicana. Nacida en 1955 en Ciudad de México, México.

Educación: Licenciada en Diseño por el Centro de Diseño de la Ciudad de México

Experiencia: Cuenta con una dilatada experiencia de más de 20 años en el campo inmobiliario y de la educación. Hasta abril de 2020, ha sido consejera independiente de Banco Santander México, S.A. y de otras sociedades de Grupo Santander en México.

Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Americas Society and Council of the Americas, Laurel Strategies, y Qualitas of Life Foundation.

Otros cargos relevantes: Es fundadora y presidenta del Grupo Diarq, S.A. de C.V., y de Centro de Diseño y Comunicación, S.C. (Universidad Centro). Además, es consejera de Dalia Women, S.A.P.I. de C.V. (Dalia Empower), miembro del Comité de 200 (C200) y representante de México en la iniciativa W20, mujeres en el G20. Es fundadora y miembro del patronato de las Fundaciones Pro-Educación Centro y Fundación Diarq.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Ninguno.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Ninguna.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una dilatada experiencia en los sectores inmobiliario y educativo, y posee amplios conocimientos de la sostenibilidad y negocio responsable como fundadora y patrona de fundaciones centradas en la educación, la diversidad de género y el apoyo social.



Luis Isasi Fernández de Bobadilla

Consejero externo

Se incorporó al consejo en 2020.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1956 en Jerez de la Frontera, España.

Educación: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales y Máster en Business Administration (MBA) por la Columbia Business School.

Experiencia: Con una larga y dilatada experiencia en el sector financiero y del mercado de valores, comenzó su carrera en Abengoa para luego asumir distintas posiciones ejecutivas en JP Morgan en Nueva York y First National Bank of Chicago en Londres.

En 1987 se incorporó a Morgan Stanley, donde fue *managing director* de banca de inversión para Europa y, desde 1997 hasta febrero de 2020, ocupó la posición de presidente y *country head* en España, siendo en la actualidad *senior advisor*. También ha sido consejero de Madrileña Red de Gas, S.A. y de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid, S.A., así como consejero independiente de Grifols, S.A.

Otros cargos relevantes: Es presidente no ejecutivo de Santander España y consejero independiente de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. (Logista).

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión ejecutiva, comisión de retribuciones y comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una amplia experiencia en una amplia gama de sectores y mercados internacionales, a la vez que una sólida presencia institucional en España.



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: Es presidente de Ansorena, S.A. y vicepresidente del patronato de la Fundación Esperanza y Alegría.

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.



**R. Martín
Chávez Márquez**

Consejero externo (independiente)

Se incorporó al consejo en 2020.

Nacionalidad: Estadounidense. Nacido en 1964 en Albuquerque, Nuevo México (EE.UU.).

Educación: Licenciado *magna cum laude* en Ciencias Bioquímicas y Máster en Informática por la Universidad de Harvard y doctor en Ciencias de la Información Médica por la Universidad de Stanford.

Experiencia: Fue director de tecnología (CTO) y cofundador de Quorum Software Systems (1989-1993), responsable global de derivados energéticos de Credit Suisse Financial Products (1997-2000) y consejero delegado y cofundador de Kiodex (2000-2004). En 2005 se incorporó a Goldman Sachs, donde fue socio desde 2006 hasta 2019 y en donde ha ocupado distintas posiciones ejecutivas y de responsabilidad, entre otras, codirector global de la división de valores, responsable de las áreas de información y tecnología (CIO) y director financiero (CFO).

Asimismo, ha sido consejero de PNM Resources, Inc., de la International Swaps and Derivatives Association (ISDA) y de The Santa Fe Opera y patrono de amfAR (Fundación para la Investigación sobre el Sida).

Otros cargos relevantes: Es consejero independiente de Recursion Pharmaceuticals, Inc., de Paige.AI, Inc. y de Mount Sinai Genomics, Inc. DBA Sema4. Además, es miembro del Consejo de Supervisores (Board of Overseers) de la Universidad de Harvard, patrono del Institute for Advanced Study de Princeton (Nueva Jersey) y de Los Angeles Philharmonic, así como miembro del consejo asesor (Board of Fellows) de la Facultad de Medicina de la Universidad de Stanford.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejero no ejecutivo de PagoNxt, S.L.

Comisiones del consejo de las que es miembro: Comisión de nombramientos, comisión de retribuciones, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y comisión de innovación y tecnología (presidente).

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una dilatada experiencia en el sector financiero a nivel global, así como en el sector de TI, lo que incrementa las capacidades digitales del consejo.



**Sergio
Rial**

Consejero ejecutivo

Se incorporó al consejo en 2020.

Nacionalidad: Española y brasileña. Nacido en 1960 en Río de Janeiro, Brasil.

Educación: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y con estudios de posgrado en el Instituto Brasileiro do Mercado de Capitais, Insead, Harvard Business School y Wharton Business School.

Experiencia: Se incorporó al Grupo como presidente del consejo de Banco Santander (Brasil), S.A. en 2015, entidad de la que pasó a ser consejero delegado y vicepresidente en 2016. Desde 2018 es consejero de Banco Santander International y, desde abril de 2019, es responsable regional de Sudamérica del Grupo. Dentro del sector bancario y financiero ha desempeñado diversos cargos ejecutivos en el

grupo ABN Amro entre 1982 y 2004, incluyendo el de *chief executive officer* (CEO) para Asia y miembro del comité ejecutivo global. Ha ocupado diversos cargos ejecutivos en Cargill Inc. entre 2004 y 2012, incluyendo los de vicepresidente ejecutivo y director financiero global. También ha sido consejero delegado de Seara Foods y de Marfrig Global Foods y consejero de Mosaic Fertilizers.

Otros cargos relevantes: Es consejero independiente de Delta Airlines Inc. y presidente no ejecutivo de Ebury Partners Limited.

Cargos en otras sociedades de Grupo Santander: Es consejero no ejecutivo de Banco Santander International (USA), SAM Investment Holding Limited, de PagoNxt, S.L., de Santander Global Trade Platforms Solutions, S.L. y presidente no ejecutivo de Uniersia Brasil, S.A.

Habilidades y competencias: Aporta al consejo una amplia experiencia en el ámbito de la industria bancaria y financiera, acompañadas de un conocimiento sólido del mercado latinoamericano, especialmente el brasileño. Su experiencia previa en otros grupos multinacionales en distintas geografías refuerza asimismo la experiencia internacional del Consejo y le proporciona una valiosa visión en temas medioambientales y sociales.



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 consejera independiente de SIX Group AG y de Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A.U. Asimismo, es miembro del consejo asesor de la Fundación Rafael del Pino, copresidenta del consejo de patronos global de The Digital Future Society y miembro del consejo asesor de GFI, España y de TribalData.

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, 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.



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 (presidenta).

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.



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 2020, el consejo de administración estaba integrado por 15 miembros cuyo perfil y trayectoria figuran en la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#). Los 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.

Consejeros ejecutivos

- Ana Botín, presidenta ejecutiva del Grupo.
- José Antonio 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](#).

- Sergio Rial

Consejeros independientes

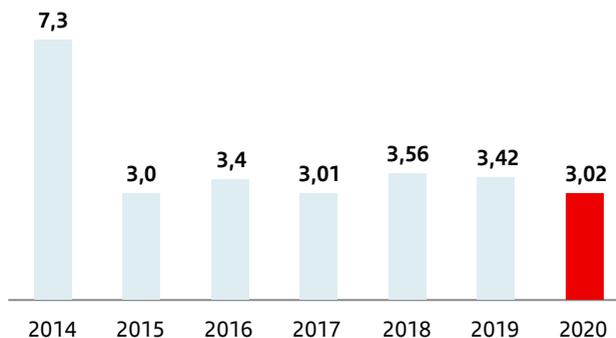
- Bruce Carnegie-Brown (consejero coordinador)
- Homaira Akbari
- Álvaro Cardoso
- R. Martín Chávez
- Sol Daurella
- Henrique de Castro
- Gina Díez
- Ramiro Mato
- Belén Romana
- Pamela Walkden

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 2020'](#).

Los consejeros externos independientes representan el 66,7% 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 2020, la duración media del mandato de los consejeros externos independientes era de 3,02 años.

Años en el cargo de los consejeros independientes



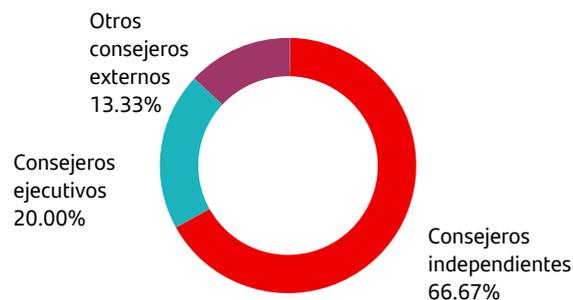
Otros consejeros externos

- Javier Botín
- Luis Isasi

Estos consejeros no pueden ser clasificados como independientes por los siguientes motivos:

- El Sr. Botín por haber sido consejero durante más de 12 años.
- Aunque tanto la comisión de nombramientos como el propio consejo entienden que el Sr. Isasi cumpliría con los requisitos para ser calificado como independiente, en atención a su retribución como presidente no ejecutivo de Santander España, al margen de la que le corresponde como consejero, y a la especial naturaleza de este órgano como supervisor de una unidad de negocio sin entidad societaria propia distinta de Banco Santander, se considera preferible, desde un criterio de prudencia, calificarlo como consejero externo, todo ello al amparo de lo previsto en los apartados 2 a 4 del artículo 529 *duodecies* de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 6.2 del Reglamento del consejo.

Composición actual del consejo



Duración del mandato y participación accionarial^A

Consejo de administración		Mandato			Participación accionarial en Banco Santander ^C				
		Fecha de primer nombramiento	Fecha de último nombramiento	Fecha de expiración ^B	Directa	Indirecta	Acciones representadas	Total	% del capital social
Presidenta ejecutiva	Ana Botín	04/02/1989	03/04/2020	03/04/2023	1.138.675	28.612.074		29.750.749	0,172%
Vicepresidente y consejero delegado	José Antonio Álvarez	25/11/2014	12/04/2019	12/04/2022	1.820.754			1.820.754	0,010%
Vicepresidente	Bruce Carnegie-Brown	25/11/2014	12/04/2019	12/04/2022	59.940			59.940	0,000%
Vocales	Homaira Akbari	27/09/2016	23/03/2018	23/03/2021	67.826	45.913		113.739	0,001%
	Javier Botín	25/07/2004	12/04/2019	12/04/2022	5.502.083	19.466.853	123.904.169 ^D	148.873.105	0,858%
	Álvaro Cardoso	01/04/2018	01/04/2018	23/03/2021	0			0	0,000%
	R. Martín Chávez	27/10/2020	27/10/2020	27/10/2023	0			0	0,000%
	Sol Daurella	25/11/2014	03/04/2020	03/04/2023	149.483	476.837		626.320	0,004%
	Henrique de Castro	17/07/2019	17/07/2019	12/04/2022	2.982			2.982	0,000%
	Gina Díez	22/12/2020	22/12/2020	03/04/2023	0			0	0,000%
	Luis Isasi	19/05/2020	19/5/2020	03/04/2023	0			0	0,000%
	Ramiro Mato	28/11/2017	12/04/2019	12/04/2022	156.860			156.860	0,001%
	Sergio Rial	30/5/2020	30/05/2020	03/04/2023	171.913			171.913	0,001%
	Belén Romana	22/12/2015	12/04/2019	12/04/2022	208	4		212	0,000%
Pamela Walkden	29/10/2019	03/04/2020	03/04/2023	2.608			2.608	0,000%	
Total					9.073.332	48.601.681	123.904.169	181.579.182	1,047%
Secretario general y del consejo	Jaime Pérez Renovales								

A. Datos a 31 de diciembre de 2020.

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 ni la renovación anual por tercios del consejo establecida en el artículo 27.1 de los Estatutos.

C. Banco Santander 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 de Banco Santander equivalente a dos veces el importe del salario anual. Los consejeros ejecutivos tienen 5 años desde el momento en que fueron nombrados para alcanzar el nivel de inversión requerido. Las acciones que perciban como remuneración estarán sujetas, además de a la obligación regulatoria de retenerlas por un año desde su entrega, que aplica en todo caso, a un periodo de tenencia obligatorio de tres años desde la fecha de su entrega, salvo que mantengan la inversión equivalente a dos veces el importe de su salario anual antes mencionada.

D. Incluye acciones propiedad de la Fundación Botín, que Javier Botín preside, y acciones sindicadas, excepto las correspondientes a Ana Botín y 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 Javier Botín. Véase la sección 2.4 'Pactos parasociales'.

Pueden encontrarse más detalles en la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV'.

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.

Nuestra política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros favorece la diversidad en el consejo desde perspectivas diferentes, por ejemplo en lo que se refiere a género, edad, procedencia geográfica, experiencia y conocimientos, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, por motivos como el género, edad, discapacidad, raza u origen étnico. Esta política se modificó en julio de 2018 para ajustarla a la normativa europea en materia de información no financiera y sobre diversidad y las directrices conjuntas de la Autoridad Bancaria Europea (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 representación de ambos géneros en el consejo para 2021. Fue modificada en abril de 2020, con ocasión de la revisión general del proceso de sucesión de consejeros y otros cargos directivos, y en diciembre de 2020, tras la reforma del Código de Buen Gobierno de la CNMV en junio de 2020 para incluir la diversidad de edad como un factor a considerar. Banco Santander aplica esta política a la hora de seleccionar consejeros para cubrir posibles vacantes.

La política de selección promueve la diversidad en el consejo de administración desde diferentes puntos de vista. En particular, y sin limitar lo anterior:

- **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 mantenga una presencia equilibrada de mujeres y hombres en el consejo.

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 composición equilibrada o de igualdad de género en el consejo, lo que implica una representación de ambos géneros de entre el 40% y el 60% en el ejercicio 2021. En noviembre de 2019, el consejo ya consiguió 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 tanto en España como en Europa. Según los datos publicados por la CNMV en julio de 2020, en base a los informes anuales de gobierno corporativo correspondientes al ejercicio 2019, el porcentaje de consejeras en las empresas del IBEX 35 en España era, en promedio, del 27,5%. Además, según datos publicados por Eurostat (la oficina estadística de la Comisión Europea) en marzo de 2019, el porcentaje de consejeras en las grandes empresas cotizadas era, en promedio, del 27% para el conjunto de los países de la Unión Europea.

- **Edad:** la política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros contempla además que los procesos de selección deben favorecer la diversidad de edad en el consejo. 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.
- **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 **raza, discapacidad y/u origen étnico**.

El resultado de la aplicación de los criterios de diversidad en el ejercicio 2020 se muestra en la sección [1.1 'Competencias y diversidad del consejo'](#).

Matriz de competencias y diversidad del consejo

La matriz de competencias y de diversidad del consejo refleja el equilibrio entre conocimientos, capacidades, cualificaciones, diversidad y experiencias que se requiere para ejecutar nuestra estrategia a largo plazo en un entorno de mercado en constante evolución.

La matriz se actualizó en 2018 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, tuvimos en cuenta las recomendaciones de la 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 ha sido modificada por última vez en octubre de 2020 tras la reforma del Código de Buen Gobierno de la CNMV aprobada por la CNMV en junio de 2020 para incluir la diversidad de edad.

La matriz de competencias sigue este año la estructura incluida el año pasado:

- Diferenciamos entre **habilidades o competencias temáticas y horizontales**.
- Incluimos una **sección separada de diversidad**, que incluye la de género, la derivada de la procedencia geográfica y la formación en el extranjero, así como, desde este año, la de edad. Además diferenciamos 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.

También incluimos 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)	Sergio Rial	Bruce Carnegie-Brown (vicepresidente y consejero coordinador)	Homaira Akbari	R. Martín Chávez	Sol Daurella	Henrique de Castro	Álvaro Cardoso	Gina Díez	Ramiro Mato	Belén Romana	Pamela Walkden	Javier Botín	Luis Isasi
COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA															
COMPETENCIAS TEMÁTICAS															
Banca (86,7%)	•	•	•	•		•	•		•	•	•	•	•	•	•
Otros servicios financieros (66,7%)	•	•	•	•	•					•	•	•		•	•
Contabilidad, auditoría y conocimientos financieros (100%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Minorista (80%)	•	•	•	•			•	•	•		•	•	•	•	•
Digital y tecnologías de la información (TI) (53,4%)	•	•	•	•	•	•		•			•				
Gestión de riesgos (86,7%)	•	•	•	•	•	•		•			•	•	•	•	•
Estrategia (100%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Negocio responsable y sostenibilidad (80%)	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•		•	
Recursos humanos, cultura, talento y retribuciones (93,3%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•
Legal y regulatorio (13,3%)															•
Gobernanza y control (86,7%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Experiencia internacional	Europa continental (80%)	•	•	•	•	•	•	•			•	•		•	•
	EE.UU./Reino Unido (93,3%)	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•		•	•
	Latinoamérica (73,3%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
	Otros (46,7%)			•	•	•	•	•			•		•		
COMPETENCIAS HORIZONTALES															
Alta dirección (100%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Gobierno, regulación y políticas públicas (6,7%)															•
Universidad y educación (46,7%)	•			•	•	•	•			•	•				
Experiencia significativa como consejero (86,7%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
DIVERSIDAD															
Mujeres (40%)	•									•		•	•		
Procedencia geográfica / educación internacional	Europa continental (60%)	•	•	•				•	•		•	•		•	•
	EE.UU./Reino Unido (80%)	•	•	•	•	•				•	•	•	•	•	•
	Latinoamérica (20%)			•						•	•				
	Otros (6,7%)						•								
Edad (años)	Menos de 55 (13,3%)														•
	Entre 55 y 65 (73,4%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•		•
	Más de 65 (13,3%)										•				
MANDATO EN EL CONSEJO															
0 a 3 años (53,44%)				•				•	•	•	•	•	•	•	•
4 a 11 años (33,3%)		•		•	•	•	•					•			
12 años o más (13,3%)	•													•	

Matriz de competencias y diversidad de las comisiones

	Comisión ejecutiva	Comisión de auditoría	Comisión de nombramientos	Comisión de retribuciones	Comisión de riesgos, supervisión de 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%	71,4%	80%
Otros servicios financieros	100%	60%	33,3%	40%	60%	71,4%	60%
Contabilidad, auditoría y conocimientos financieros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Minorista	100%	80%	66,7%	80%	80%	71,4%	80%
Digital y tecnologías de la información (TI)	66,7%	60%	66,7%	60%	40%	85,7%	40%
Gestión de riesgos	100%	80%	100%	80%	100%	85,7%	100%
Estrategia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Negocio responsable y sostenibilidad	83,3%	60%	100%	60%	80%	85,7%	100%
Recursos humanos, cultura, talento y retribuciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Legal y regulatorio	16,7%	20%	33,3%	20%	40%	28,6%	20%
Gobernanza y control	100%	80%	100%	80%	100%	85,7%	100%
Experiencia internacional	Europa continental	100%	80%	100%	100%	80%	100%
	EE.UU./Reino Unido	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Latinoamérica	66,7%	60%	33,3%	60%	80%	71,4%
	Otros	33,3%	60%	100%	80%	40%	42,9%
COMPETENCIAS HORIZONTALES							
Alta dirección	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gobierno, regulación y políticas públicas	16,7%	20%	-	-	20%	14,3%	20%
Universidad y educación	50%	40%	100%	60%	40%	57,1%	60%
Experiencia significativa en consejos de administración	100%	80%	66,7%	80%	80%	85,7%	100%
DIVERSIDAD							
Mujeres	33,3%	60%	33,3%	20%	20%	42,9%	60%
Procedencia geográfica / educación internacional	Europa continental	83,3%	60%	33,3%	60%	60%	57,1%
	EE.UU./Reino Unido	100%	80%	66,7%	60%	100%	85,7%
	Latinoamérica	-	-	-	-	20%	-
	Otros	-	20%	-	-	-	14,3%
Edad (años)	Menos de 55	-	-	33,3%	20%	-	20%
	Entre 55 y 65	83,3%	80%	66,7%	80%	60%	100%
	Más de 65	16,7%	20%	-	-	40%	-
MANDATO EN EL CONSEJO							
0 a 3 años	33,3%	60%	33,3%	60%	80%	28,6%	40%
4 a 11 años	50%	40%	66,7%	40%	20%	57,1%	60%
12 años o más	16,7%	-	-	-	-	14,3%	-

Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros

Nombramiento de consejeros

Nuestros consejeros son nombrados por periodos de tres años, si bien un tercio de los miembros del consejo es renovado anualmente, siguiéndose el turno determinado por su antigüedad, 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 junta general.

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 junta general. En caso de producirse la vacante de algún consejero durante el periodo para el que fue nombrado, el consejo de administración podrá designar provisionalmente, por cooptación, a otro consejero, hasta que la junta general, 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 aquellos 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, véase la sección [4.1](#) 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' en esta sección [4.2](#).

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 junta general; o por renuncia. Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato (esto es, por dimisión o por acuerdo de la junta general) explicará de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos de su cese por la junta general en una carta que ha de enviarse a los demás miembros del consejo. Además, cuando proceda, Banco Santander informará al público sobre el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del consejo de administración y formalizar la correspondiente dimisión si este, 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 de Banco Santander y, en particular, cuando se hallen incurso 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, relacionadas o no con su actuación en Banco Santander, y que puedan perjudicar al crédito y reputación del mismo y, en particular, las causas penales en las que aparezcan como investigados, así como su evolución procesal. Habiendo sido informado, o habiendo conocido de otro modo alguna de las situaciones anteriores, el consejo examinará el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decidirá, previo informe de la comisión de nombramientos, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión de un consejero o proponer su cese.

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 de Banco Santander, 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.

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 junta general, el consejo de administración es el máximo órgano de decisión del Grupo Santander y desempeña sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio.

La política del consejo es delegar la gestión ordinaria del Grupo 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 en resumen son las siguientes:

- Políticas y estrategias generales (incluyendo, entre otras, las de capital y liquidez; nuevos productos, actividades y servicios; gobierno corporativo, cultura y valores corporativos incluyendo políticas en materia de negocio responsable y sostenibilidad (en particular en materia medioambiental y social); 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 Grupo Santander.
- 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 junta general.
- En general, los asuntos relacionados con el gobierno de la entidad, como las operaciones vinculadas.
- Gobierno corporativo y gobierno interno de Banco Santander 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 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 son los máximos ejecutivos responsables de la gestión estratégica y ordinaria del Grupo, 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 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 apoyan al consejo en tres ámbitos principales:
 - En la gestión del Grupo, 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 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 y en el Reglamento del consejo, ambos disponibles en nuestra web corporativa.

- **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 junta general. Véase 'Reglas sobre modificaciones estatutarias' en 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 22 de diciembre de 2020 para (i) adaptarlo al Código de Buen Gobierno de la CNMV revisado en junio de 2020 y mostrar nuestro alineamiento con el mismo; (ii) reflejar formalmente determinadas buenas prácticas que Banco Santander venía desarrollando; e (iii) incluir determinadas mejoras técnicas y otros cambios menores. Las principales modificaciones fueron:

- Incluir formalmente el objetivo de igualdad de género en el consejo, ya acordado en 2019, así como el fomento de la diversidad de edad en la composición cualitativa del consejo y en los procedimientos de selección de consejeros.

- Establecer que la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura debe estar compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos.
- Modificar la composición de la comisión de innovación y tecnología para permitir que sea presidida por consejeros no ejecutivos.
- Especificar que los conocimientos en materia de gestión de riesgos que deben tenerse en cuenta en la designación de los miembros de la comisión de auditoría y de su presidente lo son tanto financieros como no financieros.
- Regular la coordinación de la supervisión del canal de denuncias por la comisión de auditoría y la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y extender su utilización por otras personas relacionadas con Banco Santander, además de los empleados.
- Incluir la colaboración de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura con la comisión de auditoría en la supervisión y evaluación del proceso de preparación y presentación de la información no financiera, y atribuir expresamente a la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura la supervisión y evaluación de las políticas en materia medioambiental y social.
- Contemplar expresamente la facultad del consejo de constituir consejos asesores, integrados por miembros externos al Grupo, distintos del consejo asesor internacional.
- Adaptar la obligación de los consejeros de notificar al consejo las causas penales en las que aparezcan como investigados, así como su evolución procesal, y regular expresamente su análisis por el consejo, previo informe de la comisión de nombramientos, e información, en su caso, en el informe anual de gobierno corporativo.

- Adaptar la regulación sobre las relaciones con accionistas e inversores en el contexto de la junta general a nuestra política interna de comunicación e implicación con accionistas e inversores, actualizada en febrero de 2020, y establecer la obligación del consejo de analizar los resultados de las votaciones de la junta general y cualquier oposición significativa respecto de una propuesta concreta de acuerdo.

El Reglamento del consejo cumple todos los requisitos legales y los principios contenidos en el Código de Buen Gobierno de la CNMV revisado en junio de 2020; 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. También cumple con la regulación aplicable en los Estados Unidos, al cotizar nuestras acciones bajo la forma de ADS en la Bolsa de Nueva York, en particular, con la Rule 10A-3 de la Securities Exchange Act (SEA), introducida por la Sarbanes-Oxley Act of 2002 (SOX), sobre requerimientos de las comisiones de auditoría.

La regulación de las comisiones de nombramientos y de 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 Ana Botín y el consejero delegado es José Antonio Álvarez.

Las funciones de la presidenta y el consejero delegado del Grupo Santander están claramente separadas, de la siguiente manera:

Funciones de la presidenta ejecutiva y el consejero delegado

Presidenta ejecutiva	Consejero delegado
<ul style="list-style-type: none"> • La presidenta es la superior jerárquica del Grupo 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 Grupo a largo plazo (como el responsable de Desarrollo Corporativo), las funciones corporativas (como Comunicación y Secretaría General) y control (incluyendo Riesgos y Auditoría Interna, sin perjuicio del reporte de estos a las comisiones de auditoría y de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento), así como 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 Grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Grupo Santander, 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, plan de sucesión y evaluación de la

presidenta ejecutiva 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 Securities and Exchange Commission (SEC).
- La presidenta ejecutiva no puede ejercer simultáneamente el cargo de consejera delegada de Banco Santander.
- 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 recoge sus funciones principales y su aplicación en 2020:

Funciones del consejero coordinador y actividades realizadas en 2020

Funciones	Actividades realizadas durante 2020
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 estos pudieron expresar cualquier inquietud o preocupación. 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 de Banco Santander.	Véase la sección 3.1 'Comunicación con 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.	Aunque en 2020 no presidió ninguna reunión del consejo, veló en todo momento por su buen funcionamiento.
Solicitar la convocatoria del consejo de administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día.	Si bien tales reuniones no fueron convocadas por el consejero coordinador, este estuvo informado puntualmente sobre el contenido de las mismas.

Estructura de las comisiones del consejo

En la actualidad, el consejo tiene siete comisiones y un consejo asesor internacional, conforme a la siguiente estructura:

	Comisiones obligatorias (requeridas por la Ley, los Estatutos o el Reglamento del consejo)			Comisiones voluntarias (permitidas por los Estatutos)
	Facultades decisorias	Supervisión, información, asesoramiento y propuesta en materia de riesgos, información financiera y auditoría, nombramientos y retribuciones		Asesoramiento y propuesta en áreas estratégicas
Comisiones del consejo	Comisión ejecutiva	Comisión de auditoría	Comisión de nombramientos	Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura
		Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	Comisión de retribuciones	Comisión de innovación y tecnología
Consejo asesor externo				Consejo asesor internacional (los miembros no son consejeros)

Secretario del consejo

El secretario del consejo es 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 de Banco Santander y desempeña igualmente la secretaría de todas las comisiones del consejo, facilitando así una relación fluida y efectiva de las comisiones con las diversas unidades del Grupo que deben prestar su colaboración a las comisiones. No es necesario 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, 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 2020, el consejo de administración se reunió 20 veces, 11 en reuniones ordinarias y nueve 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 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 con antelación suficiente a la fecha de celebración de la reunión. 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 cuestión relativa a Banco Santander y todas sus 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.

Además, el consejero coordinador está facultado para solicitar la convocatoria del consejo o 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 aquella 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 a Banco Santander, 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, dada la relevancia de su respectivo cometido.

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 esta, para lo que serán convocados por la presidenta.

Durante el año, los consejeros que no son miembros de la comisión ejecutiva han asistido a 11 de las 46 reuniones celebradas.

Comparativa del número de reuniones celebradas^A

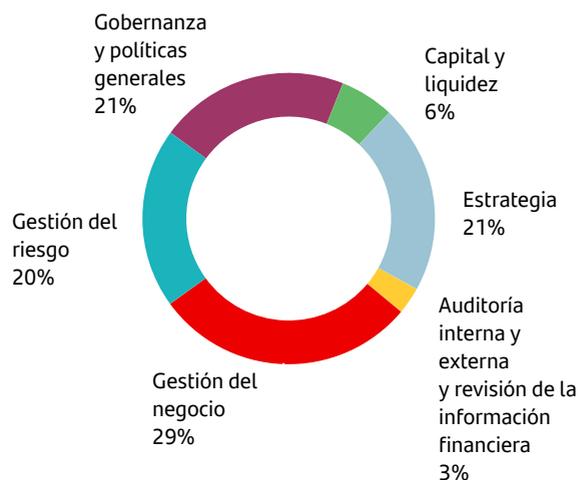
	Santander	Promedio en España	Promedio en EE.UU.	Promedio en el Reino Unido
Consejo	20	11,0	7,9	7,7
Comisión ejecutiva	46	10,1	—	—
Comisión de auditoría	15	8,5	8,2	5,7
Comisión de nombramientos	13	6,7	4,5	4,1
Comisión de retribuciones	13	6,7	5,9	5,1
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	13	13,8	ND	5,6

A. Fuente: Índices Spencer Stuart de consejos de administración 2020 (España, Estados Unidos y Reino Unido).

ND: No disponible.

El siguiente gráfico recoge la distribución aproximada del tiempo dedicado en el ejercicio 2020 a cada función en el consejo.

Tiempo aproximado dedicado en 2020



Funcionamiento de las comisiones

Las comisiones del consejo celebran sus reuniones conforme a un calendario anual, con un mínimo de cuatro sesiones (excepto la comisión de innovación y tecnología que celebra un mínimo de tres 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 antes indicada, asegurando con ello la efectividad de la comisión.

Las comisiones están facultadas para requerir la asistencia a sus reuniones de directivos, quienes comparecerán, previa invitación de la presidencia, y en los términos que disponga esta. Asimismo, las comisiones pueden solicitar, a

través del secretario general, la contratación con cargo a Banco Santander de 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, 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 esta 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 2020

Consejeros	Comisiones							
	Consejo	Ejecutiva	Auditoría	Nombramientos	Retribuciones	Supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	Innovación y tecnología	Banca responsable, sostenibilidad y cultura
Asistencia en promedio	98%	94%	97%	100%	100%	97%	93%	97%
Asistencia individual								
Ana Botín	20/20	44/46	-	-	-	-	4/4	4/4
José Antonio Álvarez	20/20	46/46	-	-	-	-	4/4	-
Bruce Carnegie-Brown	20/20	42/46	-	13/13	13/13	-	4/4	-
Homaira Akbari	20/20	-	15/15	-	-	-	4/4	4/4
Ignacio Benjumea ^A	10/10	20/20	-	-	6/6	5/5	2/2	2/2
Javier Botín	20/20	-	-	-	-	-	-	-
Álvaro Cardoso	18/20	-	-	-	-	12/13	-	3/4
R. Martín Chávez ^B	3/3	-	-	-	3/3	3/3	1/1	-
Sol Daurella Comadrán	20/20	-	-	13/13	13/13	-	-	4/4
Henrique de Castro	20/20	-	14/15	-	13/13	-	2/4	-
Guillermo de la Dehesa ^C	7/7	13/13	-	3/3	3/3	-	1/1	-
Gina Díez ^D	1/1	-	-	-	-	-	-	-
Rodrigo Echenique	20/20	-	-	13/13	-	-	-	-
Esther Giménez-Salinas ^E	17/17	-	-	10/10	-	10/10	-	4/4
Luis Isasi ^F	10/10	27/27	-	-	8/8	9/9	-	-
Ramiro Mato	18/20	43/46	14/15	-	-	14/14	-	4/4
Sergio Rial ^G	10/10	-	-	-	-	-	-	-
Belén Romana	20/20	39/46	15/15	-	-	12/13	4/4	4/4
Pamela Walkden	20/20	-	15/15	-	-	-	-	-

Nota: El cuadro detalla las asistencias de los consejeros cuando estos han asistido personalmente a las reuniones del consejo o de sus comisiones y no se computa a estos efectos cuando los consejeros ausentes han estado representados.

A. Cesó como miembro del consejo y de todas las comisiones de las que era miembro el 30 de mayo de 2020.

B. Miembro del consejo y de las comisiones de remuneraciones, supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y de innovación y tecnología desde el 27 de octubre de 2020. Miembro de la comisión de nombramientos desde el 22 de diciembre de 2020.

C. Cesó como miembro del consejo y de todas las comisiones de las que era miembro el 3 de abril de 2020.

D. Miembro del consejo desde el 22 de diciembre de 2020.

E. Cesó como miembro del consejo y de todas las comisiones de las que era miembro el 27 de octubre de 2020.

F. Miembro del consejo y de la comisión ejecutiva, de remuneraciones y de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento desde el 19 de mayo de 2020.

G. Miembro del consejo desde el 30 de mayo de 2020.

La siguiente tabla recoge el promedio de dedicación de nuestros consejeros al consejo y a las comisiones:

Promedio de dedicación por consejero al año

	Reuniones por año	Media de horas de cada miembro ^A	Media de horas del presidente ^A
Consejo	20	132 ^B	264 ^B
Comisión ejecutiva	46	230	460
Comisión de auditoría	15	150	300
Comisión de nombramientos	13	52	104
Comisión de retribuciones	13	52	104
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	13	130	260
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 11 reuniones ordinarias celebradas.

Como promedio, cada uno de nuestros consejeros ha dedicado, aproximadamente, 58 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 2020'](#)) 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 Banco Santander.

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

El consejo está comprometido con la mejora permanente de la efectividad de su funcionamiento a través de un programa de actualización de conocimientos y formación continua, cuyo contenido se acuerda teniendo en cuenta evaluaciones

recientes y diferentes asuntos relacionados con los ámbitos económico, geopolítico y normativo.

Durante 2020 se impartieron las siguientes sesiones de formación, celebradas habitualmente tras las reuniones del consejo:

- Desarrollo de interfaces de programación de aplicaciones y uso en Santander.
- *Machine learning* y su potencial para Santander.
- Revisión del ciberriesgo, abarcando disciplinas clave y nuevos desarrollos.
- Requisitos normativos de los delitos financieros y guía de buenas prácticas para la alta dirección, incluida la prevención del blanqueo de capitales y las sanciones.
- Cambio climático y la respuesta de Santander.
- Revisión anual del apetito de riesgo, abarcando los riesgos materiales, el ajuste de los límites y su traslado a todo el Grupo y futuras mejoras propuestas para la elaboración del apetito de riesgo de 2021.

Asimismo, el consejo tiene sólidos programas de inducción y desarrollo para nuevos consejeros desarrollados para que puedan comprender mejor las reglas de negocio y gobierno del Grupo, con una duración habitual de entre seis y doce meses desde el nombramiento. Directivos clave del Grupo 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.

Durante 2020, los siguientes consejeros completaron sus programas de inducción, que incluyeron materias específicas adicionales ajustadas a sus necesidades:

- Pamela Walkden asistió a sesiones con los presidentes de las comisiones de auditoría de determinadas filiales y otros directivos clave del Grupo al pasar a presidir la comisión de auditoría de Banco Santander.
- Luis Isasi asistió a sesiones relacionadas con Santander España como consecuencia de su nombramiento como presidente no ejecutivo.
- R. Martín Chávez y Gina Díez comenzaron sus respectivos programas de inducción tras su nombramiento y se espera que los completen durante 2021.

Estos programas fueron diseñados teniendo en cuenta su experiencia y las necesidades específicas de inducción identificadas durante sus procesos de evaluación de idoneidad.

Evaluación del consejo en 2020

El consejo realiza una evaluación anual de su funcionamiento y efectividad, composición, calidad de sus trabajos y el desempeño individual de sus miembros. La evaluación incluye a sus comisiones y es dirigida al menos cada tres años por un consultor externo independiente, cuya independencia es evaluada por la comisión de nombramientos.

En 2020, la evaluación fue dirigida por un consultor externo independiente.

Independencia del consultor externo

Se realizó un sólido proceso de selección con el fin de identificar un consultor externo independiente que llevara a cabo el ejercicio de evaluación con un enfoque actualizado. La selección se centró en consultores con un conocimiento profundo del mercado español y bancario y de la efectividad de los consejos de administración.

El 29 de septiembre, el consejo acordó que Egon Zehnder realizara el ejercicio de evaluación, previo informe favorable de la comisión de nombramientos, que valoró y verificó su independencia.

Egon Zehnder, como empresa de referencia en esta materia, ha asesorado al Grupo en 2020 —de forma no recurrente y en ningún caso en régimen de exclusividad— en procesos relacionados con la identificación, selección y evaluación de competencias y potencial de directivos. Los importes percibidos por Egon Zehnder en 2020 por dichos servicios fueron los siguientes:

País	Importe total en divisa local	Importe total en euros ^A
Reino Unido	52.500 libras	58.029
Argentina	5.602.905 pesos	54.246
Brasil	228.125 reales	35.703
Chile	48.871.337 pesos	55.751
España ^B	1.137.781 euros	1.137.781
Total		1.341.510 euros

A. Para el cálculo de los importes en euros se han tenido en cuenta los tipos de cambio a 31 de diciembre 2020.

B. Se excluyen los importes percibidos por la evaluación del consejo de Banco Santander en 2020.

La comisión de nombramientos no considera relevantes los indicados importes en el contexto del presupuesto total para dichos servicios ni que los mismos supongan una proporción significativa de los importes globales percibidos por Egon Zehnder.

Para más información, véase [4.6 'Actividades de la comisión de nombramientos en 2020'](#).

Proceso, metodología y alcance de la evaluación

El consejero coordinador y la presidenta ejecutiva organizaron y coordinaron la evaluación junto con la comisión de nombramientos.

La metodología de evaluación acordada con Egon Zehnder y confirmada por la comisión de nombramientos se basó en:

- Un cuestionario confidencial y anónimo, cumplimentado por todos los consejeros.
- Entrevistas estructuradas, detalladas y confidenciales con cada uno de los consejeros y determinados miembros de la alta dirección centradas en aspectos cuantitativos y cualitativos de las áreas principales.
- Observación de las reuniones del consejo y de las comisiones para evaluar la calidad de los debates, la dinámica y la cultura interna.

El proceso se centró en la estructura, composición, procedimientos y dinámicas del consejo y las comisiones, incluyendo:

- La calidad y eficiencia de su funcionamiento.
- El tamaño, la composición y la diversidad.
- El desempeño de cada consejero, el secretario general y los presidentes de las comisiones.
- La frecuencia y duración de las reuniones, el contenido del orden del día y la dedicación a los distintos temas, la calidad de la información recibida y la toma de decisiones.

El objetivo del ejercicio fue identificar las áreas de mejora continua para optimizar el impacto del consejo en el futuro.

Conclusiones y plan de acción

El 15 de febrero de 2021, Egon Zehnder presentó las conclusiones al consejo, incluyendo, entre otras, que:

- El consejo tiene una composición adecuada, mantiene un debate abierto y toma decisiones de forma eficaz.
- La estructura, composición y funcionamiento de las comisiones es apropiada teniendo en cuenta la escala y complejidad de Banco Santander.
- El presidente ejecutivo, el consejero delegado, el consejero coordinador y el secretario general tuvieron un desempeño positivo y eficaz.
- La gobernanza y las cuestiones organizativas del consejo están bien atendidas.
- Hay posibilidad de seguir mejorando su eficiencia, revisando tanto la frecuencia de las reuniones de las comisiones como su contenido, buscando un mayor equilibrio entre la productividad y el cumplimiento de las exigencias normativas.

El consejo discutió la evaluación y las conclusiones resultantes en su reunión celebrada el 15 de febrero de 2021, concluyendo en la satisfacción con el funcionamiento y efectividad del órgano y de sus comisiones.

Teniendo en cuenta las conclusiones de Egon Zehnder, el consejo elaborará y ejecutará un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas, tanto en el consejo como en las comisiones. El plan de acción se centrará específicamente en mejorar la eficiencia del funcionamiento del consejo y de las comisiones, cumpliendo en todo momento con las exigencias normativas y de gobierno corporativo. Además, cada una de las comisiones participará en acciones específicas relevantes para su funcionamiento eficaz y eficiente.

El plan de acción acordado será ejecutado durante 2021 bajo la supervisión de la comisión de nombramientos con informe regular al consejo sobre su desarrollo.

4.4 Actividades de la comisión ejecutiva en 2020

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidenta	Ana Botín	Ejecutivo	11/12/1989 ^A
	José Antonio Álvarez	Ejecutivo	13/01/2015
	Bruce Carnegie-Brown	Independiente	12/02/2015
Vocales	Luis Isasi	Otro externo	20/05/2020
	Ramiro Mato	Independiente	28/11/2017
	Belén Romana	Independiente	01/07/2018
Secretario	Jaime Pérez Renovales		

A. Presidenta de la comisión desde el 10 de septiembre de 2014.

En 2020 Ignacio Benjumea y Guillermo de la Dehesa dejaron de ser miembros de la comisión y Luis Isasi se incorporó a la misma en mayo de 2020.

Funciones

La comisión ejecutiva es un instrumento básico para el gobierno corporativo de Banco Santander y su Grupo. Ejerce por delegación todos los poderes del consejo, excepto aquellos que no pueden delegarse de conformidad con la ley, los Estatutos o el Reglamento del consejo. Se reúne con periodicidad semanal para que las decisiones clave puedan adoptarse de forma oportuna y eficiente. Esto permite que el consejo se centre en su función de supervisión general. Informa periódicamente al consejo sobre los principales asuntos tratados por la comisión, 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, con el apoyo de la comisión de nombramientos, determina el tamaño y la composición cualitativa de la comisión, ajustándose a los criterios de eficiencia y reflejando las pautas para determinar la composición del consejo. 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. Esta composición asegura el adecuado equilibrio de opiniones y de perspectivas internas y externas y cumple holgadamente con la Recomendación 37 del Código de Buen Gobierno de la CNMV, que prevé la presencia de al menos dos consejeros externos, uno de ellos independiente. El secretario del consejo también es el secretario de la comisión.

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 2020

En 2020 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.
- **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.
- **Información presentada por el consejero delegado:** el consejero delegado informó de aspectos clave relacionados con la evolución del grupo, el presupuesto y los planes de negocio estratégicos.
- **Operaciones corporativas:** la comisión analizó y, en su caso, aprobó operaciones corporativas (inversiones y desinversiones, *joint ventures*, operaciones de capital, etc.).
- **Covid-19:** la comisión fue informada de manera constante sobre la evolución de la pandemia, participando activamente en el proceso de toma de decisiones para mitigar su impacto en el Grupo, así como sobre las condiciones globales de economía y salud de empleados, clientes y público en general.
- **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. Además, este año, debido a la covid-19, las presentaciones de riesgos han dedicado especial atención a proporcionar información actualizada sobre los indicadores de salud, así como a la estimación y seguimiento cercano de los impactos de la pandemia en variables como liquidez, provisiones, riesgos, etc.
- **Filiales:** la comisión fue informada de la evolución del negocio de las distintas unidades y líneas de negocio, con especial foco en el impacto de la pandemia en sus carteras de crédito 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.
- **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 debatió y, cuando fue necesario, aprobó las propuestas de nuevos modelos de gobierno para las iniciativas como PagoNxt, así como para unidades ya establecidas como Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) and Wealth Management and Insurance (WM&I).
- **Emisiones por delegación del consejo:** al amparo de la delegación conferida por la Junta General de abril de 2020, y la posterior sustitución de facultades del consejo de administración en su favor, la comisión acordó la emisión de determinados valores no convertibles en acciones.

En 2020 la comisión ejecutiva celebró 46 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 2020.

4.5 Actividades de la comisión de auditoría en 2020

"En un entorno inestable e incierto, ha sido clave para nosotros, como comisión de auditoría, seguir desarrollando nuestras funciones correctamente y mantener nuestra vigilancia sobre las nuevas prioridades. La crisis de la covid-19 ha tenido un gran impacto en nuestra agenda de 2020, pero ello no ha impedido que siguiéramos centrados en nuestras responsabilidades fundamentales, incluidas la supervisión de la integridad de los informes y controles financieros, la eficacia de nuestra auditoría interna y la relación con los auditores externos.

La comisión se ha centrado fundamentalmente en la transparencia, especialmente en torno a las difíciles decisiones que tuvimos que tomar durante el año. También hemos reflexionado y reconocido lo crítico que es, en las circunstancias actuales, mejorar la colaboración entre países y trabajar conjuntamente con los ejecutivos y el auditor externo.

Por último, quiero dar las gracias a Belén Romana, quien presidió la comisión en los últimos cuatro años hasta que tomé el relevo el pasado mes de abril, por los servicios prestados a la misma, de la que sigue formando parte".

Pamela Walkden

Presidenta de la comisión de auditoría



Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de auditoría, elaborado por la comisión el 19 de febrero de 2021 y aprobado por el consejo de administración el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidenta	Pamela Walkden	Independiente	29/10/2019 ^A
	Homaira Akbari	Independiente	26/06/2017
Vocales	Henrique de Castro	Independiente	21/0/2019
	Ramiro Mato	Independiente	28/11/2017
	Belén Romana	Independiente	22/12/2015
Secretario	Jaime Pérez Renovales		

A. Presidenta de la comisión desde el 26 de abril de 2020.

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materias propias de la comisión.

Para más información, 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 el año 2020, Pamela Walkden fue nombrada presidenta de la comisión con efectos del 26 de abril, sustituyendo a Belén Romana, que dejó la presidencia de la comisión al haber transcurrido el periodo máximo permitido por la legislación española.

La nueva presidenta, Pamela Walkden, reúne las condiciones para ser 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, así como experiencia internacional sobre todo centrada en Reino Unido y Asia.

Auditor externo

Nuestro auditor externo es PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC), con domicilio social en Madrid, paseo de la Castellana, n.º 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 de la auditoría durante el ejercicio 2020 fue D. Alejandro Esnal, quien suma más de 25 años de experiencia en auditorías en el sector bancario español. Además, ha liderado numerosos proyectos en España, en Londres y en Nueva York, tanto en materia de auditoría como de actividades de control interno en entidades financieras. D. Alejandro Esnal participa activamente en los comités y grupos de trabajo del sector de auditoría y colabora con los reguladores en materias relativas a la mejora de las prácticas y la normativa de entidades financieras.

De acuerdo con la normativa vigente aplicable, al haber agotado el plazo máximo de 5 años como socio principal de la auditoría, de cara a futuros ejercicios es necesario rotar en la dirección del trabajo de auditoría. El socio principal de la

auditoría durante el ejercicio 2021 será D. Julián González, quien cuenta con experiencia como socio de auditoría de grupos globales, principalmente en España y en el Reino Unido, y con una trayectoria destacada en el sector financiero español. Asimismo, interviene en distintos foros internacionales de supervisión y regulación bancaria.

Informe sobre la independencia del auditor externo

La comisión de auditoría ha verificado favorablemente la independencia del auditor externo, en su sesión de 19 de febrero de 2021 y antes de que se emitiese el informe de auditoría de cuentas de 2020, 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 tenido en cuenta no solamente tanto sus situaciones personales como las relaciones financieras que el auditor o las personas que desarrollan los trabajos de auditoría tienen con el Grupo, analizando las posibles amenazas y estableciendo las medidas de salvaguarda que se han estimado convenientes.

Asimismo, ha considerado la información que se incluye en el apartado 'Funciones y actividades en 2020' 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 a Banco Santander, 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).

Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades realizadas por la comisión de auditoría durante el ejercicio 2020.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Cuentas anuales y otra información financiera y no financiera	
Revisión de las cuentas anuales y otra información financiera y no financiera	<ul style="list-style-type: none"> Revisó las cuentas anuales y el informe de gestión, individuales y consolidados, correspondientes al ejercicio 2020, 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 2019, 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2020, respectivamente, con carácter previo a su aprobación por el consejo y a su comunicación a los mercados y a los organismos de supervisión. Analizó y dio su conformidad a 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 2019, registrado en la SEC; el informe financiero semestral registrado en CNMV, y en formato 6-K registrado en la SEC; y los estados financieros intermedios consolidados de Grupo Santander específicos para Brasil. Revisó el balance que sirvió de base a la aprobación por el consejo de una ampliación de capital íntegramente desembolsada, para permitir la distribución de nuevas acciones por un importe de 0,10 euros por acción, como pago complementario a cuenta del ejercicio 2019. Analizó los deterioros del fondo de comercio atribuidos a Santander UK plc, Santander Bank Polska, S.A., y Santander Bank N.A. y la determinación de un deterioro contable como resultado. Para ello, tomó en consideración entre otros factores, el impacto producido por la pandemia, la incertidumbre en el entorno macroeconómico, los retornos esperados y las primas de mercado. Analizó el incremento de las provisiones por 1.600 millones de euros como consecuencia de la covid-19, en base al esperado deterioro de las condiciones macroeconómicas derivadas de la crisis sanitaria. Supervisó y evaluó el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia. En particular, revisó el informe anual sobre 'Bonos Verdes' que recoge el uso de los ingresos obtenidos por cada emisión de bonos verdes, que fue aprobado por el consejo.

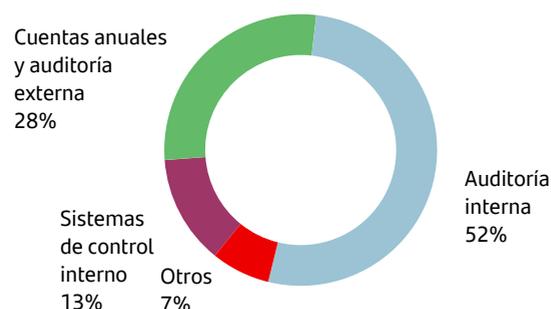
Propuesta de reelección del auditor externo para 2021

Como se indica en la sección [3.6 'Próxima junta general de 2021'](#), el consejo de administración, siguiendo la propuesta de la comisión de auditoría, ha sometido a la Junta General de 2021 la reelección de PwC como auditor externo para el ejercicio 2021.

Dedicación

En 2020 la comisión celebró 15 sesiones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección [4.3](#).

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2020.



Funciones

Actuaciones desarrolladas

Informar al consejo sobre las políticas fiscales aplicadas

- Fue informada por la responsable 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, indicándose expresamente que, en el marco de la relación cooperativa promovida por dicho código, se ha presentado a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) el informe de transparencia fiscal correspondiente al ejercicio 2019.

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 todas las reuniones de la comisión celebradas en 2020, lo que ha permitido a la comisión servir de canal de comunicación entre aquel y el consejo.
- La comisión se reunió en 2020 en dos ocasiones con el auditor externo sin la presencia de directivos del Grupo 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 los presidentes de las comisiones de auditoría de las diferentes sociedades del Grupo. En esta evaluación, la comisión fue informada y también analizó los resultados de las inspecciones realizadas a PwC por el supervisor.

Independencia

Retribución a PwC por servicios de auditoría y otros

- Supervisó la retribución de PwC teniendo en cuenta que los honorarios correspondientes a los servicios de auditoría y otros servicios distintos de la auditoría prestados al Grupo fueron los siguientes:

Millones de euros

	2020	2019	2018
Auditoría	95,8	102,4	93,9
Servicios relacionados con la auditoría	6,0	7,8	6,8
Servicios de asesoría fiscal	0,8	0,7	0,9
Otros servicios	1,2	2,3	3,4
Total	103,8	113,2	105,0

El epígrafe 'Auditoría' incluye principalmente los honorarios de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Banco Santander, S.A., y de algunas sociedades que forman parte del Grupo; la auditoría integrada preparada a efectos del registro del informe anual en el formato 20-F ante la SEC para aquellas entidades que estén obligadas 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 requeridos del auditor correspondientes a distintas geografías del Grupo.

En relación con los servicios de asesoramiento fiscal que se prestan por parte de PwC se trata principalmente de servicios de asesoramiento y cumplimiento tributario, correspondiendo 40.000 euros a servicios prestados en España y 780.000 euros a servicios prestados fuera de España, a otras filiales del Grupo.

Los principales conceptos incluidos en los honorarios del epígrafe 'Servicios relacionados con la auditoría' corresponden, entre otros, a la emisión de *comfort letters*, servicios de verificación de información financiera y no financiera requeridos por los reguladores u otras revisiones de documentación a presentar ante organismos supervisores de mercados de valores tanto nacionales como extranjeros.

El importe de los honorarios correspondientes a trabajos distintos de los de auditoría y el porcentaje que representa sobre los honorarios totales facturados a Banco Santander y/o su Grupo son los siguientes:

	Sociedad	Sociedades de Grupo Santander	Total
Importe por servicios distintos de los de auditoría (miles de euros)	487	1.513	2.000
Importe por servicios distintos de los de auditoría como porcentaje del trabajo de auditoría	0,5%	1,4%	1,9%

En 2020, el Grupo contrató servicios a otras firmas de auditoría distintas de PwC por un importe de 172,4 millones de euros (227,6 y 173,9 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente).

Funciones

Actuaciones desarrolladas

Servicios no relacionados con la auditoría. Evaluar posibles amenazas a la independencia y las medidas de salvaguarda

- 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, cumplieran 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 2020 en el 1,9%.
 - 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 2020 por servicios distintos de la auditoría y relacionados con la misma representan el 11% 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 2020. Esta ratio es inferior al 0,3% de los ingresos totales de PwC en el mundo.
 - Revisó las relaciones financieras existentes con las sociedades vinculadas a PwC y con las personas que realizan los trabajos de auditoría, concluyendo que no se habían detectado relaciones financieras que pudieran comprometer su independencia.
 - Desde que se publicó el Reglamento (UE) 537/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014, sobre los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público, Banco Santander viene cumpliendo el requisito de que durante un periodo de tres o más ejercicios consecutivos, los honorarios totales percibidos por los servicios distintos de auditoría no exceden del 70% de la media de los honorarios satisfechos en los tres últimos ejercicios consecutivos por la auditoría de las entidades del Grupo.

Informe de independencia del auditor externo

- 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](#).

Reelección del auditor externo**Reelección del auditor externo**

- Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la Junta General de 2021 la reelección de PwC como auditor externo de Banco Santander y de su Grupo consolidado para el ejercicio de 2021.

Función de auditoría interna**Evaluación del desempeño de la función de auditoría interna**

- Supervisó periódicamente el impacto de la covid-19 en las actividades principales de la función de auditoría interna, realizando un estrecho seguimiento de los cambios introducidos en el plan de auditoría interna original para 2020.
- Fue informada de los avances en dicho plan, 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* (CAE) de las principales unidades y divisiones corporativas han informado al menos una vez a la comisión durante 2020.
- Representantes de la división de Auditoría Interna asistieron a todas las reuniones celebradas por la comisión de auditoría en 2020; además, el CAE tuvo una reunión privada con la comisión 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. En particular, se ha informado a la comisión sobre el establecimiento de los *hubs* de Auditoría Interna y su calendario asociado, así como sobre las iniciativas digitales relacionadas con la división.
- Revisó el plan anual de auditoría para 2020-2023, 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 2020 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 2020-2023.
- Evaluó la adecuación y efectividad de la función de auditoría interna en el desarrollo de su misión, así como el desempeño del CAE en 2020, comunicando sus conclusiones a la comisión de retribuciones 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 Santander correspondiente al ejercicio 2019 y analizó su efectividad, de conformidad con la normativa aplicable por la CNMV (SCIIF) y por la SEC (SOX). El principal objetivo durante el año fue la reducción del número de riesgos asociados al control de riesgos y se pusieron en marcha planes específicos para solucionarlos informando de las actualizaciones a la comisión.
- Revisó la efectividad de los controles internos del Grupo Santander sobre la elaboración de la información financiera registrada en Estados Unidos en el formato 20-F correspondiente al ejercicio 2019, con arreglo a SOX concluyendo que, en su opinión, el Grupo mantenía, en todos los aspectos significativos, un control interno efectivo sobre dicha información financiera.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Canal de denuncias	<ul style="list-style-type: none"> 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 Santander 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 2020 no hubo reclamaciones sobre estas materias realizadas a través de estos canales. Recibió información sobre los cambios habidos en el canal de denuncias con el fin de posibilitar las comunicaciones por otras personas relacionadas con el Banco Santander distintas de los empleados, como son los accionistas, clientes, proveedores u otros terceros, garantizando en todo caso su confidencialidad y permitiendo comunicaciones anónimas. Véase sección 8.1.
Coordinación con Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> 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 una reunión conjunta con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento con el fin de compartir información sobre cuestiones comunes incluyendo la evaluación del entorno de control de riesgos en el Grupo, el riesgo de modelo, las denuncias en el Canal Abierto, la gestión de riesgos de proveedores, el riesgo legal, los trabajos de auditoría interna en la división de Riesgos y Cumplimiento y otras cuestiones.
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> Participó en el nombramiento de nuevos CAE en las entidades filiales de acuerdo con la normativa interna del Grupo. De este modo, se aseguró una correcta supervisión y control de dichos nombramientos conjuntamente con la comisión de nombramientos.
Operaciones vinculadas y corporativas	
Creación de entidades de propósito especial o domiciliadas en países considerados paraísos fiscales	<ul style="list-style-type: none"> La comisión fue informada por la responsable de Asesoría Fiscal sobre las actividades de las entidades <i>offshore</i> que el Grupo tiene de acuerdo con la normativa española vigente. Véase la nota 3.c de la 'Memoria consolidada'.
Aprobación de operaciones vinculadas	<ul style="list-style-type: none"> Verificó si las operaciones con partes vinculadas realizadas por Banco Santander cumplían o no 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 Banco Santander 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'.
Operaciones que impliquen una modificación estructural o corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Examinó las operaciones de modificación estructural o corporativa proyectadas por el Grupo durante 2020 con carácter previo a informar al consejo, analizando sus condiciones económicas, el impacto contable y en auditoría interna.
Información a la junta general y documentación social	
Información a los accionistas	<ul style="list-style-type: none"> En la Junta General de abril de 2020, 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 social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento y las prioridades identificadas para 2021 una vez completada la evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

La comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Nombró una nueva presidenta de la comisión, siguiendo una sólida planificación de la sucesión, facilitando así la transición y la continuidad en la efectividad de la comisión.
- Fortaleció la coordinación y el intercambio de información con las principales unidades y divisiones a través de la participación recíproca de la presidenta de la comisión en las reuniones de las comisiones de auditoría de los diferentes países y de los presidentes de las comisiones de auditoría de los diferentes países en las reuniones de la

comisión y la celebración de dos convenciones de presidentes de las comisiones de auditoría del Grupo para facilitar la coordinación, concienciar sobre iniciativas y expectativas globales y discutir temas relevantes.

- Se mantuvo enfocada y debatió las áreas críticas tales como control interno, la evaluación de los riesgos, la transformación digital y la gestión de riesgos de los proveedores.

Prioridades para 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para el ejercicio 2021:

- Continuar ahondando en la comunicación entre las diferentes comisiones de auditoría del Grupo para asegurar un efectivo intercambio de conocimientos e inquietudes.
- Supervisar la ejecución del plan de auditoría interna considerando sus ajustes, identificando los riesgos emergentes que plantea la covid-19, y revisar la gestión de dichos riesgos.
- Promover la implicación de la primera línea de defensa en el seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna.

- Seguir reforzando la evaluación de riesgos del entorno de control interno, particularmente en los proyectos estratégicos del Grupo.
- Mantener una adecuada coordinación con otras comisiones, especialmente con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.
- Asegurar la efectividad de la comisión, teniendo en cuenta aquellos ámbitos de mejora continua y dedicando el tiempo suficiente para el debate de calidad sobre temas clave y cuestiones de auditoría interna.

4.6 Actividades de la comisión de nombramientos en 2020

“La comisión ha continuado supervisando los nombramientos en el consejo y en la alta dirección, apoyándose en una sólida planificación de la sucesión. Se ha mantenido el foco en las habilidades y la experiencia del consejo, considerando que la diversidad de género y en todas sus formas, es clave en nuestros planes de sucesión. Asimismo, se ha realizado una evaluación externa del consejo y sus comisiones para mejorar aún más su eficacia.

El gobierno corporativo y el gobierno interno de las filiales ha sido un elemento clave durante el ejercicio, impulsando la mejora continua en el Grupo y asegurando una adecuada supervisión y control de las operaciones de las filiales. La comisión ha seguido de cerca las novedades de gobierno (tendencias, regulación y mejores prácticas) y las implicaciones para el Grupo.

Durante el año se han producido varios cambios en la composición de la comisión: Guillermo de la Dehesa, Esther Giménez-Salinas y Rodrigo Echenique han dejado de ser miembros de la comisión como consecuencia de su renuncia como consejeros y R. Martín Chávez se ha incorporado a la misma en diciembre de 2020. Aprovecho para agradecer a Guillermo, Esther y Rodrigo, en nombre de la comisión, su esfuerzo y compromiso, y dar la bienvenida a Marty, que aporta una dilatada experiencia y conocimientos, entre ellos en tecnología de la información y digital”.

Bruce Carnegie-Brown
Presidente de la comisión de nombramientos



Este apartado constituye el informe de actividades de la comisión de nombramientos, elaborado por la comisión el 19 de febrero de 2021 y aprobado por el consejo de administración el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidente	Bruce Carnegie-Brown	Independiente	12/02/2015 ^A
Vocales	R. Martín Chávez	Independiente	22/12/2020
	Sol Daurella	Independiente	23/02/2015
Secretario	Jaime Pérez Renobales		

A. Presidente de la comisión desde el 12 de febrero de 2015.

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.

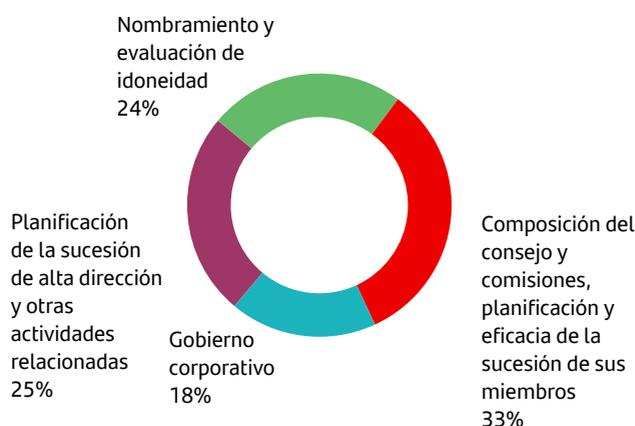
Para más información véase la sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#) y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección [4.2](#).

Durante 2020, Guillermo de la Dehesa, Esther Giménez-Salinas y Rodrigo Echenique han dejado de ser miembros de la comisión y se ha incorporado como nuevo miembro R. Martín Chávez el 22 de diciembre de 2020.

Dedicación

En 2020, la comisión de nombramientos celebró 13 sesiones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2020.



Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades de la comisión de nombramientos durante el ejercicio 2020.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Composición del consejo y de sus comisiones	
Política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión del consejo y sus comisiones	<ul style="list-style-type: none"> Revisó los procedimientos de selección, evaluación de idoneidad y sucesión con un consultor externo, concluyendo que los mismos se ajustan a los más altos estándares del sector, y actualizó la política de selección, evaluación y sucesión de consejeros para incorporar los ámbitos de mejora detectados. 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, analizó las competencias y aptitudes necesarias para el cargo y evaluó el tiempo y dedicación precisos para el adecuado desempeño. Continuó gestionando 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 Grupo Santander está presente y la experiencia y conocimientos en materias tales como tecnología, estrategia digital, banca, finanzas o regulación. Llevó a cabo una supervisión continua de los nombramientos de puestos clave y una revisión periódica de los planes de sucesión desde una perspectiva estratégica. Veló 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 sus comisiones	<ul style="list-style-type: none"> Verificó que la composición global y las competencias del consejo y de sus comisiones son apropiadas e identificó, utilizando la matriz de competencias, los perfiles de conocimientos y experiencia necesarios para realizar los procesos de selección. Analizó los candidatos presentados, así como sus credenciales, y evaluó sus habilidades e idoneidad para el puesto, de conformidad con el procedimiento establecido en la política de selección, evaluación y sucesión de consejeros. Propuso al consejo, para su posterior sometimiento a la junta general, el nombramiento de Luis Isasi, Sergio Rial, R. Martín Chávez y Gina Díez como nuevos consejeros, dotando al consejo de una mayor diversidad en términos de competencias y formación, y la reelección como consejeros de los consejeros cuyo mandato expiraba. 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. Tomó razón de la dimisión de Guillermo de la Dehesa, Esther Giménez-Salinas y Rodrigo Echenique antes del término de su mandato y de las razones de su dimisión, contenidas en una carta puesta a disposición del consejo, motivadas por cuestiones personales relacionadas con el tiempo de permanencia como consejeros y a la renovación del consejo. Propuso al consejo, una vez concluido el año de su mandato y de acuerdo con los Estatutos, la reelección de los miembros del consejo asesor internacional. Véase la sección 4.11 'Consejo asesor internacional'.
Plan de sucesión	
Plan de sucesión de consejeros ejecutivos y altos directivos	<ul style="list-style-type: none"> Recibió y analizó información sobre los planes de sucesión de consejeros ejecutivos, alta dirección y otros directivos clave en el Grupo. Aseguró la implantación de planes para la sucesión ordenada de dichos cargos y que su procedimiento fuera estructurado, riguroso y transparente, así como basado en el mérito y criterios objetivos, promoviendo la diversidad en su sentido más amplio. Revisó el informe de un consultor externo sobre este tema, en el que se concluyó que los planes y marco de sucesión de consejeros, alta dirección y otros directivos clave en todo el Grupo cumplían con las normas aplicables y se ajustaban a las mejores prácticas del sector. Analizó las propuestas sobre la actualización de la política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de consejeros, aprobadas por el consejo el 27 de febrero y el 22 de diciembre de 2020.
Verificación de la categoría de los consejeros	
Verificación anual de la categoría de los consejeros	<ul style="list-style-type: none"> 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 y en la junta general ordinaria. 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 Grupo Santander y las sociedades en las que aquellos son o han sido accionistas significativos o administradores y, en particular, en relación con la financiación concedida por el Grupo Santander 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).

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Evaluación periódica	
Evaluación anual de la idoneidad de los consejeros y titulares de funciones clave	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Banco Santander, 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 98,65%, sin que ninguno de ellos presente un nivel por debajo del umbral mínimo del 75%, por lo que no ha resultado necesaria ninguna actuación al respecto por parte de la comisión. • Durante 2020, ningún consejero de Banco Santander ha informado a la comisión, ni, hasta donde alcanza su conocimiento, esta ha conocido, ninguna circunstancia o situación que pudiera perjudicar al crédito y reputación del Grupo, relacionadas o no con su actuación en Santander, ni causa penal alguna en las que aparezcan como investigados, que tuviera que ser objeto de análisis por la comisión para su informe al consejo.
Conflictos de interés y otras actividades profesionales de los consejeros	<ul style="list-style-type: none"> • Examinó la información facilitada por los consejeros acerca de otras actividades profesionales o cargos para los que hubieran sido propuestos, así como la dedicación requerida por los mismos, y concluyó que dichas obligaciones no interferían en la dedicación exigida como consejeros de Banco Santander y no les situaban en un potencial conflicto de interés que pudiera afectar al desempeño de su cargo.
Autoevaluación del consejo	<ul style="list-style-type: none"> • En coordinación con la presidenta ejecutiva y el consejero coordinador, supervisó la ejecución del plan de acción definido en la autoevaluación del consejo de 2019, que se realizó internamente. • Con el liderazgo de la presidenta ejecutiva y el consejero coordinador, supervisó la evaluación del consejo en 2020, dirigida por un consultor externo independiente, cuya independencia verificó la comisión mediante el análisis de las relaciones de negocio mantenidas con el Grupo y, en particular, de los servicios prestados y de los importes percibidos. El alcance de la evaluación incluyó tanto al consejo como a todas sus comisiones, así como a sus miembros y al secretario. Véase 'Evaluación 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	
Nombramientos de puestos clave	<ul style="list-style-type: none"> • Informó favorablemente, entre otros, los siguientes nombramientos, acordados por el consejo de administración: <ul style="list-style-type: none"> • António Simões como nuevo responsable de Europa. • Alexandra Brandão como nueva directora global de Recursos Humanos, sustituyendo a Jaime Pérez Renovales, quien permanece como secretario general y del consejo, y a Roberto di Bernardini, que fue nombrado responsable global de Talento. • Además, informó favorablemente el nombramiento de consejeros y altos directivos de las principales filiales del Grupo Santander.
Talento y formación de consejeros	<ul style="list-style-type: none"> • Recibió información sobre la estrategia global de conocimiento y talento, con el objetivo de asegurar la adaptación de la plantilla al reto de la transformación digital y realizó actividades sobre la transformación cultural de Banco Santander. • Revisó los programas de inducción, información, formación, desarrollo y actualización de conocimientos de los consejeros de acuerdo con el Reglamento del consejo, las guías de la EBA, el Código de Buen Gobierno de la CNMV y las peticiones del supervisor, velando por que estos programas tengan en cuenta las circunstancias y necesidades de cada consejero.
Gobierno corporativo y gobierno interno	
Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisó el sistema de gobierno interno, evaluó el sistema de gobierno corporativo con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta los legítimos intereses de los restantes grupos de interés, y verificó la información sobre gobierno corporativo que se hizo pública. • Analizó las novedades regulatorias en materia de gobierno, las tendencias emergentes y las mejores prácticas, y analizó sus implicaciones para el Grupo, e informó la adaptación del Reglamento del consejo y otra normativa interna al Código de Buen Gobierno revisado en el mes de junio por la CNMV. • Supervisó la estrategia de comunicación e implicación con accionistas e inversores y demás grupos de interés, recibiendo información de las reuniones mantenidas con los mismos por el consejero coordinador y el equipo de Relaciones con Accionistas e Inversores y de sus opiniones en relación con el gobierno corporativo de Banco Santander y de su Grupo. • Recibió información sobre los aspectos más destacados y resultados de las Juntas Generales de 2020, con especial atención a su estructura virtual, en el caso de la celebrada en el mes de abril, e híbrida (asistentes físicos y virtuales), en la celebrada en octubre, como consecuencia de las restricciones y medidas para minimizar la exposición a los riesgos derivados de la covid-19, garantizando los derechos de los accionistas en todas las fases de la reunión: delegación, voto, asistencia, información, intervención y propuestas.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Supervisión del gobierno interno	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • Informó favorablemente el nombramiento de consejeros de las filiales para garantizar que las personas que representen a Banco Santander sean adecuadas y plenamente conscientes de sus funciones y responsabilidades.
Información a la junta general y documentación social	
Información a los accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • En la Junta General de abril de 2020, 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.
Documentación social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento, y las prioridades identificadas para 2021 una vez completada la evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones. • Revisó el informe anual de gobierno corporativo.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

En 2020, la comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Continuó centrándose en impulsar la mejora continua del gobierno corporativo en todo el Grupo y en reforzar la composición, las habilidades y experiencia del consejo con el nombramiento de Luis Isasi, Sergio Rial, R. Martín Chávez y Gina Díez. Estos nombramientos también permitieron renovar algunas comisiones y elevar el número de mujeres en el consejo al 40%.
- Recibió reportes periódicos sobre la forma en la que las unidades dentro del Grupo están cumpliendo con los objetivos en materia de gobierno corporativo, así como sobre la supervisión de asuntos clave de gobierno corporativo aplicables a todo el Grupo. Esto incluyó la revisión de la composición de los consejos de las filiales y la adaptación a las novedades regulatorias en la materia.
- Continuó su enfoque en la planificación eficaz de la sucesión (consejeros y alta dirección), lo que incluyó una actualización de la política de sucesión de la alta dirección y una revisión de la metodología de planificación de la sucesión con apoyo de un asesor externo, que concluyó que estas actividades se ajustan a los más altos estándares del sector.
- Desempeñó un papel activo en la supervisión de la efectividad del consejo y sus comisiones, por parte de un asesor externo.
- Recibió información sobre la estrategia global de conocimiento y talento, enfocada a liderar la transformación del personal del Grupo para asegurar que esté preparada para los retos de la digitalización.

Prioridades para 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2021:

- Revisión periódica de los planes de sucesión, teniendo en cuenta la estrategia actual y futura del Grupo 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.
- Asegurar que la diversidad en términos generales y la de género en particular continúa siendo una prioridad clave en la planificación de la sucesión y en los nombramientos, asumiendo que contar con una plantilla más inclusiva y diversa es un componente fundamental para desarrollar un negocio sostenible y exitoso.
- Continuar supervisando las habilidades y la experiencia de los miembros del consejo de administración y, en particular, las necesidades específicas de formación de los miembros del consejo y las del consejo en su conjunto.
- Asegurar que las conclusiones de la evaluación del funcionamiento del consejo en 2020, realizada con la colaboración de un consultor externo independiente, son interiorizadas y supervisar el cumplimiento del plan de acción.
- Supervisar la actualización y cumplimiento del marco de gobierno corporativo, asegurando que se tienen en cuenta los intereses de nuestros grupos de interés. A tal efecto, supervisar el compromiso con los accionistas y, conjuntamente con el consejero coordinador, conocer e interiorizar sus comentarios e impresiones.

4.7 Actividades de la comisión de retribuciones en 2020

"Durante el año 2020, hemos mantenido la supervisión de la aplicación e implantación de políticas y marcos retributivos para el Grupo y nos hemos centrado en la simplificación de la retribución de los ejecutivos dentro de los parámetros regulatorios aplicables. Esto ha incluido la configuración de esquemas de compensación coherentes con los valores del Grupo de Sencillo, Personal y Justo. Además, y a la vista de la pandemia, hemos apoyado una reducción de la compensación de consejeros ejecutivos y no ejecutivos para contribuir a la financiación de las aportaciones a un fondo establecido para proporcionar material y suministros médicos que ayuden a limitar la propagación del virus en los países en los que el Grupo opera.

Durante el año se han producido varios cambios en la composición de la comisión: Guillermo de la Dehesa e Ignacio Benjumea han dejado de ser miembros de la comisión al renunciar a su cargo en el consejo de administración y Luis Isasi y R. Martín Chávez se han incorporado como nuevos miembros de la comisión en mayo y octubre de 2020, respectivamente. Me gustaría aprovechar la oportunidad para dar las gracias a Guillermo e Ignacio, en nombre de la comisión, por su esfuerzo y compromiso con nuestras discusiones y para dar la bienvenida a Luis y Marty".

Bruce Carnegie-Brown
Presidente de la comisión de retribuciones

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de retribuciones elaborado por la comisión el 19 de febrero de 2021 y aprobado por el consejo de administración el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidente	Bruce Carnegie-Brown	Independiente	12/02/2015 ^A
	R. Martín Chávez	Independiente	27/10/2020
	Sol Daurella	Independiente	23/02/2015
Vocales	Henrique de Castro	Independiente	29/10/2019
	Luis Isasi	Otro externo	19/05/2020
Secretario	Jaime Pérez Renovales		

A. Presidente de la comisión desde el 12 de febrero de 2015.

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en las materias propias de la comisión.

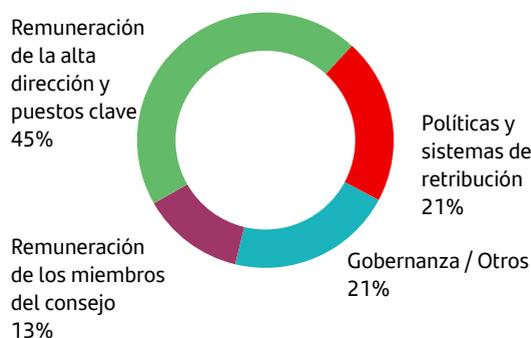
Para más información, véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2020, Ignacio Benjumea y Guillermo de la Dehesa han dejado de ser miembros de la comisión. Asimismo, R. Martín Chávez y Luis Isasi se han incorporado como nuevos miembros el 19 de mayo y 27 de octubre de 2020, respectivamente.

Dedicación

En 2020, la comisión de retribuciones celebró 13 reuniones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2020.



Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades de la comisión de retribuciones durante el ejercicio 2020.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Retribuciones de los consejeros y alta dirección	
Retribución individual de los consejeros en su condición de tales	<ul style="list-style-type: none"> Analizó la retribución individual de los consejeros en su condición de tales teniendo en cuenta las funciones desempeñadas por los consejeros en el órgano de decisión colegiado, su pertenencia y asistencia a las distintas comisiones y cualesquiera otras circunstancias objetivas valoradas por el consejo. Presentó al consejo la propuesta de reducir en un 20% las asignaciones estatutarias y dietas de asistencia al consejo con efecto desde el 1 de abril, para el resto del ejercicio 2020, con el objeto de contribuir a la financiación del fondo establecido para el suministro y equipamiento médico, destinado a limitar la propagación de la covid-19.
Retribución individual de los consejeros ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> Propuso al consejo para su aprobación la retribución individual de los consejeros ejecutivos, sobre la base de la propuesta de reducción del 50% del salario y <i>bonus</i> de la presidenta y el consejero delegado. Asimismo, la comisión ha aplicado el mismo criterio de prudencia que demanda la situación actual para proponer el mantenimiento de los componentes fijos de la retribución para el ejercicio siguiente.
Retribución variable individual de los consejeros ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> Propuso al consejo la retribución variable anual correspondiente al ejercicio anterior 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 retribución variable propuesta es el resultado de la aplicación del cuadro de métricas fijado por el consejo, que por estar referidas a los clientes, los riesgos, el capital y el resultado experimenta una reducción respecto del año anterior, sobre la que se aplicó una adicional derivada de la renuncia de la presidenta y consejero delegado a la mitad del conjunto de su sueldo fijo y <i>bonus</i> respecto de los percibidos en el año anterior. En el marco de la política de remuneraciones de los consejeros, presentó una propuesta de indicadores y objetivos de desempeño anual para el cálculo de la retribución variable anual del ejercicio 2021, que deberá ser aprobada por el consejo. Asimismo, propuso a este las escalas de consecución de los objetivos de desempeño anuales y plurianuales y sus correspondientes ponderaciones. Informó favorablemente y presentó al consejo una propuesta relativa a los contratos de la presidenta y del consejero delegado para garantizar que están alineados con las limitaciones recomendadas, para los pagos derivados de la terminación de sus contratos (incluyéndose los importes no consolidados de los sistemas de ahorro a largo plazo y los recibidos por compromisos de no competencia), para cumplir con la nueva recomendación 64 del Código de Buen Gobierno de la CNMV revisado. En virtud de estas modificaciones, desaparecerá la prejubilación en estos contratos.
Planes sobre acciones	<ul style="list-style-type: none"> Propuso al consejo para su posterior remisión a la Junta General de abril 2020 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 <i>buy-out</i> del Grupo, plan para los empleados de Santander UK Group Holdings plc y otras sociedades del Grupo en Reino Unido). Analizó y presentó al consejo para su aprobación una propuesta de Incentivo para la Transformación Digital. Dicho incentivo fue diseñado e implantado para dotar al Grupo de una herramienta de atracción y retención de talento necesario para impulsar la creación de valor a largo plazo a través del logro de hitos digitales clave. Autorizó aumentar el periodo de tenencia obligatoria de acciones para los consejeros ejecutivos de uno a tres años para cumplir con la nueva recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de la CNMV revisado. Este nuevo periodo se incorporará al informe anual sobre remuneraciones de los consejeros correspondientes al ejercicio 2020 y a la nueva política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto de la Junta General de 2021.
Propuesta al consejo de administración del informe anual sobre las remuneraciones de los consejeros	<ul style="list-style-type: none"> Propuso al consejo, para la posterior votación consultiva en la Junta General de abril de 2020, 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. Fue informada por el consejero coordinador (<i>lead independent director</i>) acerca de los contactos con los accionistas principales y asesores de voto en materia de retribución de los consejeros ejecutivos. Celebró una sesión conjunta con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento con el fin de verificar que los sistemas de retribución tienen en cuenta el riesgo, el capital y la liquidez y que no ofrecen incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por Banco Santander, de forma que promuevan y sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos.

Funciones	Actuaciones desarrolladas
Política retributiva de los miembros de la alta dirección y otros ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsó la simplificación de la remuneración de los ejecutivos, configurando los planes de compensación en línea con nuestros valores de Simple, Personal y Justo. • Sometió al consejo para su aprobación propuestas de determinación o modificación de retribución anual, fija y variable, de determinados miembros de la alta dirección, todo ello con arreglo a las políticas del Grupo y a la normativa vigente aplicable. • Propuso al consejo para su aprobación la retribución anual variable correspondiente al año 2019 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, para lo que celebró la sesión conjunta con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, con el objeto de asegurar la adecuada consideración de la gestión de los diferentes riesgos. Asimismo, propuso al consejo 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 y, en particular, determinó la retribución variable de (i) el CAE, una vez la comisión de auditoría evaluó su desempeño y le comunicó sus conclusiones a tal efecto; y (ii) el <i>chief risk officer</i> (CRO) y la <i>chief compliance officer</i> (CCO), tras evaluar su desempeño en la sesión conjunta con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. • Analizó y discutió la política general de retribuciones del Grupo, incluyendo la de la alta dirección, presentada por la función de Compensación sobre la base de los requisitos legales o regulatorios aplicables, las recomendaciones de reguladores y los inputs recibidos de los grupos de interés, facilitando sus observaciones al respecto para su consideración con ocasión de su actualización. • Propuso al consejo para su aprobación los indicadores de desempeño anuales que se aplicarán en el cálculo de la retribución variable anual del año 2021. • Propuso al consejo para su aprobación, 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 el perfil de riesgo del Grupo (Colectivo Identificado)	
Retribución de aquellos directivos identificados como Colectivo Identificado que no son miembros de la alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Revisó y discutió el análisis sobre los porcentajes de la retribución fija y variable de las funciones de control para asegurar su alineamiento con la regulación y la coherencia global con sus objetivos de control. • 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 se encuentren dentro de los parámetros establecidos para ser incluidos en dicho grupo. • Presentó al consejo, para su posterior sometimiento a la Junta General de abril de 2020, 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 de Banco Santander o del Grupo, entre los que se incluyen los consejeros ejecutivos. • Revisó algunos esquemas de compensación que apoyan la atracción y retención de talento clave para contribuir a la digitalización, así como la aplicación de diferentes incentivos implantados en todo el Grupo.
Asistir al consejo en la supervisión del cumplimiento de las políticas de remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Revisó los programas de retribución de los consejeros procurando que se ajusten a los 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 Banco Santander, 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.
Brecha salarial	
<ul style="list-style-type: none"> • Continuó supervisando la aplicación de la estrategia de diversidad e inclusión, incluidos los avances para apoyar la reducción de la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Revisó datos de género e igualdad de retribución en el Grupo, comparándolos tanto con los del año anterior como con los objetivos marcados, impulsando acciones de mejora. La diferencia salarial de género (comparación del salario medio entre hombres y mujeres) y la igualdad en la retribución (comparación de retribución por el mismo puesto, nivel y/o área: "la misma retribución para el mismo trabajo") siguen siendo prioridades clave de la estrategia del Grupo. Para más información, véase sección 'Profesionales preparados y comprometidos' en el capítulo 'Banca responsable'. 	
Gobierno interno	
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisó el alineamiento de las sociedades del Grupo con el compromiso de Banco Santander durante la covid-19 en las prácticas retributivas y en la reducción de la remuneración de los consejos locales. • Evaluó el impacto de los cambios en la normativa de compensación, en particular la definición, impacto y cronograma previsto del acuerdo de la Unión Europea de revisión de las reglas de retribución de los ejecutivos (capítulo de compensaciones de la Directiva de Exigencias de Capital "CRD V", por la que se actualiza la "CRD IV").
Información a la junta general y documentación social	
Información a los accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • En la Junta General de abril de 2020, 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.
Documentación social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento y las prioridades identificadas para 2021 una vez completada la evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de los objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

La comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Continuó centrándose en las principales prácticas de retribución y la forma de aplicarlas en el Grupo. Esto incluyó esquemas de compensación que fomentan la atracción y retención de habilidades claves necesarias para impulsar la estrategia de Banco Santander, así como la simplificación de las estructuras de remuneración de los ejecutivos para garantizar que sean Simples, Personales y Justas y tomen en consideración los aspectos ASG. La información proporcionada por el consejero independiente coordinador sobre sus interacciones con los accionistas clave y los *proxy advisors* sobre la remuneración ayudó al trabajo de la comisión a estos efectos.
- Apoyó reducciones en la retribución de los consejeros ejecutivos y no ejecutivos para contribuir a financiar la lucha contra la covid-19, lo que a su vez repercutió en que ciertas filiales redujeran la remuneración de los consejo locales en línea con el compromiso de Banco Santander durante la pandemia.
- Abordó la importancia de la brecha salarial de género y la igualdad salarial supervisando la implementación de la estrategia de diversidad e inclusión en la remuneración, incluyendo el avance en relación con las metas de género.

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 2021, 2022 y 2023 que el consejo de administración tiene previsto someter a la próxima Junta General de 2021 como punto separado en el orden del día y que forma parte integrante de este informe. Véase sección [6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas'](#).

Esta política de retribuciones es elaborada por la función de Compensación de Banco Santander con los *inputs* recibidos a lo largo del año de la comisión de retribuciones y el consejo de administración sobre los aspectos que forman parte de ella. En el mes de enero de cada año se somete un primer borrador de la misma a la comisión de retribuciones para su análisis y discusión. En dicha reunión se consideran los *inputs* recibidos, a través de su presidente y consejero coordinador, de los accionistas y resto de grupos de interés en el diálogo mantenido con ellos durante el año para recabar su opinión sobre nuestro gobierno corporativo y, en particular, sobre nuestras estructuras de remuneración. También se tienen en consideración las recomendaciones de reguladores y los requisitos legales o regulatorios que se hayan podido

establecer desde la última vez que se sometió a aprobación de la junta general la política de remuneraciones de los consejeros. Además, la comisión supervisa que la política esté alineada con la cultura y valores del Grupo, de conformidad con nuestros valores Simple, Personal y Justo. Tras ello, la unidad de compensación prepara el borrador final de la política para su informe definitivo por la comisión de retribuciones y aprobación por el consejo de administración en el mes de febrero.

Considerando el análisis realizado en el contexto de la elaboración del informe anual sobre remuneraciones de consejeros de 2020 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 2021, 2022 y 2023, 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 de Banco Santander y con el sistema de remuneraciones previsto estatutariamente.

La citada política considera, entre otros aspectos, la simplificación de nuestro sistema de retribución ejecutiva, reduciendo el número de métricas referidas a los resultados del año de 7 a 4 (NPS, CET1, ROTE y *Cost of Credit*), combinando la sencillez con la toma en consideración de los aspectos más relevantes relativos a clientes, los resultados, la solidez financiera y la adecuada gestión del riesgo de la entidad, así como el cumplimiento de los objetivos ASG.

Prioridades para 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2021:

- Mantener las medidas de incentivos en revisión continua para que sigan alineadas con nuestros objetivos estratégicos e impulsen la cultura y comportamientos adecuados, equilibrando las necesidades de nuestros empleados, clientes, sociedad, accionistas y reguladores.
- Continuar mejorando nuestra propuesta de valor para los empleados con el objetivo de atraer y retener el talento clave para la estrategia del Grupo.
- Mantener una coordinación con las comisiones de retribuciones de las filiales del Grupo, supervisando la implantación y aplicación de las políticas corporativas en materia de remuneraciones, con el fin de asegurar un enfoque consistente al respecto en el Grupo.
- Gestionar y mejorar la equidad salarial en el Grupo.

4.8 Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2020

"Durante el año 2020, la comisión ha apoyado y asesorado al consejo de administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos que afectan al Grupo y en la determinación del apetito de riesgo actual y futuro y de la estrategia y cultura en esta materia, así como en la identificación de los diferentes tipos de riesgo financiero y no financiero y las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que se materialicen.

Este año, la comisión ha participado en el seguimiento de las actuaciones y riesgos derivados de la covid-19 y ha recibido actualizaciones al respecto. La comisión ha seguido cumpliendo con su función fundamental conforme a lo establecido en el Reglamento del consejo, centrándose no solo en los riesgos cotidianos, sino también en los riesgos emergentes no tradicionales más estratégicos, en total coordinación con el consejo y sus comisiones. En este sentido, la comisión celebró una sesión estratégica en octubre de 2020 con el apoyo de ponentes externos. Este enfoque continuará en 2021.

Durante el año se han producido dos cambios en la composición de la comisión: Luis Isasi y R. Martín Chávez se incorporaron en mayo y octubre de 2020, respectivamente, mientras que Ignacio Benjumea y Esther Giménez-Salinas abandonaron la comisión al renunciar a su cargo en el consejo. Quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer a Ignacio y a Esther, en nombre de la comisión, su esfuerzo y aportaciones, así como para dar la bienvenida a Luis y R. Martín, que aportan diversas habilidades y experiencia a la comisión".

Álvaro Cardoso de Souza

Presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento elaborado por la comisión el 19 de febrero de 2021 y aprobado por el consejo el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidente	Álvaro Cardoso	Independiente	23/04/2018 ^A
	R. Martín Chávez	Independiente	27/10/2020
	Luis Isasi	Otro externo	19/05/2020
Vocales	Ramiro Mato	Independiente	28/11/2017
	Belén Romana	Independiente	28/10/2016
Secretario	Jaime Pérez Renovales		

A. Presidente de la comisión desde el 1 de octubre de 2018.

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en las materias propias de la comisión.

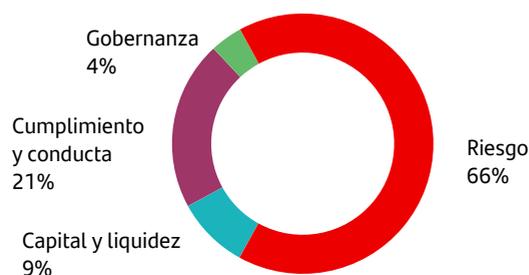
Para más información véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2020 Ignacio Benjumea y Esther Giménez-Salinas han dejado de ser miembros de la comisión. Luis Isasi y R. Martín Chávez se incorporaron como nuevos miembros en mayo y octubre de 2020, respectivamente, para cubrir las anteriores vacantes.

Dedicación

En 2020, la comisión celebró 13 reuniones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2020.



A. Todos los temas regulatorios y de relación con supervisores, tratados en 2020 están incluidos en todas las funciones descritas en el gráfico.

Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento durante el ejercicio 2020.

Funciones	Acciones 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	<ul style="list-style-type: none"> Llevó a cabo una supervisión general de los riesgos del Grupo, así como análisis específicos por unidades y tipos de riesgo, y evaluó diferentes propuestas, asuntos y proyectos relativos a su gestión y control. Las principales filiales y unidades de negocio del Grupo presentaron una actualización de los riesgos que les afectan. Presentó al consejo para su aprobación el apetito de riesgo, incluyendo propuestas de nuevas métricas. Revisó con periodicidad trimestral el cumplimiento de sus límites. Se coordinó con la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en la supervisión y evaluación de la alineación del apetito y los límites de riesgo con la cultura y valores corporativos. Fue informada de los asuntos relativos a la adecuada gestión y control de los riesgos en el Grupo Santander y, en concreto, del ejercicio de <i>risk profile assessment</i> (RPA) y de <i>risk control self-assessment</i> (RCSA), dos de las principales herramientas para el control de riesgos. Dentro de la estrategia global de riesgos, el RPA siguió evolucionando centrándose fundamentalmente en el control medioambiental dentro de los riesgos no financieros. El ejercicio de RCSA facilitó una visión general de los principales riesgos identificados a nivel Grupo e informó sobre los avances y próximos pasos de la integración entre el RCSA, la certificación de controles y otras evaluaciones de riesgos. Supervisó, en coordinación con la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, la actualización de la política de gestión de riesgos medioambientales y sociales, que establece los criterios de financiación y prohibiciones en sectores específicos como energía, minería y <i>soft commodities</i>. Supervisó, en coordinación con la comisión de innovación y tecnología, los riesgos derivados de la obsolescencia tecnológica y los riesgos de ciberseguridad, incluyendo filtración de datos, detección de incidentes y vulnerabilidades, gestión de parches, seguridad de red y control de accesos, entre otros. Asimismo recibió información sobre el estado de situación de los principales desarrollos y proyectos tecnológicos. Supervisó los distintos riesgos asociados a los principales proyectos transformacionales corporativos analizados por Banco Santander y las diferentes medidas propuestas para afrontarlos. En particular, supervisó los riesgos asociados con PagoNxt (la nueva plataforma de pagos de Banco Santander), One FCC (el proyecto estratégico para abordar los riesgos de FCC) y nuestra gestión mejorada del riesgo de modelo. Supervisó el plan de viabilidad corporativo (<i>recovery plan</i>) de 2020, evaluando la resiliencia del Grupo en escenarios de estrés severo. El plan fue sometido al consejo de administración para su aprobación. Supervisó el plan estratégico P-5 (hasta 2025) y el plan financiero estratégico a 3 años, P-23 (de 2021 a 2023), 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 periodo. Supervisó el alineamiento de dichos planes con el apetito de riesgo del Grupo.
Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> Revisó los escenarios macroeconómicos y el impacto en las provisiones para 2020 debido a la covid-19. Recibió actualizaciones periódicas de las carteras más afectadas y de las de los programas de moratoria y de pagos en las diferentes filiales. Supervisó el seguimiento realizado para identificar de forma proactiva a los clientes con problemas de crédito en las áreas de recuperaciones y recobro, asegurando la ejecución de prácticas prudentes, mitigando así el riesgo de cumplimiento y conducta y reputacional asociado a las recuperaciones a la vez que se presta soporte a nuestros clientes.
Gestión y control de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Recibió actualizaciones periódicas de los principales riesgos y evaluó su gestión y control. Analizó los riesgos emergentes y cómo estos afectan a las diferentes geografías y áreas de riesgo. Celebró una sesión estratégica para debatir sobre los principales riesgos emergentes de Banco Santander, en la que se incluyeron sesiones específicas de cambio climático y demografía, que contó con la asistencia del presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura. Recibió, junto con otros miembros del consejo, una sesión de formación específica sobre cambio climático que ha facilitado el trabajo de la comisión en esta materia en coordinación con la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura. Apoyó y asistió al consejo en la realización de los test de estrés de Banco Santander. Evaluó los escenarios e hipótesis que se utilizan en tales pruebas, analizando los resultados y las medidas propuestas por la función de Riesgos. Comprobó la alineación del programa de test de estrés de Banco Santander con la guía de la EBA 2018/04. Prestó una especial atención a los 'préstamos dudosos' y los 'activos dudosos'. Recibió y analizó las actualizaciones periódicas de riesgo de mercado y estructural de Banco Santander y revisó el riesgo de contrapartida. Analizó los riesgos no financieros, incluyendo el riesgo legal, de proveedores y los relacionados con el clima, que siguieron siendo áreas clave de seguimiento. Realizó una evaluación continua de la situación del Brexit, incluyendo sus efectos sobre el riesgo en el Reino Unido y en el Grupo Santander, así como el estado de preparación para reducir y mitigar dichos riesgos.
Supervisar la función de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Veló por la independencia y eficacia de la función de Riesgos, asegurándose de que se le proporcionaban los suficientes recursos materiales y humanos. Evaluó la función de Riesgos y el desempeño de su responsable (<i>chief risk officer</i> o CRO), en sesión conjunta con la comisión de retribuciones, para informar al consejo para la determinación de su retribución variable. Revisó los nuevos nombramientos para las posiciones clave de la función de Riesgos en el Grupo Santander.

Funciones	Acciones desarrolladas
Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales	<ul style="list-style-type: none"> • Celebró una sesión conjunta con la comisión de retribuciones para verificar que los sistemas de retribución tienen en cuenta el riesgo, el capital y la liquidez y que no ofrecen incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por Banco Santander, 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 <i>ex ante</i> de la retribución variable total asignada a las unidades, teniendo en cuenta cómo se concretaron en la práctica los riesgos previamente valorados. • Revisó el <i>bonus pool</i> de 2020 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	<ul style="list-style-type: none"> • Revisó el proceso de evaluación de la adecuación del capital interno (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, revisó la 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 este. 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 Banco Santander, 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. • Revisó el proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP) y evaluó el plan de liquidez, 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, incluyendo el plan de titulizaciones de 2020.
Cumplimiento y conducta	
Supervisar la función de Cumplimiento y Conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisó y aprobó la actualización del programa de Cumplimiento para 2020 (Grupo y unidades locales) y el modelo operativo de Cumplimiento y Conducta de SCIB. • Tomó conocimiento, cuestionó e informó la nueva estrategia de Cumplimiento y Conducta (One Compliance). • Informó el nombramiento de los nuevos CCO del Grupo (entre otros, el CCO para el proyecto One Santander en Europa) antes de su aprobación final por parte de la comisión de nombramientos. • Recibió informes mensuales en materia de cumplimiento y conducta como parte del informe mensual de riesgos y cumplimiento, que incluían cuestiones regulatorias, de gobierno de productos y protección del consumidor, riesgo reputacional, eventos internos y externos, notificaciones e inspecciones de supervisores, entre otros. • Evaluó la función de Cumplimiento y Conducta (incluida la idoneidad de recursos y personal), así como el desempeño del CCO, y la transmitió a la comisión de retribuciones y el consejo para establecer su remuneración variable.
Cumplimiento Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisó el cumplimiento de los requerimientos regulatorios relativos a: <ul style="list-style-type: none"> • La actualización de la <i>Dodd Frank</i> Título VII. • La adaptación del programa de cumplimiento de la <i>Volcker Rule</i> en línea con las modificaciones introducidas en la norma, continuando la supervisión de la regulación durante 2020.
Cumplimiento Regulatorio - Supervisión del canal de denuncias (Canal Abierto)	<ul style="list-style-type: none"> • Recibió una actualización anual sobre el Canal Abierto (el modelo de canal de denuncias del Grupo Santander) y fue informada sobre los cambios habidos en el mismo, con el fin de posibilitar la comunicación de irregularidades no solamente por los empleados del Grupo, sino también por otras personas relacionadas con Banco Santander, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas, garantizando en todo caso su confidencialidad y permitiendo comunicaciones anónimas. • Contribuyó a asegurar la integración de la cultura del Grupo, aumentando la consciencia sobre la importancia de hablar claro (<i>Speaking Up</i>). • Revisó e informó las medidas tomadas en los diferentes países como resultado del uso de canales de denuncia, especialmente en relación con el incumplimiento de requerimientos regulatorios, de los códigos de conducta y su normativa de desarrollo, así como incumplimientos de los valores corporativos e irregularidades de potencial trascendencia de cualquier índole distintas de aquellas cuya competencia está atribuida a la comisión de auditoría.
Financial Crime Compliance (FCC)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisó el cumplimiento por parte del Grupo de la regulación relativa al FCC, así como de las actividades de la función en este ámbito. Entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Recibió una visión general de la estrategia de FCC, que incluye las prioridades del Grupo y el correspondiente análisis comparativo de pares (<i>peer benchmarking</i>). • Fue informado de forma mensual de los mayores riesgos, así como de otras materias relevantes de FCC con respecto a los cuatro principales pilares de la función (Gobierno, Know Your Customer, Transaction Monitoring y Sanciones). • Obtuvo información cuantitativa de carácter mensual acerca de las métricas de apetito de riesgo y de otros indicadores considerados como críticos para monitorizar el desarrollo de la función, siendo avisado de aquellos indicadores que se encontraban en exceso sobre los límites propuestos, así como de los planes de acción correspondientes. • Recibió las recomendaciones y observaciones derivadas del informe anual del experto independiente referente a Banco Santander, de conformidad con la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014 (prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo). • Realizó una sesión específica acerca del estado de la función de FCC de forma bianual.

Funciones	Acciones desarrolladas
Gobierno del producto y protección del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Recibió información actualizada sobre la situación de las reclamaciones de los clientes en 24 países y 9 sucursales de SCIB, así como sobre los planes de actuación implementados para corregir las deficiencias identificadas y mitigar los perjuicios a clientes. 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 y una sinopsis de la evaluación de la fuerza de ventas externa con respecto al potencial impacto en el riesgo de conducta. Recibió información sobre los principales riesgos identificados, preocupaciones, prioridades, actuaciones realizadas por la unidad de gobierno del producto y protección al consumidor y mitigación del riesgo de conducta en relación con los consumidores minoristas, incluyendo la actividad y seguimiento del gobierno de producto.
Gobernanza	
Gobierno corporativo y gobierno interno	<ul style="list-style-type: none"> Recibió informes trimestrales sobre los asuntos discutidos en la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura por el presidente de esta comisión. Desarrolló diferentes actividades para garantizar una coordinación adecuada con la comisión de auditoría, con la que mantuvo una reunión conjunta con el fin de compartir información sobre cuestiones comunes, incluyendo la evaluación del entorno de riesgos en el Grupo, el riesgo de modelo, las denuncias en el Canal Abierto, la gestión de riesgos de proveedores, el riesgo legal, los trabajos de auditoría interna en las divisiones de Riesgos y Cumplimiento y otras cuestiones.
Reguladores y supervisores	
Relaciones con reguladores y supervisores	<ul style="list-style-type: none"> Recibió actualizaciones periódicas sobre las relaciones con reguladores y supervisores, prestando especial atención a los acontecimientos más relevantes relativos al MUS, al Mecanismo Único de Resolución (MUR), a los distintos supervisores de las filiales del Grupo así como al proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP).
Información a la junta general y documentación social	
Documentación social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento y las prioridades identificadas para 2021 una vez completada la evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

En 2020, la comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Supervisó los riesgos del Grupo y los indicadores de riesgo, especialmente relevantes para hacer seguimiento de los impactos de la pandemia, y se aseguró de que los perfiles de riesgo permanecieran dentro de los límites de apetito de riesgo aprobados por el consejo de administración. En particular, analizó los potenciales riesgos derivados de la situación macroeconómica en las diferentes geografías en las que opera el Grupo, para lo que contó con informes periódicos de los países sobre los riesgos relevantes para su jurisdicción.
- Se centró en el análisis de riesgos emergentes de Banco Santander y celebró una reunión estratégica (a la que asistieron ponentes externos) para revisar los riesgos estratégicos más importantes.
- Se coordinó con otras comisiones del consejo para asegurar una alineación completa y para compartir asuntos de interés mutuo.
- Se aseguró el mantenimiento de la eficacia y adecuación de recursos de las funciones de Riesgo y Cumplimiento y Conducta.

Prioridades 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2021:

- Seguir centrándose en los riesgos clave del Grupo, en los indicadores de alerta temprana y sus impactos y acciones de mitigación, para asegurar una adecuada gestión de los mismos, manteniendo los perfiles de riesgo dentro de los límites de apetito de riesgo aprobados por el consejo.
- Estar alerta de riesgos emergentes y no tradicionales que permitan anticipar cambios estratégicos clave en el entorno del negocio. Estos riesgos se debatirán en al menos una reunión estratégica del comité de riesgos en 2021.
- Apoyar proactivamente la recuperación económica tras la crisis ocasionada por la covid-19, en particular supervisando las políticas de crédito del Grupo con el fin de ayudar a nuestros clientes y fomentar la resiliencia económica durante la crisis, manteniendo al mismo tiempo la solidez de la posición de capital y liquidez de Banco Santander.
- Enfoque continuo en las principales unidades de negocio, geografías y negocios nuevos (incluyendo nuevas plataformas digitales), con foco adicional en negocios emergentes estratégicamente relevantes para el Grupo.
- Mantener una estrecha coordinación con otras comisiones del consejo para asegurar que todas ellas estén debidamente informadas sobre las áreas de interés mutuo.
- Seguimiento de la efectividad del funcionamiento de la comisión para asegurar que esta desempeña sus competencias de la manera más eficaz posible, siguiendo las recomendaciones de la evaluación del funcionamiento.

4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020

"Durante 2020, la comisión ha continuado asistiendo al consejo de administración en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con respecto a la estrategia de negocio responsable y las cuestiones de sostenibilidad. Este año la comisión se ha centrado especialmente en las finanzas sostenibles y la agenda verde en las principales regiones y negocios del Grupo, la estrategia de cambio climático, la cultura (manteniendo nuestro compromiso de desarrollar nuestra actividad de forma Simple, Personal y Justa), en ser parte proactiva de la solución y en la supervisión de las prácticas de negocio responsable en relación con la pandemia de la covid-19 (incluyendo, entre otros, la interacción con clientes, el seguimiento de prácticas asociadas a los programas impulsados por los distintos Gobiernos y las actividades de recuperación y cobro, así como con otros grupos de interés, como los inversores, proveedores, accionistas, empleados y la opinión pública en general).

La comisión ha continuado sus actividades de coordinación, no solo con el consejo de administración, sino también con las principales comisiones, tales como la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, la comisión de retribuciones, la comisión de auditoría y la comisión de nombramientos.

Durante el 2020, Ignacio Benjumea y Esther Giménez-Salinas han dejado de ser miembros de la comisión al renunciar a su cargo en el consejo de administración. Me gustaría aprovechar la oportunidad para dar las gracias a Ignacio y Esther, en nombre de la comisión, por sus aportaciones. Finalmente, la presidenta ejecutiva ha dejado de ser miembro de la comisión a raíz de la adaptación del Reglamento del consejo para cumplir plenamente con el Código de Buen Gobierno de la CNMV revisado, que recomienda que la comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos. Me gustaría aprovechar la oportunidad para dar las gracias a Ana Botín por su inestimable contribución como miembro de esta comisión".

Ramiro Mato

Presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura elaborado por la comisión el 16 de febrero de 2021 y aprobado por el consejo el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidente	Ramiro Mato	Independiente	01/07/2018 ^A
	Homaira Akbari	Independiente	01/07/2018
	Álvaro Cardoso	Independiente	24/07/2018
Vocales	Sol Daurella	Independiente	01/07/2018
	Belén Romana	Independiente	01/07/2018
	Secretario	Jaime Pérez Renovales	

A. Presidente de la comisión desde el 1 de julio de 2018.

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en las materias propias de la comisión.

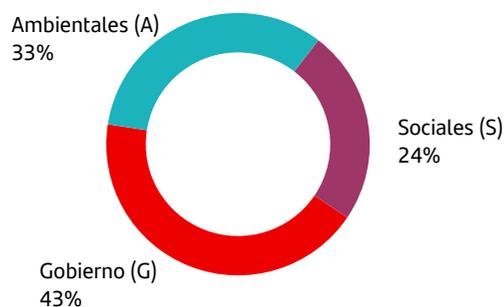
Para más información véase sección [4.1 'Nuestros consejeros'](#) y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección [4.2](#).

Durante 2020 Ignacio Benjumea y Esther Giménez-Salinas han dejado de ser miembros de la comisión. Además, en diciembre de 2020, Ana Botín ha dejado de ser miembro de la comisión siguiendo las mejores prácticas de gobierno corporativo, que recomiendan que la comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos.

Dedicación

En 2020, la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura celebró cuatro reuniones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección [4.3](#).

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada criterio ASG en el ejercicio 2020.



Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura durante el ejercicio 2020 agrupadas en torno a criterios ASG.

Funciones	Acciones desarrolladas
Ambientales (A)	
Banca sostenible	
Medio ambiente y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> Se involucró en la estrategia de cambio climático del grupo, así como en el plan y las acciones relacionadas, en línea con nuestros compromisos públicos, y proporcionó sus consideraciones a los miembros de la alta dirección y al consejo de administración. Revisó los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y analizó la nueva regulación sobre el cambio climático. Revisó y debatió sobre la evaluación de materialidad identificando las exposiciones sectoriales a posibles riesgos físicos y de transición climática y revisó la hoja de ruta para integrar el clima en los procesos bancarios. El presidente de la comisión participó en la sesión estratégica anual de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento sobre, entre otras cuestiones, el cambio climático en la que se discutieron los últimos avances de la industria, los reguladores y el Grupo. Recibió, junto con otros miembros del consejo, una sesión de formación sobre cambio climático que cubría los últimos desarrollos de la industria y nuestra estrategia del grupo, los riesgos y oportunidades de negocio relacionados con el clima, los compromisos relacionados con el cambio climático, los próximos pasos para cumplir con el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de Naciones Unidas apoyando la transición a una economía sin emisiones.
Financiación sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Revisó la financiación sostenible, que se refiere a la de aquellas actividades que tienen un impacto positivo en el medio ambiente incluyendo la financiación climática que incluye la de activos o tecnología que conlleva una reducción de las emisiones de CO₂ (e.g. energía renovable, renovación para aumentar la eficiencia energética, tecnologías limpias y captura y almacenamiento de CO₂). Revisó la propuesta actual de financiación sostenible de Banco Santander y las oportunidades identificadas para presentar una visión en todo el Grupo, después de trabajar con los países, los negocios globales y las áreas corporativas. Revisó la propuesta del nuevo marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles, de los motivos de su emisión y sus principales características.
Huella ambiental de Santander	<ul style="list-style-type: none"> Revisó y discutió (i) el impacto ambiental directo de la actividad del grupo y el estado de implantación del nuevo plan de eficiencia energética y sostenibilidad del grupo para reducir nuestra huella ambiental interna y (ii) las nuevas iniciativas propuestas. Revisó el plan corporativo de compensación de emisiones 2020, que permitirá al Grupo cumplir el objetivo de convertirse en una organización neutra en carbono en relación con su propia actividad.
Sociales (S)	
Banca inclusiva	
Financiación sostenible e inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Revisó las estrategias y planes de banca responsable con especial atención en la financiación sostenible (incluida la inclusión financiera) para las regiones de América del Norte y del Sur, y los negocios globales de SCF, WM&I y SCIB.
Apoyo a la educación superior	<ul style="list-style-type: none"> Revisó la contribución actual y futura de Santander Universidades a la estrategia de banca responsable del grupo, que es una de las áreas clave de la estrategia junto con la financiación sostenible e inclusión financiera.
Gobierno (G)	
Estrategia de banca responsable	
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Realizó el seguimiento, supervisó y evaluó las políticas de negocio responsable y sostenibilidad y, en particular, en materia medioambiental y social con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés. Participó, junto con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, en la actualización de la política de gestión de riesgos medioambientales y sociales, evaluándola y realizando propuestas al consejo de administración sobre cambios recomendables. Esta política establece cómo se identifican y gestionan los riesgos medioambientales y sociales en los sectores del petróleo y el gas, la energía, la minería y los metales y las materias primas agrícolas.
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó con las otras comisiones en cuestiones relativas a la cultura y valores, prácticas de banca responsable y sostenibilidad con el fin de asegurar la existencia de procesos de control adecuados y efectivos y la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad y responsabilidad de acuerdo con los principios de banca responsable aprobados por el consejo. Recibió periódicamente información actualizada por parte de las funciones corporativas, negocios globales y unidades regionales de las diferentes iniciativas para impulsar la agenda de banca responsable, reforzando la comunicación y compartiendo las mejores prácticas e inquietudes. El presidente mantuvo una comunicación estrecha con el presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y los miembros de ambas comisiones tuvieron acceso a los materiales presentados a cada una y a los informes periódicos de ambas comisiones al consejo de administración para obtener una visión global de los riesgos y oportunidades clave en materia de banca responsable. Un ejemplo de esta colaboración ha sido la participación de miembros de la comisión y de los representantes de la función de banca responsable en la sesión estratégica anual de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento para examinar los potenciales riesgos y oportunidades del cambio climático.

Funciones	Acciones desarrolladas
Iniciativas y retos de banca responsable	<ul style="list-style-type: none"> Revisó el enfoque de banca responsable en respuesta a los principales grupos de interés (clientes, proveedores y comunidades) en el contexto de la covid-19 y los desafíos futuros y discutió la alineación de las actividades y prioridades de Banco Santander con las expectativas de la sociedad y la forma en que Banco Santander puede ayudar a reconstruir una economía más resistente e inclusiva en el futuro. Recibió información de la función de cumplimiento y conducta sobre su supervisión de los posibles impactos reputacionales derivados de cuestiones medioambientales y sociales. En particular, el estado de la conducta emergente y riesgos reputacionales ocasionados por la covid-19 fueron considerados, así como el nivel de implementación de las recomendaciones corporativas relacionadas con la conducta con los clientes y otras iniciativas que impactan en la percepción de otros grupos de interés (accionistas, reguladores, empleados y comunidades). Recibió información sobre iniciativas para afrontar los retos relativos al nuevo entorno bancario y al crecimiento inclusivo y sostenible. Revisó las métricas y objetivos, los avances realizados en las prioridades, la agenda y compromisos propuestos en relación con la banca responsable y la difusión pública de dicha información. Apoyó al consejo para asegurar que los objetivos, métricas y compromisos de banca responsable estuvieran interiorizados en todo el Grupo y se midieran de forma efectiva. Recibió información sobre los avances realizados en los planes de implementación de las prioridades de banca responsable aprobadas para 2020 y las prioridades definidas con los países para 2020-2022. Se debatió y validó el cuadro de mando a proponer a la comisión de retribuciones y al consejo de administración con determinadas métricas de banca responsable, que se han tenido en cuenta para llevar a cabo determinados ajustes cualitativos sobre las variables cuantitativas del <i>bonus pool</i> de 2020.
Compromiso con los objetivos de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizó el seguimiento de los compromisos públicos relacionados con los objetivos de sostenibilidad, incluyendo los objetivos de cambio climático para 2021-2025, para adaptarnos al nuevo entorno empresarial y apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible.
Cultura y valores	
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó con la comisión de retribuciones en su revisión de la alineación de los programas retributivos con la cultura y los valores corporativos. Se coordinó, a través de su presidente y de otros miembros de la comisión, con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en la supervisión y evaluación de (i) la alineación del apetito y los límites de riesgo con la cultura y valores corporativos; y (ii) los riesgos no financieros. Revisó The Santander Way, que es nuestra cultura global aprobada por el consejo en enero de 2015, alineado con la estrategia del grupo y que complementa la ambición de Santander de construir un banco más responsable. Desde 2015, un lenguaje y comportamiento común ha dado como resultado que nuestros valores Sencillo, Personal y Justo se impregnen en todas las unidades. Nuestra política corporativa es un elemento importante para desarrollar iniciativas coherentes y permitirnos medir el progreso y el impacto de nuestros valores Sencillo, Personal y Justo a través de una gobernanza reforzada de la cultura del grupo, la coordinación centralizada de la cultura dentro de la unidad de banca responsable y una mejora de las mediciones. Se siguen realizando progresos significativos tanto a nivel mundial como local, que se traducen en resultados tangibles positivos para nuestros empleados, clientes, accionistas y comunidades. Apoyó al consejo en la promoción e integración de la cultura y los valores corporativos en todo el Grupo, supervisando su nivel de cumplimiento y velando por que la cultura corporativa esté alineada con la misión y valores del Grupo.
Sencillo, Personal y Justo con empleados	<ul style="list-style-type: none"> Se involucró en la estrategia global de diversidad e inclusión 2020 y las acciones propuestas para impulsar una mejora continua en este aspecto e impulsó acciones asociadas a la inclusión de personas con discapacidad para avanzar hacia los objetivos de 2025. La diversidad e inclusión son elementos clave de toda la estrategia corporativa que afecta a la relación de Santander con todos sus grupos de interés. Recibió información actualizada sobre The Santander Way, que contenía los compromisos públicos de Santander de construir un banco más responsable. Nuestras actividades e inversiones nos ayudan a abordar varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el objetivo del Acuerdo de París de combatir el cambio climático y adaptarse a sus efectos. Revisó y discutió la evolución del antiguo canal de denuncias al modelo de <i>Canal Abierto</i> como medio para impulsar la transformación cultural del grupo, promoviendo un entorno en el que nuestros empleados se sientan libres de hablar sin miedo. El <i>Canal Abierto</i> fue lanzado en 2019 en las diez principales filiales del grupo y actualmente existen canales anónimos en la mayoría de las unidades del grupo.
Sencillo, Personal y Justo con clientes	<ul style="list-style-type: none"> Se involucró en los diez principios de protección al consumidor del grupo para impulsar nuestros valores Sencillo, Personal y Justo con los clientes, así como la metodología utilizada para medirlos y los criterios para el tratamiento de los clientes vulnerables. Revisó las prácticas de negocio responsable con los clientes, que era una prioridad dentro de la agenda de banca responsable para 2020. El objetivo de contribuir al aumento de la satisfacción del cliente y apoyar la lealtad se discutió en relación con dos palancas clave: (i) el incremento de los estándares de las prácticas de remuneración y la concienciación en la primera y segunda línea de defensa; y (ii) la formación de nuestra fuerza de ventas. La comisión revisó el estado de implementación de los planes de acción asociados a estas dos palancas. Revisó el estado de los riesgos reputacionales ocasionados por la covid-19.
Sencillo, Personal y Justo con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Revisó los detalles de un programa piloto durante el 2020 para introducir más criterios ASG dentro de nuestros procesos de certificación de proveedores y de análisis de ofertas y contratación. Los resultados de este programa piloto se utilizarán para evaluar el apetito de riesgo en relación con la introducción en el futuro de mayores criterios ASG dentro de nuestra gestión de la cadena de suministro.
Sencillo, Personal y Justo con la sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> Revisó el progreso de las comunicaciones de banca responsable e información no financiera y marketing.

Funciones	Acciones desarrolladas
Relaciones con grupos de interés	
Información no financiera	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó con la comisión de auditoría en su supervisión y evaluación del proceso de elaboración y presentación de la información no financiera, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia. Revisó el estado de información no financiera del Grupo de 2020, incluyendo el informe de experto independiente, que se recoge en el capítulo de 'Banca responsable' incluido en este informe anual.
Índices y ratings	<ul style="list-style-type: none"> Analizó los reconocimientos, ránkings e índices globales y locales en materia de sostenibilidad. Revisó los informes de los analistas ASG relevantes y sus <i>ratings</i> e índices, nuestra posición dentro de ellos en comparación con nuestros <i>peers</i> y discutió nuestro plan de acción para mantener nuestra posición en determinados <i>ratings</i> e índices ASG. Revisó las métricas clave.
Accionistas y otros grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Supervisó e hizo el seguimiento de la reputación corporativa y la implicación con los grupos de interés y facilitó la medición de las iniciativas implantadas. Trabajó con la comisión de nombramientos en la supervisión y evaluación de la comunicación e implicación con accionistas y otros grupos de interés, asegurando la difusión y calidad de la información a su disposición.
Información a la junta general y documentación social	
Documentación social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento y las prioridades identificadas para 2021 una vez completada la evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

La comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Continuó centrándose en incorporar la agenda de banca responsable en todo el Grupo, con especial atención a la financiación sostenible y la banca inclusiva; supervisó los riesgos y oportunidades del cambio climático, integrándolos aún más en la estrategia y gobernanza de Banco Santander a través de la información a los miembros de la alta dirección y al consejo de administración; y colaboró en la revisión de los compromisos de Banco Santander en materia de generación de energía basada en el carbón.
- Siguió de cerca las cuestiones relacionadas con la reputación de Banco Santander a través de las funciones de riesgo, cumplimiento y conducta y comunicación. En particular, el seguimiento de los impactos potenciales de la pandemia en los clientes vulnerables, junto con la forma en la que Banco Santander se comprometió a ser parte de la solución como banco responsable, recabaron la atención de la comisión.
- Continuó coordinándose con otras comisiones, como por ejemplo con la comisión de retribuciones en la alineación de los programas retributivos con nuestra cultura y valores corporativos.

Prioridades para 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2021:

- Apoyar al consejo en el desarrollo de nuestra estrategia ante el cambio climático, gestionando los riesgos que ello entraña y aprovechando las oportunidades, y desarrollar propuestas de finanzas sostenibles hacia una economía más baja en carbono.
- Realizar el seguimiento de las respuestas a la crisis ocasionada por la covid-19 para asegurar que las prácticas de banca responsable se incorporan en nuestra estrategia centrada en el cliente, incluyendo la situación al vencimiento de las moratorias, los clientes vulnerables y las funciones de recuperación y cobro.
- Realizar el seguimiento de las iniciativas, objetivos y métricas propuestas para alcanzar los compromisos de diversidad e inclusión, inclusión financiera, gestión del talento y comportamiento ético.
- Promover la diversidad e inclusión y supervisar cómo nuestra cultura, incluyendo nuestros valores corporativos de Sencillo, Personal y Justo, están incorporados en el Grupo.
- Impulsar la comunicación de progresos y logros del Grupo para consolidar la reputación de Santander como uno de los bancos más responsables del mundo.

4.10 Actividades de la comisión de innovación y tecnología en 2020

"Durante el año 2020, la comisión ha revisado la estrategia de TI (basada en los pilares de agile, cloud, la evolución del sistema core, los conocimientos tecnológicos avanzados -e.g. API e inteligencia artificial- y la gestión de datos) y los avances en su ejecución con el fin de alcanzar la ambición de convertirse en la principal plataforma abierta de servicios financieros globales. Además, la comisión recibió actualizaciones periódicas sobre los avances realizados en las prioridades digitales del grupo y la ciberseguridad. En vista de los riesgos adicionales de la pandemia, esas revisiones adquirieron mayor relevancia en 2020.

Ha habido algunos cambios en la composición de la comisión durante el año: Guillermo de la Dehesa e Ignacio Benjumea han dejado de ser miembros de la comisión al renunciar a su cargo en el consejo de administración y yo me he incorporado como nuevo miembro y presidente de la comisión en octubre y diciembre, respectivamente, reemplazando a Ana Botín, que sigue siendo miembro de la comisión. Me gustaría aprovechar la oportunidad para dar las gracias a Ignacio, Guillermo y Ana, en nombre de la comisión, por sus aportaciones".

R. Martín Chávez

Presidente de la comisión de innovación y tecnología

Esta sección constituye el informe de actividades de la comisión de innovación y tecnología preparado por la comisión el 27 de enero de 2021 y aprobado por el consejo de administración el 22 de febrero de 2021.

Composición

Cargo		Categoría	Antigüedad
Presidente	R. Martín Chávez	Independiente	27/10/2020 ^A
	Ana Botín	Ejecutivo	23/04/2007
	Homaira Akbari	Independiente	27/09/2016
Vocales	José Antonio Álvarez	Ejecutivo	23/02/2015
	Bruce Carnegie-Brown	Independiente	23/02/2015
	Henrique de Castro	Independiente	23/07/2019
	Belén Romana	Independiente	19/12/2017
Secretario	Jaime Pérez Renovales		

A. Presidente de la comisión desde el 22 de diciembre de 2020.

El consejo de administración ha designado a los miembros de la comisión teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en las materias propias de la comisión.

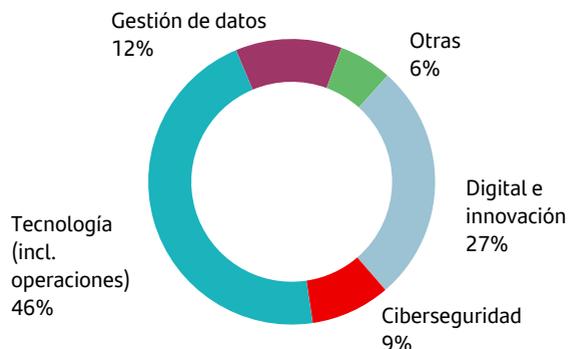
Para más información véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' y 'Matriz de competencias y diversidad de las comisiones' en la sección 4.2.

Durante 2020 Ignacio Benjumea y Guillermo de la Dehesa han dejado de ser miembros de la comisión y el 27 de octubre de 2020 se ha incorporado como nuevo miembro R. Martín Chávez, quien la preside desde el 22 de diciembre de 2020.

Dedicación

En 2020, la comisión de innovación y tecnología celebró cuatro reuniones. La 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 se proporciona en 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3.

El siguiente gráfico muestra la distribución aproximada del tiempo dedicado por la comisión a cada función en el ejercicio 2020.



Funciones y actividades en 2020

Esta sección resume las actividades de la comisión de innovación y tecnología durante el ejercicio 2020.

Funciones	Acciones desarrolladas
Innovación	
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Revisó la implementación de la agenda de innovación del grupo, informó al consejo sobre los planes y actividades relacionados con la innovación e identificó los principales desafíos y capacidades relacionados con la innovación. Identificó oportunidades para acelerar la innovación y aumentar la probabilidad de éxito de nuevos modelos de negocio, tecnologías, sistemas y plataformas en el Grupo, para la cual se revisó la estrategia de creación de PagoNxt. Identificó otras iniciativas del grupo para acelerar la transformación digital, como los programas de <i>coaching</i>, la mayor vinculación con <i>start-ups</i>, laboratorios de innovación y la creación de un entorno de pruebas de nuevos proyectos (<i>sandbox</i>).
Ciberseguridad	
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Reforzó los mecanismos para combatir las amenazas crecientes, como los controles y la seguridad automatizada. Analizó los principales incidentes que implicaron la pérdida de datos en otras empresas relevantes. Supervisó el nivel de amenaza de ciberseguridad del grupo y el plan global de transformación de ciberseguridad para 2020. Monitorizó junto con el consejo de administración y la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento los riesgos de ciberseguridad del grupo (fuga de datos internos y las posibles amenazas externas, e.g. <i>ransomware</i> y gestión de datos de clientes por terceros), la estrategia de tecnologías de la información del grupo (la evolución del sistema de <i>core banking</i>) y la situación de los sistemas de cumplimiento para la prevención de la delincuencia financiera. Revisó la implementación del plan de ciberseguridad global del Grupo y los principales riesgos y controles de mitigación. Recibió información actualizada acerca de la formación y concienciación de los empleados en asuntos de ciberseguridad e identificó áreas clave para considerar en planes futuros.
Digital	
Digital	<ul style="list-style-type: none"> Recibió información actualizada sobre la estrategia digital (Santander Digital y PagoNxt), los compromisos futuros para 2021 y los planes para su ejecución. Comprobó la colaboración entre países y unidades de negocio con respecto a las iniciativas digitales, supervisando su ejecución. Supervisó métricas relativas a la transformación digital en términos de retorno de las inversiones, 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 y acelerar el crecimiento de los nuevos negocios.
Tecnología y operaciones	
Tecnología y operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Revisó el plan global de estrategia tecnológica, así como su implementación, e informó al consejo sobre los planes y actividades relacionados con la tecnología y operaciones. Informó sobre las principales prioridades estratégicas del grupo relacionadas con la tecnología, con especial atención en la ejecución de <i>agile</i>, <i>cloud</i>, la evolución del sistema <i>core</i>, los conocimientos tecnológicos avanzados (e.g. API o IA) y gestión de datos, apoyando a los negocios globales, funciones de soporte y unidades de negocio minorista y de pequeñas y medianas empresas (<i>pymes</i>) (locales y regionales) y, al mismo tiempo, mejorando la eficiencia en términos de costes y reduciendo el riesgo de las tecnologías de la información. Se aseguró de que la estrategia de tecnología y operaciones estuviera adecuadamente enfocada hacia los temas relevantes y prioridades del grupo. Recibió información sobre los debates mantenidos por el consejo asesor internacional sobre cuestiones tecnológicas y de innovación.
Gestión de datos	
Gestión de datos	<ul style="list-style-type: none"> Recibió información actualizada sobre el nuevo modelo y unidad de datos, que resultó de la integración de los equipos de Santander Analytics (modelos) y de la antigua unidad de datos para tener un único punto de contacto y aprovechar todo el talento existente con una visión integral e interfuncional de los modelos y de la cadena de valor de los datos. Se aseguró de que los recursos de la función de datos eran suficientes, validando la idoneidad y preparación de la misma.
Información a la junta general y documentación social	
Documentación social de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Elaboró el presente informe de actividades de la comisión correspondiente al ejercicio 2020, que incluye un análisis de su funcionamiento y las prioridades para 2021 identificadas una vez completado el proceso de evaluación de la efectividad del consejo y sus comisiones.

Evaluación anual del funcionamiento de la comisión y cumplimiento de objetivos para 2020

La evaluación del funcionamiento de la comisión durante 2020 ha formado parte de la realizada sobre el consejo en su conjunto por un experto externo independiente. La revisión se centró en su estructura, composición, procedimientos y dinámicas, concluyendo que tiene un desempeño y efectividad adecuados. Para más información, véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección [4.3](#).

La comisión ha abordado todos los retos que se identificaron para 2020. Entre las actuaciones realizadas por la comisión destacan las siguientes:

- Renovó su composición, lo que incluye la incorporación de R. Martín Chávez inicialmente como miembro y, a partir del 22 de diciembre de 2020, como presidente de la comisión.
- Contribuyó a destacar la importancia de la estrategia de TI del grupo y su ejecución, reconociendo la ambición de convertirse en la principal plataforma abierta de servicios financieros globales.
- Supervisó la aplicación de las políticas y acciones para mitigar los riesgos de ciberseguridad, la gestión de datos y las capacidades analíticas de los negocios del Grupo, considerando las recomendaciones y opiniones del consejo asesor internacional.

Prioridades para 2021

La comisión ha identificado las siguientes prioridades para 2021:

- Apoyar al consejo en la estrategia de innovación del grupo, supervisando y respondiendo a las tendencias resultantes de los nuevos modelos de negocio, tecnologías, monedas y productos.
- Centrarse en la ejecución del modelo de transformación de tecnología y operaciones, implementando una evolución dirigida por el negocio (*business-led*), y la supervisión de la ciberseguridad.
- Priorizar la estrategia digital y supervisar su implementación, así como hacer recomendaciones en proyectos transversales para el Grupo.
- Supervisar que la gestión de datos es efectiva y que el nuevo modelo y unidad de datos funcionan correctamente y cuentan con recursos apropiados.
- Optimizar el rol, funcionamiento y ámbito de actuación de la comisión a la vista del trabajo desarrollado por el consejo asesor internacional.

4.11 Consejo asesor internacional

Composición

Todos sus miembros son externos y no forman parte del consejo de administración de Banco Santander.

Composición	Cargo
Presidente Larry Summers	Exsecretario del Tesoro de EE.UU. y presidente emérito de Harvard University
Vocales Sheila C. Bair	Expresidente de la Federal Deposit Insurance Corporation y exrectora del Washington College
Mike Rhodin	Consejero de TomTom, H2O y Syncsort. Exdirector general de IBM
Marjorie Scardino	Exconsejera delegada de Pearson y consejera de Twitter
Francisco D'Souza	Consejero delegado de Cognizant y consejero de General Electric
James Whitehurst	Presidente y consejero delegado de Red Hat
George Kurtz	Consejero delegado y cofundador de CrowdStrike
Blythe Masters	Exconsejera delegada de Digital Asset Holdings
Nadia Schadlow	Exasesora adjunta de Seguridad Nacional de Estrategia y asistente del Presidente de los Estados Unidos
Secretario Jaime Pérez Renovales	

Funciones

El consejo asesor internacional de Banco Santander 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, asuntos regulatorios y cumplimiento y servicios financieros globales.

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 2020, 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 la CNMV.

De conformidad con el Reglamento del consejo, corresponde al consejo de administración conocer las operaciones que Banco Santander 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 de Banco Santander 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 junta general. 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 evaluarán para su autorización considerando el principio de igualdad de trato y las condiciones de mercado.

La autorización del consejo no será precisa, sin embargo, cuando las operaciones 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.
- Que su cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales de Banco Santander.

Durante 2020, tras las debidas comprobaciones, ningún miembro del consejo de administración, ninguna persona representada por un consejero o accionistas titulares, de forma individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, ni sus partes vinculadas, han realizado con Banco Santander 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 2020'](#).

Banco Santander 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 sean beneficiarios ellos o partes vinculadas a ellos como su cónyuge o persona con relación similar, hijos menores de edad o mayores que dependan económicamente o sociedades sobre las que los consejeros y miembros de la alta dirección tengan el control cuya actividad sea la mera tenencia de activos para la simple administración del patrimonio personal o familiar.

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 de Banco Santander o a sus partes vinculadas deben ser autorizados por el consejo y, salvo en los casos que se enumeran a continuación, por el BCE:

- Operaciones amparadas en un convenio o acuerdo colectivo concertado por Banco Santander y que sean similares a las condiciones de las operaciones concedidas a cualquier empleado.
- 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 2020, los riesgos directos del Grupo con los consejeros y directivos de Banco Santander 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 aplicadas al resto de empleados, imputando, en su caso, 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 [52](#) ('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

Banco Santander 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 Banco Santander, o bien entre los intereses del mismo y los de sus

consejeros y altos directivos. Banco Santander tiene una política interna sobre conflictos de interés que proporciona a los empleados, consejeros y entidades del Grupo Santander los criterios para prevenir y gestionar los que puedan 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 Banco Santander.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones, como abstenerse de utilizar el nombre de Banco Santander 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 de Banco Santander, con fines privados, aprovecharse de las oportunidades de negocio de Banco Santander, 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 Banco Santander o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses del mismo.

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 de Banco Santander, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales.

Ningún consejero ha comunicado durante 2020 ninguna situación que le sitúe en un conflicto de interés con el Grupo Santander. Sin perjuicio de ello, en 2020, hubo 43 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 43 casos es el siguiente: en 20 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 10 ocasiones la cuestión tratada estaba relacionada con aspectos retributivos o de concesión de préstamos o créditos; en 1 ocasión lo que se debatía fue una operación de riesgo con una entidad vinculada a alguno de los consejeros y en 12 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 de Banco Santander 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 detallando las vinculaciones que tienen, que es actualizada periódicamente. En cualquier caso, los consejeros y directivos 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, advirtiéndolo 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 común. 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 relacionadas con los mercados están descritos en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, que puede ser consultado en la página web corporativa del Grupo Santander. 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 Santander desde un mes antes de que se anuncien los resultados trimestrales, semestrales o anuales y hasta que se publiquen.

Sociedades del Grupo Santander

Banco Santander 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 de Banco Santander, este, 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.

Banco Santander, como sociedad matriz del Grupo, 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 (Senior Executive Vice President —SEVP—) de Banco Santander a 31 de diciembre de 2020 (sin incluir a los consejeros ejecutivos, que se muestran en la sección 4.1 'Nuestros consejeros').

Rami Aboukhair	COUNTRY HEAD – SANTANDER ESPAÑA	Nació en 1967. Se incorporó a Grupo Santander 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 <i>country head</i> 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 <i>country head</i> de Santander España.
Lindsey Argalas	RESPONSABLE DE SANTANDER DIGITAL	Nació en 1974. Se unió a Grupo Santander en 2017 como directora general y responsable de Santander digital. Fue directora de The Boston Consulting Group (BCG) (1998-2008). También fue <i>senior vice president</i> y jefa del gabinete del consejero delegado de Intuit, Inc. (2008-2017).
Alexandra Brandão	RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO (*)	Nació en 1978. Se incorporó a Grupo Santander en 2003 como responsable de Productos y Servicios para Particulares de Santander Totta. Desde 2012 hasta 2016 fue directora global de Conocimiento y Desarrollo en el Centro Corporativo y posteriormente directora de Recursos Humanos (2016-2018) y responsable de Gestión Comercial y Segmentos de Santander Portugal (2019-2020). Actualmente es consejera de Banco Santander Uruguay.
Juan Manuel Cendoya	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN, MARKETING CORPORATIVO Y ESTUDIOS DEL GRUPO	Nació en 1967. Se incorporó a Banco Santander 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.
José Doncel	RESPONSABLE DE INTERVENCIÓN GENERAL Y CONTROL DE GESTIÓN DEL GRUPO	Nació en 1961. Entró en Grupo Santander 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 <i>chief accounting officer</i> del Grupo.
Keiran Foad	CHIEF RISK OFFICER DEL GRUPO	Nació en 1968. Se incorporó al Grupo Santander en 2012 como <i>deputy chief risk officer</i> de Santander UK. También ocupó varios puestos de liderazgo en riesgos y a nivel corporativo en Barclays Bank plc (1985-2011) y fue <i>chief risk officer</i> en Northern Rock plc. En 2016 se le nombró director general y <i>deputy chief risk officer</i> de Banco Santander hasta su nombramiento en 2018 como <i>chief risk officer</i> del Grupo.

José Antonio García Cantera	CHIEF FINANCIAL OFFICER DEL GRUPO	Nació en 1966. Se incorporó al Grupo Santander 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 <i>chief financial officer</i> del Grupo.
Juan Guitard	CHIEF AUDIT EXECUTIVE DEL GRUPO	Nació en 1960. Se incorporó al Grupo Santander 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 de Banco Santander. En noviembre de 2014 se le nombró responsable de la división de Auditoría Interna. Actualmente es el <i>chief audit executive</i> del Grupo. Juan Guitard es Abogado del Estado.
José María Linares	RESPONSABLE GLOBAL DE CORPORATE & INVESTMENT BANKING	Nació en 1971. Se incorporó al Grupo Santander en 2017 como director general y responsable global de Corporate & Investment Banking. Anteriormente, fue analista de renta variable en Morgan Stanley & Co. en Nueva York (1993-1994). Fue <i>senior vice president</i> y analista sénior 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 <i>senior</i> de renta variable de TMT en América Latina en Sociéte Générale, en Nueva York y São Paulo (1997-1999). En 1999 se incorporó a J.P. Morgan, y en 2011 le nombraron <i>managing director</i> y responsable de Banca Corporativa global en J.P. Morgan Chase & Co. (2011-2017).
Mónica López-Monís	RESPONSABLE DE RELACIONES CON SUPERVISORES Y REGULADORES	Nació en 1969. Se incorporó al Grupo Santander 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 <i>chief compliance officer</i> del Grupo. Desde septiembre de 2019 es la responsable de Relaciones con Supervisores y Reguladores del Grupo. Es Abogada del Estado.
Javier Maldonado	RESPONSABLE DE COSTES DEL GRUPO	Nació en 1962. Se incorporó al Grupo Santander 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 <i>senior executive vice president</i> y responsable de Costes del Grupo.
Dirk Marzluf	RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES DEL GRUPO	Nació en 1970. Se incorporó al Grupo Santander en 2018 como <i>senior executive vice president</i> y responsable de Tecnología de la Información y Operaciones del Grupo. Antes había ocupado varios puestos en Grupo AXA, donde fue <i>chief information officer</i> 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.
Víctor Matarranz	RESPONSABLE GLOBAL DE WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	Nació en 1976. Se incorporó al Grupo Santander 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 <i>senior executive vice president</i> y Responsable global de la división de Wealth Management & Insurance.

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 Santander en 2003. Desde ese año ha sido responsable de Desarrollo del Plan Estratégico y de las adquisiciones del Grupo. En 2015 fue nombrado <i>senior executive vice president</i> 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 y CEO de la entidad desde el 17 de diciembre de 2020.
António Simões	RESPONSABLE DE EUROPA	Nació en 1975. Se incorporó al Grupo Santander en 2020 como responsable de Europa. Fue consejero delegado de Global Private Banking en HSBC. Con anterioridad, el Sr. Simões fue miembro del consejo de administración y de la comisión ejecutiva de HSBC y, anteriormente, director general de HSBC Bank plc y director general de Europa.
Jaime Pérez Renovales	RESPONSABLE DE LA SECRETARÍA GENERAL Y DE RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO (*)	Ver su perfil en la sección 4.1 'Nuestros consejeros' .
Javier San Félix	RESPONSABLE DE SANTANDER GLOBAL PAYMENTS	Nació en 1967. Se unió al Grupo Santander 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 <i>chief operating officer</i> 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.
Marjolein van Hellemond-Gerdingh	CHIEF COMPLIANCE OFFICER DEL GRUPO	Nació en 1964. Se unió al Grupo Santander en 2019 como directora general y <i>chief compliance officer</i> del Grupo. Previamente fue <i>chief compliance officer</i> de varias entidades bancarias y financieras como NN Group, Zurich Insurance Company y De Lage Landen International B.V.

(*) Jaime Pérez Renovales ha continuado como responsable de Recursos Humanos apoyando a Alexandra Brandão hasta febrero de 2021, cuando ha dejado esta función.

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 2021, 2022 y 2023, 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 2021, 2022 y 2023 han sido aprobados por el consejo de administración de Banco Santander, en su sesión de fecha 22 de febrero de 2021. 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 de Banco Santander 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 2020

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 2020 fue de 6 millones de euros, con dos componentes: (a) una asignación anual y (b) dietas de asistencia.

Además, Banco Santander 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 precedentes por el desempeño de otras funciones en Banco Santander, 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

Se incluyen a continuación los importes percibidos individualmente por los consejeros durante el ejercicio 2019 y 2020 en función de los cargos desempeñados en el consejo y por su pertenencia a las distintas comisiones del mismo.

El día 5 de mayo de 2020, como gesto de responsabilidad ante la situación provocada por la emergencia sanitaria, los miembros del consejo de administración acordaron reducir estos importes en un 20%, con efectos desde el 1 de abril de 2020, y para todo el resto de 2020, y que los ahorros derivados de esta medida sirvieran para financiar las acciones de Banco Santander para la lucha contra la covid-19.

En consecuencia, los importes en 2020 y 2019 han sido:

Importe en euros por consejero	2020		2019
	1 abril a 31 diciembre	1 de enero a 31 de marzo	
Miembros del consejo de administración	49.500	22.500	90.000
Miembros de la comisión ejecutiva	93.500	42.500	170.000
Miembros de la comisión de auditoría	22.000	10.000	40.000
Miembros de la comisión de nombramientos	13.750	6.250	25.000
Miembros de la comisión de retribuciones	13.750	6.250	25.000
Miembros de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	22.000	10.000	40.000
Miembros de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	8.250	3.750	15.000
Presidente de la comisión de auditoría	38.500	17.500	70.000
Presidente de la comisión de nombramientos	27.500	12.500	50.000
Presidente de la comisión de retribuciones	27.500	12.500	50.000
Presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	38.500	17.500	70.000
Presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	27.500	12.500	50.000
Consejero coordinador	60.500	27.500	110.000
Vicepresidentes no ejecutivos	16.500	7.500	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. No obstante, en línea con la decisión tomada por el consejo de administración, y compartida por Mr. Bruce Carnegie-Brown, de reducir sus honorarios en un 20% con efectos desde el 1 de abril de 2020, a este importe se le aplicará la misma reducción, de modo que la cifra asignada en 2020 sea 595.000 euros.

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 cual no se establecen dietas) durante los últimos dos años ha sido la que se incluye en el cuadro de debajo.

Los importes aplicados hasta el 31 de marzo de 2020 fueron los mismos que en 2019. El día 5 de mayo de 2020, como gesto de responsabilidad ante la situación provocada por la emergencia sanitaria, los miembros del consejo de administración acordaron reducir estos importes en un 20%, con efectos desde el 1 de abril de 2020, y para todo el resto de 2020, y que los ahorros derivados de esta medida sirvieran para apoyar las acciones de Banco Santander para la lucha contra la covid-19.

Dietas de asistencia por reunión para cada consejero en euros	2020		2019
	1 abril a 31 diciembre	1 de enero a 31 de marzo	
Consejo de administración	2.080	2.600	2.600
Comisión de auditoría y comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	1.360	1.700	1.700
Demás comisiones (excluida la comisión ejecutiva)	1.200	1.500	1.500

D. Detalle de atenciones estatutarias

El importe total devengado en concepto de atenciones estatutarias y dietas ha ascendido a 4,1 millones de euros en 2020 (4,9 millones en 2019), que es un 31 % inferior al máximo acordado por la junta general de accionistas. El importe individual devengado por cada consejero por estos conceptos es el siguiente:

Consejeros	Ejecutivo	Externo	Importe en euros										Total asignación estatutaria y dietas	
			2020											2019
			Consejo ^N	CE	CA	CN	CR	CSRRC	CBRSC	Total	Dietas del consejo y comisiones	Asignación anual		
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea		—	76.500	144.500	—	—	—	—	—	12.750	233.750	55.220	288.970	333.800
D. José Antonio Álvarez Álvarez		—	76.500	144.500	—	—	—	—	—	—	221.000	48.620	269.620	312.800
Mr Bruce Carnegie-Brown		I	326.380	144.500	—	21.250	21.250	—	—	—	513.380	81.620	595.000	700.000
Ms Homaira Akbari		I	76.500	—	34.000	—	—	—	—	12.750	123.250	79.040	202.290	225.900
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea ^A		N	76.500	—	—	—	—	—	—	—	76.500	44.720	121.220	136.800
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza ^B		I	136.000	—	—	—	—	34.000	12.750	182.750	60.420	243.170	275.500	
Mr. Ramón Martín Chávez Márquez ^C		I	8.086	—	—	548	5.269	8.430	—	22.333	15.120	37.453	—	
D. ^a Sol Daurella Comadrán		I	76.500	—	—	21.250	21.250	—	12.750	131.750	81.920	213.670	239.700	
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro		I	76.500	—	34.000	—	21.250	—	—	131.750	85.040	216.790	86.746	
D. ^a Gina Díez Barroso ^D		I	1.973	—	—	—	—	—	—	1.973	2.080	4.053	—	
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla ^E		N	44.389	83.847	—	—	12.361	19.790	—	160.387	42.640	203.027	—	
D. Ramiro Mato García-Ansorena		I	119.000	144.500	34.000	—	—	34.000	12.750	344.250	86.160	430.410	500.300	
D. Sergio Rial ^F		—	42.000	—	—	—	—	—	—	42.000	20.800	62.800	—	
D. ^a Belén Romana García		I	98.044	144.500	34.000	—	—	34.000	12.750	323.294	93.980	417.274	524.600	
Mrs Pamela Ann Walkden		I	114.454	—	34.000	—	—	—	—	148.454	66.140	214.594	33.915	
D. Rodrigo Echenique Gordillo ^G		N	74.724	—	—	20.757	—	—	—	95.481	60.020	155.501	219.134	
D. Ignacio Benjumera Cabeza de Vaca ^H		N	34.500	65.167	—	—	9.583	15.333	5.750	130.333	43.140	173.473	432.700	
D. Guillermo de la Dehesa Romero ^I		N	23.100	43.633	—	6.417	6.417	—	—	79.567	28.180	107.747	398.800	
D. ^a Esther Giménez-Salinas i Colomer ^J		I	63.532	—	—	17.648	—	28.236	10.589	120.005	71.400	191.405	228.768	
D. Carlos Fernández González ^K		I	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	213.249	
			1.545.182	915.147	170.000	87.870	97.380	173.789	92.839	3.082.207	1.066.260	4.148.467	4.862.712	

A. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.

B. Consejero desde el 1 de abril de 2018.

C. Consejero desde el 27 de octubre de 2020.

D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.

E. Consejero desde el 22 de diciembre de 2020.

F. Consejero desde el 19 de mayo de 2020.

G. Consejero ejecutivo desde el 30 de mayo de 2020.

H. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.

I. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020.

J. Cesó como consejero el 5 de mayo de 2020.

K. Cesó como consejero el 3 de abril de 2020.

L. Cesó como consejero el 27 de octubre de 2020.

M. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.

N 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 2020 por el desempeño de funciones ejecutivas fue aprobada por el consejo de administración y sometida al voto vinculante de accionistas de 3 de abril de 2020, donde contó con un porcentaje de votos a favor de 94,40%. El siguiente cuadro resume la política de remuneraciones y su implantación para Ana Botín y José Antonio Álvarez.

En el caso de Sergio Rial, que fue nombrado consejero en abril de 2020, no ha recibido ninguna retribución por funciones ejecutivas en Banco Santander, S.A. durante 2020, pero tiene la consideración de consejero ejecutivo conforme al artículo 529 *duodecies* de la Ley de Sociedades de Capital, por causa de su cargo de CEO y vicepresidente de Banco Santander (Brasil) S.A. (Santander Brasil).

Componente	Tipo de componente	Política	Implantación en 2020
Salario anual bruto	Fijo	<ul style="list-style-type: none"> • Pagado en metálico mensualmente 	Ana Botín: 3.176 miles de euros. José Antonio Álvarez: 2.541 miles de euros.
Retribución Variable	Variable	<ul style="list-style-type: none"> • 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 tres años desde la fecha de su entrega, a menos que el consejero mantenga una inversión en acciones equivalente a dos veces el importe de su remuneración anual, en cuyo caso las acciones recibidas estarán sujetas a la obligación regulatoria de un año de retención desde la fecha de su entrega. El número de acciones se determina en el momento de la concesión. • 40% pagado en 2021; • 60% diferido en 5 años. <ul style="list-style-type: none"> • 24% se pagará en partes iguales en 2022 y 2023. • 36% se pagará en partes iguales en 2024, 2025 y 2026 sujeto al cumplimiento de un conjunto de objetivos a largo plazo (2020-2022). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación anual del 22% del salario base. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cambios desde 2018.
	Variable	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación anual del 22% del 30% del promedio de la retribución variable de los últimos tres años. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver sección 6.3.C para más detalles sobre aportaciones anuales y pensiones acumuladas.
Otras retribuciones	Fijo	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cambios desde 2018 para Ana Botín y José Antonio Álvarez
		<ul style="list-style-type: none"> • Pacto de no competencia. 	N/A
Tenencia obligatoria de acciones	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Además de la obligación prevista en la regulación de retener las acciones por un año desde la fecha de su entrega, los consejeros ejecutivos tienen la obligación adicional de mantenerlas durante tres años desde la fecha de su entrega, a menos que el consejero mantenga un importe en acciones equivalente al 200% de su remuneración fija anual. • Ana Botín y José Antonio Álvarez tienen la obligación de acumular dicho 200% en un periodo de cinco años a partir de 2016 para demostrar la participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política actualizada en 2020 para cumplir con la recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de la CNMV.

A. Salario anual bruto

El consejo decidió mantener el mismo salario bruto anual de 2019 en 2020 para D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez.

Respecto de las aportaciones fijas anuales a pensiones, se mantiene para 2020 la aportación del 22% del salario bruto anual acordada en 2019.

El salario bruto anual y la aportación fija anual a las pensiones de los consejeros ejecutivos correspondiente a los ejercicios 2019 y 2020 son los siguientes :

Miles de euros	2020			2019		
	Salario anual bruto	Aportación fija anual a pensiones	Total	Salario anual bruto	Aportación fija anual a pensiones	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
Total	5.717	1.258	6.975	6.317	1.258	7.575

A. Cesa en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020. El cuadro recoge su salario anual bruto hasta la fecha en que cesó como consejero ejecutivo.

B. Retribución variable

i) Política general para 2020

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 variables¹ de la retribución total de los consejeros ejecutivos por el ejercicio 2020 están por debajo del 200% de los componentes fijos, tal y como se estableció por acuerdo de la junta de 3 de abril de 2020.
- El consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, aprobó a inicios de 2021 el importe final del incentivo correspondiente a 2020, sobre la base del *bonus pool* fijado conforme a la política de retribuciones aprobada en la junta de 3 de abril de 2020, considerando los siguientes elementos:
 - Un conjunto de objetivos cuantitativos a corto plazo 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

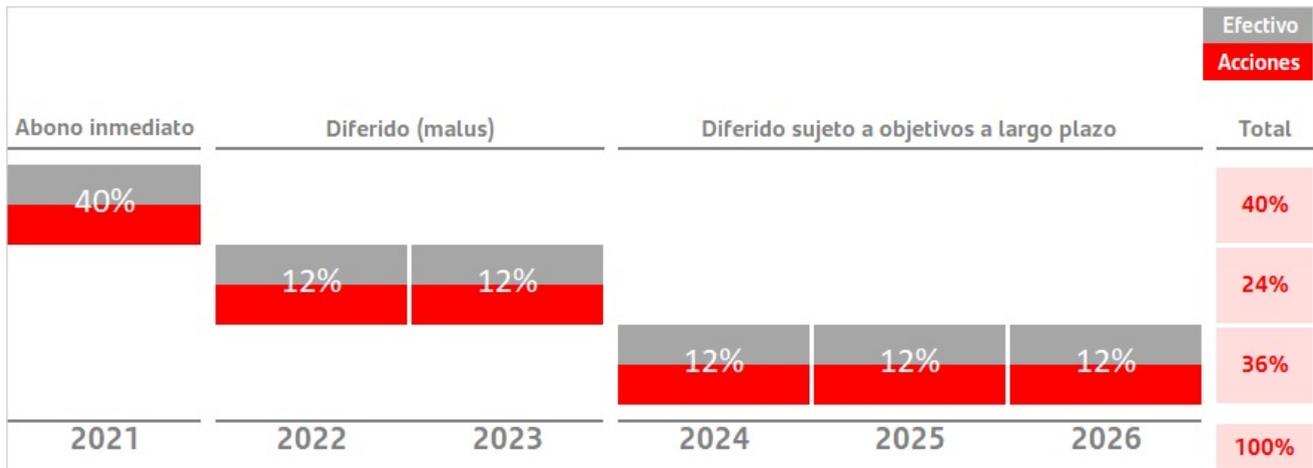
Los objetivos cuantitativos y los elementos de la valoración cualitativa se describen más abajo.

- La retribución variable aprobada se abona un 50% en metálico y un 50% en acciones. Un 40% se abona en 2021 tras la determinación de la retribución variable, y el 60% restante se cobrará de forma diferida en partes iguales del siguiente modo:
 - El importe diferido de los dos primeros ejercicios, el 24% del total, a cobrar en su caso en 2022 y 2023, estará sujeto a que no concurren 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 2024, 2025 y 2026, estará sujeto, además de a que no concurren 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.

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.

- Todos los pagos en acciones están sujetos a un periodo de retención de tres años tras su entrega, a menos que el consejero mantenga una inversión en acciones equivalente a dos veces el importe de su remuneración fija anual, en cuyo caso, las acciones recibidas, estarán sujetas a un año de retención desde la fecha de su entrega.
- Se prohíben 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.

El esquema de abono del incentivo se ilustra a continuación:



Todos los abonos diferidos, condicionados 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 Banco Santander en los supuestos y durante el plazo previstos en la política de *malus* y *clawback* del Grupo.

ii) Objetivos cuantitativos y valoración cualitativa para 2020

La retribución variable para los consejeros ejecutivos en 2020 se ha basado en el *bonus pool* común a los directivos del centro corporativo, cuyo cálculo resulta de las métricas cuantitativas y los factores cualitativos aprobados por el consejo a principios de 2020 a propuesta de la comisión de retribuciones. Los resultados para el citado *bonus pool* 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 humanos², son los que se incluyen en el cuadro a continuación.

En este sentido, se hace constar que no se han modificado en modo alguno las métricas ni los objetivos previstos para las mismas, a pesar de las extraordinarias circunstancias derivadas de la crisis provocada por la covid-19:

² 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 cualitativa 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
	Objetivos	Consecución de los objetivos	Evaluación	Evaluación ponderada ^A	Componente	Evaluación	
Clientes (20%)	Net Promoter Score (NPS) / Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) ^C	Objetivo: TOP3 en 6 países. ^D Resultado: TOP3 en 6 países ^D	81,3 %	8,13 %	Evaluación de la solidez del gobierno, cultura y gestión del riesgo de conducta con nuestros clientes	+2.15% - Fortaleza en gobierno, especialmente en la aprobación de productos, y mejoras relevantes en modelos de remuneración, mientras que algunos aspectos sobre cultura y de gestión por la primera línea de defensa siguen en desarrollo.	20,33 %
	Número de clientes vinculados	Objetivo: 22.719,800 Resultado: 22.838.300	100,5 %	10,05 %			
Riesgos (10%)	Ratio de morosidad	% Objetivo: 3.08% % Consecución: 3.21%	95,6 %	4,78 %	Evaluación del entorno de control y gestión adecuada del apetito de riesgo y de los excesos registrados.	+1.45% - Mejora del entorno de control, clave en la gestión de los riesgos derivados de la crisis sanitaria y económica. Ningún incumplimiento notable del apetito por el riesgo.	6,23 %
	Ratio de coste del crédito (NIIF 9)	% Objetivo: 1.02% % Consecución: 1.28%	0,0 %	0,00 %			
Capital (20%)	Capital ratio (CET1)	% Objetivo: 11.90% % Consecución: 12.10%	180,0 %	36,00 %	Gestión eficiente del capital.	+3.10% - Ratio de capital reforzada y por encima de la banda fijada como objetivo, a pesar del aumento significativo de las provisiones por el contexto del ejercicio	39,10 %
Rentabilidad (50%)	Beneficio neto ordinario atribuido (ONP) ^E	Objetivo: 8.243,2 mill. € Resultado: 4.581,15 mill. € ^F	0,0 %	0,00 %	Sostenibilidad y solidez de los resultados. Gestión eficiente de los costes y consecución de objetivos de eficiencia.	+1.83% - Resultados recurrentes, sólidos y sostenibles, en un entorno de crisis, con foco este año en la nueva originación y defensa de los spreads, gestionando costes de manera eficiente	5,41 %
	RoTE (Return on Tangible Equity): retorno sobre capital tangible	% Objetivo: 11.34% % Consecución: 6.71% ^G	0,0 %	0,00 %	Idoneidad del crecimiento del negocio sobre el ejercicio anterior, teniendo en cuenta el entorno de mercado y competidores.	+0,3% - Crecimiento sostenible dentro de un entorno de crisis, con un objetivo de uso de capital mas eficiente en términos de rentabilidad	
					Grado de avance de los compromisos asumidos para impulsar la agenda de Banca Responsable del Grupo e incorporarla dentro de su estrategia de negocio (indicador adicional en 2020)	+3,28% - Avance por encima de provisiones en la mayoría de los compromisos de la agenda de Banca Responsable	
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.			Los resultados de las métricas arrojaron un resultado del 71,08% del <i>bonus pool</i> . El consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, acordó realizar una rebaja adicional hasta 67,32%, que era el resultado inicial sometido al consejo de administración en diciembre de 2020, y acordó que los ahorros derivados de esta medida contribuyesen a financiar las aportaciones al fondo Santander para la lucha contra la covid-19.		(3,75) %	
TOTAL							67,32 %

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, así como en su evolución frente a competidores.

D. El ratio de cumplimiento se mide por el peso que cada país donde se cumple el objetivo tiene sobre el total de clientes del Grupo.

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%.

F. El beneficio ordinario atribuido de 2020 es 5,081 mill. €, pero al efecto de calcular el *bonus pool* se le han aplicado costes de reestructuración que reducen su importe a 4,581 mill. €.

G. El RoTE ordinario de 2020 es 7.44%, pero al efecto de calcular el *bonus pool* se le han aplicado costes de reestructuración que reducen su importe a 6.71%.

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 2020

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 para el *bonus pool*, así como el compromiso de Ana Botín y José Antonio Álvarez anunciado el 23 de marzo de 2020 de reducir el total de su salario y retribución variable en un 50% que se describe a continuación.

Asimismo, se ha constatado que no se ha producido ninguna de las siguientes circunstancias:

- El BNO³ del Grupo en 2020 no ha sido inferior en más de un 50% al del ejercicio 2019. 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 2020 la misma retribución variable de referencia que en 2019 para Ana Botín y José Antonio Álvarez. Las aportaciones variables anuales a pensiones tampoco se han modificado en 2020, de modo que ascienden al 22% del 30% del promedio de las últimas tres retribuciones variables.

Reducción voluntaria de la retribución ejecutiva (presidenta y consejero delegado)

El 23 de marzo de 2020, en el contexto de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, Ana Botín y José Antonio Álvarez propusieron reducir en un 50% su compensación total (salario y bonus) en 2020, y que los ahorros derivados de esta medida contribuyesen a financiar las aportaciones al fondo Santander para la lucha contra la covid-19. Esta propuesta fue apoyada por la comisión de retribuciones y aprobada por el consejo de administración.

Para alcanzar la reducción del 50% respecto de 2019, el consejo de administración acordó aplicar un ajuste adicional a la retribución variable de Ana Botín y José Antonio Álvarez, reduciéndola en un 74% en el caso de Ana Botín y un 79% en el caso de José Antonio Álvarez.

En el caso de Ana Botín, el total de su salario y bonus en 2019 fue 9.688 miles de euros, correspondiendo 3.176 miles de euros a salario y 6.512 miles de euros a bonus (de los cuales 4.168 miles de euros correspondieron a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 2.344 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal). Por tanto, se ha fijado el total de su salario y bonus

para 2020 en 4.844 miles de euros, correspondiendo 3.176 miles de euros a salario y 1.668 miles de euros a bonus (de los cuales 1.068 miles de euros corresponden a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 600 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal).

En el caso de José Antonio Álvarez, el total de su salario y bonus en 2019 fue 6,893 miles de euros, correspondiendo 2.541 miles de euros a salario y 4.352 miles de euros a bonus (de los cuales 2.786 miles de euros correspondieron a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 1.566 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal). Por tanto, se ha fijado el total de su salario y bonus para 2020 en 3.446,5 miles de euros, correspondiendo 2.541 miles de euros a salario y 906 miles de euros a bonus (de los cuales 580 miles de euros corresponden a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 326 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal).

El cuadro que se incluye a continuación muestra la comparación entre los importes recibidos en 2019 y los recibidos en 2020:

	2019			2020			% Var. 2020 vs 2019
	Salario	Bonus	Total	Salario	Bonus	Total	
Chairman	3.176	6.512	9.688	3.176	1.668	4.844	(50) %
CEO	2.541	4.352	6.893	2.541	906	3.447	(50) %

Asimismo, Ana Botín decidió donar su bono en efectivo de 2020 cobrado este año al programa Euros de tu Nómina de Banco Santander, en el que los empleados ceden parte de su salario a los proyectos patrocinados por distintas ONG's y votados por ellos, igualando el banco las aportaciones, y a Empieza por Educar, filial española de Teach for All.

Desglose de la retribución variable de abono inmediato y diferida

En el siguiente cuadro se muestra el desglose de la retribución variable de abono inmediato e importes diferidos no sujetos a objetivos a largo plazo y, en el siguiente a este, la retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo, aprobadas por el consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones:

³ 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 exclusión en el cálculo a estos efectos de saneamientos de fondos de comercio es acorde con el criterio seguido por los supervisores en sus recomendaciones sobre reparto de dividendos.

Retribución variable de abono inmediato y diferida (no sujeta a objetivos a largo plazo)

Miles de euros	2020			2019		
	En metálico	En acciones (B)	Total	En metálico	En acciones	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	534	534	1.068	2.084	2.084	4.168
D. José Antonio Álvarez Álvarez	290	290	580	1.393	1.393	2.786
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—	—	640	640	1.280
Total	824	824	1.648	4.117	4.117	8.234

A. Rodrigo Echenique cesó en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020. 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 307 miles de acciones de Banco Santander (1.122 miles en 2019).

La parte diferida de la retribución variable cuya percepción solo se producirá en 2024, 2025 y 2026 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 concurren las circunstancias malas, es la que se muestra en el cuadro de debajo⁴:

Retribución variable diferida y sujeta a objetivos a largo plazo (fair value)

Miles de euros	2020			2019		
	En metálico	En acciones (B)	Total	En metálico	En acciones	Total
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	210	210	420	821	821	1.642
D. José Antonio Álvarez Álvarez	114	114	228	548	548	1.096
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—	—	252	252	504
Total	324	324	648	1.621	1.621	3.242

A. Rodrigo Echenique cesó en su condición de consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020. 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 121 miles de acciones de Banco Santander (442 miles de acciones en 2019)

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 2020 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 (480 miles de acciones sin el ajuste derivado del valor razonable) se encuentra dentro del límite máximo de 4.283 miles de acciones autorizado por la junta general

del 3 de abril de 2020 para los consejeros ejecutivos, el cual 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 2 de febrero de 2021 (fecha en la que por el consejo se acordó el bonus para los consejeros ejecutivos por el ejercicio 2020), que ha resultado ser de 2,685 euros por acción.

iv) Objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes diferidos a cobrar en 2024, 2025 y 2026

Los objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes diferidos a cobrar en 2024, 2025 y 2026 son los siguientes:

⁴ 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 malas 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.

Ratios	Ponderación	Objetivos y escalas de cumplimiento (coeficientes)
A Crecimiento del beneficio por acción (BpA) en 2022 vs. 2019	33 %	Si el BpA crece $\geq 15\%$, el coeficiente es 1.5 Si el BpA crece $\geq 10\%$ pero $< 15\%$, el coeficiente es $1 - 1,5^C$ Si el BpA crece $\geq 5\%$ pero $< 10\%$, el coeficiente es $0 - 1^C$ Si el BpA crece $< 5\%$ el coeficiente es 0
B Rentabilidad total relativa para accionistas (RTA) ^A en 2020-2022 respecto de un grupo de entidades comparables	33 %	Si el <i>ranking</i> de Santander es superior al percentil 66, el coeficiente es 1 Si el <i>ranking</i> de Santander está entre los percentiles 33 y 66, el coeficiente es $0 - 1^E$ Si el <i>ranking</i> de Santander está por debajo del percentil 33, el coeficiente es 0
C Ratio objetivo Tier 1 <i>fully loaded</i> de fondos propios comunes (CET1) ^B para 2022	33 %	Si CET1 es $\geq 12\%$, el coeficiente es 1 Si CET1 es $\geq 11,50\%$ 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 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).
- El grupo de referencia estará formado por las siguientes 9 entidades: BBVA, BNP Paribas, Citi, Crédit 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 2022 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 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.
- 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 2022 dentro de esta línea 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 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 las cláusulas *malus*, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Anualidad final} = \text{Imp.} \times (1/3 \times A + 1/3 \times B + 1/3 \times C)$$

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 2021).
- 'A' es el Coeficiente BpA que resulte conforme a la escala del cuadro anterior en función del crecimiento de BpA en 2022 respecto de 2019.
- 'B' es el Coeficiente RTA que resulte conforme a la escala del cuadro anterior en función del comportamiento del RTA de Banco Santander en el periodo 2020-2022 respecto del grupo de referencia.

- 'C' es el Coeficiente CET1 que resulte del cumplimiento del objetivo de CET1 para 2022 descrito en el cuadro anterior.
- Supuesto en todo caso que, si $(1/3 \times A + 1/3 \times B + 1/3 \times C)$ arroja una cifra superior a 1, se aplicará 1 como multiplicador

v) *Malus* y *clawback*

El devengo de los importes diferidos (vinculados o no a objetivos plurianuales) está condicionado, además de a la permanencia del beneficiario en el Grupo⁵, a que no concurra durante el periodo 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 de la retribución variable estarán sujetos a su posible recuperación (*clawback*) por Banco Santander 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 2020 está sujeta a *clawback* hasta el comienzo de 2027.

⁵ 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, esta se entregará en los plazos y condiciones establecidos en el reglamento del plan.

La aplicación de las cláusulas *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 2027 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 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 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 de Banco Santander) 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 Banco Santander 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.

Banco Santander 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 miembro de la alta dirección). Las aportaciones serán del 22% de las bases pensionables en todos los casos.

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 de Banco Santander 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 Banco Santander 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 2020 en concepto de pensiones por jubilación han ascendido a 2.019 miles de euros (2.003 miles de euros de dotaciones en el ejercicio 2019), conforme al siguiente desglose:

Miles de euros	2020	2019
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.155	1.145
D. José Antonio Álvarez Álvarez	864	858
Total	2.019	2.003

A continuación se indica el saldo a 31 de diciembre de 2020 y 2019 correspondiente a cada uno de los consejeros ejecutivos en el sistema de previsión:

Miles de euros	2020	2019
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	49.444	48.104
D. José Antonio Álvarez Álvarez	18.082	17.404
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	13.268
Total	67.526	78.776

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 importes devengados de Rodrigo Echenique a 31 de diciembre de 2020 son cero, dado que recibió este beneficio en forma de capital. Por tanto, no existen obligaciones pendientes en este sentido con Rodrigo Echenique.

D. Otras retribuciones

Adicionalmente, el Grupo tiene contratados seguros de vida, salud y otras contingencias a favor de los consejeros ejecutivos de Banco Santander. 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 Banco Santander.

D. Rodrigo Echenique recibió un importe de 1.800 miles de euros con motivo de su cese como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019, como primer pago de la compensación por su compromiso de no competencia con el Grupo durante un periodo de dos años, y ha recibido en mayo de 2020 el mismo importe, por el pago que quedaba pendiente por dicho compromiso de no competencia.

La [nota 5](#) de las 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, además del compromiso de los consejeros ejecutivos de mantener una inversión individual significativa en acciones de Banco Santander mientras estén desarrollando funciones en activo en el Grupo, 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 de Banco Santander equivalente a dos veces el importe neto de impuestos de su salario bruto anual a esa misma fecha. Los consejeros ejecutivos cumplen con esta política.

Asimismo, además de la obligación que tienen los consejeros ejecutivos por normativa bancaria de no transmitir las acciones que reciban como retribución por un periodo de un año, que aplica en todo caso, esta política ha sido actualizada en 2020 para incluir la obligación de no transmitir dichas acciones por un periodo de tres años desde su entrega, salvo que el consejero mantenga un importe en acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual.

F. Retribución de Sergio Rial en Santander Brasil

Sergio Rial ha recibido la siguiente retribución por su cargo de CEO de Santander Brasil:

2020	Miles de BRL	Miles de euros
Salario base	12.645	2.175
Otras remuneraciones fijas	39	7
Pensiones	5.041	867
Remuneración variable	30.240	5.201
Total	47.965	8.250

Su retribución variable se somete a las mismas políticas y principios, diferimientos, objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes diferidos y malus y *clawback* descritos en el apartado B anterior, si bien referidos a la filial en la que ejerce de consejero delegado.

G. Retribuciones a los miembros del consejo derivadas de la representación de Banco Santander

Por acuerdo de la comisión ejecutiva, todas las retribuciones percibidas por los consejeros de Banco Santander que le representen en los consejos de administración de compañías en las que participa Banco Santander y que correspondan a nombramientos acordados a partir del 18 de marzo de 2002 quedan en beneficio del Grupo. Los consejeros ejecutivos de Banco Santander no percibieron retribuciones derivadas de este tipo de representaciones en 2020 y 2019.

Por otro lado, D. Álvaro Cardoso de Souza, en su condición de presidente no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A., ha recibido en 2020 una retribución de 1.947 miles de reales brasileños (335 miles de euros), Homaira Akbari 190 miles de dólares (156 miles de euros) como miembro del consejo de administración Santander Consumer USA y 17.200 euros como miembro del consejo de administración de PagoNxt, y Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro y Ramón Martín Chávez Márquez también 17.200 euros cada uno como miembros del consejo de administración de PagoNxt.

Asimismo, Luis Isasi ha recibido 740 miles de euros, como presidente del consejo de Santander España (importe que se incluye en el cuadro a continuación como "otra retribución", al ser pagado por Banco Santander, S.A.).

H. Retribución individual y por todos los conceptos de los consejeros en 2020

A continuación se desglosan de forma individualizada, por consejero de Banco Santander, las retribuciones salariales a corto plazo (o de abono inmediato) y las diferidas no sujetas a objetivos a largo plazo correspondiente a los ejercicios 2020 y

2019. La [nota 5](#) de las cuentas anuales consolidadas del Grupo recoge información sobre las acciones entregadas en 2020 en virtud de los sistemas de retribución diferida de ejercicios anteriores cuyas condiciones para la entrega se han cumplido durante los correspondientes ejercicios.

Consejeros	Miles de euros									
	2020									2019
	Atenciones estatutarias		Retribución salarial y bono de los consejeros ejecutivos				Total	Aportación a pensiones	Otras retribuciones	Total
Asignación anual del consejo y de las comisiones	Dietas del consejo y comisiones	Salario fijo	Variable - bono de abono inmediato (50% en acciones)	Variable - bono de pago diferido (50% en acciones)						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	234	55	3.176	667	400	4.243	1.155	1.131	6.818	9.954
D. José Antonio Álvarez Álvarez	221	49	2.541	362	217	3.120	864	1.764	6.018	8.270
Mr Bruce Carnegie-Brown	513	82	—	—	—	—	—	—	595	700
Ms Homaira Akbari	123	79	—	—	—	—	—	—	202	226
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea ^A	77	45	—	—	—	—	—	—	122	137
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza ^B	183	60	—	—	—	—	—	—	243	276
Mr Ramón Martín Chávez Márquez ^C	22	15	—	—	—	—	—	—	37	—
D.ª Sol Daurella Comadrán	132	82	—	—	—	—	—	—	214	240
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro ^D	132	85	—	—	—	—	—	—	217	86
D.ª Gina Díez Barroso ^E	2	2	—	—	—	—	—	—	4	—
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla ^F	160	43	—	—	—	—	—	740	943	—
D. Ramiro Mato García-Ansorena	344	86	—	—	—	—	—	—	430	500
D. Sergio Rial ^G	42	21	—	—	—	—	—	—	63	—
D.ª Belén Romana García	323	94	—	—	—	—	—	—	417	525
Mrs Pamela Ann Walkden ^H	148	66	—	—	—	—	—	—	214	34
D. Rodrigo Echenique Gordillo	95	60	—	—	—	—	—	1.800	1.955	4.874
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca ^I	130	43	—	—	—	—	—	102	275	524
D. Guillermo de la Dehesa Romero ^J	80	28	—	—	—	—	—	—	108	399
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer ^K	120	71	—	—	—	—	—	—	191	228
D. Carlos Fernández González ^L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	214
Total 2020	3.081	1.066	5.717	1.029	617	7.363	2.019	5.537	19.066	—
Total 2019	3.770	1.094	6.317	5.146	3.087	14.550	2.003	5.770	—	27.187

A. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.

B. Consejero desde el 1 de abril de 2018.

C. Consejero desde el 27 de octubre de 2020.

D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.

E. Consejero desde el 22 de diciembre de 2020.

F. Consejero desde el 19 de mayo de 2020.

G. Consejero ejecutivo desde el 30 de mayo de 2020.

H. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.

I. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020.

J. Cesó como consejero el 5 de mayo de 2020.

K. Cesó como consejero el 3 de abril de 2020.

L. Cesó como consejero el 27 de octubre de 2020.

M. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.

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	
	2020 ^A	2019 ^A
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	420	1.642
D. José Antonio Álvarez Álvarez	228	1.096
D. Rodrigo Echenique Gordillo ^B	—	504
Total	648	3.242

A. Corresponde al valor razonable del importe máximo a percibir en un total de 3 años (2024, 2025 y 2026), 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 periodos de medición.

B. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020.

I. Ratio entre componentes variables y componentes fijos en 2020

La Junta General de abril de 2020 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 2020 para cada consejero ejecutivo. Como resultado de la reducción en la reducción variable mencionada en el epígrafe B,iii anterior, esta ratio se ha reducido respecto de 2019 en 90 pp en el caso de Ana Botín, y en 66 pp en el caso de José Antonio Álvarez:

Consejeros ejecutivos	Componentes variables / componentes fijos (%)
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	40 %
D. José Antonio Álvarez Álvarez	24 %
D. Sergio Rial	167 %

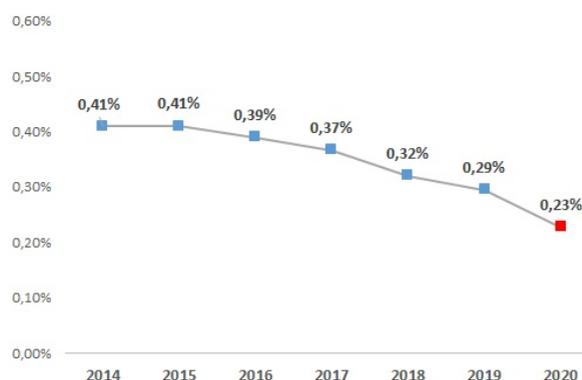
A estos efectos:

- 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.

J. Análisis comparativo de la remuneración de los consejeros, el rendimiento de la sociedad y la retribución media de los trabajadores

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



En el siguiente cuadro se muestra el importe de la remuneración total anual devengada y la variación experimentada en el año de las siguientes categorías: la remuneración del consejero, el rendimiento de la sociedad (beneficio ordinario atribuido al Grupo y ROTE ordinario) y la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los trabajadores de la sociedad distintos de los administradores durante los cinco ejercicios más recientes:

Remuneración de los consejeros ¹	2020	2019	2018	2017	2016
• Consejeros ejecutivos					
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	6.818	9.954	10.483	10.582	9.800
D. José Antonio Álvarez Álvarez	6.018	8.270	8.645	8.893	8.255
D. Sergio Rial ^A	63	—	—	—	—
• Consejeros no ejecutivos²					
Mr Bruce Carnegie-Brown	595	700	732	731	721
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea ^B	122	137	121	124	115
D.ª Sol Daurella Comadrán	214	240	215	207	191
D.ª Belén Romana García ^C	417	525	414	297	219
Ms Homaira Akbari ^D	202	226	199	159	32
D. Ramiro Mato García-Ansorena ^E	430	500	450	36	—
D. Álvaro Cardoso de Souza ^F	243	276	148	—	—
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro ^G	217	86	—	—	—
Mrs Pamela Ann Walkden ^H	214	34	—	—	—
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla ^I	943	—	—	—	—
D. Ramón Martín Chávez Márquez ^J	37	—	—	—	—
D.ª Gina Díez Barroso ^K	4	—	—	—	—
Rendimiento de la sociedad					
Beneficio ordinario atribuido al Grupo	5.081	8.252	8.064	7.516	6.621
RoTE ordinario	7,44%	11,79%	12,08%	11,82%	11,08%
Remuneración media de los empleados	43.867	43.262	41.522	40.519	n.a.

1. Remuneración variable diferida sujeta a objetivos a largo plazo no incluida.

2. Las fluctuaciones en la remuneración variable de los consejeros no ejecutivos son causadas por la fecha de nombramiento o cese de los consejeros y la diferencia en el importe asignado por asistencia a los diferentes consejeros durante el año. Por lo tanto, no existe correlación entre su remuneración y el rendimiento de la sociedad.

A. Consejero ejecutivo desde el 30 de mayo de 2020.

B. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.

C. Consejero desde el 22 de diciembre de 2015.

D. Consejero desde el 27 de septiembre de 2016.

E. Consejero desde el 28 de noviembre de 2017.

F. Consejero desde el 23 de marzo de 2018.

G. Consejero desde el 17 de julio de 2019.

H. Consejero desde el 29 de octubre de 2019.

I. Consejero desde el 19 de mayo de 2020.

J. Consejero desde el 27 de octubre de 2020.

K. Consejero desde el 22 de diciembre de 2020.

J. Resumen de la vinculación entre el riesgo, el desempeño y la retribución

La política de remuneraciones de Banco Santander y su implantación en 2020 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 2020 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 2021, 2022 y 2023 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 2021, 2022 y 2023 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 2020. 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 Banco Santander 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 2021, 2022 y 2023 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 2020. 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 2021

está formado por BBVA, BNP Paribas, Citi, Crédit Agricole, HSBC, ING, Itaú, Scotiabank y Unicredit.

Retribución de los consejeros para 2021

A. Retribución de los consejeros en su condición de tales

En 2021, 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 de abril de 2020 (y que se someterá nuevamente a la aprobación de la Junta General de 2021), con dos componentes:

- Asignación anual; y
- Dietas de asistencia.

Para 2021 se ha acordado que los importes por estos conceptos sean los mismos que los aprobados inicialmente para 2020, que se muestran en los apartados 6.2.B y C anteriores, con la excepción de la comisión de innovación y tecnología, cuyos miembros percibirán un importe de 25.000 euros por ser miembros y su presidente 70.000 euros adicionales, y las mismas dietas de asistencia que el resto de comisiones (con excepción de la comisión ejecutiva y las de auditoría y de supervisión, de riesgos, regulación y cumplimiento).

El importe concreto a satisfacer por los conceptos anteriores a cada uno de los consejeros y su forma de pago se acuerda 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 concurren.

Adicionalmente, como se ha indicado en la descripción del sistema de retribución de los consejeros, Banco Santander abonará en 2021 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 2021 el mismo salario bruto anual de 2020.

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 Banco Santander.

En el caso de Sergio Rial, se prevé que reciba un salario fijo de 750 mil euros por su rol de responsable regional de Sudamérica, sujeto a la previa aprobación de la Junta General de 2021.

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'⁶.
- Complemento a la retribución fija: D.^a 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 525.000 euros en 2021, y D. José Antonio Álvarez de 710.000 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 Banco Santander 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 2021, 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.

En el caso de Sergio Rial, no se prevé que reciba ninguna retribución variable de Banco Santander, S.A., en 2021, pero le aplicarán estos mismos principios a su retribución variable, considerando las métricas y objetivos de la región y el país donde ejerce sus funciones ejecutivas.

La retribución variable de los consejeros ejecutivos consiste en un único incentivo⁷, 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 (2022) 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, 2023 y 2024, estará sujeto a que no concurren 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 2025, 2026 y 2027, estará sujeto, además de a que no concurren 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 Banco Santander 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 2021 deberán respetar el límite del 200% de los componentes fijos que se somete a la Junta General de 2021. 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 2021 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 2021 de los consejeros ejecutivos se determinará

⁶ Como se indica en la sección siguiente, las aportaciones de los consejeros ejecutivos a sistemas de previsión incluyen tanto componentes fijos como componentes variables

⁷ Como se indica en la sección siguiente, las aportaciones de los consejeros ejecutivos a sistemas de previsión incluyen tanto componentes fijos como componentes variables formando estos parte de la retribución variable total

a partir del bonus corporativo, 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.

Con el fin de simplificar el sistema retributivo ejecutivo, el consejo de administración aprobó, a propuesta de la comisión de retribuciones, una simplificación de las métricas referidas a los resultados de año, que se reducen de las siete usadas en 2020 y años anteriores a cuatro.

Las métricas cuantitativas detalladas, los elementos de evaluación cualitativa y las ponderaciones son los que se indican en el siguiente cuadro:

	Métricas cuantitativas	Valoración cualitativa
Clientes (20%)	NPS ^A	Cumplimiento efectivo de los objetivos de las reglas sobre conducta de riesgo con los clientes
	Riesgos - Ratio de coste del crédito (NIIF 9) (10%)	Gestión adecuada del apetito de riesgo y de los excesos registrados Gestión adecuada del riesgo operacional
	Capital - Ratio de capital (CET1) ^B (20%)	Gestión eficiente de la solvencia
Accionistas (80%)		Idoneidad del crecimiento del negocio sobre el ejercicio anterior teniendo en cuenta el entorno de mercado y a la competencia
	Rentabilidad - RoTE (Return on tangible equity) ^B : retorno sobre el capital tangible (50%)	Sostenibilidad y solidez de los resultados Gestión eficiente de los costes y consecución de objetivos de eficiencia
		Progreso en los 11 compromisos públicos de banca responsable recogidos en el informe de banca responsable

A. Net promoter score / índice de satisfacción de clientes.

B. A estos efectos, estas métricas se ajustarán positiva o negativamente por el consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, cuando se hayan producido operaciones inorgánicas, modificaciones sustanciales en la composición o dimensión del Grupo u otras circunstancias extraordinarias (tales como saneamientos, cambios legales o reestructuraciones) que afecten a la pertinencia de la métrica y escala de cumplimiento en cada caso fijadas y supongan un impacto ajeno al desempeño de los consejeros ejecutivos y directivos evaluados

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 2021 resultase inferior en más de un 50% al del ejercicio 2020, la retribución variable en ningún caso sería superior al 50% de la retribución variable de referencia para 2021.
- 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 2022 y parte diferida en cinco años y sujeta a ratios a largo plazo, como sigue:

- Un 40% de la retribución variable se abonará en 2022, neta de impuestos, mitad en metálico y mitad en acciones.
- Un 60% se abonará, en su caso, en cinco partes iguales en 2023, 2024, 2025, 2026 y 2027, 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 2025, 2026 y 2027 estarán vinculados, además de a las condiciones descritas en la sección E, al cumplimiento de objetivos a largo plazo del Grupo para el periodo 2021-2023. Los objetivos a largo plazo son los siguientes:

- Cumplimiento del objetivo de crecimiento del beneficio ordinario consolidado por acción (BpA) de Banco Santander en 2023 frente a 2020. El coeficiente del BpA correspondiente a este objetivo se obtendrá de la siguiente tabla:

Crecimiento del BpA en 2023

(% vs. 2020)	Coeficiente BpA
≥ 125%	1,5
≥ 100% pero < 125%	1 – 1,5 ^A
≥ 70% pero < 100%	0 – 1 ^A
< 70%	0

- Incremento lineal del coeficiente de BpA ordinario en función del porcentaje concreto de crecimiento del BpA ordinario de 2023 respecto del de 2020, dentro de esta línea de la escala.

Para la verificación de su cumplimiento, este objetivo podrá ajustarse por el consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, para eliminar los efectos que en él pudieran tener los cambios regulatorios o circunstancias extraordinarias (tales como saneamientos, operaciones corporativas o reestructuraciones) que afecten a la pertinencia de la métrica y escala de cumplimiento en cada caso fijadas y supongan un impacto ajeno al desempeño de los consejeros ejecutivos y directivos evaluados.

- b. Comportamiento relativo del retorno total del accionista (RTA) de Banco Santander en el periodo 2021-2023 en relación con los RTA ponderados de un grupo de referencia de 9 entidades de crédito, asignándose el coeficiente RTA que proceda en función de la posición del RTA de Banco Santander 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 RTA⁸ 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, Crédit 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 2023. La 'ratio CET1' correspondiente a este objetivo se obtendrá de la siguiente tabla:

CET1 en 2023	Ratio CET1
≥ 12%	1
≥ 11% pero < 12%	0 - 1 ^A
< 11%	0

A. Incremento lineal de la ratio CET1 en función del CET1 de 2023 dentro de esta línea de escala.

Para la verificación del cumplimiento de este objetivo no se tendrán en cuenta posibles incrementos de CET1 derivados de aumentos de capital (salvo los que instrumenten el programa Santander Dividendo Elección). Además, el CET1 a 31 de diciembre de 2023 podrá ajustarse por el consejo, a propuesta de la comisión de retribuciones, para eliminar los efectos que en él pudieran tener los cambios regulatorios o circunstancias extraordinarias (tales como saneamientos, operaciones corporativas o reestructuraciones) que pudieran producirse respecto de su cálculo hasta esa fecha, y supongan

un impacto ajeno al desempeño (*performance*) de los consejeros ejecutivos y directivos evaluados.

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 2025, 2026 y 2027 (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:

$$\text{Anualidad final} = \text{Imp.} \times (1/3 \times A + 1/3 \times B + 1/3 \times C)$$

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 2022).
- 'A' es el Coeficiente BpA que resulte conforme a la escala de la sección (a) anterior en función del crecimiento de BpA en 2023 respecto de 2020.
- '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 2021-2023 respecto del grupo de referencia.
- 'C' es el Coeficiente CET1 que resulte del cumplimiento del objetivo de CET1 para 2023 descritos en el apartado (c) anterior.
- Supuesto en todo caso que, si $(1/3 \times A + 1/3 \times B + 1/3 \times C)$ arroja una cifra superior a 1, se aplicará 1 como multiplicador.

La estimación del importe máximo a entregar en acciones a los consejeros ejecutivos de Banco Santander 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 concurren, en términos análogos a los indicados para el ejercicio 2021, 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 Banco Santander 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.

⁸ 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 a 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).

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.

iv) Tenencia de acciones

Como se detalla en el apartado 6.3.E, además de la obligación regulatoria de no transmitir las acciones que se reciban como retribución por un periodo de un año desde su concesión, con el fin de cumplir con la recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de la CNMV, la política de tenencia de acciones se ha actualizado para incluir la obligación para los consejeros ejecutivos de no transmitir las acciones que reciban como retribución por un periodo de tres años desde su concesión, salvo que el consejero mantenga un importe en acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual.

v) Principio de igualdad retributiva

Tanto para los consejeros ejecutivos como para cualquier empleado de Santander aplica el principio de igualdad retributiva que se recoge en la Política Corporativa de Retribución de Grupo Santander, que no permite ningún tipo de discriminación, y promueve una gestión salarial igualitaria en cuanto a género.

Retribución de consejeros para 2022 y 2023

A. Retribución de los consejeros en su condición de tales

No se prevén cambios para 2022 y 2023 en la retribución de los consejeros por su condición de tales respecto de lo descrito para 2021, sin perjuicio de que la junta general ordinaria de 2022 o 2023 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 2021, 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 2022 y 2023 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 Grupo.

El incremento indicado podrá ser superior al 5% para uno o varios consejeros cuando, en aplicación de las normas o requerimientos y 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 2022 y 2023 se basará en principios similares a los del ejercicio 2021 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 2022 y 2023 de los consejeros ejecutivos se determinará a partir de la retribución variable de referencia aprobada para cada ejercicio y teniendo en cuenta el *bonus pool* corporativo, de la siguiente manera:

- 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 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.

Fijado conforme a estos criterios el *bonus pool* corporativo, el consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, decide el bono individual considerando el grado de cumplimiento de los objetivos individuales, mayoritariamente coincidentes con las métricas del *bonus pool* (60%) y el seguimiento de los valores corporativos (40%).

Por último, para la determinación del incentivo se comprobará si se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Si el BNO no alcanza un determinado umbral de cumplimiento, el incentivo no podrá ser superior a un 50% del incentivo de referencia para el ejercicio correspondiente.
- Si el BNO del Grupo resultase negativo, la retribución variable sería 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 2021.

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 sostenibilidad 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 2021.

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, con las modificaciones introducidas en 2020 relativas a la no transmisión de las acciones que reciban como retribución por un periodo de tres años desde su concesión detallada en el apartado 6.3.E anterior aplicará también en los ejercicios 2022 y 2023, 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.

v) Principio de igualdad retributiva

Para 2022 y 2023 aplica el mismo principio de igualdad retributiva para los consejeros ejecutivos y cualquier empleado de Santander descrito respecto de 2021.

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 Banco Santander, 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 de Banco Santander 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 de Banco Santander. La retribución a abonar por Banco Santander por esta prohibición de competencia es, en los casos de Ana Botín y de 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.

No obstante, está previsto que en 2021, sujeto a la aprobación de la Junta General de 2021, sus contratos se modifiquen, de modo que el importe a recibir como compensación por su compromiso de no competencia sea el equivalente a dos años de su retribución total anual.

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 Banco Santander, D.^a Ana Botín deberá permanecer a disposición de Banco Santander durante un periodo de cuatro meses para asegurar una adecuada transición (seis meses desde que se elimine la posibilidad de prejubilación). Durante este periodo, continuará percibiendo su salario bruto anual.

D. Prejubilación y sistemas de previsión

El consejo de administración ha aprobado, sometido a la condición de la aprobación de la política de retribuciones en la junta general, una modificación a los contratos de los consejeros ejecutivos de acuerdo con la cual:

- Ana Botín deja de tener derecho a prejubilarse en caso de desistimiento libre por su parte, manteniéndolo en caso de extinción a instancia de Banco Santander hasta el 31 de agosto de 2022, momento a partir del cual desaparece la prejubilación. Mientras conserve este derecho, 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 estará sometida a las condiciones *malus* y *clawback* en vigor durante el plazo de cinco años.
- José Antonio Álvarez deja de tener derecho a prejubilarse en caso de extinción del contrato.

Ambos participan en el sistema de previsión en régimen de aportación definida constituido en 2012 y que cubre las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento. Banco Santander 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. 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 desde la fecha de jubilación o, en el caso de ser anterior, desde la fecha de cese, cobrándose en metálico una vez transcurrido dicho plazo, o en el caso 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 Banco Santander 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 2021, 2022 y 2023, 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 2021 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 2022 y 2023 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 Banco Santander.

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 Banco Santander 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 de Banco Santander (meses)	Por decisión del consejero (meses)
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	6*	4
D. José Antonio Álvarez Álvarez	6	—

* A partir de la desaparición de su derecho a la prejubilación

No se contemplan cláusulas de pago como sustitución del plazo de preaviso.

Términos y condiciones de los contratos de Sergio Rial

El contrato de Sergio Rial con Banco Santander, S.A. como responsable regional de Sudamérica incluye, además de la retribución de 750 miles de euros por este rol, que se somete a la aprobación de la Junta General de 2021 como parte de esta política de retribuciones, confirmación de que ese cargo es compatible con su rol de CEO y vicepresidente de Santander Brasil, que es por plazo indefinido, y los habituales términos relativos a exclusividad, no competencia, código de conducta, terminación (sin incluir ningún pago por terminación) y confidencialidad y devolución de documentos.

Asimismo, en su condición de CEO y vicepresidente de Santander Brasil, percibe una retribución en los términos fijados por esta filial y de acuerdo con las políticas del Grupo y las de dicha filial y la normativa local que es de aplicación.

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 de Banco Santander 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, esta se integrará dentro del importe máximo distribible 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, este 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 2020'](#), 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 de Banco Santander.
- 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 2020, 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 2019 fue aprobado por el consejo de administración y sometido al voto consultivo de la Junta General de abril de 2020, donde contó con un porcentaje de votos a favor del 93,77%. El desglose de los votos fue el siguiente:

	Número	% sobre el total ^A
Votos recogidos	10.429.789.366	96,55 %
<hr/>		
	Número	% sobre el total ^A
Votos en contra	649.059.435	6,01 %
Votos a favor	9.777.014.101	90,51 %
Abstenciones	372.790.860	3,45 %

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 26 de enero de 2021, la comisión acordó proponer al consejo de administración la aprobación de la retribución variable correspondiente al ejercicio 2020 de los miembros de la alta dirección no consejeros. La propuesta de la comisión fue aprobada por el consejo en su reunión del 2 de febrero de 2021.

La determinación de estas retribuciones variables se basa 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](#)).

Como se explica en el apartado [6.3.ii](#) anterior, el resultado ordinario del negocio arrojó un cálculo de pool de bono del 71.08%, pero el consejo de administración, a recomendación de la comisión de retribuciones, acordó realizar una rebaja adicional hasta 67,32%, que era el resultado inicial sometido al consejo de administración en diciembre de 2020, y acordó que los ahorros derivados de esta medida contribuyesen a financiar las aportaciones al fondo Santander para la lucha contra la covid-19. Esto ha supuesto un importe de 1,570 miles de euros para los dos principales segmentos corporativos del Centro Corporativo (aproximadamente 80 empleados).

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 2020 y 2019, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente:

Miles de euros

Ejercicio	Número de personas	Retribuciones salariales a corto plazo y diferidas					Total
		Fijo	Retribución variable de abono inmediato (50% en acciones) ^A	Retribución variable diferida (50% en acciones) ^B	Aportaciones a pensiones	Otras retribuciones ^C	
2020	18	21.642	11.479	4.941	6.039	6.312	50.413
2019	18	22.904	15.337	6.673	6.282	15.337	66.532

A. El importe de abono inmediato en acciones del ejercicio 2020 es de 2.136 miles de acciones (2.091 miles de acciones Santander en 2019).

B. El importe de abono de acciones diferidas del ejercicio 202 es de 919 miles de acciones (910 miles de acciones Santander en 2019).

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 2020 y 2019, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente. Estas retribuciones solo 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
2020	18	5.188
2019	18	7.007

A. Corresponde en 2020 al valor razonable de las anualidades máximas correspondientes a 2024, 2025 y 2026 del quinto ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales. Corresponde en 2019 a la estimación del 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. 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 2020 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 965 miles de acciones de Santander en 2020 (955 miles de acciones Santander en 2019).

Los objetivos a largo plazo son los mismos que para los consejeros ejecutivos. Aparecen descritos en la sección [6.3 B iv](#).

Aquellos directivos que durante el ejercicio 2020 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 5.984 miles de euros (6.789 miles de euros, para aquellos que cesaron en 2019). Adicionalmente, tendrán derecho a retribuciones variables diferidas sujetas a objetivos a largo plazo por un importe total de 133 miles de euros (922 miles de euros para aquellos que cesaron en 2019).

Asimismo, en la Junta General de abril de 2020 se aprobó el Incentivo para la Transformación Digital de 2020, 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 1.700 miles de euros⁹, que serán entregados por tercios, en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la fecha de concesión (2024, 2025 y 2026).

⁹ Dicho importe se instrumenta en 316.574 acciones y 944.445 opciones sobre acciones Santander, teniendo en cuenta a estos efectos el valor razonable de las opciones en el momento de su concesión (0.90 euros).

De los 30.000 miles de euros aprobados en la Junta General de abril de 2020 como importe máximo a destinar al Incentivo para la Transformación Digital de 2020, se ha aprobado un coste total de 17.800 miles de euros, en base al número final de beneficiarios y el grado de consecución de los objetivos.

Los objetivos del Incentivo para la Transformación Digital de 2020 fueron (i) la implantación comercial de la plataforma global de servicios a comerciantes (global merchant services (GMS) platform) en tres nuevas geografías, la mejora de sus funcionalidades, y objetivos de volúmenes de transacciones y comerciantes participantes en la plataforma; (ii) la implantación comercial en ocho nuevas geografías de la plataforma global de servicios de comercio (global trade services (GTS) platform), mejorando su funcionalidad y, a la vez, cumpliendo objetivos de nuevos clientes y usuarios activos; (iii) el lanzamiento de OpenBank en un nuevo mercado y la migración de su infraestructura de banca minorista al "nuevo modelo" de banco; (iv) el lanzamiento de la plataforma global SuperDigital en al menos cuatro países, impulsando su objetivo de crecimiento del número de usuarios activos; (v) la implantación de sistemas de machine learning en mercados preestablecidos para cuatro ejemplos de uso prioritarios, la implantación del sistema Optimización de Tasa de Conversión (Marketing Digital) para al menos 40 programas de ventas, alcanzando objetivos de beneficios, y el impulso de la reducción de llamadas gestionadas por agentes en centros de atención; (vi) la implantación con éxito de las iniciativas relacionadas con los servicios de on-boarding e identificación, interfaz de programación de aplicaciones (API layer) común, centro de pagos, y aplicación móvil para PYMES y servicios de asistencia virtual; (vii) el lanzamiento de la plataforma global PagoFX en al menos cuatro países.

El Incentivo para la Transformación Digital de 2019, cuyos términos son sustancialmente los mismos que los del de 2020, incluía a tres miembros de la alta dirección, que recibirían un importe conjunto de 2.700 miles de euros.

Para mayor información sobre el Incentivo para la Transformación Digital, consúltese la [nota 46](#) de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2020.

En 2020 la relación entre los componentes variables de la retribución respecto de los fijos ha sido del 80% para el conjunto de la alta dirección, habiéndose respetado el límite máximo del 200% fijado por la junta.

Para mayor información, consúltese la [nota 5](#) de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondiente al ejercicio 2020.

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 Prudencial¹⁰ de Banco Santander, S. A. correspondiente a 2020 detalla los criterios seguidos para la identificación del colectivo, así como la normativa que ha servido de referencia para tal definición. A cierre de 2020, teniendo en cuenta estos criterios, el citado colectivo estaba compuesto por 1.394 directivos de todo el Grupo (incluidos los consejeros ejecutivos y miembros de la alta dirección no consejeros) (1.359 en 2019), lo que suponía un 0,73% de la plantilla (0,69% en 2018).

Son aplicables a los miembros 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 instrumentos equivalentes de las correspondientes filiales cotizadas.

En el ejercicio 2021, 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 2020 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 2020.

¹⁰ El Informe con Relevancia Prudencial 2020 está publicado en nuestra página web corporativa.

7. Estructura del Grupo y gobierno interno

Grupo Santander está estructurado a través de 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 tiene un Modelo de Gobierno Grupo-Filiales y prácticas de buen gobierno para sus principales filiales. Cualquier referencia a las filiales que se realizan en este apartado comprende a las más significativas.

Las principales características del Modelo de Gobierno Grupo-Filiales son las siguientes:

- Los órganos de administración de cada filial son responsables 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 se gestionan localmente, según criterios y 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 depósitos 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 su 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.

Cada filial se gestiona de manera autónoma y cuenta con su propio plan de viabilidad. Ello limita el riesgo de contagio entre las diferentes entidades del Grupo, lo que reduce el riesgo sistémico.

7.1 Centro Corporativo

El Modelo de Gobierno Grupo-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, finanzas, contabilidad, tecnología y operaciones, recursos humanos, asesoría jurídica, gobierno interno, 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 robustos que permiten implantar la estrategia corporativa y una supervisión efectiva del Grupo.
- Haciendo más eficientes a 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.

7.2 Gobierno interno de Grupo Santander

El modelo de gobierno interno de Grupo Santander 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 relacionados con 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. Ello incluye las relativas al nombramiento, idoneidad, 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 directores regionales y los *country heads* y el consejero delegado del Grupo.
- En la relación entre los responsables locales y globales de las funciones clave de control siguiendo el modelo de tres líneas de defensa: 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 & Insurance) e Innovación).

El Grupo cuenta con tres directores regionales reportando al CEO del grupo y responsables de consolidar y racionalizar la gestión y coordinación de sus principales países en torno a las tres principales geografías en las que el grupo opera, Europa, Sudamérica y América del Norte. Sus principales responsabilidades deben llevarse a cabo en conformidad con la legislación y la normativa de la Unión Europea y de los países y deben garantizar que no se vea comprometido el papel y la responsabilidad (incluidas las regulatorias) de los *country heads*.

En 2020, la región Europa (España, Portugal, Polonia y el Reino Unido) recibió el mandato de ejecutar un modelo operativo paneuropeo que generará beneficios de escala y eficiencia aprovechando las estructuras comunes de gestión de productos en todos los países. Se han definido elementos específicos de coordinación y estructuras organizativas para garantizar el ejercicio efectivo de las responsabilidades del director regional de Europa, respetando plenamente la gobernanza local. Para el desarrollo de estas responsabilidades se han establecido unas posiciones de negocio, soporte y control dentro del organigrama regional.

El modelo de gobierno fija las pautas y reglas a seguir en el nombramiento de estos responsables locales, la fijación de sus objetivos (ahora en el 50% local y 50% Grupo/regional) y de la retribución variable, así como la evaluación de su desempeño 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.

Santander cuenta con unos marcos corporativos en aquellas materias que se han considerado relevantes por su incidencia en el perfil de riesgos del Grupo. Cubren riesgos, capital, liquidez, cumplimiento, crimen financiero, tecnología, auditoría, contabilidad, finanzas, estrategia, recursos humanos, externalizaciones, ciberseguridad, gestión de situaciones especiales 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 estas 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, son aprobados por el consejo de administración de Banco Santander para su adhesión posterior por los órganos de gobierno de las filiales, teniendo en cuenta los requisitos locales que a estas les resultan aplicables. Asimismo, tanto el modelo como los marcos se mantienen constantemente actualizados mediante su revisión anual por el consejo de administración de Banco Santander 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 asegura una aplicación coherente en todo el Grupo.

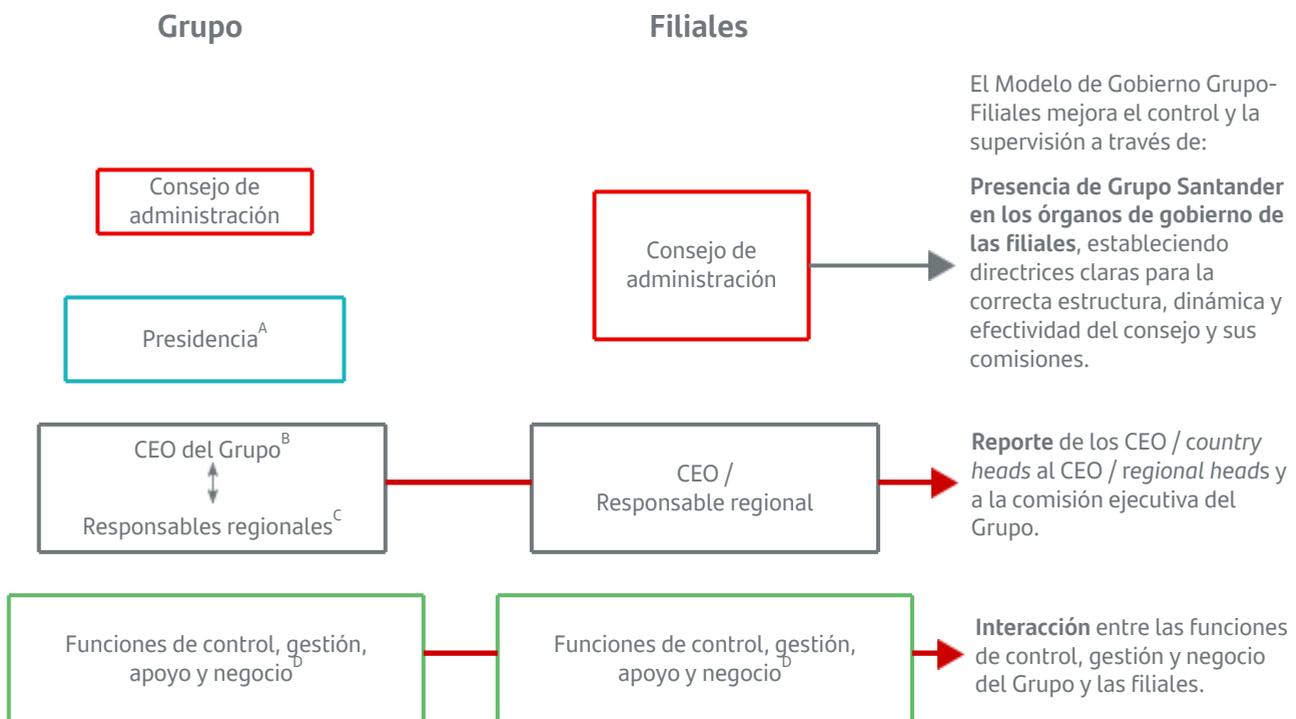
La oficina de Gobierno Interno del Grupo y las secretarías generales de las filiales son las responsables de promover la implantación efectiva del modelo de gobierno y los marcos corporativos, lo que se evalúa anualmente por parte del Grupo a través de la elaboración de informes que se elevan a los órganos de gobierno pertinentes.

En 2019 se aprobó una nueva política para el gobierno de las filiales y participadas no adheridas al modelo de gobierno. Esta política completó y reforzó el sistema de gobierno y control aplicado a estas sociedades hasta ese momento.

En 2020 se aprobó un nuevo modelo de gobierno de PagoNxt, una filial 100% de Banco Santander, estructurada como sociedad *holding* que alberga un conjunto de iniciativas clave en la digitalización de los servicios financieros ofrecidos por el Grupo con los pagos como actividad central. Define un modelo organizativo y de gobierno de PagoNxt y sus filiales en el marco del régimen de gobierno a nivel de grupo. En concreto, cubre el alcance, principios fundamentales, roles y responsabilidades, procesos clave y órganos de gobierno que deben considerarse para asegurar que el negocio PagoNxt está bien gobernado y gestionado de acuerdo a la normativa vigente y a las expectativas del Grupo y de los supervisores.

Por último, en 2020 se desarrolló un nuevo modelo de gobierno de la Banca Corporativa y de Inversión (SCIB) y un modelo de gobierno de gestión de activos, banca privada y seguros (WM&I) que permiten asegurar la gestión y supervisión adecuada de estos negocios en todo el grupo como negocios globales, tal y como se definen en el Modelo de Gobierno Grupo-Filiales.

Los siguientes gráficos muestran los tres niveles del Modelo de Gobierno Grupo-Filiales así como las principales actuaciones a través de las que se asegura una relación efectiva y un sólido sistema de gobierno interno a nivel de Grupo.



A. Primer ejecutivo.

B. Segundo ejecutivo.

C. Europa, Norteamérica y Sudamérica reportan al CEO del Grupo.

D. Auditoría, Riesgos, Cumplimiento, Financiero, Control de Gestión/Contabilidad, Tecnología y Operaciones, Recursos Humanos, Secretaría General, Marketing, Comunicación, Estrategia, Santander Corporate & Investment Banking, Wealth Management & Insurance, Digital e Innovación y Plataformas Globales.

Compartir las mejores prácticas y el talento en todo el Grupo y entre las filiales es clave para nuestro éxito.

Estructura de múltiples puntos de entrada que ha demostrado ser un instrumento clave de resiliencia y es resultado de nuestra estrategia de diversificación.

Colaboración continua e interacción diaria entre los equipos locales y corporativos.

Contar con un conjunto común de marcos y políticas corporativas en todo el Grupo, adaptadas a las condiciones de nuestros mercados locales.

Identificar sinergias y economías de escala en todo el Grupo.

Definir e implementar nuevas iniciativas, tanto a nivel de Grupo como local, para continuar desarrollando nuestro modelo de gestión y control.

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 'Actividades de la comisión de auditoría en 2020'](#).

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 SCIIF.

Responsabilidades, Código General de Conducta, canal de denuncias y formación

Funciones de responsabilidad

El Grupo, a través de las funciones 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 a su vez sirve de manual de referencia a todo el Grupo.

Las unidades de organización son las encargadas de identificar y definir las principales funciones bajo la responsabilidad de cada unidad estructural velando por que la organización disponga de un modelo sólido de SCIIF. De esta manera, dentro de Grupo Santander se ha implementado un esquema de responsabilidades a través de toda la organización de identificación de potenciales riesgos y controles que los mitigan bajo un modelo de control de tres líneas de defensa donde el Grupo tiene claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad destacando las mencionadas a continuación:

Responsable de la función de intervención general y control de gestión (CAO), 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 específicas 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.

La **Función de Control de Riesgos no Financieros**, que es la responsable de:

- Establecer y difundir la metodología que rige el proceso de documentación del Modelo de Control Interno (MCI) del Grupo y la evaluación y certificación del MCI, que da cobertura al SCIIF entre otras exigencias regulatorias y normativas. El MCI del Grupo 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.
- Impulsar 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, presentar 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 (CGC)

El CGC del Grupo, aprobado por el consejo de administración de Banco Santander, 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 CGC puede consultarse en nuestra web corporativa.

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 CGC. Además, la función de cumplimiento está a disposición de los empleados para toda consulta relativa a su aplicación.

El CGC 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 CGC, 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.

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 CGC así como aquellos comportamientos que no estén alineados con los comportamientos corporativos de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales. En 2020 se ha modificado la política del *Canal Abierto* para permitir realizar, de forma confidencial y anónima, comunicaciones y denuncias por parte de otras personas relacionadas con el Banco Santander, distintas de los empleados, tales como consejeros, accionistas, clientes, proveedores o cualquier otro tercero, garantizando en todo caso su confidencialidad y permitiendo comunicaciones anónimas. Dicho canal es accesible desde la web corporativa.

Además, a través de este canal de denuncias, es posible denunciar irregularidades en asuntos de contabilidad o auditoría, según la SOX. 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.

La supervisión del *Canal Abierto* es compartida por la comisión de auditoría y la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en función de la materia sobre la que verse la denuncia. La SOX atribuye a la comisión de auditoría la competencia de supervisar el canal de denuncias en materias que caen bajo su supervisión (especialmente financieras y contables, incluidas las relacionadas con la auditoría), mientras que la supervisión de las comunicaciones de incumplimientos de requerimientos regulatorios de los comportamientos corporativos o del sistema de gobierno interno se atribuye a la comisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Para más información sobre el número de denuncias presentadas y su tipología, véase sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)' en el capítulo 'Banca responsable'.

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 2020 se han centrado en los siguientes temas directa o indirectamente relacionados con el proceso de información financiera: (i) análisis y gestión de riesgos; (ii) contabilidad y análisis de estados financieros; (iii) el negocio, banca y entorno financiero; (iv) gestión financiera, costes y elaboración de presupuestos; (v) habilidades numéricas; y (vi) cálculos y estadísticas.

En los programas de formación mencionados han participado 30.246 empleados de diferentes entidades y países en los que está presente el Grupo Santander, que han supuesto más de 615.000 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 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 proceso permite la identificación no solo 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, titulaciones y otras entidades estructuradas. En este proceso 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 ellos, 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.

El Grupo establece que para las entidades con mayor impacto en la elaboración de la información financiera del Grupo se requiera la implantación de un MCI bajo 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 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 Tradeway Commission (COSO) en su último marco publicado en 2013, que cubre entre otros los objetivos de control sobre efectividad y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta todas las actividades del Grupo, siendo su alcance 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, Banco Santander se asegura de la existencia de controles necesarios para mitigar los potenciales riesgos identificados, abarcando tanto los que se refieren a error o fraude en la emisión de la información financiera, así como los que puedan afectar, entre otros, 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 que sean necesarias.
- 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, si 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.

Finalmente, es la comisión de auditoría la que se encarga de la supervisión del proceso de información financiera regulada de Banco Santander y su Grupo y de los sistemas internos de control.

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 Santander 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 corporativa de Banco Santander.

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.

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 posempleo 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.

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.

Para verificar que el MCI funciona de forma correcta, el Grupo establece un proceso de evaluación y certificación piramidal, de periodicidad anual, donde se identifica y evalúa la criticidad de los riesgos y la efectividad de los controles identificados en el Grupo. Este proceso, que empieza con una evaluación de las actividades de control por parte del personal responsable de las mismas, es cuestionado y validado a través de los diferentes niveles jerárquicos de la organización, de forma que, tras analizar tales certificaciones, el CEO, el CFO y el CAO puedan certificar la efectividad del MCI.

El área de Control de Riesgos no Financieros confecciona un informe en el que se recogen las principales conclusiones obtenidas en el proceso de certificación llevado a cabo por las unidades, y reflejando las principales deficiencias que se hayan identificado durante el ejercicio, indicando si han quedado convenientemente resueltas o, en caso contrario, los planes puestos en marcha para su adecuada resolución y el cual soporta las evidencias necesarias para las firmas del CEO, CFO y CAO.

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, durante 2020, 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 Santander 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 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 preproducción (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 Santander 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 deben superar un proceso de homologación que permita asegurar que los riesgos relevantes asociados a los servicios que prestan se mantienen dentro de niveles aceptables según el apetito de riesgo definido por el Grupo.

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 responsable de la división, tiene asignadas las siguientes responsabilidades en exclusiva:

- Definir el tratamiento contable de las operaciones que constituyen la actividad de Banco Santander, 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.

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-contables 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 como las interpretaciones más relevantes.

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.

8.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

Actividades de supervisión y resultados del SCIIF en 2020

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 esta 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 el punto 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, la función de 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 2020'](#).

A cierre de 2020, auditoría interna contaba con 1.264 empleados, todos con dedicación plena a este servicio. De estos, 279 corresponden al Centro Corporativo y 985 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 cuya ejecución le corresponde exclusivamente. 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 19 de febrero de 2021, revisó el plan de auditoría para 2021, del que se informó al consejo en su sesión de 22 de febrero de 2021, 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 SOX.
- 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 SOX.
- Comprobar que la documentación justificativa relacionada con la SOX 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 2020, 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 'Actividades de la comisión de auditoría en 2020'](#).

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 2020, la comisión de auditoría fue informada de la evaluación y certificación del MCI correspondiente al ejercicio 2019. Véase la sección [4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2020'](#).

8.6 Informe del auditor externo

El auditor externo ha emitido un informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del SCIF y de la descripción del SCIF expuesta en esta sección 8 del informe anual de gobierno corporativo.

Dicho informe se incluye en las páginas siguientes.



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 2020.

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).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1



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 Internacional 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 2020, 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 2020 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 2020 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 5/2013, de 12 de junio, de la CNMV, y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 1/2020, de 6 de octubre, 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 23 de febrero de 2021 expresa una opinión favorable sobre dichas cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Alejandro Esnal Elorrieta

23 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00697

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

9. Otra información 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 preceptivos para las sociedades españolas cotizadas se elaboren en formato libre. Desde entonces venimos optando por ese formato.

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 la CNMV 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 2020 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 la CNMV, para así acreditar claramente aquellas que cumplíamos, y describir los casos limitados en que cumplíamos parcialmente o no cumplíamos. En la sección [9.3 'Cuadro de referencias del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo'](#) hemos incluido un cuadro con referencias cruzadas indicando dónde se puede encontrar la información en la que se basa cada respuesta en este capítulo de gobierno corporativo y en otras partes 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	Véase las secciones 2.1 'Capital social' y 3.2 'Derechos de los accionistas' .
A.2	Sí	Véase la sección 2.3 'Accionistas significativos' , en la que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia.
A.3	Sí	Véase 'Duración del mandato y participación accionarial' en la sección 4.2 y las secciones 6 'Retribuciones' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
A.4	No	Véase la sección 2.3 'Accionistas significativos' , en la que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.5	No	Véase la sección 2.3 'Accionistas significativos' , en la que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.6	No	Véase la sección 2.3 'Accionistas significativos' , en la que se detalla que no hay accionistas significativos por cuenta propia, por lo que esta sección no es aplicable.
A.7	Sí	Véase las secciones 2.4 'Pactos parasociales' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
A.8	Sí	No aplicable.
A.9	Sí	Véase las secciones 2.5 'Autocartera' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
A.10	No	Véase la sección 2.5 'Autocartera' .
A.11	Sí	Véase la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
A.12	No	Véase la sección 3.2 'Derechos de los accionistas' .
A.13	No	Véase la sección 3.2 'Derechos de los accionistas' .
A.14	Sí	Véase la sección 2.6 'Información bursátil' .

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
B. JUNTA GENERAL		
B.1	No	Véase 'Quorum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2 .
B.2	No	Véase 'Quorum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2 .
B.3	No	Véase 'Reglas sobre modificaciones estatutarias' en la sección 3.2 .
B.4	Sí	Véase 'Quorum y asistencia' en las secciones 3.4 y 3.5 , en cuanto al ejercicio 2020, y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' , en cuanto al resto de ejercicios.
B.5	Sí	Véase 'Resultados de votaciones y acuerdos' en las secciones 3.4 y 3.5 .
B.6	Sí	Véase 'Participación de los accionistas en la junta general' en la sección 3.2 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
B.7	No	Véase 'Quorum y mayorías previstas para aprobar acuerdos en la junta general' en la sección 3.2 .
B.8	No	Véase 'Web corporativa' en la sección 3.1 .
C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD		
C.1 Consejo de administración		
C.1.1	Sí	Véase 'Dimensión' en la sección 4.2 .
C.1.2	Sí	Véase 'Duración del mandato y participación accionarial' en la sección 4.2 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.3	Sí	Véase las secciones 2.4 'Pactos parasociales' y 4.1 'Nuestros consejeros' , 'Composición por categoría de consejero' en la sección 4.2 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.4	Sí	Véase 'Diversidad' y 'Matriz de competencias y diversidad del consejo' en la sección 4.2 , en cuanto al ejercicio 2020, y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' , en cuanto al resto de ejercicios.
C.1.5	No	Véase 'Diversidad' en la sección 4.2 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
C.1.6	No	Véase 'Solidez en los planes de sucesión' en la sección 1.5 , 'Diversidad' en la sección 4.2 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 y, en cuanto a diversidad en posiciones directivas, el capítulo de 'Banca responsable' .
C.1.7	No	Véase 'Diversidad' en la sección 4.2 , y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
C.1.8	No	No aplicable, al no haber consejeros dominicales. Véase 'Composición por categoría de consejero' en la sección 4.2 .
C.1.9	No	Véase 'Presidenta ejecutiva y consejero delegado del Grupo' en la sección 4.3 y 'Funciones' en la sección 4.4 .
C.1.10	No	Véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' .
C.1.11	Sí	Véase las secciones 4.1 'Nuestros consejeros' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.12	Sí	Véase 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 .
C.1.13	Sí	Véase las secciones 6 'Retribuciones' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' . Adicionalmente, véase la nota 5 c) de las cuentas anuales consolidadas.
C.1.14	Sí	Véase las secciones 5 'Equipo directivo' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.15	Sí	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 .
C.1.16	No	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
C.1.17	No	Véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
C.1.18	No	Véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección 4.3 .
C.1.19	No	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
C.1.20	No	Véase 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3 .
C.1.21	Sí	No aplicable.
C.1.22	No	Véase 'Diversidad' en la sección 4.2 .
C.1.23	Sí	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.24	No	Véase 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3 .
C.1.25	Sí	Véase 'Consejero coordinador' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 , el apartado 'Funciones y actividades en 2020' de las secciones 4.4 , 4.5 , 4.6 , 4.7 , 4.8 , 4.9 y 4.10 así como la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.26	Sí	Véase 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
C.1.27	Sí	Véase la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.28	No	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 .
C.1.29	Sí	Véase la sección 4.1 'Nuestros consejeros' y 'Secretario del consejo' en la sección 4.3 .
C.1.30	No	Véase la sección 3.1 'Comunicación con accionistas' y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 .
C.1.31	Sí	Véase 'Auditor externo' en la sección 4.5 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.32	Sí	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.33	Sí	No aplicable.
C.1.34	Sí	Véase la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.1.35	Sí	Véase 'Funcionamiento del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 .
C.1.36	No	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
C.1.37	No	No aplicable. Ver 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
C.1.38	No	No aplicable.
C.1.39	Sí	Véase las secciones 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas' , 6.7 'Información con relevancia prudencial' y 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.2 Comisiones del consejo de administración		
C.2.1	Sí	Véase 'Estructura de las comisiones del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 , 'Funciones y actividades en 2020' en las secciones 4.4 , 4.5 , 4.6 , 4.7 , 4.8 , 4.9 y 4.10 y la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.2.2	Sí	Véase la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
C.2.3	No	Véase 'Estructura de las comisiones del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en 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	Véase 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12 .
D.2	Sí	No aplicable. Véase 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12 .
D.3	Sí	No aplicable. Véase 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12 .
D.4	Sí	Véase la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' .
D.5	Sí	No aplicable. Véase 'Operaciones vinculadas' en la sección 4.12 .
D.6	No	Véase 'Conflictos de interés' en la sección 4.12 .
D.7	Sí	No aplicable. Véase la sección 2.3 'Accionistas significativos' y 'Conflictos de interés' en la sección 4.12 .
E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS		
E.1	No	Véase el capítulo 'Gestión de riesgos y cumplimiento', en concreto la sección 2. 'Modelo de gestión y control de riesgos' , y las secciones ' Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way ' y ' Contribución fiscal ' en el capítulo de Banca Responsable.
E.2	No	Véase la nota 53 de las cuentas anuales consolidadas y la sección 2.3 'Gobierno de riesgos' del capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento. Véase además las secciones ' Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way ' y ' Contribución fiscal ' en el capítulo de Banca responsable.
E.3	No	Véase las secciones 2.2 'Factores de riesgo' , 3 'Riesgo de crédito' , 4 'Riesgo de mercado, estructural y liquidez' , 5 'Riesgo de capital' , 6 'Riesgo operacional' , 7 'Riesgo de cumplimiento y conducta' , 8 'Riesgo de mercado' y 9 'Riesgo estratégico' en el capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento. Véase también el capítulo de 'Banca responsable' y adicionalmente, en lo relativo a nuestras necesidades de capital, la sección 3.5 'Gestión y adecuación de capital. Ratios de solvencia' del capítulo Informe económico y financiero.
E.4	No	Véase la sección 2.4 'Procesos y herramientas de gestión' en el capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento y las secciones ' Una cultura sólida e inclusiva: The Santander Way ' y ' Contribución fiscal ' en el capítulo de Banca responsable.
E.5	No	Véase las secciones 3. 'Riesgo de crédito de crédito' , 4. 'Riesgo de mercado, estructural y liquidez' , 5. 'Riesgo de capital' , 6. 'Riesgo operacional' , 7. 'Riesgo de cumplimiento y conducta' , 8. 'Riesgo de mercado' y 9. 'Riesgo estratégico' en el capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento' y, adicionalmente, la Nota 25e de las cuentas anuales consolidadas.
E.6	No	Véase las secciones 2. 'Modelo de gestión y control de riesgos' , 3. 'Riesgo de crédito de crédito' , 4. 'Riesgo de mercado, estructural y liquidez' , 5. 'Riesgo de capital' , 6. 'Riesgo operacional' , 7. 'Riesgo de cumplimiento y conducta' , 8. 'Riesgo de mercado' y 9. 'Riesgo estratégico' en el capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.
F. SCIIF		
F.1	No	Véase la sección 8.1 'Entorno de control' .
F.2	No	Véase la sección 8.2 'Evaluación de riesgos de la información financiera' .

Sección en el modelo de CNMV	Incluido en el informe estadístico	Comentarios
F.3	No	Véase la sección 8.3 'Actividades de control' .
F.4	No	Véase la sección 8.4 'Información y comunicación' .
F.5	No	Véase la sección 8.5 'Supervisión del funcionamiento del sistema' .
F.6	No	No aplicable.
F7	No	Véase la sección 8.6 'Informe del auditor externo' .

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

G	Sí	Véase 'Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo' en la sección 9.2 y la sección 9.3 'Cuadro de referencias cruzadas del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo' .
---	----	--

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

H	No	Véase las secciones ' Contribución Fiscal ' y ' Gobierno y prioridades ', en concreto, 'Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda', en el capítulo de 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 2020.

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
03/12/2020	8.670.320.651	17.340.641.302	17.340.641.302

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:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
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:

Nombre o denominación social del consejero	% 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	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	0,00	0,17	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00
José Antonio Álvarez Álvarez	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
Bruce Carnegie-Brown	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Homaira Akbari	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	0,03	0,55	0,00	0,00	0,58	0,00	0,00
Álvaro Cardoso de Souza	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sol Daurella Comadrán	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Henrique de Castro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gina Díez Barroso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R. Martín Chávez Márquez	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ramiro Mato García Ansorena	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sergio Rial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Belén Romana García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	0,76 %						

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
Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (directamente y a través de Agropecuaria El Castaño, S.L.U.) Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Puente San Miguel, S.L.U. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea CRONJE, S.L.U. Nueva Azil, S.L. Carmen Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Paloma Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Bright Sky 2012, S.L.	0,58%	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 acción concertada	% de capital social afectado	Breve descripción del concierto	Fecha de vencimiento del concierto, si la tiene
Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (directamente y a través de Agropecuaria El Castaño, S.L.U.) Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, Puente San Miguel, S.L.U. Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, CRONJE, S.L.U. Nueva Azil, S.L. Carmen Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Paloma Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea Bright Sky 2012, S.L.	0,58%	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	28.439.022	0,16%

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
Pereda Gestión, S.A.	26.700.000
Banco Santander Río, S.A.	981.853
Banco Santander México, S.A.	757.169
Total:	28.439.022

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	93,64%

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	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Datos de asistencia		
			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	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Datos de asistencia		
			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	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Datos de asistencia		
			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%

Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Datos de asistencia		
			Voto electrónico	Otros	
03/04/2020	0,09%	62,60%	1,71%	0,60%	65,00%
De los que Capital Flotante	0,01%	61,58%	1,71%	0,60%	63,90%

Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Datos de asistencia		
			Voto electrónico	Otros	
27/10/2020	0,17%	43,29%	0,59%	16,30%	60,34%
De los que Capital Flotante	0,11%	42,16%	0,59%	16,30%	59,16%

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
Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	N/A	Ejecutiva	Presidenta ejecutiva	04/02/1989	03/04/2020	Votación en la junta general
José Antonio Álvarez Álvarez	N/A	Ejecutivo	Consejero delegado	25/11/2014	12/04/2019	Votación en la junta general
Bruce Carnegie-Brown	N/A	Externo independiente	Consejero coordinador	25/11/2014	12/04/2019	Votación en la junta general
Homaira Akbari	N/A	Externo independiente	Consejero	27/09/2016	23/03/2018	Votación en la junta general
Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	N/A	Otro externo	Consejero	25/07/2004	12/04/2019	Votación en la junta general
Álvaro Cardoso de Souza	N/A	Externo independiente	Consejero	01/04/2018	01/04/2018	Votación en la junta general
R. Martín Chávez Márquez	N/A	Externo independiente	Consejero	27/10/2020	27/10/2020	Votación en la junta general
Sol Daurella Comadrán	N/A	Externo independiente	Consejero	25/11/2014	03/04/2020	Votación en la junta general
Henrique de Castro	N/A	Externo independiente	Consejero	17/07/2019	17/07/2019	Votación en la junta general
Gina Díez Barroso	N/A	Externo independiente	Consejero	22/12/2020	22/12/2020	Cooptación
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	N/A	Otro externo	Consejero	19/05/2020	19/05/2020	Votación en la junta general
Ramiro Mato García Ansorena	N/A	Externo independiente	Consejero	28/11/2017	12/04/2019	Votación en la junta general
Sergio Rial	N/A	Ejecutivo	Consejero	30/5/2020	30/05/2020	Votación en la junta general
Belén Romana García	N/A	Externo independiente	Consejero	22/12/2015	12/04/2019	Votación en la junta general
Pamela Walkden	N/A	Externo independiente	Consejero	29/10/2019	03/04/2020	Votación en la junta general
Número total de consejeros						15

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, 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 el cese se ha producido antes del fin del mandato
Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo	23/03/2018	07/05/2020	Comisión ejecutiva, comisión de retribuciones, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura y comisión de innovación y tecnología	NO
Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo	23/03/2018	03/04/2020	Comisión ejecutiva, comisión de nombramientos y comisión de innovación y tecnología	SI
Esther Giménez-Salinas i Colomer	Externo independiente	03/04/2020	27/10/2020	Comisión de nombramientos, comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	SI
Rodrigo Echenique Gordillo	Otro externo	03/04/2020	22/12/2020	Comisión de nombramientos	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
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.
José Antonio Álvarez Álvarez	Consejero delegado	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Sergio Rial	Responsable regional de Sudamérica del Grupo	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Número total de consejeros ejecutivos		3
% sobre el total del consejo		20,00%

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
Bruce Carnegie-Brown	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Homaira Akbari	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Álvaro Cardoso de Souza	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
R. Martín Chávez Márquez	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Sol Daurella Comadrán	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Henrique de Castro	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Gina Díez Barroso	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Ramiro Mato García-Ansorena	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Belén Romana García	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Pamela Walkden	Ver sección 4.1 'Nuestros consejeros' del capítulo de 'Gobierno corporativo' en el informe anual.
Número total de consejeros externos independientes	10
% total del consejo	66,67%

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
Homaira Akbari	Negocios	<p>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 aquellos son o han sido accionistas significativos, consejeros o altos directivos.</p> <p>La comisión concluyó que las relaciones de negocio mantenidas en el último ejercicio entre Grupo Santander y la sociedad en la que Homaira Akbari ha sido consejera, 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).</p>
Sol Daurella	Financiación	<p>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 aquellos son o han sido accionistas significativos, consejeros o altos directivos.</p> <p>La comisión concluyó que la financiación concedida en el último ejercicio por Grupo Santander a las sociedades en las que Sol Daurella ha sido accionista significativa o consejera en 2020 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).</p>
Henrique de Castro	Negocios	<p>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 aquellos son o han sido accionistas significativos, consejeros o altos directivos.</p> <p>La comisión concluyó que las relaciones de negocio mantenidas en el último ejercicio entre Grupo Santander y la sociedad en la que Henrique de Castro ha sido consejero, 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).</p>

Gina Díez	Financiación	<p>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 aquellos son o han sido accionistas significativos, consejeros o altos directivos.</p> <p>La comisión concluyó que la financiación concedida en el último ejercicio por Grupo Santander a la sociedad en la que Gina Díez es accionista significativa y consejera en 2020 no tenía la condición de significativa, entre otras razones, porque (i) no genera una situación de dependencia económica en la sociedad involucrada 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).</p>
Belén Romana	Negocios	<p>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 aquellos son o han sido accionistas significativos, consejeros o altos directivos.</p> <p>La comisión concluyó que las relaciones de negocio mantenidas en el último ejercicio entre Grupo Santander y las sociedades en las que Belén Romana ha sido consejera en 2020, 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).</p>

Otros consejeros externos

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán 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
Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 <i>duodecies</i> , 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.
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Por no concurrir las circunstancias establecidas en el artículo 529 <i>duodecies</i> , apartado 2 a 4, LSC	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	2
% total del consejo	13,33%

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
N/A			

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 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas	1	1	1	1	33,33%	50,00%	33,33%	33,33%
Dominicales	—	—	—	—	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	5	4	4	50,00%	55,55%	44,44%	50,00%
Otras Externas	—	—	—	—	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total:	6	6	5	5	40,00%	40,00%	33,33%	35,71%

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 regulados distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	The Coca-Cola Company	Consejera
Homaira Akbari	Landstar System, Inc.	Consejera
	Temenos AG	Consejera
Sol Daurella Comadrán	Coca-Cola European Partners plc.	Presidente
Henrique de Castro	Fiserv Inc.	Consejero
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Compañía de Distribución Integral Logista, S.A.U.	Consejero
Sergio Rial	Delta Airlines Inc	Consejero
Belén Romana García	Aviva plc.	Consejero
	Six Group AG (SIX)	Consejera

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)	19.066
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	67.526
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	51.723

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
Rami Aboukhair Hurtado	Country head - Santander Spain
Lindsey Tyler Argalas	Responsable de Santander Digital
Alexandra Brandão	Responsable de Recursos Humanos
Juan Manuel Cendoya Méndez de Vigo	Responsable de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Grupo
José Francisco Doncel Razola	Responsable de Intervención General y Control de Gestión del Grupo
Keiran Paul Foad	Chief risk officer del Grupo
José Antonio García Cantera	Chief financial officer del Grupo
Juan Guitard Marín	Chief audit executive del Grupo
José María Linares Perou	Responsable Global de Corporate & Investment Banking
Mónica Lopez-Mónis Gallego	Responsable de Relaciones con Supervisores y Reguladores
Javier Maldonado Trinchant	Responsable de Costes del Grupo
Dirk Marzluf	Responsable de Tecnología y Operaciones del Grupo
Víctor Matarranz Sanz de Madrid	Responsable Global de Wealth Management
José Luis de Mora Gil-Gallardo	Responsable de Estrategia y Desarrollo Corporativo y de Financiación al Consumo (Santander Consumer Finance)
Jaime Pérez Renovales	Responsable de la Secretaría General y de Recursos Humanos del Grupo
Javier San Félix García	Responsable de Santander Global Payments
Antonio Simões	Responsable regional de Europa
Marjolein van Hellemond-Gerdingh	Chief compliance officer del Grupo
Número de mujeres en la alta dirección	4
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	22,22%
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	52.113

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	20
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	15
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	13
Número de reuniones de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	13
Número de reuniones de la comisión ejecutiva	46

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	20
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,56%
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	18
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	99,27%

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
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
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 el importe anterior 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)	487	1.513	2.000
Importe trabajos distintos de los de la auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	0,5%	1,4%	1,9%

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta 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 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	5	5
	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 %)	13,15%	13,15%

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 estos 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	19
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
Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Presidente	Consejero ejecutivo
José Antonio Álvarez Álvarez	Vocal	Consejero ejecutivo
Bruce Carnegie-Brown	Vocal	Consejero externo independiente
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Vocal	Otro externo
Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente
% de consejeros ejecutivos		33,33%
% de consejeros dominicales		0%
% de consejeros independientes		50,00%
% de otros externos		16,67%

Comisión de auditoría

Nombre	Cargo	Categoría
Pamela Walkden	Presidente	Consejero externo independiente
Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente
Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
Belén Romana García	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	Pamela Walkden Belén Romana García Homaira Akbari Ramiro Mato García-Ansorena Henrique de Castro
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	26 de abril de 2020

Comisión de nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
Bruce Carnegie-Brown	Presidente	Consejero externo independiente
R. Martín Chávez Márquez	Vocal	Consejero externo independiente
Sol Daurella Comadrán	Vocal	Consejero externo independiente
% de consejeros ejecutivos		0%
% de consejeros dominicales		0%
% de consejeros independientes		100%
% de otros externos		0%

Comisión de remuneraciones

Nombre	Cargo	Categoría
Bruce Carnegie-Brown	Presidente	Consejero externo independiente
R. Martín Chávez Márquez	Vocal	Consejero externo independiente
Sol Daurella Comadrán	Vocal	Consejero externo independiente
Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Vocal	Otro externo
% de consejeros ejecutivos		0%
% de consejeros dominicales		0%
% de consejeros independientes		80,00%
% de otros externos		20,00%

Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento

Nombre	Cargo	Categoría
Álvaro Cardoso de Souza	Presidente	Consejero externo independiente
R. Martín Chávez Márquez	Vocal	Consejero externo independiente
Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Vocal	Otro externo
Ramiro Mato García-Ansorena	Vocal	Consejero externo independiente
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
Ramiro Mato García-Ansorena	Presidente	Consejero externo independiente
Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
Álvaro Cardoso de Souza	Vocal	Consejero externo independiente
Sol Daurella Comadrán	Vocal	Consejero externo independiente
Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente
% de consejeros ejecutivos		0%
% de consejeros dominicales		0%
% de consejeros independientes		100%
% de otros externos		0%

Comisión de innovación y tecnología

Nombre	Cargo	Categoría
R. Martín Chávez Márquez	Presidente	Consejero externo independiente
Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Vocal	Consejero ejecutivo
José Antonio Álvarez Álvarez	Vocal	Consejero ejecutivo
Bruce Carnegie-Brown	Vocal	Consejero externo independiente
Homaira Akbari	Vocal	Consejero externo independiente
Henrique de Castro	Vocal	Consejero externo independiente
Belén Romana García	Vocal	Consejero externo independiente
% de consejeros ejecutivos		28,58%
% de consejeros dominicales		0,00%
% de consejeros independientes		71,42%
% de otros externos		0,00%

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							
	2020		2019		2018		2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de auditoría	3	60,00%	3	60,00%	2	50,00%	2	50,0%
Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	3	60,00%	5	62,50%	5	62,50%	—	0,0%
Comisión de innovación y tecnología	3	42,85%	3	37,50%	3	42,85%	4	44,4%
Comisión de nombramientos	1	33,33%	2	40,00%	1	25,00%	1	20,0%
Comisión de retribuciones	1	20,00%	1	20,00%	1	20,00%	1	20,0%
Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	1	20,00%	2	40,00%	2	33,30%	2	33,3%
Comisión ejecutiva	2	33,33%	2	28,50%	2	25,00%	1	14,3%

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPPO

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 2020 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 2020 para mayor información sobre las entidades <i>offshore</i> . 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 125 millones de euros en el Banco y comprendían las siguientes operaciones: - 68 Non Delivery Forwards. - 207 Swaps. - 71 Cross Currency Swaps. - 5 Opciones. - 111 Forex.	84.870
	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) que a cierre de 2020 están cancelados.	1.503
	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) que a cierre de 2020 están cancelados.	769
	El importe mostrado a la derecha 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 2.057 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.	146.552
	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 2020.	85

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.

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 la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
- b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses 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 relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los 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 llevarla a cabo. Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de

información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

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

La Junta general de abril de 2020 delegó en el consejo la facultad de aumentar el capital social con facultad de excluir el derecho de suscripción preferente con el límite del 10% del capital social. Como excepción, este límite para las emisiones con exclusión del derecho de suscripción preferente no aplica 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).

Banco Santander 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.

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.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple Explica

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

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 de 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 dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

a) Sea concreta y verificable;

b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y

c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el 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.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política 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.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

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 periodo 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 vengán 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, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

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 acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer

sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

**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 en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

**Cumple Cumple parcialmente Explica
No aplicable**

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 en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

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, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le 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 y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— 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 y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); 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 y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

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 a través de 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 o determine al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.
- c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- e) 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 identifiquen, 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 políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple Cumple parcialmente Explica

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple Cumple parcialmente Explica

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.

c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.

d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

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 periodo 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 los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un periodo suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

**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, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

**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 o extinción del contrato no superen un importe 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 o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

**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 del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo

Recomendación	Cumple / Explique	Información
1	Cumple	Véase la sección 3.2 'Derechos de los accionistas' .
2	No aplicable	Véase 'Conflictos de interés' en la sección 4.12 y la sección 2.3 'Accionistas significativos' .
3	Cumple	Véase la sección 3.1 'Comunicación con accionistas' .
4	Cumple	Véase la sección 3.1 'Comunicación con accionistas' .
5	Cumple parcialmente	La Junta General de abril de 2020 delegó en el consejo la facultad de aumentar el capital social con facultad de excluir el derecho de suscripción preferente con el límite del 10% del capital social entonces en circulación. Como excepción, este límite para las emisiones con exclusión del derecho de suscripción preferente no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de participaciones preferentes contingentemente convertibles (que solo pueden convertirse en acciones de nueva emisión cuando la ratio CET1 cae por debajo de un umbral preestablecido). Banco Santander 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. Véase la sección 2.2 'Autorización para aumentar el capital' .
6	Cumple	Véanse las secciones 4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2020' , 4.6 'Actividades de la comisión de nombramientos en 2020' , 4.7 'Actividades de la comisión de retribuciones en 2020' , 4.8 'Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2020' , 4.9 'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020' , 4.10 'Actividades de la comisión de innovación y tecnología en 2020' y 4.12 'Operaciones vinculadas y conflictos de interés' .
7	Cumple	Véase 'Implicación con los accionistas en 2020' en la sección 3.1 , 'Participación de los accionistas en la junta general' en la sección 3.2 y la sección 3.6 'Próxima Junta General de 2021' .
8	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y la sección 4.5 'Actividades de la comisión de auditoría en 2020' .
9	Cumple	Véase 'Participación de los accionistas en la junta general' en la sección 3.2 .
10	Cumple	Véase 'Complemento de la convocatoria de la junta' en la sección 3.2 .
11	No aplicable	Véase la sección 3.6 'Próxima Junta General de 2021' .
12	Cumple	Véase la sección 4.3 'Funcionamiento y efectividad del consejo' .
13	Cumple	Véase 'Dimensión' en la sección 4.2 .
14	Cumple	Véase 'Diversidad' y 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 , 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 , la sección 5 'Equipo directivo' y el capítulo 'Banca responsable' .
15	Cumple	Véase la sección 4.2 'Composición del consejo' .
16	Cumple	Véase 'Composición por categoría de consejero' en la sección 4.2 .
17	Cumple	Véase 'Composición por categoría de consejero' y 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
18	Cumple	Véase 'Web corporativa' en la sección 3.1 y la sección 4.1 'Nuestros consejeros' .
19	No aplicable	Véase 'Composición por categoría de consejero' y 'Duración del mandato y participación accionarial' en la sección 4.2 .
20	Cumple	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
21	Cumple	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
22	Cumple	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 , 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
23	Cumple	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 .
24	Cumple	Véase 'Nombramiento, renovación y sucesión de consejeros' en la sección 4.2 , 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
25	Cumple	Véase 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
26	Cumple	Véase 'Funcionamiento del consejo' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 .
27	Cumple	Véase 'Funcionamiento del consejo' y 'Asistencia a las reuniones del consejo y sus comisiones' en la sección 4.3 .
28	Cumple	Véase 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3 .
29	Cumple	Véase 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3 .
30	Cumple	Véase 'Formación de consejeros y programa de inducción para nuevos consejeros' en la sección 4.3 .
31	Cumple	Véase 'Funcionamiento del consejo' en la sección 4.3 .
32	Cumple	Véase la sección 3.1 'Comunicación con accionistas' y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
33	Cumple	Véase la sección 4.3 'Funcionamiento y efectividad del consejo' .
34	Cumple	Véase 'Consejero coordinador' en la sección 4.3 .

Recomendación	Cumple / Explique	Información
35	Cumple	Véase 'Secretario del consejo' en la sección 4.3 .
36	Cumple	Véase 'Evaluación del consejo en 2020' en la sección 4.3 .
37	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Composición' en la sección 4.4 .
38	Cumple	Véase 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 y la sección 4.4 ' Actividades de la comisión ejecutiva en 2020 '.
39	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Composición' en la sección 4.5 .
40	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 y la sección 8.5 ' Supervisión del funcionamiento del sistema '.
41	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 .
42	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 .
43	Cumple	Véase 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 .
44	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 .
45	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.8 y el capítulo ' Gestión de riesgos y cumplimiento '.
46	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.5 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.8 y el capítulo ' Gestión de riesgos y cumplimiento '.
47	Cumple	Véase 'Composición' en la sección 4.6 y 'Composición' en la sección 4.7 .
48	Cumple	Véase 'Estructura de las comisiones del consejo' en la sección 4.3 .
49	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 .
50	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.7 .
51	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.7 .
52	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' y 'Funcionamiento de las comisiones' en la sección 4.3 y las secciones 4.8 ' Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2020 ' y 4.9 ' Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2020 '.
53	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.8 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.9 .
54	Cumple	Véase 'Reglamento del consejo' en la sección 4.3 , 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.6 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.8 y 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.9 .
55	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.9 y el capítulo ' Banca responsable '.
56	Cumple	Véanse las secciones 6.2 ' Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada: política aplicada en 2020 ', 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023, que se somete al voto vinculante de los accionistas '.
57	Cumple	Véanse las secciones 6.2 ' Retribución de los consejeros por el desempeño de funciones de supervisión y decisión colegiada: política aplicada en 2020 ', 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas '.
58	Cumple	Véase la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas ', que se somete al voto vinculante de los accionistas'.
59	Cumple	Véase la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas '.
60	Cumple	Véase la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas '.
61	Cumple	Véase la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021, 2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas '.
62	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.7 y la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023, que se somete al voto vinculante de los accionistas '.
63	Cumple	Véase la sección 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas '.
64	Cumple	Véase 'Funciones y actividades en 2020' en la sección 4.7 y las secciones 6.1 ' Principios de la política retributiva ', 6.3 ' Retribución de los consejeros por funciones ejecutivas ' y 6.4 ' Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2021,2022 y 2023 que se somete al voto vinculante de los accionistas '.

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 '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 DURANTE 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	10.429.789.366	96,55 %

	Número	% sobre el total
Votos en contra	649.059.435	6,01 %
Votos a favor	9.777.014.101	90,51 %
Abstenciones	372.790.860	3,45 %

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

Nombre	Categoría	Período de devengo en 2020
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Ejecutivo	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Ejecutivo	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
Mr Bruce Carnegie-Brown	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
Ms Homaira Akbari	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Otro externo	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
Mr Ramón Martín Chávez Márquez	Independiente	Desde 27/10/2020 a 31/12/2020
D.ª Sol Daurella Comadrán	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D.ª Gina Díez Barroso	Independiente	Desde 22/12/2020 a 31/12/2020
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla	Independiente	Desde 19/05/2020 a 31/12/2020
D. Ramiro Mato García-Ansorena	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. Sergio Rial	Ejecutivo	Desde 30/05/2020 a 31/12/2020
D.ª Belén Romana García	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
Mrs Pamela Ann Walkden	Independiente	Desde 01/01/2020 a 31/12/2020
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Otro externo	Desde 01/01/2020 a 22/12/2020
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	Otro externo	Desde 01/01/2020 a 05/05/2020
D. Guillermo de la Dehesa Romero	Otro externo	Desde 01/01/2020 a 03/04/2020
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	Independiente	Desde 01/01/2020 a 27/10/2020

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 2020	Total ejercicio 2019
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	77	55	157	3.176	534	828	—	525	5.352	6.119
D. José Antonio Álvarez Álvarez	77	49	144	2.541	290	559	—	710	4.370	4.957
Mr Bruce Carnegie-Brown	326	82	187	—	—	—	—	—	595	700
Ms Homaira Akbari	77	79	46	—	—	—	—	—	202	226
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	77	45	—	—	—	—	—	—	122	137
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza	136	60	47	—	—	—	—	—	243	276
Mr. Ramón Martín Chávez Márquez	8	15	14	—	—	—	—	—	37	—
D.ª Sol Daurella Comadrán	77	82	55	—	—	—	—	—	214	240
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	77	85	55	—	—	—	—	—	217	86
D.ª Gina Díez Barroso	2	2	—	—	—	—	—	—	4	—
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla	44	43	116	—	—	—	—	740	943	—
D. Ramiro Mato García-Ansorena	119	86	225	—	—	—	—	—	430	500
D. Sergio Rial	42	21	—	—	—	—	—	—	63	—
D.ª Belén Romana García	98	94	225	—	—	—	—	—	417	525
Mrs Pamela Ann Walkden	114	66	34	—	—	—	—	—	214	34
D. Rodrigo Echenique Gordillo	75	60	20	—	—	414	1.800	—	2.369	3.926
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	35	43	95	—	—	—	—	102	275	524
D. Guillermo de la Dehesa Romero	23	28	57	—	—	—	—	—	108	399
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	64	71	56	—	—	—	—	—	191	228
D. Carlos Fernández González	—	—	—	—	—	—	—	—	—	214

Observaciones

1. Incluye importes diferidos del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales de 2016 sujetos a métricas a largo plazo para Ana Botín, José Antonio Álvarez y Rodrigo Echenique, de los que en 2020 solamente cobraron un tercio de ellos.

II) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del plan	Instrumentos financieros a 1 de enero de 2020		Instrumentos financieros concedidos durante 2020		Instrumentos financieros consolidados en 2020				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2020	
		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 instrumentos 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)	216.308	216.308	—	—	165.043	165.043	2,685	443	51.265	—	—
	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)	319.390	319.390	—	—	—	—	—	—	—	319.390	319.390
	5º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2020)	—	—	310.615	310.615	198.792	198.792	2,685	534	—	111.823	111.823

Nombre	Denominación del plan	Instrumentos financieros a 1 de enero de 2020		Instrumentos financieros concedidos durante 2020		Instrumentos financieros consolidados en 2020				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2020	
		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 instrumentos 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	—	—	111.396	111.396	2,685	299	34.602	—	—
	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)	213.449	213.449	—	—	—	—	—	—	—	213.449	213.449
	5º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2020)	—	—	168.715	168.715	107.976	107.976	2,685	290	—	60.739	60.739

Nombre	Denominación del plan	Instrumentos financieros a 1 de enero de 2020		Instrumentos financieros concedidos durante 2020		Instrumentos financieros consolidados en 2020				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2020	
		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 instrumentos financieros consolidados (miles de euros)	N.º instrumentos	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes
	1er ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2016)	108.134	108.134	—	—	82.506	82.506	2,685	222	25.628	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	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)	98.092	98.092	—	—	—	—	—	—	—	98.092	98.092

Observaciones

1. A la vista de la evolución de las métricas de las que se hacía depender la parte diferida del primer ciclo del Plan de Retribución Variable Diferida y Vinculada a Objetivos Plurianuales (2016), el consejo de administración confirmó en 2020, a propuesta de la comisión de retribuciones, el porcentaje de consecución de las métricas a largo plazo del plan (76,3%), y el importe de las entregas restantes que corresponde a cada consejero ejecutivo, pagaderas en febrero de 2020, 2021 y 2022, en relación con este plan.

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	1.155
D. José Antonio Álvarez Álvarez	864
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—

Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles de euros)

Nombre	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Importe de los fondos acumulados (miles de euros)			
					2020		2019	
	2020	2019	2020	2019	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	1.155	1.145	—	—	49.444	—	48.104	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	864	858	—	—	18.082	—	17.404	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—	—	—	—	—	13.268	—

IV) Detalle de otros conceptos (miles de euros)

Nombre	Concepto	Importe retributivo en 2020
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	Seguro de vida y accidentes y complemento de la retribución fija por seguros	584
	Complemento de la retribución fija	22

Nombre	Concepto	Importe retributivo en 2020
D. José Antonio Álvarez Álvarez	Seguro de vida y accidentes y complemento de la retribución fija por seguros	1.045
	Complemento de la retribución fija	9

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 2020	Total ejercicio 2019
Ms Homaira Akbari	184	—	—	—	—	—	—	—	184	—
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza	310	—	—	—	—	—	—	25	335	325
Mr. Ramón Martín Chávez Márquez	17	—	—	—	—	—	—	—	17	—
D. Enrique Manuel Drummond Borges	17	—	—	—	—	—	—	—	17	—
D.ª Gina Díez	14	—	—	—	—	—	—	—	14	—
D. Sergio Rial	—	—	—	2.175	1.664	—	—	181	4.020	—

II) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del plan	Instrumentos financieros a 1 de enero de 2020		Instrumentos financieros concedidos durante 2020		Instrumentos financieros consolidados en 2020				Instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2020		
		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 instrumentos financieros consolidados (miles de euros)	N.º instrumentos	N.º instrumentos	N.º acciones equivalentes
D. Sergio Rial	5º ciclo del Plan de retribución variable y condicionada objetivos plurianuales (2020)	—	—	355.263	355.263	227.367	227.367	7,320	1.664	—	127.896	127.896

III) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
D. Sergio Rial	693

Nombre	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		2020		2019	
	2020	2019	2020	2019	Sistemas con derechos económicos consolidados	Sistemas con derechos económicos no consolidados	Sistemas con derechos económicos consolidados	Sistemas con derechos económicos no consolidados
	D. Sergio Rial	693	—	—	—	—	—	—

iv) Detalle de otros conceptos (miles de euros)

Name	Item	Amount remunerated
D. Sergio Rial	Fundo de Pensão do Governo	174
	Other remuneration	7

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.

Nombre	Retribuciones devengadas en la Sociedad				Retribuciones devengadas en sociedades del grupo							
	Total retribución metálico1	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados1	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total 2020	Total 2019	Total retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total 2020	Total 2019
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	5.352	977	1.155	606	8.090	9.954	—	—	—	—	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	4.370	589	864	1.054	6.877	8.270	—	—	—	—	—	—
Mr Bruce Carnegie-Brown	595	—	—	—	595	700	—	—	—	—	—	—
Ms Homaira Akbari	202	—	—	—	202	226	184	—	—	—	184	—
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	122	—	—	—	122	137	—	—	—	—	—	—
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza	243	—	—	—	243	276	335	—	—	—	335	325
Mr. Ramón Martín Chávez Márquez	37	—	—	—	37	—	17	—	—	—	17	—
D.ª Sol Daurella Comadrán	214	—	—	—	214	240	—	—	—	—	—	—
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	217	—	—	—	217	86	17	—	—	—	17	—
D.ª Gina Díez Barroso	4	—	—	—	4	—	14	—	—	—	14	—
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla	943	—	—	—	943	—	—	—	—	—	—	—
D. Ramiro Mato García-Ansorena	430	—	—	—	430	500	—	—	—	—	—	—
D. Sergio Rial	63	—	—	—	63	—	4.020	1.664	693	181	6.558	—
D.ª Belén Romana García	417	—	—	—	417	525	—	—	—	—	—	—
Mrs Pamela Ann Walkden	214	—	—	—	214	34	—	—	—	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo	2.369	222	—	4	2.595	4.874	—	—	—	—	—	—
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	275	—	—	—	275	524	—	—	—	—	—	—
D. Guillermo de la Dehesa Romero	108	—	—	—	108	399	—	—	—	—	—	—
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer	191	—	—	—	191	228	—	—	—	—	—	—
D. Carlos Fernández González	—	—	—	—	—	214	—	—	—	—	—	—
Total	16.366	1.788	2.019	1.664	21.837	27.187	4.587	1.664	693	181	7.125	325

Observaciones

1. Incluye importes diferidos del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales de 2016 sujetos a métricas a largo plazo para Ana Botín, José Antonio Álvarez y Rodrigo Echenique, de los que en 2020 solamente cobraron un tercio de ellos.

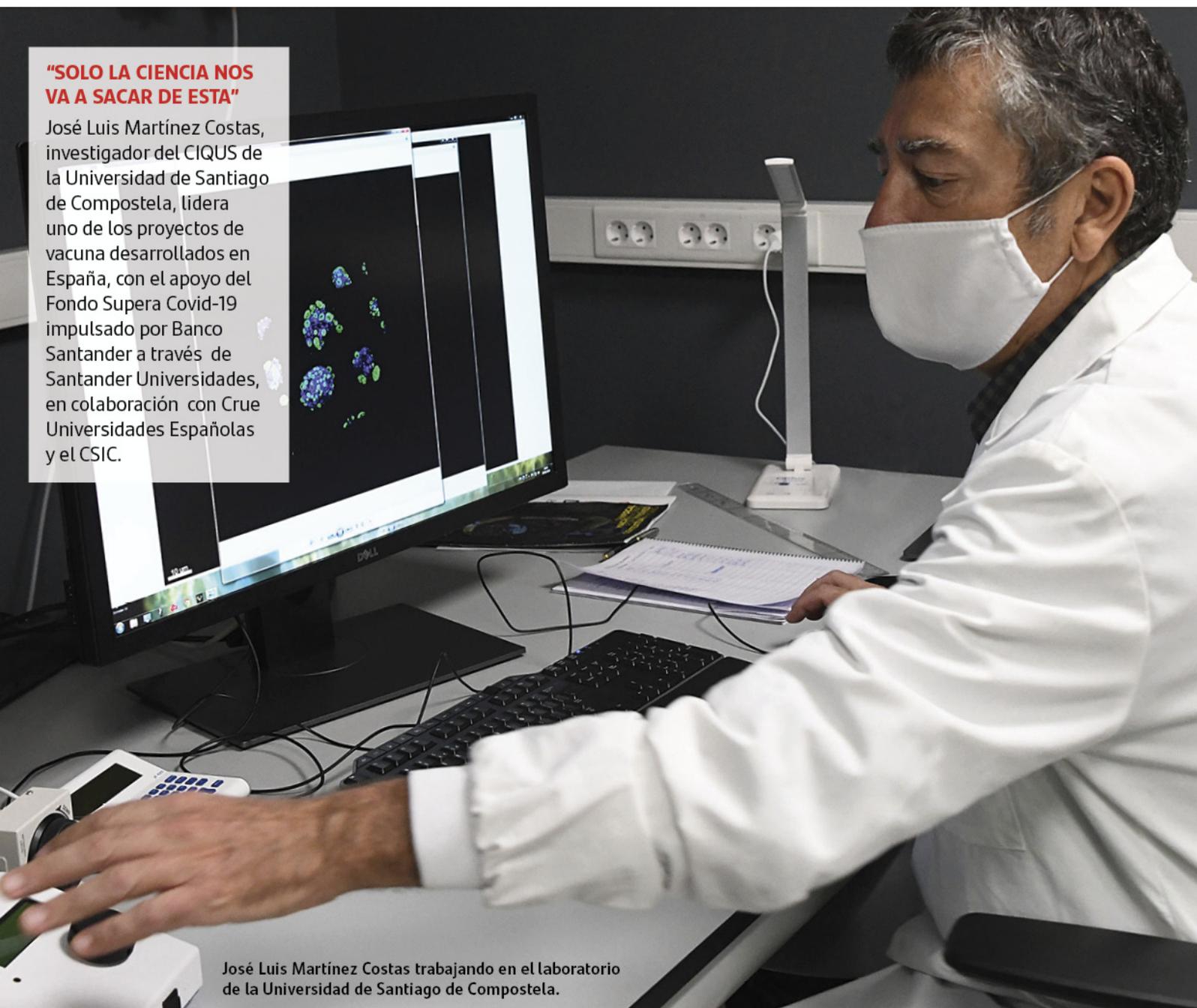
Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 22 de febrero de 2021.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí No

**"SOLO LA CIENCIA NOS
VA A SACAR DE ESTA"**

José Luis Martínez Costas, investigador del CIQUS de la Universidad de Santiago de Compostela, lidera uno de los proyectos de vacuna desarrollados en España, con el apoyo del Fondo Supera Covid-19 impulsado por Banco Santander a través de Santander Universidades, en colaboración con Crue Universidades Españolas y el CSIC.



José Luis Martínez Costas trabajando en el laboratorio de la Universidad de Santiago de Compostela.

Autor: Santi Alvite

Informe económico y financiero

1. Contexto económico, regulatorio y competitivo	320
2. Datos básicos del Grupo	323
3. Evolución financiera del Grupo	325
3.1 Situación de Santander	325
3.2 Resultados	328
3.3 Balance	341
3.4 Gestión de liquidez y financiación	345
3.5 Gestión y adecuación de Capital. Ratios de solvencia	353
4. Información por segmentos	365
4.1 Descripción de segmentos	365
4.2 Resumen de los resultados de las principales áreas del Grupo	367
4.3 Segmentos principales	369
4.4 Centro Corporativo	397
4.5 Segmentos secundarios	399
5. Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	409
6. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio	411
7. Información sobre la evolución previsible 2021	412
8. Medidas alternativas de rendimiento (MAR)	420

1. Contexto económico, regulatorio y competitivo

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

La evolución por zonas geográficas:

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

A continuación figuran los tipos de cambio frente al euro en 2020 y 2019 de las monedas de los principales países en los que operamos.

Tipos de cambio: paridad 1 euro / moneda

	Cambio medio		Cambio final	
	2020	2019	2020	2019
Dólar USA	1,140	1,119	1,227	1,123
Libra	0,889	0,877	0,898	0,851
Real brasileño	5,814	4,410	6,373	4,516
Peso mexicano	24,364	21,549	24,438	21,220
Peso chileno	902,072	785,558	871,819	845,673
Peso argentino	79,555	52,572	103,159	67,258
Zloty polaco	4,441	4,297	4,559	4,257

En este entorno macro, los **mercados financieros** vivieron un episodio de fuerte aversión al riesgo coincidiendo con los momentos de mayor incertidumbre, pero cierran 2020 con un tono más positivo.

Cuando el brote de la covid-19 empezó a propagarse a escala mundial, los Gobiernos de todo el globo comenzaron a cerrar sus economías para crear distanciamiento social y combatir la pandemia. El resultado de estas acciones fue una recesión global que en sus fases iniciales provocó un **dramático aumento de la volatilidad** en todas las clases de activos.

Los **bancos centrales** no tardaron en intervenir. La Reserva Federal de EE.UU. salió al rescate de los mercados de capitales con recortes en sus tasas de interés y programas de expansión del balance que proporcionaron la liquidez necesaria para respaldar el sistema, llevando al tiempo las rentabilidades de la deuda pública a largo plazo a mínimos históricos. En Europa, el BCE también adoptó medidas de estímulo monetario y flexibilizó su política de colateral, lo que sirvió para contener el riesgo soberano periférico. En tanto, los Gobiernos emplearon la **política fiscal** para desplegar simultáneamente cantidades sin precedentes de apoyo a sus economías.

La combinación y la magnitud de estas medidas de política fiscal y monetaria sentaron las bases para un **paulatino retorno del apetito por el riesgo**. Más recientemente, el apoyo a los mercados financieros ha venido de la mano de la resolución de las elecciones presidenciales de EE.UU. y, sobre todo, de las noticias favorables sobre la eficacia de varias vacunas contra la covid-19.

El **entorno bancario internacional** también se ha visto afectado por la pandemia. La banca está siendo parte de la solución, canalizando una parte importante de las políticas de ayuda llevadas a cabo por los Gobiernos y tomando medidas de carácter sectorial para apoyar a las familias y empresas a aguantar el golpe que la pandemia ha supuesto en sus ingresos.

La fuerte posición de solvencia y liquidez con que los bancos internacionales han afrontado esta crisis debería evitar que, aun ante un endurecimiento del escenario económico, la crisis pueda transformarse en una crisis bancaria, tal y como muestran los diferentes ejercicios de estrés llevados a cabo

por los distintos organismos internacionales. Aun así, el previsible aumento de la morosidad al que se van a enfrentar las entidades va a suponer un reto añadido para el sector.

De hecho, la **rentabilidad** ya se ha visto afectada en este año, debido al aumento en las provisiones realizadas por los bancos. Aumentar la rentabilidad en un entorno de tipos de interés bajos por un largo periodo de tiempo, de endeudamiento elevado, y de aumento de la morosidad, continúa siendo uno de los principales retos del sector, especialmente en Europa, donde sería importante un avance institucional y una armonización regulatoria de cara a 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 la solvencia bancaria parte de niveles históricamente altos. A pesar de ello, la banca podría verse afectada en caso de que se produzca un fuerte deterioro del escenario macroeconómico esperado.

La **transformación digital** se ha acelerado durante la pandemia, con un fuerte aumento de la interacción con los clientes por los canales digitales. 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 del **marco regulatorio** de 2020, destaca:

A. Marco prudencial 2020: aspectos destacados respecto a Solvencia y Resolución

Las entidades de crédito deben cumplir con un conjunto de requerimientos mínimos de capital y liquidez. Estos requerimientos mínimos están regulados en el reglamento europeo de requerimientos de capital, más conocido como CRR, y en la directiva de requerimientos de capital, CRD. En junio de 2019 estas regulaciones fueron modificadas significativamente, de modo que se entenderá por CRR2 y CRDV dichas normativas con las últimas modificaciones incorporadas.

Dentro de las modificaciones del CRR2, cabe destacar la introducción del requerimiento mínimo de TLAC (Total Loss Absorbing Capacity) aplicable únicamente a entidades de importancia sistémica mundial (G-SIB, por sus siglas en inglés). Este requerimiento es un requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (en términos de porcentaje del importe total de la exposición al riesgo, 16% actualmente y, tras el periodo transitorio, 18%; en términos de porcentaje de la medida de la exposición total, 6% actualmente y, tras el periodo transitorio, 6,75%).

La CRDV, como directiva, debe ser transpuesta al ordenamiento jurídico nacional para ser aplicable en los Estados miembros. En España se espera la transposición durante el año 2021. La CRDV introduce importantes modificaciones como la regulación del Pilar 2G (*guidance*, orientación de requerimientos por Pilar 2).

En relación con la normativa de resolución, las entidades deben disponer de una estructura de financiación adecuada

que permita, en caso de experimentar dificultades financieras, restablecer su situación o resolverse garantizando la protección de los depositantes y la estabilidad financiera.

La directiva que regula el marco de resolución mencionado es la Directiva de Reestructuración y Resolución, BRRD. Al igual que la CRR2 y la CRDV, la BRRD fue modificada en junio de 2019, de modo que la BRRD2 hace referencia al conjunto de dichas modificaciones. La transposición de esta directiva en España también está prevista para 2021.

La BRRD2 ha introducido importantes modificaciones en el requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL). Así, por ejemplo, el requerimiento de TLAC antes mencionado pasa a considerarse un requerimiento de Pilar 1 de resolución para las G-SIB. Para los grandes bancos (que se definen como aquellos cuyo total activo supere los 100.000 millones de euros) o aquellos que la autoridad de resolución considera ser sistémicos, la BRRD2 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 este fuera mayor. Para el resto de entidades el requerimiento de subordinación estará determinado caso a caso por la autoridad de resolución.

B. Respuesta regulatoria a los impactos de la covid-19

Las graves perturbaciones económicas causadas por la pandemia covid-19 durante el año 2020 han puesto de manifiesto la importancia de la función canalizadora de financiación de las entidades a la hora de contribuir a la recuperación. Las autoridades competentes (nacionales, europeas e internacionales) han actuado rebajando las exigencias de liquidez, de capital y operativas para que las entidades puedan seguir aportando financiación a la economía, al mismo tiempo que han garantizado que las entidades continúen actuando de forma prudente, ya que ellas también pueden verse afectadas por el deterioro de la situación económica.

Dentro de las medidas del Banco Central Europeo, este emitió en marzo de 2020 una recomendación que instaba a los bancos europeos a abstenerse de repartir dividendos con cargo a los ejercicios de 2019 y 2020. El 27 de julio el BCE prorrogaba su recomendación hasta el 1 de enero de 2021. El 15 de diciembre de 2020, el BCE emitió su recomendación 2020/35, por la que dejaba sin efecto las recomendaciones anteriormente citadas, y en la que recomendaba a los bancos bajo el ámbito de su supervisión directa que extremasen la prudencia en el reparto de dividendos y las recompras de acciones. En esta recomendación, el BCE pide a los bancos que consideren no distribuir dividendos en efectivo ni llevar a cabo recompras de acciones, o, en su caso, que limiten dichas distribuciones hasta el 30 de septiembre de 2021. Teniendo en cuenta las incertidumbres persistentes sobre el impacto económico de la pandemia, el BCE considera que no sería prudente para las entidades de crédito distribuir dividendos o recomprar acciones por un importe superior al 15% del beneficio acumulado para los ejercicios 2019 y 2020, o que represente más de 20 puntos básicos en términos de CET1, cualesquiera de los dos que resulte inferior.

Para más información, véase la sección [3.3 'Dividendos'](#) del capítulo de 'Gobierno Corporativo'.

Los Gobiernos nacionales han adoptado medidas para hacer frente al impacto económico y social de la covid-19, en especial, moratorias legislativas que tenían por objetivo contener la morosidad y ayudar a la población a hacer frente a las necesidades de liquidez. La Autoridad Bancaria Europea (EBA), por su parte, ha adoptado a lo largo de 2020 una serie de guías, entre las que destacan las guías sobre las moratorias legislativas y no legislativas aplicadas con ocasión de la crisis de la covid-19 del 2 de abril de 2020. Estas guías establecen aclaraciones sobre el modo de cumplir con los requerimientos de las moratorias públicas y privadas concedidas, con el fin de evitar una clasificación masiva injustificada de estas exposiciones en la categoría de exposiciones reestructuradas o dudosas.

Si bien en un principio estas guías se iban a aplicar a las moratorias concedidas antes del 30 de junio de 2020, el 2 de diciembre de 2020 la EBA decidió reactivar la aplicación de estas guías para las moratorias solicitadas antes del 31 de marzo de 2021.

Otra de las medidas adoptadas para aportar flexibilidad en el cumplimiento de los requerimientos ha sido la aprobación y entrada en vigor del *quick fix* del CRR (enmiendas de carácter urgente y extraordinario orientadas a flexibilizar el marco regulatorio como respuesta a la covid-19), reglamento por el que se modifica el CRR2. Entre las novedades introducidas por el *quick fix* cabe destacar la ampliación del periodo transitorio concedido antes de la pandemia por la entrada en vigor de la NIIF 9, debido al incremento repentino y significativo de las provisiones por pérdidas crediticias esperadas que deban reconocerse. Adicionalmente, se ha atrasado la aplicación de ciertas disposiciones de la CRR2, como las relativas al colchón de la ratio de apalancamiento (cuya fecha de aplicación se pospone hasta el 1 de enero de 2023), y donde, además, se ha incluido la posibilidad de excluir del cálculo de dicha ratio las exposiciones frente a bancos centrales. Del mismo modo, se ha procedido a adelantar la fecha de aplicación de otras disposiciones favorables a las entidades como son el factor de apoyo a pymes y el factor de apoyo a las infraestructuras.

C. Otras regulaciones: Sostenibilidad

Respecto a la integración de las finanzas sostenibles en el sector financiero, se ha publicado el Reglamento de Taxonomía (Reglamento 2020/852), que define criterios armonizados para calificar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, y cuyas obligaciones de divulgación para el sector financiero se implementarían a partir de 2022. La taxonomía complementa además los requisitos establecidos en el reglamento de información sostenible en el sector financiero (Reglamento 2019/2088). Adicionalmente, mediante la publicación de las expectativas supervisoras de BCE y Banco de España se pretende incorporar al diálogo supervisor, de forma gradual, la gestión y divulgación de los riesgos relacionados con el clima y medioambiente.

2. Datos básicos del Grupo

BALANCE (millones de euros)	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Activo total	1.508.250	1.522.695	(0,9)	1.459.271
Préstamos y anticipos a la clientela	916.199	942.218	(2,8)	882.921
Depósitos de la clientela	849.310	824.365	3,0	780.496
Recursos totales de la clientela ^A	1.056.127	1.050.765	0,5	980.562
Patrimonio neto	91.322	110.659	(17,5)	107.361

RESULTADOS (millones de euros)	2020	2019	% 2020 vs. 2019 ^B	2018
Margen de intereses	31.994	35.283	(9,3)	34.341
Margen bruto	44.279	49.229	(10,1)	48.424
Margen neto	23.149	25.949	(10,8)	25.645
Resultado antes de impuestos	(2.076)	12.543	—	14.201
Beneficio atribuido a la dominante	(8.771)	6.515	—	7.810

BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Beneficio atribuido por acción (euro) ^C	(0,538)	0,347	—	0,430
RoE	(9,80)	6,62		8,21
RoTE	1,95	11,44		11,63
RoA	(0,50)	0,54		0,64
RoRWA	(1,33)	1,33		1,55
Ratio de eficiencia ^D	47,0	47,0		47,0

RESULTADOS ORDINARIOS ^D (millones de euros)	2020	2019	% 2020 vs. 2019 ^E	2018
Margen de intereses	31.994	35.283	(9,3)	34.341
Margen bruto	44.600	49.494	(9,9)	48.424
Margen neto	23.633	26.214	(9,8)	25.645
Resultado antes de impuestos	9.674	14.929	(35,2)	14.776
Beneficio atribuido a la dominante	5.081	8.252	(38,4)	8.064

BPA Y RENTABILIDAD ORDINARIOS ^D (millones de euros)	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) ^C	0,262	0,449	(41,7)	0,446
RoE ordinario	5,68	8,38		8,48
RoTE ordinario	7,44	11,79		12,08
RoA ordinario	0,40	0,65		0,66
RoRWA ordinario	1,06	1,61		1,59

SOLVENCIA Y MOROSIDAD (%)

	2020	2019	2018
CET1 <i>phased-in</i> ^F	12,34	11,65	11,47
Ratio de capital total <i>phased-in</i> ^F	16,18	15,05	14,98
Ratio de morosidad	3,21	3,32	3,73
Cobertura de morosidad	76	68	67

LA ACCIÓN, CAPITALIZACIÓN Y DIVIDENDO

	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Número de accionistas	4.018.817	3.986.093	0,8	4.131.489
Número de acciones (millones)	17.341	16.618	4,3	16.237
Cotización (euros) ^C	2,538	3,575	(29,0)	3,807
Capitalización bursátil (millones de euros)	44.011	61.986	(29,0)	64.508
Dividendo por acción (euros) ^{C,G}	0,0275	0,1917	(85,7)	0,2204
Recursos propios tangibles por acción (euros) ^C	3,79	4,18		4,01
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	0,67	0,86		0,95

CLIENTES (miles)

	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Clientes totales	148.256	144.795	2,4	139.450
Clientes vinculados ^H	22.838	21.556	5,9	19.832
Particulares	20.901	19.762	5,8	18.095
Empresas	1.938	1.794	8,0	1.736
Clientes digitales ^I	42.362	36.817	15,1	32.014

MEDIOS OPERATIVOS

	2020	2019	% 2020 vs. 2019	2018
Número de empleados	191.189	196.419	(2,7)	202.713
Número de oficinas	11.236	11.952	(6,0)	13.217

A. Incluye depósitos de la clientela, fondos de inversión, fondos de pensiones y patrimonios administrados.

B. En euros constantes: Margen de intereses: +1,3%; M. bruto: +0,2%; M. neto: +1,5%; B.º atribuido: +/-.

C. Datos de 2018 y 2019 ajustados a la ampliación de capital de diciembre 2020.

D. Además de la información financiera preparada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), este informe incluye ciertas Medidas no IFRS a las que nos referimos como "ordinarias". Estas Medidas no IFRS se han utilizado 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 'Resultados' y de la sección 8 'Medidas alternativas de rendimiento' - de este capítulo.

E. En euros constantes: Margen de intereses: +1,3%; M. bruto: +0,3%; M. neto: +2,5%; B.º atribuido: -29,5%.

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

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

H. 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.

I. 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 se describen 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 'Resultados'](#) de este capítulo.

Es más, en la sección [4 'Información por segmentos'](#) que figura más adelante, relativa a los segmentos principales y secundarios, los resultados se presentan únicamente en términos ordinarios, de acuerdo con la NIIF 8, y están reconciliados sobre bases agregadas con los resultados consolidados en la [nota 51.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. Al cierre de 2020, Santander contabilizaba 1.508.250 millones de euros en activos, gestionaba 1.056.127 millones de euros de recursos totales de la clientela y la capitalización bursátil era de 44.011 millones de euros.

La misión de Santander es contribuir al progreso de las personas y las empresas de una forma Sencilla, Personal y Justa. 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 crecimiento económico inclusivo 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).

En el año 2020, y dada la situación de pandemia global generada por la covid-19, el compromiso con nuestros grupos de interés ha sido aún mayor:

- Con nuestros 191.189 empleados, estableciendo como prioridad salvaguardar su salud y seguridad y, en este sentido, entre otras medidas, adaptamos nuestra forma de trabajar superando, en la fase máxima de escalada, los 100.000 empleados trabajando en remoto y, en la desescalada, con una reincorporación progresiva a los puestos de trabajo habituales, siguiendo las recomendaciones de los Gobiernos locales y basándonos en tres pilares: desarrollo e implantación de protocolos de seguridad y salud; priorización de la situación sanitaria de nuestros empleados; y rastreo y seguimiento (con *apps* de salud).
- Con nuestros clientes, que se elevan a 148 millones, reforzando nuestras ofertas, definiendo medidas de apoyo que asegurasen las ayudas financieras necesarias a través de líneas de crédito preconcedidas, periodos de carencia en los pagos o ciertas políticas especiales, además de facilitando la concesión de préstamos a empresas en todos los países, avalados por los respectivos Gobiernos.
- Con nuestros accionistas, manteniendo abiertos todos los canales para aumentar su confianza, lo que se refleja en un aumento de los mismos en más de 30.000 en el año, hasta alcanzar la cifra de 4.018.817 accionistas.

- Con la sociedad, contribuyendo al bienestar del conjunto de la misma. Para ello hemos puesto en marcha actuaciones y hemos movilizado recursos en colaboración con Gobiernos e instituciones para ayudar en la lucha contra la crisis sanitaria. De esta forma, se han conseguido movilizar más de 105 millones de euros destinados a iniciativas solidarias.

Esta situación de pandemia global ha intensificado y acelerado nuestra estrategia de transformación digital, con foco en la multicanalidad y en la digitalización de los procesos y negocios.

Como resultado de ello, el número de clientes digitales y vinculados, así como la actividad digital continúan aumentando. Los clientes vinculados ya alcanzan los 23 millones (+6% en el año) con incremento tanto de particulares como de empresas. Y los clientes digitales suben un 15% en el año, hasta superar los 42 millones.

Del mismo modo, nuestros clientes han realizado en el año una media de casi 190 millones de accesos digitales por semana y las ventas digitales representan ya el 44% del total (36% en 2019). Además, el Grupo tiene como objetivo situarse entre los tres primeros bancos en satisfacción de clientes en sus principales países.

Pero, además de los canales digitales, el Grupo se relaciona con sus clientes a través de una red de 11.236 sucursales, que estamos optimizando para adecuarlas a las necesidades de nuestros clientes, y en las que se incluyen oficinas universales, oficinas especializadas dirigidas a determinados segmentos de clientes, y nuevos espacios colaborativos que cuentan con mayores capacidades digitales (oficinas Work Café, las SmartBank y las oficinas Ágil).

Adicionalmente, el Grupo cuenta con *contact centres* que han recibido diversos galardones externos por la calidad de servicio.

Santander cuenta también 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 integra 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. Nuestra estrategia a largo plazo está enfocada en convertirnos en el asesor estratégico de nuestros clientes.

SCIB busca posicionarse como uno de los bancos mayoristas más importantes de Europa, a la vez que nos mantenemos como líderes en Sudamérica y nos convertimos en un competidor relevante en Norteamérica.

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. Dentro de la estrategia desarrollada con el objetivo de convertirnos en el mejor Wealth Manager responsable de Europa y Latinoamérica, contamos con distintas iniciativas en Banca Privada, Asset Management y Seguros.

La evolución de ambos ha sido muy positiva en el año, habiendo aumentado en ingresos, margen neto y beneficio. Ambos aportan el 46% de las comisiones y el 38% del beneficio.

A lo largo del año 2020 se han puesto en marcha **tres iniciativas estratégicas** con el objeto de reinventar el banco para conseguir un crecimiento sostenible y rentable basado en una mayor vinculación de nuestros clientes.

1. One Santander: Queremos crear un banco mejor para nuestros clientes, que genere valor de forma sostenible para nuestros accionistas, con un proyecto global que ha empezado por Europa. Para ello queremos:

- Mejorar nuestro servicio al cliente, simplificando la propuesta de valor en *mass market*, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de cliente.
- Avanzar en la estrategia omnicanal, redefiniendo la interacción con los clientes, acelerando la transformación digital y manteniendo las relaciones de confianza a través de nuestros equipos.
- Crear un modelo operativo común en cada una de las regiones, para dar soporte a los negocios, con plataformas tecnológicas comunes y operaciones automatizadas, aprovechando las oportunidades de servicios compartidos.

Con esta transformación esperamos crecer más rápido, de manera más rentable y aumentando la productividad.

El primer foco de la estrategia de **One Santander** es **Europa**, cuya nueva organización anunciamos en septiembre, implantando un modelo operativo paneuropeo, con una estructura de gestión a nivel regional centrada en los negocios, lo que nos permitirá impulsar la innovación, reducir costes y simplificar nuestras operaciones. Las tres palancas en las que vamos a apoyar dicha estrategia en el medio plazo son:

- Foco en oportunidades de crecimiento eficientes en capital.
- Apalancarnos en las soluciones globales de PagoNxt, particularmente en el negocio de pymes y comercios.
- Rediseñar nuestra red de distribución, expandiendo Santander Personal, desarrollando y desplegando aplicaciones móviles comunes o aumentando el número de Work Cafés.

A lo largo de 2021 comenzaremos a ver los primeros pasos en esta profunda transformación, con especial foco en cambiar la forma en la que gestionamos nuestro negocio con la creación del nuevo rol de *regional business owners*, que serán los responsables de gestionar los negocios a nivel regional definiendo la visión y propuesta de valor *end-to-end* para cada área de clientes a través de equipos *agile* en todos los países.

Además de en Europa, desarrollaremos este modelo en las otras dos regiones en las que operamos.

En Norteamérica:

- Queremos aumentar la colaboración entre Estados Unidos y México al negocio de Banca Comercial y Auto.
- Seguir construyendo servicios compartidos entre ambos países.

En **Sudamérica**, por su parte, centraremos nuestros esfuerzos en:

- Expandir Getnet y Superdigital a otros países.
- Crear un modelo operativo común en financiación al consumo.
- Oportunidades con alto potencial de crecimiento en ingresos, como Agrobusiness.

2. Digital Consumer Bank: Sobre la base de Santander Consumer Finance y la tecnología de la plataforma digital de Openbank, queremos construir un negocio global digital de financiación al consumo. Los beneficios de este enfoque se podrán apreciar desde tres perspectivas diferentes: la del cliente, la de la tecnología y la financiera.

- **Cliente:** por una parte, el negocio de consumo capta millones de nuevos clientes cada año a través de préstamos auto y de consumo. De otra, Openbank cuenta con un conjunto completo de servicios de banca, con un paquete de *software* único, fácilmente escalable y eficiente. La combinación de ambos va a proporcionar a nuestros clientes de consumo el acceso a una gama completa de servicios bancarios adicionales.
- **Tecnología:** Openbank tiene la tecnología adecuada para dar acceso directo a servicios API (interfaz de programación de aplicaciones) para ofrecer pagos y capacidades de crédito (o *leasing*) directamente a los clientes, y proporciona una plataforma de datos común para acceder al amplio conjunto de datos exclusivos de los modelos de consumo en línea.
- **Financiera:** las cuentas de Openbank y los servicios de gestión de activos robotizados serán la base para obtener mayores depósitos, y así financiar las actividades de Santander Consumer Finance (SCF).

3. PagoNxt: Su creación permite combinar nuestros negocios de pagos más disruptivos en una única compañía autónoma, proporcionando soluciones tecnológicas a nivel global para nuestros bancos y nuevos clientes del mercado abierto. Esta nueva área supone la evolución de Santander Global Platform y se ha estructurado en base a tres de sus negocios:

- **Global merchant solutions:** soluciones de adquirencia para comercios, que se ofrecen bajo la marca Getnet, líder de mercado en Brasil y top 3 en adquirencia en Latinoamérica. En 2020, hemos implementado Getnet en varios países y hemos seguido incorporando nuevas funcionalidades en la plataforma. En este sentido, se han adquirido activos de Wirecard.
- **Global trade solutions:** soluciones para pymes y empresas que operan internacionalmente. Contamos con una amplia experiencia en servicios de pago y, basándonos en ella, hemos desarrollado una nueva plataforma tecnológica global que incorpora nuevos servicios innovadores, agrupando los flujos internacionales de Santander en una única plataforma y operando bajo la marca global OneTrade. En 2020 hemos iniciado el lanzamiento global de nuestra plataforma y la hemos conectado con nuestros clientes en seis países, a la vez que hemos completado la adquisición de participaciones mayoritarias en Mercury y Ebury, que ayudan a fortalecer nuestra oferta comercial.
- **Consumer digital services:** soluciones de pago digitales sencillas y accesibles para particulares, basándonos en nuestra propuesta Superdigital, nuestra plataforma en Sudamérica dirigida a la población no plenamente bancarizada, y PagoFx, nuestro servicio internacional de transferencias en el mercado abierto. Estas soluciones nos servirán para crear redes de pagos entre comercios y particulares que impulsarán el aumento de clientes. En 2020 hemos continuado con el desarrollo de nuestra plataforma Superdigital y PagoFx ha finalizado la construcción de su plataforma de pagos internacionales.

3.2 Resultados

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

Cuenta de resultados resumida

Millones de euros

	2020	2019	Variación			2018
			Absoluta	%	% sin TC	
Margen de intereses	31.994	35.283	(3.289)	(9,3)	1,3	34.341
Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)	10.015	11.779	(1.764)	(15,0)	(4,5)	11.485
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	2.187	1.531	656	42,8	55,9	1.797
Ingresos por dividendos	391	533	(142)	(26,6)	(26,1)	370
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(96)	324	(420)	—	—	737
Otros resultados de explotación (netos)	(212)	(221)	9	(4,1)	125,1	(306)
Margen bruto	44.279	49.229	(4.950)	(10,1)	0,2	48.424
Costes de explotación	(21.130)	(23.280)	2.150	(9,2)	(1,2)	(22.779)
Gastos generales de administración	(18.320)	(20.279)	1.959	(9,7)	(1,6)	(20.354)
<i>De personal</i>	(10.783)	(12.141)	1.358	(11,2)	(4,1)	(11.865)
<i>Otros gastos de administración</i>	(7.537)	(8.138)	601	(7,4)	2,2	(8.489)
Amortización de activos materiales e inmateriales	(2.810)	(3.001)	191	(6,4)	1,6	(2.425)
Provisiones o reversión de provisiones	(2.378)	(3.490)	1.112	(31,9)	(26,5)	(2.223)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	(12.382)	(9.352)	(3.030)	32,4	49,2	(8.986)
Deterioro de otros activos (neto)	(10.416)	(1.623)	(8.793)	—	—	(207)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	114	1.291	(1.177)	(91,2)	(91,2)	28
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	8	—	8	—	—	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	(171)	(232)	61	(26,3)	(28,6)	(123)
Resultado antes de impuestos	(2.076)	12.543	(14.619)	—	—	14.201
Impuesto sobre sociedades	(5.632)	(4.427)	(1.205)	27,2	45,6	(4.886)
Resultado de operaciones continuadas	(7.708)	8.116	(15.824)	—	—	9.315
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	(7.708)	8.116	(15.824)	—	—	9.315
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.063)	(1.601)	538	(33,6)	(25,5)	(1.505)
Beneficio atribuido a la dominante	(8.771)	6.515	(15.286)	—	—	7.810

Detalle de los principales epígrafes de la cuenta de resultados

Margen bruto

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

Margen de intereses

El margen de intereses es de 31.994 millones de euros, un 9% menos que en 2019. 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 incluyen, en relación con el domicilio de la entidad del Grupo en la que se contabilizan los activos y

pasivos, los saldos medios de balance y los tipos de interés medios obtenidos en 2020 y 2019. 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 2020 de los activos que devengan interés ha sido un 2% superior al de 2019. El incremento se debe al crecimiento del 4% en la actividad de nuestras entidades en el mercado doméstico y en los mercados desarrollados (principalmente por los préstamos y anticipos a la clientela). La actividad de nuestras entidades en mercados emergentes se reduce un 5% por el impacto de los tipos de cambio, ya que los volúmenes en moneda local aumentan en prácticamente todas las unidades.

Balance medio - activos e ingresos por intereses

Millones de euros

	2020			2019		
	Saldo medio	Intereses	Tipo medio	Saldo medio	Intereses	Tipo medio
Activos						
Efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito^A	223.096	2.232	1,00%	203.809	3.920	1,92%
Doméstico	97.511	650	0,67%	84.412	598	0,71%
Internacional - Mercados desarrollados	79.703	512	0,64%	66.093	910	1,38%
Internacional - Mercados emergentes	45.882	1.070	2,33%	53.304	2.412	4,52%
Préstamos y anticipos a la clientela	930.563	38.788	4,17%	910.327	46.180	5,07%
Doméstico	251.536	4.913	1,95%	236.132	5.420	2,30%
Internacional - Mercados desarrollados	509.016	17.136	3,37%	491.479	18.426	3,75%
Internacional - Mercados emergentes	170.011	16.739	9,85%	182.716	22.334	12,22%
Valores representativos de deuda	172.940	5.022	2,90%	190.128	6.378	3,35%
Doméstico	46.390	341	0,74%	61.498	599	0,97%
Internacional - Mercados desarrollados	49.667	619	1,25%	56.935	829	1,46%
Internacional - Mercados emergentes	76.883	4.062	5,28%	71.695	4.950	6,90%
Ingresos por operaciones de cobertura		(343)			232	
Doméstico		21			59	
Internacional - Mercados desarrollados		(116)			161	
Internacional - Mercados emergentes		(248)			12	
Otros intereses		42			75	
Doméstico		10			23	
Internacional - Mercados desarrollados		21			31	
Internacional - Mercados emergentes		11			21	
Total de activos que devengan interés	1.326.599	45.741	3,45%	1.304.264	56.785	4,35%
Doméstico	395.437	5.935	1,50%	382.042	6.699	1,75%
Internacional - Mercados desarrollados	638.386	18.172	2,85%	614.507	20.357	3,31%
Internacional - Mercados emergentes	292.776	21.634	7,39%	307.715	29.729	9,66%
Otros activos	210.953			203.903		
Activos por operaciones discontinuadas	—			—		
Total activos medios	1.537.552	45.741		1.508.167	56.785	

A. Intereses incluyen ingresos de pasivos reportados en "Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito" relacionados con la financiación obtenida del Banco Central Europeo.

La rentabilidad media del total de los activos que devengan interés baja desde el 4,35% en 2019 hasta el 3,45%, con descensos generalizados, tanto por mercados (doméstico: -25 pb; internacional desarrollado: -46 pb; internacional emergente: -227 pb) como por líneas de balance (efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito: -92 pb; préstamos y anticipos a la clientela: -90 pb; valores representativos de deuda: -45 pb). Ello se ha debido a la generalizada caída de tipos de interés en todas las regiones.

El saldo medio de los pasivos que devengan interés en 2020 ha sido un 2% superior al de 2019. Al igual que en el activo, el aumento se debe a la actividad de los mercados doméstico (+5%, impulsado por los débitos representados por valores negociables y, en menor medida, por los depósitos de la clientela) e internacional desarrollado (+3%, por los depósitos de la clientela y los depósitos de bancos centrales y entidades de crédito). En mercados emergentes, se registra una disminución del 3%, por el impacto de los tipos de cambio en los países de Latinoamérica.

Balance medio - pasivos y gastos por intereses

Millones de euros

	2020			2019		
	Saldo medio	Intereses	Tipo medio	Saldo medio	Intereses	Tipo medio
Pasivo y patrimonio neto						
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito^A	187.128	2.147	1,15%	181.651	3.248	1,79%
Doméstico	90.747	394	0,43%	86.635	496	0,57%
Internacional - Mercados desarrollados	61.877	445	0,72%	59.155	884	1,49%
Internacional - Mercados emergentes	34.504	1.308	3,79%	35.861	1.868	5,21%
Depósitos de la clientela	837.397	5.599	0,67%	811.151	10.137	1,25%
Doméstico	269.979	332	0,12%	263.016	665	0,25%
Internacional - Mercados desarrollados	385.956	1.662	0,43%	366.003	2.659	0,73%
Internacional - Mercados emergentes	181.462	3.605	1,99%	182.132	6.813	3,74%
Débitos representados por valores negociables^B	247.284	5.119	2,07%	246.133	6.679	2,71%
Doméstico	99.466	1.539	1,55%	84.217	1.580	1,88%
Internacional - Mercados desarrollados	116.411	2.395	2,06%	125.022	3.011	2,41%
Internacional - Mercados emergentes	31.407	1.185	3,77%	36.894	2.088	5,66%
Otros pasivos que devengan interés	10.650	281	2,64%	13.293	418	3,14%
Doméstico	6.331	117	1,85%	8.774	213	2,43%
Internacional - Mercados desarrollados	2.245	28	1,25%	2.131	25	1,17%
Internacional - Mercados emergentes	2.074	136	6,56%	2.388	180	7,54%
Gastos derivados de operaciones de cobertura		(294)			0	
Doméstico		(37)			(21)	
Internacional - Mercados desarrollados		(205)			25	
Internacional - Mercados emergentes		(52)			(4)	
Otros intereses		895			1.020	
Doméstico		313			222	
Internacional - Mercados desarrollados		95			150	
Internacional - Mercados emergentes		487			648	
Total pasivos que devengan interés	1.282.459	13.747	1,07%	1.252.228	21.502	1,72%
Doméstico	466.523	2.658	0,57%	442.642	3.155	0,71%
Internacional - Mercados desarrollados	566.489	4.420	0,78%	552.311	6.754	1,22%
Internacional - Mercados emergentes	249.447	6.669	2,67%	257.275	11.593	4,51%
Otros pasivos	155.714			146.386		
Participaciones no dominantes	9.920			11.096		
Fondos propios	89.459			98.457		
Pasivos por operaciones discontinuadas	—			—		
Total pasivos y patrimonio neto medios	1.537.552	13.747		1.508.167	21.502	

A. Intereses incluyen gastos de activos reportados en "Efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito" relacionados con la liquidez colocada en el Banco Central Europeo.

B. No incluyen participaciones preferentes contingentemente convertibles ni deuda subordinada perpetua por no devengar intereses. Están incluidos dentro de "otros pasivos".

El coste medio de los pasivos que devengan interés ha disminuido en 65 pb, hasta el 1,07%. Al igual que ocurre con la rentabilidad de los activos, los descensos son generalizados tanto por mercados (doméstico: -14 pb; internacional desarrollado: -44 pb; internacional emergente: -184 pb) como por líneas de balance (depósitos de bancos centrales y entidades de crédito: -68 pb; depósitos de la clientela: -58 pb; débitos representados por valores negociables: -64 pb).

Las variaciones en ingresos y costes por intereses mostradas en las tablas que figuran a continuación se calculan 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.

Los ingresos y costes por intereses disminuyen en ambos casos por los menores tipos de interés, ya que el impacto de la variación de los volúmenes ha sido ligeramente positivo. Por mercados, caídas generalizadas, más acusada en los mercados emergentes, por el impacto de la evolución de los tipos de cambio.

Como resultado de lo anterior, el margen de intereses baja el 9% en euros, aunque, si se atiende a su evolución sin tipos de cambio, registra un ligero incremento del 1%.

Análisis de volúmenes y rentabilidades

Millones de euros

	2020 vs. 2019		
	Aumento (disminución) por cambios en		
	Volumen	Tipo	Variación neta
Ingresos por intereses			
Efectivo y depósitos a la vista y préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	253	(1.941)	(1.688)
Doméstico	89	(37)	52
Internacional - Mercados desarrollados	464	(862)	(398)
Internacional - Mercados emergentes	(300)	(1.042)	(1.342)
Préstamos y anticipos a la clientela	628	(8.020)	(7.392)
Doméstico	338	(845)	(507)
Internacional - Mercados desarrollados	1.763	(3.053)	(1.290)
Internacional - Mercados emergentes	(1.473)	(4.122)	(5.595)
Valores representativos de deuda	(221)	(1.135)	(1.356)
Doméstico	(170)	(88)	(258)
Internacional - Mercados desarrollados	(149)	(61)	(210)
Internacional - Mercados emergentes	98	(986)	(888)
Ingresos por operaciones de cobertura	(575)	—	(575)
Doméstico	(38)	—	(38)
Internacional - Mercados desarrollados	(277)	—	(277)
Internacional - Mercados emergentes	(260)	—	(260)
Otros intereses	(33)	—	(33)
Doméstico	(13)	—	(13)
Internacional - Mercados desarrollados	(10)	—	(10)
Internacional - Mercados emergentes	(10)	—	(10)
Total de activos que devengan interés	52	(11.096)	(11.044)
Doméstico	206	(970)	(764)
Internacional - Mercados desarrollados	1.791	(3.976)	(2.185)
Internacional - Mercados emergentes	(1.945)	(6.150)	(8.095)

Análisis de volúmenes y costes

Millones de euros

	2020 vs. 2019		
	Aumento (disminución) por cambios en		
	Volumen	Tipo	Variación neta
Gastos por intereses			
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	62	(1.163)	(1.101)
Doméstico	23	(125)	(102)
Internacional - Mercados desarrollados	107	(546)	(439)
Internacional - Mercados emergentes	(68)	(492)	(560)
Depósitos de la clientela	339	(4.877)	(4.538)
Doméstico	17	(350)	(333)
Internacional - Mercados desarrollados	347	(1.344)	(997)
Internacional - Mercados emergentes	(25)	(3.183)	(3.208)
Débitos representados por valores negociables	(155)	(1.405)	(1.560)
Doméstico	261	(302)	(41)
Internacional - Mercados desarrollados	(137)	(479)	(616)
Internacional - Mercados emergentes	(279)	(624)	(903)
Otros pasivos que devengan interés	(61)	(76)	(137)
Doméstico	(52)	(44)	(96)
Internacional - Mercados desarrollados	13	(10)	3
Internacional - Mercados emergentes	(22)	(22)	(44)
Gastos derivados de operaciones de cobertura	(294)	—	(294)
Doméstico	(16)	—	(16)
Internacional - Mercados desarrollados	(230)	—	(230)
Internacional - Mercados emergentes	(48)	—	(48)
Otros intereses	(125)	—	(125)
Doméstico	91	—	91
Internacional - Mercados desarrollados	(55)	—	(55)
Internacional - Mercados emergentes	(161)	—	(161)
Total pasivos que devengan interés	(234)	(7.521)	(7.755)
Doméstico	324	(821)	(497)
Internacional - Mercados desarrollados	45	(2.379)	(2.334)
Internacional - Mercados emergentes	(603)	(4.321)	(4.924)

Margen de intereses. Resumen del análisis de volúmenes, rentabilidades y costes

Millones de euros

	2020 vs. 2019		
	Aumento (disminución) por cambios en		
	Volumen	Tipo	Variación neta
Ingresos por intereses	52	(11.096)	(11.044)
Doméstico	206	(970)	(764)
Internacional - Mercados desarrollados	1.791	(3.976)	(2.185)
Internacional - Mercados emergentes	(1.945)	(6.150)	(8.095)
Gastos por intereses	(234)	(7.521)	(7.755)
Doméstico	324	(821)	(497)
Internacional - Mercados desarrollados	45	(2.379)	(2.334)
Internacional - Mercados emergentes	(603)	(4.321)	(4.924)
Margen de intereses	286	(3.575)	(3.289)
Doméstico	(118)	(149)	(267)
Internacional - Mercados desarrollados	1.746	(1.597)	149
Internacional - Mercados emergentes	(1.342)	(1.829)	(3.171)

Este aumento del 1% en euros constantes se debe al efecto neto entre el incremento de ingresos por los mayores volúmenes de créditos y depósitos y el menor coste de estos últimos, y la caída de los ingresos por los menores tipos de interés comentada y los impactos regulatorios (principalmente en Brasil y Polonia).

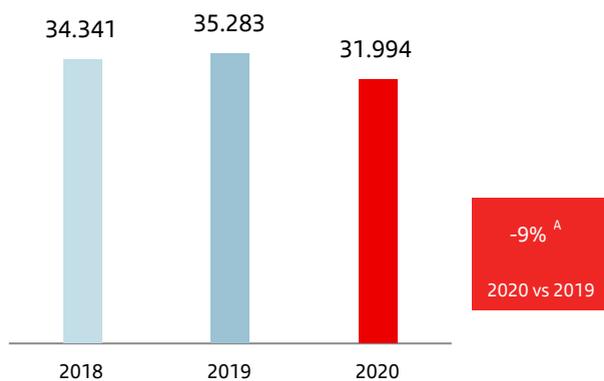
En el lado positivo, México y SCF aumentan por mayores volúmenes; Chile, por mayores volúmenes y mejora del coste de financiación, y Argentina aumenta por la colocación del exceso de liquidez.

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

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

Margen de intereses

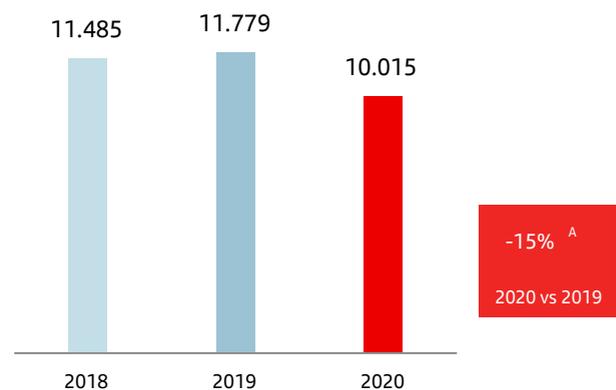
Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +1%.

Comisiones netas

Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: -5%.

Comisiones netas

Millones de euros

	2020	2019	Variación			2018
			Absoluta	%	% sin TC	
Gestión de patrimonios, fondos y seguros	3.416	3.815	(399)	(10,4)	(1,3)	3.654
Tarjetas de crédito y débito	1.737	2.242	(505)	(22,5)	(8,8)	2.156
Valores y custodia	951	931	19	2,1	12,1	794
Administración de cuentas y disponibilidad	1.649	1.675	(26)	(1,5)	11,7	1.662
Cheques y órdenes	594	633	(39)	(6,1)	9,7	613
Cambio de divisas	500	612	(112)	(18,3)	(4,0)	546
Reclamación posición deudora y avales	295	522	(226)	(43,4)	(36,3)	672
Efectos comerciales	253	316	(63)	(20,0)	0,6	323
Resto	620	1.033	(413)	(40,0)	(41,1)	1.066
Comisiones netas	10.015	11.779	(1.764)	(15,0)	(4,5)	11.485

Comisiones netas

En cuanto a los ingresos por comisiones, se reducen un 15%. Sin el impacto de los tipos de cambio, descenso del 5% en relación con el año anterior, al ser esta rúbrica la más afectada por la crisis derivada de la covid-19, lo que se ha reflejado en una menor transaccionalidad de los clientes. La estrategia sigue enfocada en la mayor vinculación de clientes y el crecimiento en servicios y productos de mayor valor añadido.

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

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

Resultados por operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)

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

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 43](#) 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 la [nota 44](#) de las cuentas anuales consolidadas.

Ingresos por dividendos

Los ingresos por dividendos contabilizan 391 millones de euros en 2020, con descenso del 27% interanual (-26% sin tipo de cambio). Esta línea de la cuenta se encuentra afectada por el retraso o cancelación del pago de dividendos de algunas compañías.

Resultados de entidades valoradas por el método de la participación

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación han sido negativos por 96 millones de euros, frente a un resultado positivo de 324 millones de euros en 2019, reflejo de la menor contribución de las asociadas del Grupo, principalmente por inmobiliarias en España.

Otros resultados de explotación (netos)

Los otros resultados de explotación registran un importe similar al del año anterior, dado que los mayores resultados obtenidos en la actividad de seguros se han compensado en parte por las mayores aportaciones realizadas en 2020 al Fondo Único de Resolución (FUR) en el segundo trimestre y al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) en el cuarto trimestre.

Para más información, véase la [nota 45](#) de las cuentas anuales consolidadas.

Costes de explotación

Millones de euros

	2020	2019	Variación			2018
			Absoluta	%	% sin TC	
Gastos de personal	10.783	12.141	(1.358)	(11,2)	(4,1)	11.865
Otros gastos generales de administración	7.537	8.138	(601)	(7,4)	2,2	8.489
Tecnología y sistemas	2.075	2.161	(86)	(4,0)	3,1	1.550
Comunicaciones	473	518	(45)	(8,7)	2,4	527
Publicidad	517	685	(168)	(24,5)	(16,7)	646
Inmuebles e instalaciones	725	859	(134)	(15,6)	(8,1)	1.846
Impresos y material de oficina	100	116	(16)	(13,8)	(3,3)	122
Tributos	534	522	12	2,3	13,4	557
Otros	2.980	3.277	(297)	(9,1)	0,3	3.240
Gastos generales de administración	18.320	20.279	(1.959)	(9,7)	(1,6)	20.354
Amortizaciones	2.810	3.001	(191)	(6,4)	1,6	2.425
Costes de explotación	21.130	23.280	(2.150)	(9,2)	(1,2)	22.779

Costes de explotación

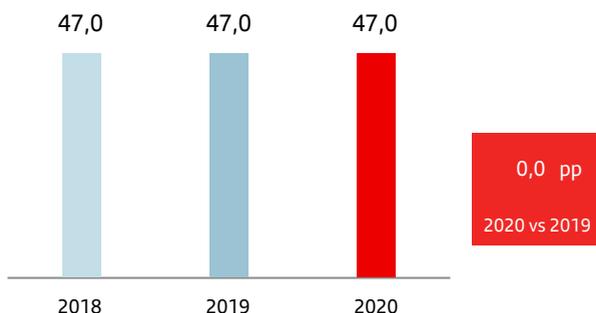
Los costes de explotación se reducen un 9% en relación con 2019. Sin el impacto de los tipos de cambio, el descenso es del 1%, lo que refuerza el éxito en la gestión realizada en los tres últimos ejercicios, así como los impactos de las medidas adicionales de ahorro adoptadas desde el inicio de la crisis.

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

El objetivo del Grupo sigue siendo mejorar nuestra capacidad operativa y al mismo tiempo gestionar de forma más eficiente nuestra base de costes, con una estrategia adaptada a cada región.

Ratio de eficiencia (costes de explotación / margen bruto)

%



A continuación se detalla la evolución por regiones y mercados:

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

Con esta reducción de costes se ha superado ampliamente la cifra de ahorro prevista para el año en la región y la ratio de eficiencia se sitúa en el 52,4%, tras mejorar 21 pb en el año.

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

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

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

Provisiones o reversión de provisiones

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

Para más información, véase la [nota 25](#) de las cuentas anuales consolidadas

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

El deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto) es de 12.382 millones de euros, con aumento del 32% interanual en euros y del 49% en euros constantes.

Esto se ha debido principalmente a las dotaciones por insolvencias adicionales realizadas de acuerdo a la visión prospectiva de la NIIF 9 y a la evaluación colectiva e individual para reflejar las pérdidas crediticias esperadas relacionadas con la covid-19, a las que se une el crecimiento de volúmenes en moneda local. Ambos impactos son generalizados por países.

Para más información, véase la sección 3 '[Riesgo de crédito](#)' del capítulo de 'Gestión de riesgos y cumplimiento'.

Deterioro de otros activos (neto)

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

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

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

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

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

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

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

Para más información, véase la [nota 48](#) de las cuentas anuales consolidadas.

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

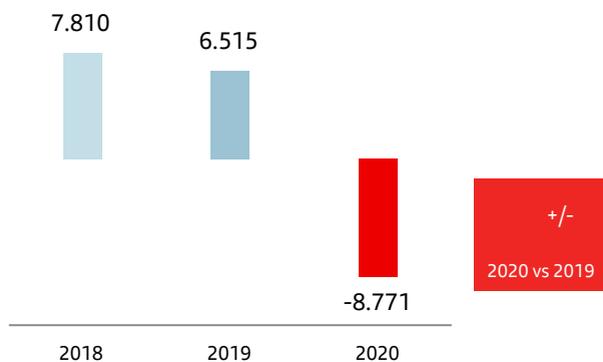
Millones de euros	2020	2019	2018
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	19	12	1
Activos financieros a coste amortizado	12.363	9.340	8.985
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	12.382	9.352	8.986

Deterioro de otros activos (neto)

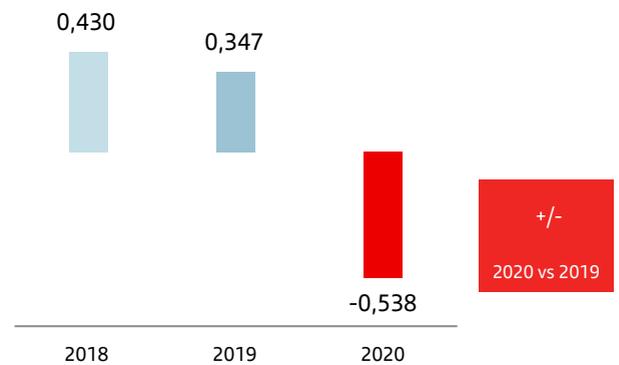
Millones de euros	2020	2019	2018
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	—	—	17
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	10.416	1.623	190
Activos tangibles	174	45	83
Activos intangibles	10.242	1.564	117
Otros	—	14	(10)
Deterioro de otros activos (neto)	10.416	1.623	207

Beneficio atribuido a la dominante

Millones de euros

**Beneficio por acción ^A**

Euros



A. Datos de 2018 y 2019 ajustados a la ampliación de capital de diciembre de 2020.

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

Incluye principalmente la venta y el deterioro de activos adjudicados, y se sitúa en una pérdida de 171 millones de euros en 2020 frente a una pérdida de 232 millones en 2019.

Resultado antes de impuestos

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

Impuesto sobre sociedades

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

Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)

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

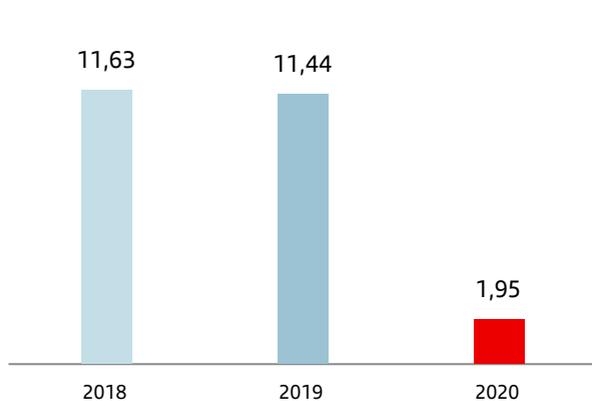
Para más información, véase la [nota 28](#) de las cuentas anuales consolidadas.

Beneficio atribuido a la dominante

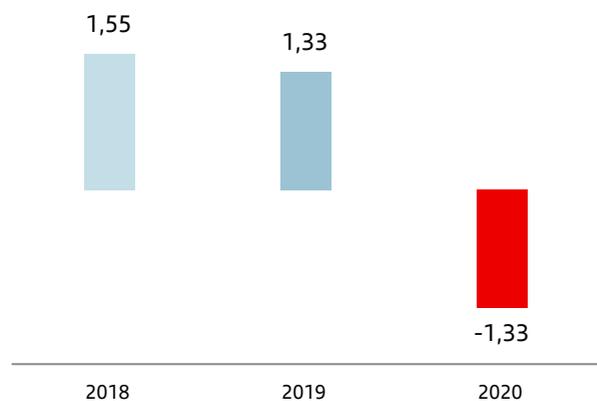
El resultado atribuido a la dominante es de -8.771 millones de euros en 2020, frente a un beneficio de 6.515 millones en 2019. El RoTE se sitúa en el 1,95%, el RoRWA en el -1,33% y el beneficio por acción es de -0,538 euros.

RoTE

%

**RoRWA**

%



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 51.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

			Variación			2018
	2020	2019	Absoluta	%	% sin TC	
Margen de intereses	31.994	35.283	(3.289)	(9,3)	1,3	34.341
Comisiones netas	10.015	11.779	(1.764)	(15,0)	(4,5)	11.485
Resultado por operaciones financieras y diferencias de cambio	2.187	1.531	656	42,8	55,9	1.797
Otros resultados de explotación	404	901	(497)	(55,2)	(58,4)	801
Margen bruto	44.600	49.494	(4.894)	(9,9)	0,3	48.424
Gastos de administración y amortizaciones	(20.967)	(23.280)	2.313	(9,9)	(2,0)	(22.779)
Margen neto	23.633	26.214	(2.581)	(9,8)	2,5	25.645
Dotaciones por insolvencias	(12.173)	(9.321)	(2.852)	30,6	47,3	(8.873)
Otros resultados y dotaciones	(1.786)	(1.964)	178	(9,1)	1,8	(1.996)
Resultado antes de impuestos	9.674	14.929	(5.255)	(35,2)	(25,8)	14.776
Impuesto sobre beneficios	(3.516)	(5.103)	1.587	(31,1)	(20,6)	(5.230)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	6.158	9.826	(3.668)	(37,3)	(28,6)	9.546
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	6.158	9.826	(3.668)	(37,3)	(28,6)	9.546
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.077)	(1.574)	497	(31,6)	(23,8)	(1.482)
Neto de plusvalías y saneamientos	(13.852)	(1.737)	(12.115)	697,5	608,2	(254)
Beneficio atribuido a la dominante	(8.771)	6.515	(15.286)	—	—	7.810
Beneficio ordinario atribuido a la dominante^A	5.081	8.252	(3.171)	(38,4)	(29,5)	8.064

A. Excluido neto de plusvalías y saneamientos.

Beneficio ordinario atribuido a la dominante

El beneficio atribuido a la dominante obtenido en 2020 y en 2019 reportado anteriormente está afectado por resultados que no forman parte de nuestro negocio ordinario, que distorsionan la comparativa entre ambos periodos, y que son los siguientes:

- En 2020, importe conjunto de -13.852 millones de euros con el siguiente detalle: ajustes de la valoración del fondo de comercio adscrito a distintas unidades del Grupo por importe de -10.100 millones de euros, con el detalle ya apuntado en deterioro de otros activos (neto), el ajuste a la valoración de los activos por impuestos diferidos del grupo consolidado tributario en España, con un impacto de -2.500 millones de euros, costes de reestructuración por -1.114 millones de euros (principalmente en España -700 millones de euros) y otros (pérdida por venta de cartera morosa en España, cancelación de costes de compromisos por pensiones, etc.) por un neto de -138 millones de euros.

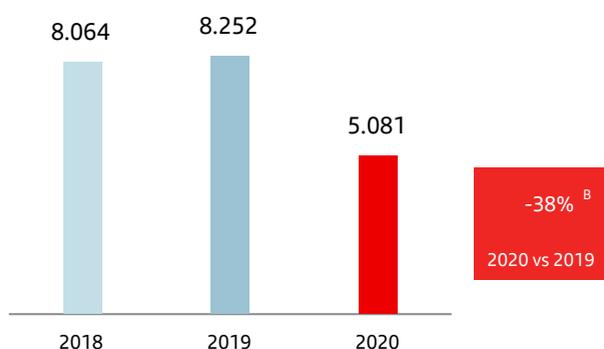
- En 2019, el importe fue de -1.737 millones de euros, por neto entre las plusvalías obtenidas y los saneamientos y costes de reestructuración realizados.

Para más información, véase la [nota 51.c](#) de las cuentas anuales consolidadas.

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

Beneficio ordinario^A atribuido a la dominante

Millones de euros



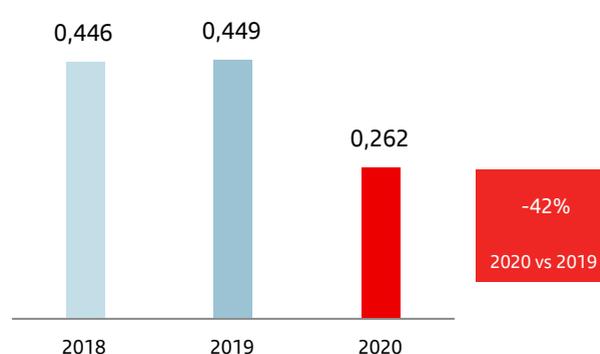
A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

B. Excluido el efecto del tipo de cambio: -29%.

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

Beneficio ordinario^{A,B} por acción

Euros



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

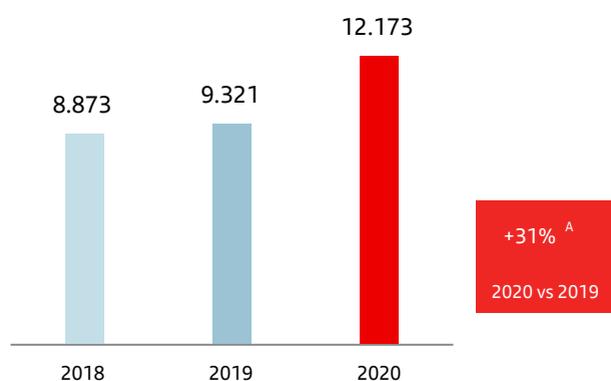
B. Datos de 2018 y 2019 ajustados a la ampliación de capital de diciembre de 2020.

prospectiva de la NIIF 9 y a la evaluación colectiva e individual para reflejar las pérdidas crediticias esperadas relacionadas con la covid-19, a las que se une el crecimiento de volúmenes. Ambos impactos generalizados por países.

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

Dotaciones por insolvencias

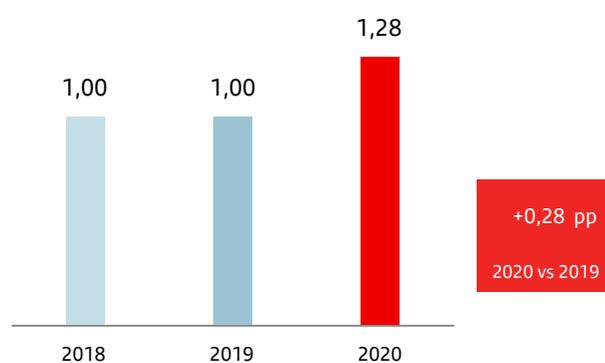
Millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +47%.

Coste del crédito

%



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

Por líneas:

Ingresos estables, con mayores resultados por operaciones financieras (ROF) y ligera subida del margen de intereses (+1%), que compensan la caída de comisiones y otros resultados de explotación (menores dividendos, menores resultados de entidades valoradas por el método de la participación y mayor contribución al FUR y al FGD).

Los costes disminuyen el 2%, con caídas en todas las unidades de Europa y en Estados Unidos y sin apenas variación en Brasil y Chile.

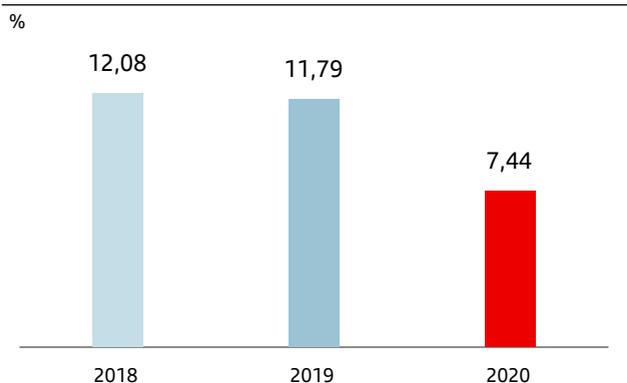
Por regiones:

En Europa, caída del 5% del margen neto, con disminución en todas las unidades excepto SCF y 'Otros Europa', principalmente SCIB. En Norteamérica, el margen neto sube el 1%. Por unidades, Estados Unidos sube el 1% y México el 2%.

En Sudamérica, incremento del 5%, con aumentos del 3% en Brasil, 4% en Chile y 37% en Argentina.

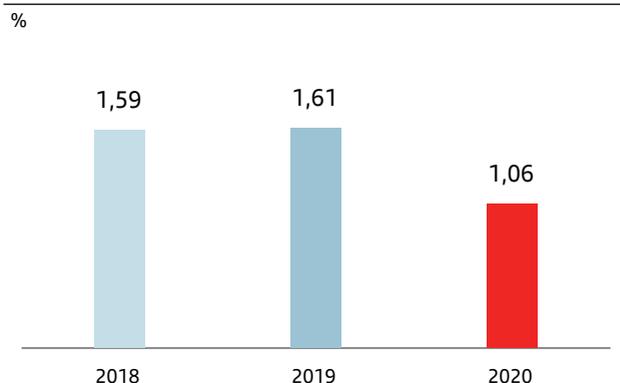
En 2020, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 7,44%, el RoRWA ordinario en el 1,06% y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,262 euros (11,79%, 1,61% y 0,449 euros, respectivamente, en 2019).

RoTE ordinario^A



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

RoRWA ordinario^A



A. No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

3.3 Balance

Balance

Millones de euros

Activo	2020	2019	Variación		2018
			Absoluta	%	
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	153.839	101.067	52.772	52,2	113.663
Activos financieros mantenidos para negociar	114.945	108.230	6.715	6,2	92.879
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.486	4.911	(425)	(8,7)	10.730
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	48.717	62.069	(13.352)	(21,5)	57.460
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	120.953	125.708	(4.755)	(3,8)	121.091
Activos financieros a coste amortizado	958.378	995.482	(37.104)	(3,7)	946.099
Derivados – contabilidad de coberturas	8.325	7.216	1.109	15,4	8.607
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.980	1.702	278	16,3	1.088
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	7.622	8.772	(1.150)	(13,1)	7.588
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	261	292	(31)	(10,6)	324
Activos tangibles	32.735	35.235	(2.500)	(7,1)	26.157
Activos intangibles	15.908	27.687	(11.779)	(42,5)	28.560
Activos por impuestos	24.586	29.585	(4.999)	(16,9)	30.251
Otros activos	11.070	10.138	932	9,2	9.348
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.445	4.601	(156)	(3,4)	5.426
Total activo	1.508.250	1.522.695	(14.445)	(0,9)	1.459.271
Pasivo y patrimonio neto					
Pasivos financieros mantenidos para negociar	81.167	77.139	4.028	5,2	70.343
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	48.038	60.995	(12.957)	(21,2)	68.058
Pasivos financieros a coste amortizado	1.248.188	1.230.745	17.443	1,4	1.171.630
Derivados – contabilidad de coberturas	6.869	6.048	821	13,6	6.363
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	286	269	17	6,3	303
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	910	739	171	23,1	765
Provisiones	10.852	13.987	(3.135)	(22,4)	13.225
Pasivos por impuestos	8.282	9.322	(1.040)	(11,2)	8.135
Otros pasivos	12.336	12.792	(456)	(3,6)	13.088
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—
Total pasivo	1.416.928	1.412.036	4.892	0,3	1.351.910
Fondos propios	114.620	124.239	(9.619)	(7,7)	120.597
Otro resultado global acumulado	(33.144)	(24.168)	(8.976)	37,1	(24.125)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	9.846	10.588	(742)	(7,0)	10.889
Total patrimonio neto	91.322	110.659	(19.337)	(17,5)	107.361
Total pasivo y patrimonio neto	1.508.250	1.522.695	(14.445)	(0,9)	1.459.271

Aspectos destacados en 2020

- Los préstamos y anticipos a la clientela disminuyen un 3% interanual. El Grupo utiliza los créditos brutos sin adquisiciones temporales de activos (ATA) 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 5%, con aumento tanto en Europa (+4%) y Norteamérica (+2%) como, especialmente, en Sudamérica, donde aumentan un 15%.
 - La cartera crediticia mantiene una estructura equilibrada: particulares (45%), consumo (17%), pymes y empresas (25%) y SCIB (13%).
- Los depósitos de la clientela aumentan un 3% en relación con 2019. El Grupo utiliza la suma de depósitos, sin cesiones temporales de activos (CTA), 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 9%, aumentando en las tres regiones y en los diez principales mercados. En su detalle, aumentos en depósitos a la vista y, en menor medida, en fondos de inversión.
 - La estructura de los recursos de clientes está bien diversificada por productos: saldos a la vista (66%), a plazo (17%) y fondos de inversión (17%).
- La ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos de la clientela es del 108% (114% en 2019) y refleja la naturaleza comercial de nuestro balance.

Los préstamos y anticipos a la clientela totalizan 916.199 millones de euros en diciembre de 2020, lo que supone una disminución del 3% en comparación con diciembre de 2019.

El Grupo utiliza los créditos brutos sin adquisiciones temporales de activos (ATA) 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 (ATA), suben el 5%, con el siguiente detalle por geografías:

- En **Europa**, aumento del 4%, con todas las unidades en positivo. Portugal sube el 8%, destacando empresas e hipotecas. Reino Unido el 3%, por la fuerte actividad hipotecaria residencial y los programas del gobierno en empresas. España el 5%, muy apoyada en los programas del Instituto de Crédito Oficial (ICO) y con el impacto negativo de la venta de una cartera hipotecaria dudosa en el tercer trimestre. SCF prácticamente repite, con aumentos en Nórdicos, Alemania y Francia, que compensan los descensos en el resto. Polonia se incrementa el 1% y 'Otros Europa', fundamentalmente SCIB, crece el 17%.

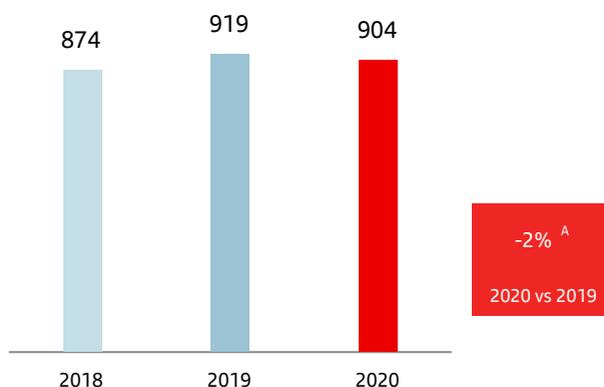
Préstamos y anticipos a la clientela

Millones de euros

	2020	2019	Variación		2018
			Absoluta	%	
Cartera comercial	37.459	37.753	(294)	(0,8)	33.301
Deudores con garantía real	503.014	513.929	(10.915)	(2,1)	478.068
Otros deudores a plazo	269.143	267.154	1.989	0,7	265.696
Arrendamientos financieros	36.251	35.788	463	1,3	30.758
Deudores a la vista	7.903	7.714	189	2,5	8.794
Deudores por tarjetas de crédito	19.507	23.876	(4.369)	(18,3)	23.083
Activos deteriorados	30.815	32.543	(1.728)	(5,3)	34.218
Préstamos y anticipos a la clientela brutos (sin adquisiciones temporales de activos)	904.092	918.757	(14.665)	(1,6)	873.918
Adquisiciones temporales de activos	35.702	45.703	(10.001)	(21,9)	32.310
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	939.794	964.460	(24.666)	(2,6)	906.228
Fondo de provisión para insolvencias	23.595	22.242	1.353	6,1	23.307
Préstamos y anticipos a la clientela netos	916.199	942.218	(26.019)	(2,8)	882.921

Préstamos y anticipos a la clientela brutos (sin ATA)

Miles de millones de euros



A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +5%.

- En **Norteamérica**, incremento del 2%, con avance del 3% en Estados Unidos por préstamos auto, empresas y SCIB, y afectado por la venta en Puerto Rico en el tercer trimestre. Por su parte, México repite.
- En **Sudamérica**, aumento del 15%, con crecimientos del 35% en Argentina, por pymes y tarjetas, 19% en Brasil con buena evolución en todos los segmentos, y 6% en Chile por el conjunto de empresas y grandes empresas. Uruguay, por su parte, aumenta el 12%.

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

A cierre de 2020, el 45% del total de préstamos y anticipos a la clientela con vencimientos superiores a un año, son a tipo de interés variable, mientras que el 55% restante son a tipo fijo, con el siguiente detalle:

- En España, el 58% de los préstamos y anticipos a la clientela son a tipo de interés variable y el 42% a tipo fijo.
- En el ámbito internacional, el 41% de los préstamos y anticipos a la clientela son a tipo variable y el 59% a tipo fijo.

Para más información sobre la distribución de los préstamos y anticipos a la clientela por líneas de negocio, véase la [nota 10.b](#) de las cuentas anuales consolidadas.

Préstamos y anticipos a la clientela brutos (sin ATA)

% sobre áreas operativas. Diciembre 2020



Los **activos tangibles** son de 32.735 millones de euros en diciembre de 2020, con una disminución de 2.500 millones de euros y un 7% en relación con diciembre de 2019, en su mayor parte por la disminución registrada por el inmovilizado material de uso propio.

Por su parte, los **activos intangibles** se sitúan en 15.908 millones de euros. De ellos, 12.471 millones corresponden a fondos de comercio, que descienden en el año en 11.775 millones y un 49%, en su mayor parte resultado de los ajustes realizados en el segundo trimestre a la valoración de los adscritos a distintas unidades del Grupo y que se detallan en la sección [3.2 'Resultados'](#).

Préstamos y anticipos a la clientela con vencimiento superior a un año al cierre de 2020

Millones de euros

	Doméstico		Internacional		TOTAL	
	Importe	Peso sobre el total	Importe	Peso sobre el total	Importe	Peso sobre el total
Fijo	70.480	42%	311.467	59%	381.947	55%
Variable	99.023	58%	217.048	41%	316.071	45%
TOTAL	169.503	100%	528.515	100%	698.018	100%

Recursos totales de la clientela

Millones de euros

	2020	2019	Variación		2018
			Absoluta	%	
Depósitos a la vista	642.897	588.533	54.364	9,2	548.711
Depósitos a plazo	171.939	196.921	(24.982)	(12,7)	199.025
Fondos de inversión ^A	164.802	180.405	(15.603)	(8,6)	157.888
Recursos de la clientela	979.638	965.859	13.779	1,4	905.624
Fondos de pensiones ^A	15.577	15.878	(301)	(1,9)	15.393
Patrimonios administrados ^A	26.438	30.117	(3.679)	(12,2)	26.785
Cesiones temporales de activos	34.474	38.911	(4.437)	(11,4)	32.760
Recursos totales de la clientela	1.056.127	1.050.765	5.362	0,5	980.562

A. Incluye recursos gestionados y comercializados.

En cuanto al pasivo, los **depósitos de la clientela** registran un aumento del 3% hasta situarse en 849.310 millones de euros (824.365 millones de euros en diciembre de 2019).

El Grupo utiliza los depósitos de la clientela excluyendo las cesiones temporales de activos (CTA) 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 9%, con el siguiente detalle:

- Por productos, los depósitos sin CTA suben el 10%. Avance del 14% en depósitos a la vista, que aumentan en las diez unidades principales y caída del 4% en plazo, donde los descensos en Estados Unidos, Chile y todas las unidades de Europa se anulan prácticamente con los incrementos en México, Brasil, Argentina y Uruguay. Por su parte, los fondos de inversión crecen el 3%, fuertemente condicionados por la volatilidad de los mercados en el primer trimestre y parte del segundo de 2020.
- Por mercados, los recursos suben en todas las geografías. Las unidades americanas aumentan por encima del 10% (Estados Unidos: +16%; México: +14%; Brasil: +16%; Chile: +11%; Argentina: +67%, y Uruguay: +28%), mientras que las europeas lo hacen en un 6% para el conjunto, con un rango que oscila entre el +1% de Santander Consumer Finance y el +10% de Polonia.

+11%; Argentina: +67%, y Uruguay: +28%), mientras que las europeas lo hacen en un 6% para el conjunto, con un rango que oscila entre el +1% de Santander Consumer Finance y el +10% de Polonia.

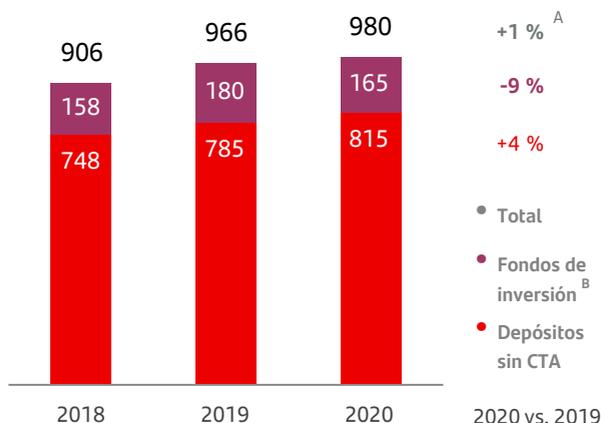
Con esta evolución, el peso de las cuentas a la vista sobre el total de los recursos de la clientela sube 5 pp en los últimos doce meses, hasta el 66%, lo que se refleja en una mejora del coste de los depósitos. Por su parte, los saldos a plazo tienen un peso del 17% y los fondos de inversión del 17%, mostrando una estructura bien diversificada por productos. La ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos es del 108% (114% en diciembre de 2019).

Junto a la captación de depósitos de clientes, se 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 la siguiente sección [3.4 'Gestión de liquidez y financiación'](#).

Recursos de la clientela (sin CTA)

Miles de millones de euros

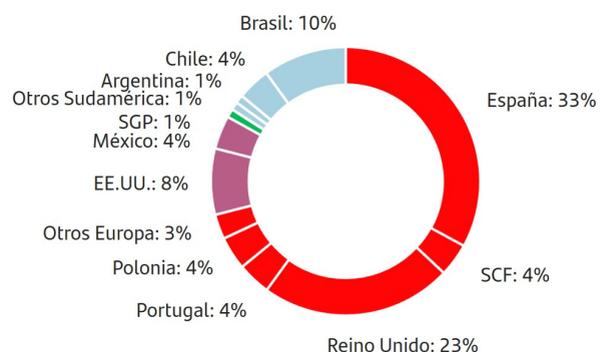


A. Excluido el efecto del tipo de cambio: +9%.

B. Incluye fondos gestionados y comercializados.

Recursos de la clientela (sin CTA)

% sobre áreas operativas. Diciembre 2020



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.
- Grupo Santander continúa con un moderado uso de activos como garantía (*asset encumbrance*) en las fuentes de financiación estructural del balance.

En primer lugar, presentamos la **gestión de la liquidez** de Grupo Santander, que incluye tanto los principios en los que se basa como el marco en el que se encuadra.

En segundo lugar, hacemos referencia a nuestra **estrategia de financiación (tanto a nivel Grupo como para nuestras filiales)**, con especial incidencia en la **evolución de la liquidez en 2020**. En relación con el 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 2021.

Gestión de la liquidez en Grupo Santander

La **gestión de la liquidez** estructural persigue financiar la actividad recurrente del Grupo Santander 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. La toma de decisiones relativa 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 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 para garantizar que mantenemos 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.
- Una **gestión adaptada** en la práctica a las **necesidades de liquidez de cada negocio**. Para ello, elaboramos anualmente un plan de liquidez que trata de lograr:
 - una estructura de balance sólida, con presencia diversificada 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, efectuamos el seguimiento de todas las dimensiones del plan.

Grupo Santander desarrolla su **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. El ILAAP evalúa la liquidez tanto en circunstancias ordinarias como bajo escenarios de tensión. En este proceso consideramos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos y se utiliza como *input* para el SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*).

Como resultado de este proceso, elaboramos 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 presentamos 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.

Tenemos 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.

Generamos informes frecuentes y completos de monitorización de la 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, Grupo Santander y cada una de sus filiales han desarrollado el marco integral de gestión de situaciones especiales que centraliza nuestra gobernanza en esos escenarios. Bajo este gobierno, integramos los planes de contingencia de liquidez que recogen una serie de medidas de gestión factibles, preevaluadas, 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 2020

Estrategia y estructura de financiación

En los últimos años, la actividad de financiación de Grupo Santander se ha apoyado en la extensión del modelo de gestión a todas las filiales, 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 tomemos ventaja de nuestro modelo de negocio de banca comercial para mantener posiciones holgadas de liquidez a nivel de Grupo y en nuestras principales unidades, incluso en situaciones de estrés de mercados.

En los últimos años, hemos adaptado nuestras estrategias de financiación a las nuevas tendencias del negocio comercial, a las condiciones de los mercados y a los nuevos requerimientos regulatorios.

En 2020, mejoramos en aspectos concretos, sin cambios materiales en las políticas y prácticas de gestión de liquidez y financiación. Todo ello nos permite afrontar 2021 en una buena situación de partida, sin restricciones al crecimiento.

En términos generales, nuestras filiales mantienen sus estrategias de financiación y gestión de la liquidez, que son las siguientes:

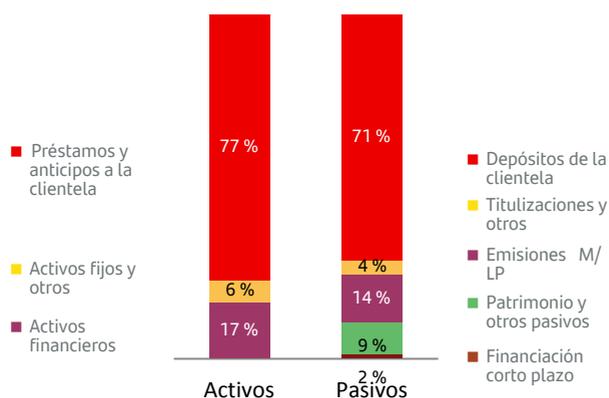
- mantener niveles adecuados y estables de financiación mayorista de medio y largo plazo.
- asegurar un volumen suficiente de activos descontables en los bancos centrales como parte de la reserva de liquidez.
- generar liquidez en el negocio comercial.

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 nuestra principal fuente de financiación.** Representan algo más de dos tercios del pasivo neto (es decir, del balance de liquidez) y suponen cerca del 93% de los préstamos y anticipos a la clientela al cierre de diciembre de 2020. 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 incrementado con respecto al cierre de 2019. En la sección de 'Evolución de la liquidez durante 2020' incluimos un mayor detalle de esta evolución.

Balance de liquidez del Grupo

% Diciembre 2020



- **La financiación mayorista de medio y largo plazo representa cerca del 18% del pasivo neto** a cierre de diciembre de 2020, nivel similar al de 2019, y permite cubrir el resto de préstamos y anticipos a la clientela no financiados con depósitos de la clientela (huevo 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 del año en 167.351 millones de euros, y presenta un adecuado perfil de vencimientos y de equilibrio por instrumentos, con una vida media de 4,7 años, ligeramente superior a los 4,4 años de vida media a cierre del pasado 2019.

A continuación se presenta su detalle por instrumentos en los últimos tres años y su perfil de vencimientos contractuales:

Grupo Santander. Emisiones de deuda de medio y largo plazo^A

Millones de euros

	2020	2019	2018
Preferentes	8.925	9.411	11.508
Subordinadas	13.831	12.640	13.218
Deuda senior	95.208	107.166	98.827
Cédulas	49.388	50.847	46.272
Total	167.351	180.064	169.825

A. Colocadas en mercado. No incluye titulizaciones, letras de crédito agrario y letras de crédito inmobiliario.

Grupo Santander. Distribución por vencimiento contractual. Diciembre 2020^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	—	—	—	—	—	—	—	8.925	8.925
Subordinadas	—	—	—	—	—	129	4.066	9.636	13.831
Deuda senior	2.003	2.061	4.252	2.758	3.453	15.250	42.017	23.414	95.208
Cédulas	—	—	4.903	2.766	397	6.899	14.455	19.967	49.388
Total	2.003	2.061	9.155	5.524	3.850	22.278	60.538	61.942	167.351

A. En el caso de emisiones con *put* a favor del tenedor, se considera el vencimiento de la *put* en lugar del vencimiento contractual.

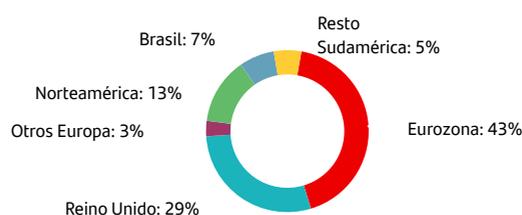
Nota: la totalidad de deuda emitida por las filiales del Grupo no cuenta con garantías adicionales.

Adicionalmente a las emisiones de deuda, Grupo Santander completa la financiación mayorista de medio y largo plazo con bonos de titulización colocados en mercado, financiaciones colateralizadas y otras especiales por un importe conjunto de 44.196 millones de euros cuyo vencimiento medio está alrededor de 1,5 años. La cifra incluye 6.085 millones de instrumentos de deuda colocados a clientes brasileños de banca privada.

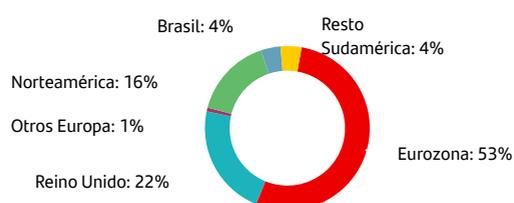
En los gráficos que siguen mostramos la distribución geográfica de nuestros préstamos y anticipos a la clientela y de la financiación mayorista de medio y largo plazo para que se pueda apreciar su similitud. La distribución no ha cambiado significativamente respecto al cierre del año 2019, siendo la única nota digna de mención el incremento en el peso de la eurozona, tanto en los créditos como en la financiación mayorista de medio y largo plazo, compensado por leves descensos en el resto de las geografías.

Préstamos y anticipos a la clientela

%. Diciembre 2020

**Financiación mayorista M/LP**

%. Diciembre 2020



La financiación mayorista de los **programas de emisión de corto plazo** es una parte residual de la estructura financiera que se relaciona con las actividades de tesorería y está cubierta en exceso por activos financieros líquidos.

A cierre de diciembre de 2020 su saldo vivo alcanza los 23.210 millones de euros, de los que el 40% son European Commercial Paper, US Commercial Paper y programas domésticos de la matriz; el 27%, distintos programas de certificados de depósitos y papel comercial de Reino Unido; el 18%, programas de papel comercial de Santander Consumer Finance (SCF), y el 15%, resto de programas de otras unidades.

Evolución de la liquidez en 2020

La evolución de la liquidez en 2020 se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Las ratios básicas de liquidez se mantienen en niveles confortables.
- Ratios regulatorias se encuentran en niveles holgados y estamos en una buena posición de partida para la entrada en vigor del NSFR.
- Hacemos un uso moderado de activos comprometidos en operaciones de financiación (*asset encumbrance*).

En las próximas secciones desarrollaremos los puntos señalados, pero queremos introducir una reflexión sobre la actuación del Grupo, reguladores, Gobiernos y bancos centrales en los meses que siguieron a la declaración de epidemia y posterior pandemia de covid-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud.

Cuando comenzó la crisis sanitaria, hubo momentos de incertidumbre y preocupación inicial en los mercados, bancos y reguladores ante la posibilidad de que se produjeran situaciones de estrés.

En los primeros días/semanas de marzo se cerraron los mercados de emisiones a largo plazo y se experimentó un auge importante en la utilización de las líneas comprometidas mayoristas. También hubo tensión en los mercados

monetarios de corto plazo, lo que se reflejó en una elevada volatilidad tanto en precios como en tipos de cambio y los *spreads* empezaron a aumentar, reflejando incertidumbre sobre las políticas fiscales y monetarias de las autoridades.

En este entorno, Banco Santander estableció como prioritario preservar una sólida posición de liquidez en el Grupo y en las distintas subsidiarias y estableció una serie de medidas y acciones de gestión.

También, se produjo una rápida toma de decisiones por parte de los Gobiernos y bancos centrales para aumentar la liquidez disponible en el mercado. Algunas de estas medidas son: PELTRO (*Pandemic Emergency Longer Term Refinancing Operations*), anunciado en abril; modificación de las condiciones del tercer programa de TLTRO (*Targeted longer-term refinancing operation*); introducción del TFSME (*Term Funding SMEs*), anunciado en marzo en Reino Unido; reducción de los requisitos de reservas de liquidez; bajada temporal de los requerimientos de la ratio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) por debajo del 100%, o la ampliación de las líneas de liquidez en dólares ofrecidas por la Fed, entre otras. Todo ello permitió calmar a los mercados y evitar episodios de estrés.

Estas actuaciones han continuado a lo largo de 2020, siendo la más reciente la ampliación del número de subastas, mayor volumen y extensión de la mejora de condiciones a los bancos que presten a la economía real del TLTRO-III anunciada en diciembre de 2020 por el Banco Central Europeo.

Entre las medidas adoptadas por el Banco, se reforzó de manera inmediata el seguimiento diario de la situación de liquidez. Este se ha presentado de manera regular en los comités de situaciones especiales, así como en las reuniones celebradas desde entonces por la comisión ejecutiva y por el consejo de administración del Grupo. Además, durante las primeras semanas se mantuvieron reuniones diarias de seguimiento con el BCE.

Adicionalmente, y aunque la mayoría de las unidades tenía colchones de liquidez suficientes para cubrir un horizonte de 90 días o más bajo un escenario agresivo, el Banco puso en marcha una serie de medidas mitigadoras que incluían entre otras:

- La generación de colaterales en todas las unidades para poder maximizar el acceso a las facilidades de los bancos centrales por si hubiera sido necesario.
- Hasta la fecha, se ha aumentado la apelación al BCE a través del programa TLTRO y al Bank of England vía su programa TFSME.
- El reforzamiento de la posición de liquidez en USD en México y Sudamérica.
- La optimización de recursos y capacidad de utilización de programas de los bancos centrales.
- Colaboración estrecha con las autoridades para asegurar la aplicación efectiva de las ayudas públicas.

Con todo ello, la posición de liquidez se ha mantenido sólida en todo momento, a lo que se ha unido que la actividad comercial, como desarrollaremos a continuación, ha aportado liquidez en el ejercicio.

i. Ratios básicas de liquidez en niveles confortables

Al cierre de diciembre 2020, Santander presenta:

- Una ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre activo neto (total activo menos derivados de negociación y saldos interbancarios) del 76%, similar a la de los últimos años. Su elevado nivel en comparación con competidores europeos refleja el carácter comercial de nuestro balance.
- Una ratio de préstamos y anticipos a la clientela sobre depósitos de la clientela (LTD) del 108%, en niveles muy confortables (inferiores al 120%) y muy inferior al 114% de 2019. Este descenso refleja el efecto de la pandemia, que ha provocado el aplazamiento de decisiones de consumo e inversión y un fuerte incremento del ahorro. Buena parte de los bancos centrales y de los Gobiernos de los países en que estamos presentes han puesto en marcha durante 2020 diversos programas de apoyo a sus economías, como por ejemplo políticas de rentas, otorgamiento a través de los bancos de líneas de financiación a empresas con garantía del estado o préstamos directos de los estados a sus empresas. Todo ello ha permitido que nuestra concesión de crédito, a tipo de cambio constante, creciese moderadamente, pero se ha visto más que compensada por el crecimiento de los depósitos.
- Una ratio de depósitos de la clientela y la financiación a medio y largo plazo sobre los préstamos y anticipos a la clientela del 116%, frente al 113% del año anterior, por las razones descritas anteriormente.
- Reducida apelación a la financiación mayorista de corto plazo. La ratio se sitúa en el 2%, en línea con ejercicios anteriores.
- Por último, nuestro excedente estructural, 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 170.483 millones de euros en el año.

A cierre de 2020, el excedente estructural se sitúa en 181.904 millones de euros en base consolidada. Este excedente se compone de activos de renta fija (162.830 millones), de renta variable (14.719 millones) y de depósitos netos prestados en el interbancario (27.565 millones), parcialmente compensados por la financiación mayorista de corto plazo (-23.210 millones). Su volumen total equivale a alrededor del 15% del pasivo neto, nivel similar al de cierre de 2019.

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

%	2020	2019	2018
Préstamos ^A sobre activo neto	76 %	77 %	76 %
Ratio préstamos ^A / depósitos (LTD)	108 %	114 %	113 %
Depósitos de la clientela y financiación a medio y largo plazo sobre préstamos ^A	116 %	113 %	114 %
Financiación mayorista a corto plazo sobre pasivo neto	2 %	3 %	2 %
Excedente estructural de liquidez (% sobre pasivo neto)	15 %	13 %	13 %

A. Préstamos y anticipos a la clientela.

A continuación se presenta el detalle de las ratios de liquidez más utilizadas de las principales unidades de gestión de Santander al cierre de 2020:

Ratios de liquidez de las principales unidades

%. Diciembre 2020

	Ratio LTD (préstamos ^A / depósitos)	(Depósitos + Financiación M/LP) sobre préstamos ^A
España	77%	170%
Santander Consumer Finance	256%	70%
Reino Unido	112%	107%
Portugal	95%	111%
Polonia	80%	130%
Estados Unidos	135%	107%
México	83%	132%
Brasil	91%	122%
Chile	139%	94%
Argentina	58%	173%
Grupo	108%	116%

A. Préstamos y anticipos a la clientela.

Las **claves de la evolución** en 2020 de la posición de liquidez del Grupo y sus filiales (sin efecto de tipo de cambio) han sido:

- Recuperación del crédito en todas las geografías y negocios globales en que estamos presentes, a excepción de Santander Consumer Finance, muy afectado por el aplazamiento de decisiones de consumo y el cierre temporal de concesionarios. Crecen asimismo los depósitos de clientes con carácter general. Como resultado, el hueco comercial ha aportado liquidez significativamente durante el año.
- La actividad emisora ha continuado con menor intensidad que en ejercicios anteriores y en niveles por debajo de los presupuestados para el año debido tanto a la dinámica comercial como a las favorables condiciones de los programas de financiación puestos en marcha por los bancos centrales como respuesta a la pandemia, especialmente el Banco Central Europeo y el Bank of England. Por ello, hemos ejecutado las emisiones con el doble objetivo de asegurar nuestra presencia regular en los mercados de capitales relevantes y el cumplimiento de las exigencias regulatorias.

En 2020, el total captado de financiación de medio y largo plazo ascendió a 47.328 millones de euros, con tipos de cambio medios del año. Adicionalmente, se ha extendido el vencimiento de 2.029 millones de euros de titulaciones.

Por **instrumentos**, las emisiones de renta fija a medio y largo plazo (deuda *senior*, cédulas, subordinadas y preferentes) disminuyen cerca de un 7% hasta los 30.410 millones de euros colocados en 2020. La mayor actividad en emisiones de deuda *senior* elegible para TLAC y de instrumentos híbridos, tanto preferentes como subordinadas, compensa parcialmente las menores emisiones de cédulas y *senior preferred*. Como muestra del compromiso del Grupo con la sostenibilidad, se incluye en esas cifras la emisión de un bono verde *senior non-preferred* por un importe de 1.000 millones de euros. Las actividades relacionadas con titulaciones y

financiación estructurada han supuesto 16.919 millones de euros en 2020, disminuyendo un 12% respecto a 2019.

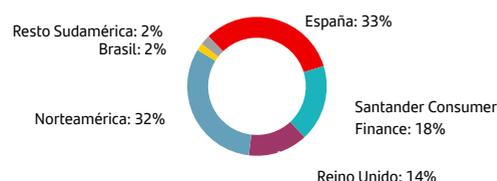
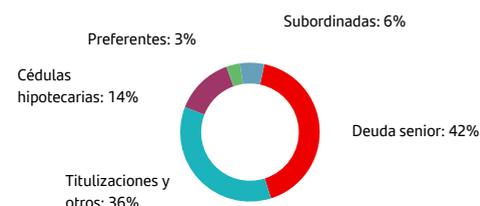
Por **geografías**, los principales emisores de renta fija a medio y largo plazo, excluyendo la actividad de titulaciones, son España y Reino Unido, seguidos de SCF. En el año, son las unidades de Reino Unido, España y México quienes registran los mayores aumentos en términos absolutos. El principal descenso se observa en SCF, debido a su dinámica comercial, y en Estados Unidos, quien había realizado un volumen muy elevado de emisiones en 2019.

Los principales emisores de titulaciones 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 2020



El peso de las cédulas hipotecarias sobre el total emitido en 2020 se sitúa en un 14%, inferior al 17% del pasado año. Al igual que en 2019, las principales unidades emisoras de este instrumento son España y Reino Unido. En el caso de la deuda *senior*, su peso global se sitúa en un 42% frente al 44% de 2019. A nivel cualitativo, es digno de mención que en 2020 la componente de deuda *senior* elegible para TLAC frente a la *senior preferred* es superior a la registrada en 2019.

En 2020 Grupo Santander ha emitido, valorados a tipo de cambio medio del año, 13.974 millones de euros de instrumentos subordinados, de los cuales 9.809 millones de euros corresponden a *senior non-preferred* emitida desde Banco Santander y *senior preferred* emitida desde las *holdings* de Reino Unido y Estados Unidos; 2.664 millones de euros, a deuda subordinada y 1.500 millones de euros a instrumentos híbridos de capital computables como AT1 emitidos desde la matriz.

En resumen, mantenemos una amplia capacidad de acceso a los distintos mercados en los que operamos. En 2020 hemos realizado emisiones y titulaciones en 11 divisas, en las que han participado 21 emisores relevantes desde 13 países, con un vencimiento medio de 4,8 años, ligeramente superior al del ejercicio anterior.

ii. Cumplimiento 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.

La evolución de la actividad comercial combinada con el acceso a los mercados y la gestión activa del Grupo que ha permitido la utilización de los mecanismos de financiación puestos en marcha por Gobiernos y bancos centrales ha supuesto, como veremos en las próximas líneas, un reforzamiento acusado de los coeficientes regulatorios, tanto en su vertiente de liquidez más inmediata (LCR) como estructural (NSFR).

Ratio de cobertura de liquidez (LCR)

Desde 2018, ya se encuentra en máximos el requerimiento regulatorio para esta ratio, nivel establecido en un 100%. Como consecuencia, definimos, tanto a nivel consolidado como para las diferentes filiales, un apetito de riesgo en lo relativo a esta métrica del 110%.

Nuestra 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 diciembre de 2020, la ratio LCR de Grupo Santander se sitúa en el 168%, 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 evolución desde el cierre del año anterior.

Las cifras de Reino Unido incluyen la actividad que la Financial Services and Markets Act 2000 deja dentro del *Ring-Fenced Bank*.

Ratio de cobertura de liquidez (LCR)

%	Diciembre 2020	Diciembre 2019
Santander matriz	175%	143%
Santander Consumer Finance	314%	248%
Reino Unido	152%	145%
Portugal	122%	134%
Polonia	187%	149%
Estados Unidos	129%	133%
México	207%	133%
Brasil	167%	122%
Chile	155%	143%
Argentina	222%	196%
Grupo	168%	147%

Coefficiente de financiación estable neta (NSFR)

La definición final del coeficiente de financiación estable neta (NSFR) fue aprobada por el Comité de Basilea en octubre de 2014. La transposición de este requerimiento a la regulación europea tuvo lugar en junio de 2019 con la publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea 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) n.º 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) n.º 648/2012.

El Reglamento establece que las entidades tendrán que tener una ratio de financiación estable neta, tal y como se define en el Reglamento, 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 ASF comprende aquellas fuentes de financiación (capital y otros pasivos) que pueden considerarse estables durante un periodo de un año. La RSF abarca principalmente aquellos activos que pueden considerarse sin liquidez durante el periodo de tiempo mencionado anteriormente, por lo que deben ser cubiertos mediante fuentes de financiación estables.

En 2020, hemos definido un apetito de riesgo del 100% para esta métrica, tanto a nivel consolidado como para nuestras filiales. En 2021, coincidiendo con la entrada en vigor regulatoria de la métrica se ha establecido un nivel más exigente.

Nos beneficiamos 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 los niveles de la ratio NSFR, que se sitúa, tanto a nivel de Grupo como de nuestras principales filiales, por encima del 100% al cierre de 2020.

A continuación, se muestra el detalle por filiales y su evolución desde el cierre del año anterior. Las cifras de Reino Unido incluyen la actividad que la Financial Services and Markets Act 2000 deja dentro del *Ring-Fenced Bank*.

Coefficiente de financiación estable neta (NSFR)

%	Diciembre 2020	Diciembre 2019
Santander matriz	116 %	103 %
Santander Consumer Finance	114 %	106 %
Reino Unido	129 %	124 %
Portugal	123 %	104 %
Polonia	150 %	130 %
Estados Unidos	120 %	111 %
México	132 %	121 %
Brasil	119 %	112 %
Chile	120 %	108 %
Argentina	174 %	154 %
Grupo	120 %	112 %

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 la información de Grupo Santander requerida por la EBA al cierre de 2020:

Grupo. Activos comprometidos en balance en diciembre 2020

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	350,4	—	1.157,9	—
Préstamos y anticipos	249,5	—	884,7	—
Instrumentos de patrimonio	5,8	5,8	9,9	9,9
Valores representativos de deuda	61,9	60,7	114,6	115,4
Otros activos	33,2	—	148,7	—

Grupo. Garantías recibidas comprometidas en diciembre 2020

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	84,7	43,0
Préstamos y anticipos	—	—
Instrumentos de patrimonio	3,5	5,9
Valores representativos de deuda	80,2	37,1
Otras garantías recibidas	0,9	—
Instrumentos de deuda emitida por la entidad distintos de cédulas o de titulización	—	0,9

Grupo. Activos y garantías recibidas comprometidas y pasivos relacionados en diciembre 2020

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)	306,3	435,1

Los activos comprometidos en balance se elevan a 350.400 millones de euros, de los cuales el 71% son préstamos (hipotecarios, corporativos...). Por su parte, los activos comprometidos fuera de balance se sitúan en 84.700 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.

Ambas categorías suman un total de 435.100 millones de euros de activos gravados, que dan lugar a un volumen de pasivos asociados a los mismos de 306.300 millones de euros.

A cierre de 2020 el total de activos comprometidos en operaciones de financiación representa el 26,6% del balance ampliado de Grupo Santander bajo el criterio EBA (total activo más garantías recibidas: 1.635.900 millones de euros). Este porcentaje se ha incrementado desde el 24,1% que presentábamos a cierre de 2019. Este incremento se debe fundamentalmente a la utilización por el Grupo de los programas de financiación puestos en marcha por los bancos centrales como respuesta a la pandemia.

Gestión de la calificación crediticia

El acceso de Grupo Santander 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 nuestros *ratings*. 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. Banco Santander, S.A., mantiene una calificación por encima de la deuda soberana española con Moody's y DBRS y en el mismo nivel con Fitch y S&P. Estas calificaciones por encima del soberano reconocen nuestra fortaleza financiera y diversificación.

A cierre de 2020, 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)	Negativa
Moody's	A2	P-1	Estable
Standard & Poor's	A	A-1	Negativa
Scope	AA-	S-1+	Estable
JCR Japan	A+	—	Estable

Durante 2020 no se han producido modificaciones en las calificaciones, habiendo sido confirmadas por DBRS, Fitch, Moody's, Standard & Poor's y JCR Japan. En cuanto a la perspectiva, para Fitch y S&P ha pasado de estable a negativa por las consecuencias económicas que la crisis de la covid-19 pueda tener en el *rating* a largo plazo.

Perspectivas de financiación para 2021

Grupo Santander comienza 2021 con una cómoda situación de partida y con buenas perspectivas para la financiación en el ejercicio a pesar de que en el entorno persisten factores de incertidumbre vinculados a la geopolítica, a la regulación financiera y a la evolución de la pandemia.

Preveamos un incremento moderado del crédito en todas nuestras geografías, acompañado de una buena evolución de los depósitos que implicará una demanda limitada de liquidez por parte del negocio comercial. Las mayores necesidades de liquidez vendrán de las unidades de mayor tamaño: España, Brasil y Digital Consumer Bank (nueva entidad de Santander Consumer Finance más Openbank).

Con vencimientos asumibles en los próximos trimestres, ayudados por el reducido peso del corto plazo y una dinámica vital de emisiones de medio y largo plazo que se prevé en línea con la del pasado año, gestionaremos cada geografía, optimizando el uso de la liquidez, de forma que nos permita mantener una estructura de balance sólida en las unidades y en el Grupo.

Por ejemplo, el plan de financiación 2021 de Banco Santander, S.A., está orientado a cubrir los mayores requerimientos de TLAC/ MREL y prefinanciar las emisiones que pierden capacidad de absorción de pérdidas, así como, en su caso, cubrir las necesidades que se deriven del potencial incremento en los activos ponderados por riesgo (APR) que se emplean como base de ambas ratios. Por tanto, no contempla la emisión de instrumentos colateralizados. Así, el plan prevé la emisión de *senior preferred* y *non-preferred* por un importe total de entre 8.000 y 10.000 millones de euros y un volumen limitado de instrumentos híbridos, que estarían sujetos a que la evolución de los APR exigiese completar los colchones de AT1 y T2 (1,5% y 2% respectivamente), colchones que actualmente se hayan cubiertos.

Nuestros planes financieros están diseñados para que Grupo Santander y sus filiales cumplan en todo momento, tanto con las exigencias regulatorias como con las que se derivan de su marco de apetito de riesgo.

3.5 Gestión y adecuación del capital. Ratios de solvencia

- Al cierre del año, la ratio CET1 *phased-in* se sitúa en el 12,34% tras aumentar en 69 puntos básicos en el año (104 pb por generación orgánica).
- La ratio de capital total *phased-in* es del 16,18%, con aumento de 113 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 Grupo Santander busca garantizar la solvencia y maximizar rentabilidad, cumpliendo con 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, 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:** para gestionar el capital regulatorio, se 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 para hacer la estructura de capital 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 a los negocios y su uso eficiente, así como titulaciones, 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 asignamos adecuadamente nuestro capital para todos los riesgos a los que estamos expuestos como consecuencia de nuestra actividad y apetito de riesgo, y tiene como fin optimizar la creación de valor del Grupo y de las unidades de negocio.

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 Grupo Santander.

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 en función de los 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 Grupo Santander necesita con un determinado nivel de probabilidad para absorber las pérdidas inesperadas derivadas de su exposición actual al conjunto de todos los riesgos (incluyendo 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. Dado que un mayor nivel de capital económico disminuye el RoRAC, debemos 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 nos permite 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. Grupo Santander 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.

Prioridades y principales actividades en la gestión de capital del Grupo

Entre las actividades de gestión de capital de Grupo Santander 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 nuestro perfil de riesgo, 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 nuestro perfil de riesgo 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.
- Integración de las métricas de capital en la gestión de los negocios asegurando el alineamiento con los objetivos del Grupo.
- Elaboración de informes de capital internos, así como informes para las autoridades supervisoras y el mercado.
- Planificación y gestión de otros instrumentos que absorben pérdidas (MREL y TLAC).

A continuación, se detallan las acciones más relevantes realizadas en el año:

Emisiones de instrumentos híbridos de capital y de otros instrumentos que absorben pérdidas

En 2020, Banco Santander, S.A., ha emitido un total de 3.814 millones de euros de deuda subordinada, incluyendo 2.314 millones de euros de deuda subordinada T2 y 1.500 millones de euros de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC). La mencionada emisión de PPCC tuvo como objetivo sustituir una emisión en euros de igual importe.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2020, Banco Santander S.A., ha emitido 6.913 millones de euros de deuda *senior* no preferente.

Política de dividendos

El 2 de abril de 2020, el consejo de administración de Banco Santander, considerando la recomendación del BCE, anunció cancelar el pago del dividendo complementario de 2019 y cancelar la política de dividendo para 2020, por lo que retiró del orden del día de la junta que se celebraba al día siguiente la propuesta de aplicación de resultados obtenidos en 2019 y aplazó su decisión a una junta en octubre.

La junta general ordinaria de accionistas celebrada el pasado 27 de octubre aprobó una ampliación de capital liberada para la distribución de nuevas acciones equivalentes a 0,10 euros por acción como remuneración complementaria de 2019. Ello, unido con el dividendo a cuenta pagado en noviembre de

2019 hace que la remuneración total correspondiente a 2019 ascendiera a 0,20 euros por acción.

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

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

Mayor detalle en el capítulo de 'Gobierno corporativo', sección [3.3 'Dividendos'](#).

Profundizar en la cultura de gestión activa del capital

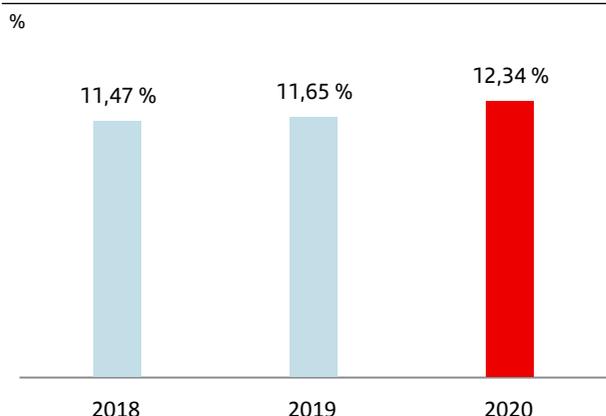
Grupo Santander trabaja con el objetivo de tener una ratio CET1 de entre el 11% y 12% en el medio plazo.

La continua mejora de las ratios de capital es reflejo de la estrategia de crecimiento rentable seguida por Grupo Santander 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 nuestra ratio CET1, la contribución de capital de las unidades a la ratio del grupo o la rentabilidad sobre los fondos propios (RoTE) y su beneficio después de impuestos.
 - Entre los aspectos cualitativos contemplados, destacan 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 el 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 de la ratio CET1 regulatoria (*phased-in*^A)**Evolución de las ratios de capital en 2020**

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.

Al cierre del año, la ratio de capital total *phased-in* es del 16,18% y la CET1 (*phased-in*) es del 12,34%. Contamos con una base sólida de capital y cumplimos holgadamente las ratios mínimas exigidas por el Banco Central Europeo en base consolidada, que se sitúan en el 13,01% en la ratio de capital total y en 8,85% en el CET1. Ello implica un *buffer* CET1 de gestión de 349 pb, frente a un *buffer* precovid-19 de 189 pb.

En el año, el aumento de la ratio CET1 (*phased-in*) ha sido de 69 puntos básicos. Destaca la fuerte generación de capital ordinario de 104 puntos básicos, que ha sido parcialmente compensada por el impacto de los costes de reestructuración, operaciones corporativas y la evolución de los mercados. Se ha hecho una deducción por dividendos del año 2020 de 9 puntos básicos, de acuerdo con los límites establecidos por el Banco Central Europeo en su recomendación 2020/63 de 15 de diciembre de 2020, que permiten un pago máximo de 2,75 céntimos de euro por acción.

Si no se aplica la disposición transitoria de la NIIF 9, que tiene un impacto total en la ratio CET1 de 45 pb, la ratio CET1 *fully-loaded* es del 11,89%, con incremento de 48 pb en el año.

La ratio de capital total *fully-loaded* se sitúa en el 15,73% a diciembre, con incremento de 95 puntos básicos en el año.

Respecto a la ratio de apalancamiento *phased-in*, se sitúa en el 5,3% y la *fully-loaded* en el 5,1%.

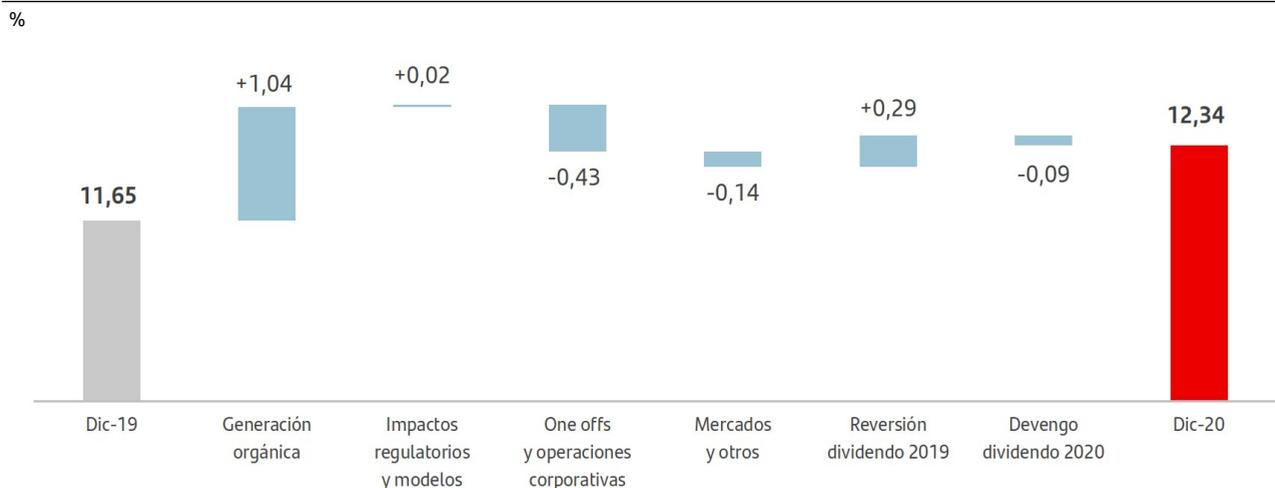
Principales cifras regulatorias de capital y ratios de solvencia (*phased-in*^A)

Millones de euros	2020	2019
Common equity (CET1)	69.399	70.497
Tier1	78.501	79.536
Capital total	91.015	91.067
Activos ponderados por riesgo	562.580	605.244
Ratio CET1	12,34 %	11,65 %
Ratio T1	13,95 %	13,14 %
Ratio de capital total	16,18 %	15,05 %
Ratio de apalancamiento	5,33 %	5,15 %

Capital regulatorio (*phased-in*). Variaciones

Millones de euros	2020
Capital Core Tier 1	
Cifra inicial (31/12/2019)	70.497
Acciones emitidas en el año y prima de emisión	(72)
Autocartera y acciones propias financiadas	(63)
Reservas	4.306
Beneficio atribuible neto de dividendos	(9.249)
Otros ingresos retenidos	(12.004)
Intereses minoritarios	228
Aumento/(disminución) del fondo de comercio y otros activos intangibles	12.767
Otros	2.988
Cifra final (31/12/2020)	69.399
Capital tier 1 adicional	
Cifra inicial (31/12/2019)	9.039
Instrumentos computables AT1	(355)
Excesos T1 por las filiales	418
Valor residual intangibles	—
Deducciones	—
Cifra final (31/12/2020)	9.102
Capital tier 2	
Cifra inicial (31/12/2019)	11.531
Instrumentos computables T2	990
Fondos genéricos y exceso insolvencias IRB	—
Excesos T2 por las filiales	(7)
Deducciones	—
Cifra final (31/12/2020)	12.514
Deducciones al capital total	—
Cifra final capital total (31/12/2020)	91.015

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

Evolución de la ratio CET1 regulatoria (*phased-in*) en 2020

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 (APR)		Requerimientos de capital mínimo
	2020	2019	2020
Riesgo de crédito (excluido riesgo de crédito de contraparte)	447.927	483.341	35.834
Del cual, con el método estándar (SA)	246.284	283.385	19.703
Del cual, con el método FIRB (Foundation Internal Ratings Based) ^A	30.797	35.583	2.464
Del cual, con el método AIRB (Advanced Internal Ratings Based)	168.096	161.548	13.448
Del que renta variable IRB bajo el método simple o IMA	2.750	2.825	220
Riesgo de Contraparte	10.239	11.070	819
Del cual, con el método de valoración a precio de mercado (IRB)	7.083	7.549	567
Del cual, con el método de valoración a precio de mercado (Estándar)	2.195	2.274	176
Del cual riesgo por aportaciones al fondo para el <i>default</i> de las CCP	241	259	19
Del cual CVA	720	988	58
Riesgo de liquidación	0	2	—
Exposición de titulización en <i>banking book</i> (after cap)	8.159	6.629	653
Del cual, con el método basado en calificaciones internas (IRB)	0	2.374	0
Del cual, con el método SEC-IRBA	4.731	2.030	378
Del cual, con el método SEC-SA	1.821	1.014	146
Del cual, con el método SEC-ERBA	1.607	866	129
Del cual, con el método estándar (SA)	0	346	0
Riesgo de mercado	18.008	21.807	1.441
Del cual, con el método estándar (SA)	5.071	7.596	406
Del cual, con los métodos basados en modelos internos (IMA)	12.936	14.211	1.035
Riesgo operacional	55.865	59.661	4.469
Del cual, con el método estándar	55.865	59.661	4.469
Importes por debajo de los umbrales de deducción (sujeto a ponderación por riesgo del 250%)	22.382	22.734	1.791
Ajuste mínimo («suelo»)	—	—	—
Total	562.580	605.244	45.006

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	SUDAMÉ RICA	del que Brasil	Resto del mundo
Riesgo de crédito	36.401	22.492	9.977	5.047	6.342	4.863	6.860	4.340	706
Del que método IRB ^A	15.884	12.574	5.891	3.663	1.168	481	1.536	1.271	605
Administraciones centrales y bancos centrales	31	1	1	—	1	—	15	3	15
Instituciones	509	286	72	73	110	52	35	4	78
Empresas	9.760	6.876	3.946	1.242	1.052	425	1.484	1.262	348
Del que Empresas - Financiación especializada	1.283	999	350	381	167	33	67	—	50
Del que Empresas - otros	1.813	1.700	1.424	87	75	1	38	36	1
Minoristas - Hipotecas empresas	65	64	64	—	1	1	—	—	—
Minorista - Hipotecas particulares	3.238	3.226	939	2.050	2	1	1	—	8
Minorista - Revolving	321	321	112	148	—	—	—	—	—
Minorista - Resto empresas	329	328	201	1	—	—	—	—	—
Minorista - Resto particulares	1.631	1.472	556	149	2	—	1	—	155
Otras exposiciones	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Del que método estándar	19.703	9.104	3.271	1.384	5.174	4.382	5.324	3.069	101
Administraciones centrales y bancos centrales	1.197	758	741	—	83	—	353	317	2
Gobiernos regionales y autoridades locales	17	9	6	—	—	—	8	8	—
Entidades del sector público	31	4	—	—	14	14	13	—	—
Bancos multilaterales de desarrollo	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Organizaciones internacionales	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instituciones	350	118	70	9	119	109	107	87	6
Empresas	3.623	1.922	358	471	695	648	994	362	11
Minoristas	7.584	2.886	296	508	2.507	2.206	2.111	1.589	81
Exposiciones garantizadas con bienes inmuebles	2.570	872	190	37	802	615	895	256	—
Exposiciones de alto riesgo	524	262	127	16	77	51	185	84	—
Exposiciones en situación de mora	156	28	—	13	16	16	112	13	—
Bonos garantizados	13	13	—	13	—	—	—	—	—
Exposiciones frente a instituciones y empresas con calificación crediticia a CP	6	2	2	—	3	—	2	—	—
Exposiciones frente a instituciones de inversión colectiva (IIC)	21	22	7	—	—	—	—	—	—
Renta variable	23	18	—	—	—	—	5	—	—
Otras exposiciones	3.588	2.191	1.475	317	859	722	537	353	1
Del que Renta Variable (IRB)	814	814	814	—	—	—	—	—	—
Método PD/LGD	594	594	594	—	—	—	—	—	—
Método Simple	220	220	220	—	—	—	—	—	—
Riesgo de contraparte	253	153	79	37	58	48	41	24	—
Del que con el método de valoración a precio de mercado (Estándar)	176	94	25	32	53	47	29	20	—
Del que Riesgo por aportaciones al fondo para el default de las CCP	19	19	16	2	—	—	—	—	—
Del que CVA	58	41	37	2	5	1	12	4	—
Riesgo de liquidación	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Exposición de titulización en banking book (after cap)	653	450	174	141	188	157	13	13	2
Riesgo de mercado	1.441	1.002	973	14	207	7	232	116	—
Del que con el método estándar (SA)	406	274	245	14	8	7	123	116	—
Del que con los métodos basados en modelos internos (IMA)	1.035	728	728	—	199	—	108	—	—
Riesgo Operacional	4.469	2.349	854	566	1.078	830	1.042	565	—
Del que con el método estándar	4.469	2.349	854	566	1.078	830	1.042	565	—
Importes por debajo de los umbrales de deducción (sujeto a ponderación por riesgo del 250%)	1.791	1.242	1.128	20	77	—	470	399	2
Ajustes por suelos	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	45.006	27.688	13.184	5.825	7.950	5.904	8.657	5.455	711

A. Incluyendo riesgo de crédito de contrapartida.

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	APR	Requerimientos de capital
Cifra inicial (31/12/2019)	522.527	41.802
Tamaño del activo	12.298	984
Actualización del modelo	2.790	223
Regulatorios	(4.057)	(325)
Adquisiciones y enajenaciones	(721)	(58)
Variaciones del tipo de cambio	(38.002)	(3.040)
Otros	(7.089)	(567)
Cifra final (31/12/2020)	487.745	39.020

A. Incluye requerimientos de capital de renta variable, titulizaciones y riesgo de contraparte (excluyendo CVA and CCP).

El movimiento de los APR producido en el año 2020 (-34.782 millones de euros) está marcado por la devaluación generalizada de las divisas destacando el BRL, el USD y la GBP. El negocio en el año se incrementa en la región de Sudamérica (destacando Brasil) y también se observan aumentos en Estados Unidos. Estos incrementos compensan la caída observada en Europa principalmente por España.

Dentro del concepto Otros se incluyen las titulizaciones realizadas en el año destacando España y Santander Consumer Finance.

En relación con las ratios regulatorias, Grupo Santander cuenta con un superávit de 317 puntos básicos sobre el requerimiento mínimo de ratio total para 2020, 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.

Nuestro modelo de capital económico incluye en su medición todos los riesgos significativos en los que incurrimos en nuestra operativa, por lo que considera riesgos como concentración, interés estructural, negocio, pensiones, activos fiscales diferidos (DTA), 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 de Grupo Santander, por la naturaleza multinacional y multinegocio de su actividad, es clave para determinar y entender adecuadamente su perfil de riesgo y solvencia.

Nuestro riesgo y el capital económico asociado que soportamos es inferior al riesgo y al capital de la suma de las partes consideradas por separado. El hecho de que la actividad de negocio de Grupo Santander 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 nuestros resultados 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. Algo que se ha puesto de manifiesto incluso en la crisis actual derivada de la covid-19. 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.

Por otro lado, y a diferencia del criterio regulatorio, consideramos que ciertos activos intangibles, como es el caso de los activos por impuestos diferidos o el fondo de comercio, 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 nuestra estrategia, 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, utilizamos, en el contexto del Pilar 2 de Basilea, nuestro 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, nos aseguramos de mantener nuestros 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, Grupo Santander 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 a nivel grupo como para las unidades.

El requerimiento por capital económico a diciembre 2020 asciende a 60.386 millones de euros, que, comparados con la base de capital económico disponible de 86.316 millones, implican la existencia de un superávit de 25.931 millones.

Reconciliación capital económico y capital regulatorio

Millones de euros	2020	2019
Capital neto y primas de emisión	60.557	60.692
Reservas y beneficios retenidos	52.902	59.016
Ajustes de valoración	(35.345)	(23.249)
Minoritarios	6.669	6.441
Filtros prudenciales	(592)	(639)
Otros ^A	2.126	(2.136)
Base de capital económico disponible	86.316	100.124
Deducciones	(16.337)	(31.398)
Fondo de comercio	(13.621)	(25.068)
Otros activos intangibles	(2.090)	(3.410)
Activos fiscales diferidos	(627)	(2.920)
Resto	(580)	1.772
Base de capital regulatorio (CET1) disponible	69.399	70.497
Base de capital económico disponible	86.316	100.124
Capital económico requerido ^C	60.386	72.879
Exceso de capital	25.931	27.245

A. Incluye: comparativa de provisiones sobre la pérdida esperada económica. Activos de pensiones y Otros ajustes. Cifras calculadas bajo la metodología EC 2020.

B. Calculada con la aplicación de las disposiciones transitorias de la NIIF 9.

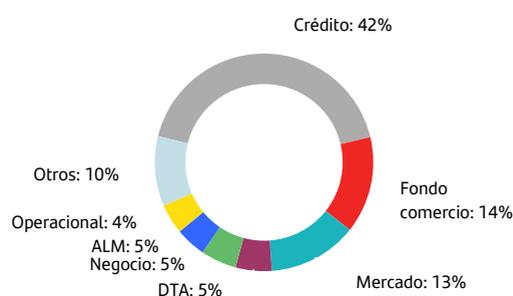
C. De cara a incrementar la comparabilidad con capital regulatorio, las diferencias de cambio del fondo de comercio debido a movimientos de tipos de cambio están incluidas en el capital económico requerido. Todas las cifras están calculadas bajo la metodología EC 2020.

La principal diferencia respecto al CET1 regulatorio proviene del tratamiento de los fondos de comercio, otros intangibles y DTA, que consideramos como un requerimiento más de capital en vez de una deducción del capital disponible.

En los siguientes gráficos 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 2020:

Distribución de las necesidades de capital económico por tipo de riesgo

%



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 57% del capital, Norteamérica un 24% 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 intrarriesgos (asimilable a geográfica) como interriesgos, asciende aproximadamente al 25% - 30%.

Distribución de las necesidades de capital económico del Grupo por geografía y tipo de riesgo

Millones de euros. Diciembre 2020

Grupo Santander. Total requerimientos: 60.386			
Centro Corporativo ^A 16.514	Europa 25.190	Norteamérica 10.315	Sudamérica 8.367
Todos los riesgos:	Todos los riesgos:	Todos los riesgos:	Todos los riesgos:
Fondo de Comercio 53%	Crédito 54%	Crédito 63%	Crédito 63%
Mercado 30%	Mercado 10%	Activos fijos 12%	ALM 7%
Activos fiscales diferidos 14%	Pensiones 9%	Negocio 8%	Operacional 7%
Otros 4%	ALM 8%	Operacional 4%	Negocio 6%
	Otros 19%	Otros 13%	Otros 17%

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, alineando así la gestión del riesgo y del negocio con la intención de maximizar la creación de valor, objetivo último de la alta dirección de Grupo Santander.

Asimismo, evaluamos 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 = resultado ordinario consolidado del ejercicio – (promedio de capital económico 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 el resultado ordinario de cada unidad en el ejercicio de su actividad.

Adicionalmente, a efectos internos de gestión, se analiza también el impacto de aquellos elementos no cubiertos por el modelo de capital económico que, sin estar incluidos en la cuenta de resultados, están afectando a reservas y, por tanto, al capital.

Entre estos impactos se encuentra la comparativa de la pérdida esperada de crédito de las distintas carteras frente a las provisiones constituidas, de forma similar a como se realiza bajo el enfoque de capital regulatorio. Este elemento ha adquirido mayor relevancia en 2020 debido al incremento extraordinario de provisiones para hacer frente a la covid-19.

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 nuestras acciones con relación a la evolución del mercado. El coste de capital definido para Grupo Santander para 2020, impactado por el aumento de volatilidad derivado de la crisis de la covid-19, fue del 12,00% (frente al 8,30% del año anterior, que muestra un valor más estructural).

En la gestión interna de Grupo Santander, 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 2020 de las principales áreas de negocio del Grupo se muestra en el siguiente cuadro. Estas cifras están claramente condicionadas por la situación económica derivada de la crisis de la covid-19, lo que se ha traducido en un menor resultado debido al incremento de provisiones y a un aumento del coste de capital, que refleja un valor para 2020 superior al coste de capital estructural del grupo:

Creación de valor^A y RoRAC

Millones de euros

Segmentos principales	2020		2019	
	RoRAC	Creación de valor	RoRAC	Creación de valor
Europa	10,5%	(429)	17,7%	2.682
Norteamérica	15,0%	187	20,2%	1.019
Sudamérica	26,1%	883	36,0%	2.641
Total Grupo	8,5%	(2.529)	12,9%	3.509

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.

El fin último de los ejercicios de estrés de capital consiste en realizar una evaluación completa de los riesgos y la solvencia, que permita determinar posibles exigencias de capital en caso de que estas sean necesarias, al incumplir las entidades los objetivos de capital, tanto regulatorios como internos.

Internamente, Grupo 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.

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 de nuestro capital 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 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 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. Tiene especial relevancia en la proyección de la cuenta de resultados bajo los escenarios adversos definidos.

En concreto, para el cálculo de las provisiones por insolvencias de la cartera de crédito, utilizamos 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).

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 NIIF 9, por lo que disponemos 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 nuestras diferentes unidades que utilizan el proceso de estrés y planificación de capital tanto como herramienta interna de gestión, como para dar respuesta a sus requerimientos regulatorios locales.

Desde la crisis económica de 2008 y hasta diciembre de 2020, Grupo Santander ha sido sometido a siete pruebas de resistencia externas (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, somos capaces de seguir generando beneficio para nuestras accionistas y cumpliendo con los requisitos regulatorios más exigentes.

Finalmente, en línea con lo explicado anteriormente, realizamos anualmente desde 2008 ejercicios internos de resistencia, dentro del proceso del ICAAP que se enmarca dentro del Pilar 2 de Basilea. 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 local.

Hay que señalar que durante este año 2020, debido a la situación especial derivada de la crisis del coronavirus, las capacidades de planificación de capital y ejercicios de estrés nos han permitido analizar diferentes escenarios de evolución de la pandemia y asegurar la adecuación de capital bajo los distintos escenarios posibles derivados de la crisis de la covid-19.

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 2020 se ha preparado la undécima 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 2020. En abril, como consecuencia de la crisis ocasionada por la pandemia de la covid-19, el BCE comunicaba la posibilidad de presentar en 2020 un plan de viabilidad que incluyera únicamente aquellos elementos esenciales del mismo, así como las mejoras llevadas a cabo para cubrir, si las hubiera, aquellas deficiencias clave identificadas por el BCE en su última carta de *feedback* sobre el plan de viabilidad de 2019 del Banco.

Adicionalmente, comunicaba la necesidad de sustituir los escenarios de crisis macroeconómica y/o financiera de años pasados, en los que se prevén eventos idiosincráticos y/o sistémicos, por un único escenario de estrés covid-19.

A pesar de esta relajación de requerimientos, y de que el BCE no señalara ninguna deficiencia clave en el plan de viabilidad de 2019, en 2020 se ha decidido llevar a cabo un plan completo, incluyendo todos los capítulos y cubriendo la mayor parte de las mejoras sugeridas por el BCE. Concretamente se han incluido:

- más detalles sobre los roles y responsabilidades de los foros Silver/Gold durante la fase de Preparación BAU;
- más información sobre los indicadores no financieros y sobre el enfoque de alerta temprana de eventos no financieros;
- mayor detalle de las interconexiones externas, homogeneizándose criterios entre las filiales;
- una estrategia de recuperación acorde con el escenario covid-19, así como una mejora del capítulo sobre la capacidad global de recuperación estresada, que incluye más detalles, gráficos macro desarrollados por el servicio de estudios y tablas para demostrar el impacto de las medidas en la ratio LCR;
- el impacto de las medidas de recuperación en marzo, para mostrar que todas nuestras opciones de recuperación pueden ejecutarse en un periodo de crisis, así como más información sobre las hipótesis subyacentes para el cálculo de impactos, incluyendo escenarios de estrés.

Las principales **conclusiones** que se extraen del análisis del contenido del plan corporativo 2020 confirman que:

- No existen interdependencias materiales entre nuestras diferentes geografías del Grupo.
- Las medidas disponibles aseguran una amplia capacidad de recuperación en todos los escenarios. Además, nuestro modelo de diversificación 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.

- Grupo Santander dispone de suficientes mecanismos de mitigación para minimizar el impacto económico negativo derivado de un daño potencial a su reputación en escenarios de estrés.
- 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.

De todo ello se deduce que nuestro modelo y estrategia de diversificación geográfica, basados en un modelo de filiales autónomas, continúan siendo fuertes desde una perspectiva de viabilidad.

Regulación y gobernanza. El plan de Grupo Santander ha sido elaborado de acuerdo con la normativa aplicable en la Unión Europea y también sigue las recomendaciones no vinculantes efectuadas en la materia por organismos internacionales, tales como el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board - FSB).

El último plan de viabilidad se presentó al Mecanismo Único de Supervisión en octubre de 2020. 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 está formado tanto por el plan corporativo (que es el correspondiente a Banco Santander, S.A.) como por los planes locales (Reino Unido, Brasil, México, Estados Unidos, Alemania, Argentina, Chile, Polonia y Portugal). 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 de Banco Santander, S.A., sin perjuicio de que el contenido y datos relevantes del mismo sean presentados y discutidos previamente en el comité de capital, el comité del ALCO Global y la 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

Grupo Santander colabora 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 en un hipotético caso de resolución de Grupo Santander: la llamada Multiple Point of Entry (MPE)¹.

Esta estrategia se basa en nuestra estructura jurídica y de negocio, organizada en nueve grupos de resolución que podrían resolverse de forma independiente sin implicar a otras partes del grupo.

En noviembre de 2020 el Single Resolution Board (SRB) comunicó a la Entidad la estrategia preferida de resolución,

así como las prioridades de trabajo para mejorar nuestra resolubilidad.

En este sentido, hemos seguido avanzando en los proyectos destinados a mejorar la resolubilidad. Para ello hemos 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 2020, emitimos 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 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.

Continuamos 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.

1. Por excepción a lo anteriormente señalado, la elaboración de los planes de resolución en Estados Unidos corresponde a las propias entidades.

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.

Grupo Santander 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, como en otros comités de alto nivel.

Marco de gestión de situaciones especiales

Grupo Santander cuenta con ejercicios de simulación periódicos, que sirven como herramienta de concienciación y preparación ante determinadas situaciones de estrés.

Estos planes de contingencia se califican como herramientas de mitigación dentro del Marco Exhaustivo de Gestión de Situaciones Especiales (CSSF, por sus siglas en inglés), en consonancia con su naturaleza más global.

El marco abarca 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.

Dicho marco ha dotado de flexibilidad para la activación de los comités de situaciones especiales corporativos con el objetivo de responder de forma preventiva a la situación generada por covid-19, así como coordinar las respuestas de las geografías.

Dentro del contexto de la pandemia, el Grupo Santander ha seguido interactuando activamente con las principales filiales del Grupo para promover mejores prácticas compartidas entre filiales, así como asegurar un adecuado gobierno de la crisis mediante los comités de crisis locales.

Como se ha visto reflejado en la gestión de la covid-19, una de las claves ha sido contar con una infraestructura tecnológica dimensionada y testada, que garantice la activación ágil y rápida de los protocolos y los procedimientos para situaciones especiales.

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. Su objetivo es garantizar que los bancos de importancia sistémica global (G-SIB) 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-SIB 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; y (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 operamos, 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.

Para las G-SIB, la CRR 2, que entró en vigor en el mismo mes de junio de 2019, 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 (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.

La BRRD 2 será transpuesta en España durante 2021.

Adicionalmente, al mínimo requerimiento de TLAC fijado en la CRR se le añadirá un requerimiento adicional, o Pilar 2, resultado de aplicar la metodología de MREL de la BRRD 2.

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, permitiéndose que un 2,5% de los activos ponderados por riesgo sea cubierto por instrumentos no subordinados.

A 31 de diciembre de 2020 Banco Santander, S.A., cumple con los requisitos MREL tras la emisión de pasivos elegibles realizada en el año.

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

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

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

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

2. Ajuste anual del perímetro del Modelo de Relación Global de clientes entre Banca Comercial y Santander Corporate & Investment Banking y entre Banca Comercial y Wealth Management & Insurance.

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

El Grupo ha reexpresado los datos correspondientes a los periodos anteriores considerando los cambios mencionados en esta sección.

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

Segmentos principales

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

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

Norteamérica: Incorpora todos los negocios realizados en México y EE.UU., que incluye la entidad *holding* (SHUSA) y los negocios de Santander Bank, Santander Consumer USA, la unidad especializada de Banco Santander International, Santander Investment Securities (SIS) y la sucursal de Nueva York. En septiembre de 2020 se ha materializado la venta de Banco Santander Puerto Rico, hasta entonces incluido en EE.UU.

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

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

Segmentos secundarios

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

Banca Comercial: Contiene todos los negocios de banca de clientes, incluidos los de consumo, excepto los de banca corporativa que son gestionados a través de Santander Corporate & Investment Banking, los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por Wealth Management & Insurance y el 50% de los resultados generados por los servicios digitales de los países que se incorporan en Santander Global Platform. Asimismo, se incluyen en este negocio los resultados de las posiciones de cobertura realizadas en cada país, tomadas dentro del ámbito del comité de gestión de activos y pasivos de cada uno de ellos.

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

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

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

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

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

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 'Evolución financiera del Grupo'](#) 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.

Las declaraciones relativas a la competitividad de Grupo Santander y de nuestras filiales que se incluyen en esta sección han sido elaboradas por el Grupo en base a información pública (webs corporativas de las entidades competidoras o información publicada por organismos bancarios nacionales).

4.2 Resumen de los resultados de las principales áreas del Grupo 2020

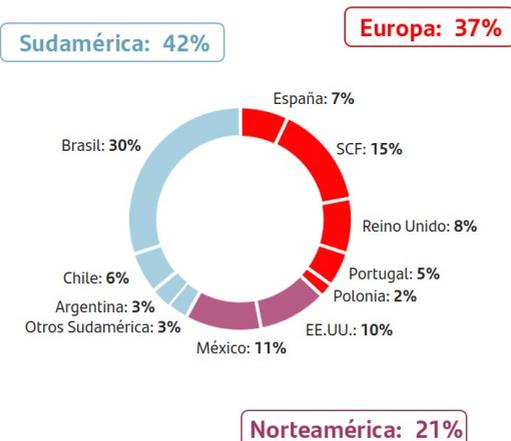
Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
EUROPA	14.046	4.737	19.693	9.379	4.167	2.656
España	3.957	2.314	6.782	3.175	715	517
Santander Consumer Finance	3.832	750	4.685	2.703	1.869	1.085
Reino Unido	3.808	506	4.339	1.697	697	530
Portugal	787	388	1.296	706	483	338
Polonia	1.037	452	1.524	895	370	162
Otros	626	328	1.067	203	32	24
NORTEAMÉRICA	8.469	1.661	11.011	6.379	2.332	1.492
Estados Unidos	5.645	889	7.360	4.281	1.250	731
México	2.825	772	3.651	2.098	1.082	762
SUDAMÉRICA	10.723	3.566	14.845	9.533	5.291	2.927
Brasil	7.625	2.824	10.866	7.325	4.045	2.113
Chile	1.787	335	2.263	1.363	785	432
Argentina	912	273	1.128	496	200	179
Otros	398	134	588	349	262	203
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	129	81	192	(190)	(204)	(150)
CENTRO CORPORATIVO	(1.374)	(29)	(1.141)	(1.470)	(1.912)	(1.844)
TOTAL GRUPO	31.994	10.015	44.600	23.633	9.674	5.081
Segmentos secundarios						
BANCA COMERCIAL	29.544	6.850	37.215	20.368	7.531	4.196
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	2.953	1.550	5.397	3.328	2.726	1.823
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	454	1.194	2.135	1.229	1.199	868
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	416	449	994	178	130	39
CENTRO CORPORATIVO	(1.374)	(29)	(1.141)	(1.470)	(1.912)	(1.844)
TOTAL GRUPO	31.994	10.015	44.600	23.633	9.674	5.081

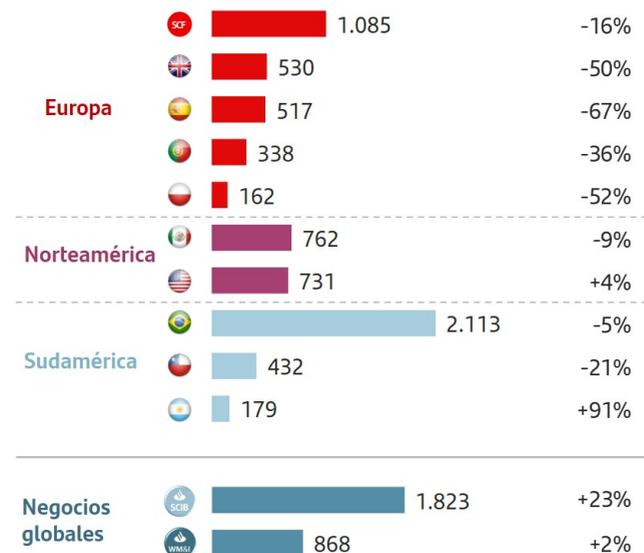
Distribución del beneficio ordinario atribuido a la dominante por segmentos principales

2020



Beneficio ordinario atribuido a la dominante 2020 Mercados principales

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



A. Sobre áreas operativas, sin incluir unidad de Santander Global Platform y Centro Corporativo.

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)	(2.097)
TOTAL GRUPO	35.283	11.779	49.494	26.214	14.929	8.252
Segmentos secundarios						
BANCA COMERCIAL	32.862	8.561	42.599	23.672	12.953	7.580
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	2.728	1.520	5.227	2.945	2.699	1.713
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	570	1.199	2.226	1.271	1.281	929
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	375	549	1.061	315	258	127
CENTRO CORPORATIVO	(1.252)	(50)	(1.617)	(1.990)	(2.262)	(2.097)
TOTAL GRUPO	35.283	11.779	49.494	26.214	14.929	8.252

4.3 Segmentos principales

	EUROPA	Beneficio ordinario atribuido 2.656 Mill. euros
<p>Aspectos destacados en 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> → La creación de One Santander, cuyo primer foco es Europa, está acelerando la transformación de nuestro negocio en la región, con el objetivo de alcanzar mayor crecimiento y un modelo operativo más eficiente. → Los volúmenes (sin la incidencia de los tipos de cambio) aumentan en todos los mercados en el año: los créditos suben un 4% y los depósitos el 6%, con fuerte recuperación de la actividad desde los mínimos de abril. → El beneficio ordinario atribuido en 2020 se sitúa en 2.656 millones de euros, un 46% inferior al de 2019 (-45% en euros constantes), afectado por las provisiones excepcionales registradas. → Los ingresos comerciales muestran la resiliencia y fortaleza de nuestro modelo en un entorno de menor actividad, con una recuperación en los últimos meses que sitúa al cuarto trimestre como el mejor de los dos últimos años. Fuerte control de costes en todas las unidades para defender el margen neto (-5%). 		

Estrategia

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

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

Con esta transformación esperamos generar crecimiento en ingresos y una fuerte reducción de costes, obteniendo mandíbulas operativas positivas. Ello está en línea con nuestro compromiso anunciado en octubre de alcanzar 1.000 millones de euros adicionales en ahorros de costes en los próximos dos años, al haber alcanzado ya la cifra de ahorro prevista anteriormente.

A lo largo de 2021 comenzaremos a ver los primeros pasos de esta profunda transformación, con especial foco en cambiar la forma en la que gestionamos nuestro negocio, con la creación del nuevo rol de Regional Business Owners, que serán los responsables de gestionar los negocios a nivel regional, definiendo la visión y propuesta de valor *end-to-end* para cada área de clientes, a través de equipos *agile* en todos los países.

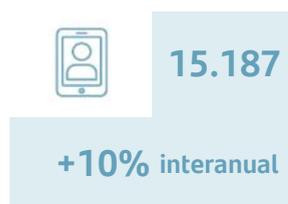
Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela se mantienen en línea con 2019. En términos brutos, y sin considerar ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, suben el 4% interanual, con aumento en todos los países, destacando Reino Unido (hipotecas), España (sobre todo en empresas por la concesión de préstamos con garantías ICO) y Portugal (hipotecas y empresas). Buen desempeño de SCIB, principalmente en Resto de Europa, pero también en los países.

Los depósitos de la clientela aumentan un 4% respecto a 2019. Sin considerar las CTA ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 6%, con aumento en todos los países.

Los fondos de inversión suben el 4% (5% sin la incidencia de los tipos de cambio), principalmente por Portugal (+6%) y Resto de Europa (+56%). Con ello, el aumento de los recursos de la clientela es del 4% (+6% sin la incidencia de los tipos de cambio).

Resultados

El beneficio ordinario del año se sitúa en 2.656 millones de euros (37% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 5,5%.

Respecto de 2019, el beneficio ordinario atribuido, sin el impacto de los tipos de cambio, disminuye un 45% (-46% en euros corrientes) con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** se reduce el 5%, afectado por la crisis sanitaria, el entorno de bajos tipos de interés, los menores resultados de las participaciones inmobiliarias en España y la mayor contribución al FGD.
Dentro de los ingresos, destaca que el margen de intereses se mantiene estable por el aumento de volúmenes, la gestión de tipos realizada y el impacto favorable de TLTRO.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** disminuyen un 6%, fruto de los procesos de optimización llevados a cabo en los últimos años y las eficiencias generadas tras el inicio de la pandemia.
- Las **dotaciones por insolvencias**, que en parte anticipan potenciales impactos futuros, registran un fuerte incremento en el contexto de crisis sanitaria derivada de la pandemia de la covid-19. Sin embargo la tasa de morosidad mejora 10 puntos básicos, hasta situarse en el 3,15%, por la buena gestión del riesgo y algunas iniciativas como ventas de cartera dudosa.
- Los **otros resultados y dotaciones** aumentan su pérdida en el año, principalmente en Reino Unido y Polonia, por posibles contingencias legales y otras provisiones.

EUROPA

Millones de euros				
Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	14.046	14.201	(1,1)	0,0
Comisiones netas	4.737	5.260	(9,9)	(9,4)
Resultado por operaciones financieras ^A	884	1.035	(14,6)	(14,2)
Otros resultados de explotación	26	505	(94,9)	(94,9)
Margen bruto	19.693	21.001	(6,2)	(5,4)
Gastos de administración y amortizaciones	(10.314)	(11.044)	(6,6)	(5,8)
Margen neto	9.379	9.957	(5,8)	(4,8)
Dotaciones por insolvencias	(4.299)	(1.839)	133,8	136,3
Otros resultados y dotaciones	(914)	(768)	18,9	20,1
Resultado antes de impuestos	4.167	7.350	(43,3)	(42,7)
Impuesto sobre beneficios	(1.132)	(1.979)	(42,8)	(42,3)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	3.035	5.371	(43,5)	(42,9)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	3.035	5.371	(43,5)	(42,9)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(379)	(493)	(23,2)	(22,1)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	2.656	4.878	(45,6)	(45,0)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	675.895	676.904	(0,1)	2,6
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	224.793	180.389	24,6	26,2
Valores representativos de deuda	86.925	104.382	(16,7)	(15,2)
Resto de activos financieros	48.266	53.893	(10,4)	(10,2)
Otras cuentas de activo	41.658	41.471	0,5	2,2
Total activo	1.077.537	1.057.038	1,9	4,2
Depósitos de la clientela	622.826	600.380	3,7	6,4
Bancos centrales y entidades de crédito	208.408	189.792	9,8	11,2
Valores representativos de deuda emitidos	120.166	133.544	(10,0)	(7,4)
Resto de pasivos financieros	55.919	60.807	(8,0)	(7,7)
Otras cuentas de pasivo	15.635	16.383	(4,6)	(2,6)
Total pasivo	1.022.954	1.000.906	2,2	4,5
Total patrimonio neto	54.583	56.133	(2,8)	(0,1)
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	658.471	650.552	1,2	3,9
Recursos de la clientela	696.427	671.032	3,8	6,1
Depósitos de clientela ^C	603.450	581.395	3,8	6,4
Fondos de inversión	92.977	89.637	3,7	4,6
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	5,48	10,00	(4,51)	
Eficiencia	52,4	52,6	(0,2)	
Ratio de morosidad	3,15	3,25	(0,10)	
Ratio de cobertura	57,3	49,8	7,5	
Número de empleados	83.976	86.574	(3,00)	
Número de oficinas	4.846	5.336	(9,18)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



España

Beneficio ordinario atribuido
517 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Santander ha tratado de ser parte de la solución a la crisis mediante numerosas iniciativas de apoyo a las familias, autónomos y empresas. Entre otras, liderando la financiación con garantía ICO y concediendo moratorias en hipotecas, consumo y tarjetas.
- Hemos avanzado en la transformación de nuestro modelo de distribución, con el lanzamiento de una nueva app y web entre otras iniciativas, y acelerando la transformación digital del banco.
- Hemos realizado un importante esfuerzo en reducción de costes (-10% interanual), a la vez que mejoramos la satisfacción de nuestros clientes y nuestro posicionamiento en *net promoter score* (NPS).
- El beneficio ordinario atribuido ha sido de 517 millones de euros en el año, un 67% inferior al de 2019, debido principalmente a las mayores dotaciones ante el actual contexto de incertidumbre.

Estrategia

En 2020, la actividad comercial se ha visto fuertemente afectada, especialmente en los peores meses de la pandemia. Desde el inicio, Santander ha impulsado de forma activa **diversas iniciativas de apoyo** a nuestros grupos de interés:

- **Protegiendo a nuestros empleados**, fomentando el teletrabajo, impulsando el uso de los canales digitales e implantando medidas de protección sanitaria en nuestras instalaciones.
- **Apoyando a nuestros clientes**: canalizando 30.800 millones de euros en financiación con garantía ICO (préstamos y líneas aprobadas) a autónomos, pymes y empresas (alcanzando un 27% de cuota de mercado) y concediendo más de 180.000 moratorias a familias.
- **Contribuyendo a la sociedad**, con el lanzamiento del Fondo Solidario Juntos, con más de 25 millones de euros invertidos en iniciativas solidarias.

En cuanto a las principales **palancas de vinculación y evolución por segmentos**, en el año:

- En **particulares y empresas**, simplificamos nuestra propuesta de valor con **Santander One**. Se trata del primer modelo de suscripción de servicios financieros en España, con foco claro en la vinculación y personalización por cliente.

- En **seguros**, gracias a la evolución de nuestros **acuerdos con Aegon y Mapfre**, contamos con una oferta más completa que nos ha permitido conseguir un crecimiento interanual de más del 27% en primas no vinculadas a productos bancarios.
- En **Banca Privada**, nos reafirmamos como líder del mercado, siendo reconocidos como Mejor Banca Privada en España por Euromoney y Global Finance.
- En **SCIB**, a pesar del entorno incierto de mercado y el impacto de la covid-19, obtenemos resultados sólidos manteniendo el liderazgo en las principales *league tables*.

Seguimos evolucionando en el **proceso de transformación digital**, lo que nos ha permitido crecer un 11% nuestra base de clientes digitales, superar los 100 millones de accesos al mes y situar a nuestra app y web como **números 1** en el ranking Aqmetrix.

Adicionalmente, el **acuerdo estratégico con Correos** añade más de 4.600 puntos de atención a nuestra red y amplía la oferta de servicios financieros a la España rural.

Avanzamos en nuestro **compromiso de Banca Responsable**, con iniciativas que impulsen el crecimiento sostenible, además de liderar los Fondos ISR con un 44% de cuota de mercado.

Por último Santander España ha sido reconocido como la mejor empresa para trabajar en España por *Top Employers*.

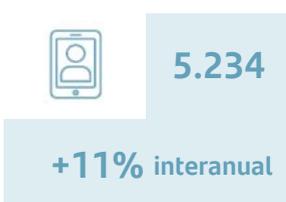
Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan el 5%. En términos brutos y sin ATA aumentan en 9.455 millones de euros (+5%), muy localizado en autónomos, pymes y empresas. Los niveles de formalización de hipotecas y consumo se mantienen en niveles inferiores a los del año anterior, en línea con la ralentización económica del país.

Los depósitos de la clientela aumentan un 5% respecto a 2019. Sin CTA, mismo crecimiento, por los saldos a la vista (+9% interanual). En fondos, el patrimonio bajo gestión sube el 1% en el año, a pesar del impacto inicial de la pandemia, ya que la captación ha sido positiva en los últimos siete meses.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 517 millones de euros (7% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 3%.

Respecto de 2019, el beneficio ordinario atribuido disminuye el 67% con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** disminuye el 10%, impactado principalmente por la caída de las comisiones relacionadas con la transaccionalidad y la evolución del mercado, y por menores ingresos de actividades inmobiliarias. El margen de intereses, por su parte, repite, tras absorber un entorno de tipos negativos y la menor contribución de la cartera ALCO.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** bajan a doble dígito (-10% interanual), debido al desarrollo de nuestro modelo de distribución.
- Mayores **dotaciones** a raíz de la incertidumbre generada por la crisis de la covid-19 para cubrir potenciales impactos futuros. Pese a la recesión económica, la ratio de mora mejora en 71 pb en los últimos doce meses, debido a los elevados niveles de concesión crediticia a empresas, y a una venta de cartera hipotecaria por valor de 1.500 millones de euros. Por su parte, la cobertura sube 6 pp.
- Los **otros resultados y dotaciones** donde se contabilizan las provisiones para adjudicados y por riesgo operacional, se mantienen prácticamente sin variación en el año.

España

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%
Margen de intereses	3.957	3.919	1,0
Comisiones netas	2.314	2.481	(6,7)
Resultado por operaciones financieras ^A	781	1.046	(25,4)
Otros resultados de explotación	(269)	61	0,0
Margen bruto	6.782	7.506	(9,6)
Gastos de administración y amortizaciones	(3.607)	(4.021)	(10,3)
Margen neto	3.175	3.485	(8,9)
Dotaciones por insolvencias	(2.001)	(856)	133,7
Otros resultados y dotaciones	(459)	(455)	0,9
Resultado antes de impuestos	715	2.174	(67,1)
Impuesto sobre beneficios	(199)	(589)	(66,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	516	1.585	(67,4)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	516	1.585	(67,4)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	0	0,0
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	517	1.585	(67,4)
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	194.239	185.179	4,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	113.518	78.334	44,9
Valores representativos de deuda	21.654	34.288	(36,8)
Resto de activos financieros	2.671	1.393	91,8
Otras cuentas de activo	22.438	23.908	(6,1)
Total activo	354.521	323.102	9,7
Depósitos de la clientela	251.375	240.427	4,6
Bancos centrales y entidades de crédito	48.305	25.231	91,4
Valores representativos de deuda emitidos	26.068	26.855	(2,9)
Resto de pasivos financieros	9.344	8.971	4,2
Otras cuentas de pasivo	4.112	5.222	(21,3)
Total pasivo	339.203	306.706	10,6
Total patrimonio neto	15.318	16.396	(6,6)
Pro memoria			
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	200.735	191.280	4,9
Recursos de la clientela	320.879	308.747	3,9
Depósitos de la clientela ^C	251.375	240.126	4,7
Fondos de inversión	69.503	68.621	1,3
Ratios (%) y medios operativos			
RoTE ordinario	3,30	10,48	(7,18)
Eficiencia	53,2	53,6	(0,4)
Ratio de morosidad	6,23	6,94	(0,71)
Ratio de cobertura	47,1	41,1	6,0
Número de empleados	26.961	27.630	(2,42)
Número de oficinas	2.939	3.235	(9,15)

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
1.085 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Durante el año, SCF ha gestionado el impacto de la covid-19. Ello se ha reflejado en la protección de la salud de nuestros empleados, en asegurar la continuidad del negocio y el servicio, y en apoyar a nuestros clientes y socios (fabricantes de automóviles, concesionarios y distribuidores minoristas).
- La nueva producción se vio afectada por la crisis sanitaria, sobre todo de marzo a mayo, si bien ha mostrado fuertes señales de mejora en el segundo semestre, dado que el impacto de la segunda ola a finales de año ha sido mucho menos severo.
- El beneficio ordinario atribuido es de 1.085 millones de euros, con un RoTE ordinario que se mantiene en el doble dígito (13%), un RoRWA del 1,9% y un coste del crédito en niveles bajos para este tipo de negocio.
- Anunciada la creación de Digital Consumer Bank con el objetivo de construir un negocio global digital de financiación al consumo sobre la base de SCF y la tecnología de la plataforma digital de Openbank.

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 2020 los focos de gestión se han centrado en:

- Fortalecer la posición de liderazgo en el mercado de financiación minorista de auto, optimizando al mismo tiempo el consumo de capital e impulsando el crecimiento de la financiación al consumo.
- Gestionar de forma proactiva los acuerdos de marca y desarrollar proyectos digitales, ayudando a nuestros socios con sus planes de digitalización y transformación.
- Desarrollar las operaciones estratégicas iniciadas en 2019 como elemento clave para mantener una alta rentabilidad y una eficiencia entre las mejores del sector:
 - El acuerdo con Hyundai Kia en Alemania para la adquisición del 51% de su financiera de auto.
 - El acuerdo con Ford Motor Company para la adquisición de Forso AB (su financiera) en los países nórdicos.

Como resultado de estas medidas, hemos continuado ganando cuota de mercado, apoyándonos en nuestro **modelo de negocio**, altamente diversificado por países y con una masa

crítica en productos clave. También hemos mantenido nuestra **posición de liderazgo en rentabilidad**, más que duplicando el RoA de los competidores paneuropeos, y somos la única entidad que ha registrado mejoras en la eficiencia.

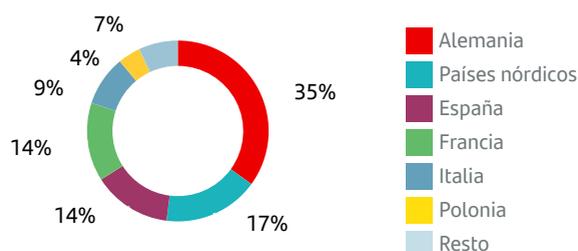
Hemos firmado nuevos acuerdos con distribuidores y fabricantes minoristas, para apoyarles en su transformación comercial y aumentar la propuesta de valor para el cliente final. Adicionalmente, logramos dos acuerdos estratégicos principales para reforzar nuestra presencia en Europa, mantener nuestra posición de liderazgo en la financiación de auto e impulsar los canales digitales: nuestra adquisición del 46% de Sixt Leasing y la operación conjunta de financiación al consumo con Telecom Italia Mobile.

SCF ha vuelto a ser reconocido con el sello **Top Employers 2020** en Austria, Bélgica, Alemania, Italia, Países Bajos y Polonia.

Mirando hacia el futuro, anunciamos la creación de **Santander Digital Consumer Bank**, proyecto que tiene como objetivo construir un negocio global digital de financiación al consumo sobre la base de SCF y la tecnología de la plataforma digital de Openbank. Openbank es nuestro banco 100% digital y es el banco digital más grande de Europa. Cuenta con un conjunto completo de servicios bancarios que se suma a su paquete de *software* único, escalable y eficiente. Esta combinación dará lugar a un negocio muy potente.

Préstamos y anticipos a la clientela por geografías

Diciembre 2020



Evolución del negocio

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

Para compensar la pérdida de ingresos, estamos aplicando medidas de reducción del riesgo, bajada de costes e iniciativas sobre ingresos, con foco en precios y coste del pasivo.

Los préstamos y anticipos a la clientela caen un 1% interanual. En términos brutos, sin ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, se mantienen en línea con 2019.

Los depósitos de la clientela, se mantienen planos (+1% sin incidencia de los tipos de cambio). Nuestro acceso a los mercados mayoristas continúa siendo fuerte, habiendo obtenido 10.000 millones de euros en 2020. Además, aumentamos la financiación del BCE (+85%) aprovechando las mejores condiciones.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 1.085 millones de euros (15% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 13%.

Comparado con 2019, el beneficio ordinario atribuido descende un 16% en euros constantes (un 17% en euros), con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** aumenta el 1% por el margen de intereses (mayores volúmenes y las acciones comerciales realizadas), mientras que las comisiones disminuyen por la caída en la nueva producción. La subida de los ingresos se ha visto mitigada, en parte, por la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre las comisiones financieras ligadas al reembolso anticipado de préstamos y por la limitación de las tasas de interés.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** se reducen un 2%, debido a las medidas de mitigación adoptadas por la covid-19 y los proyectos de eficiencia, permitiendo que la ratio de eficiencia mejore en 99 pb, hasta el 42,3%, y que el margen neto suba el 3%.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan de forma significativa por las relacionadas con la covid-19, así como por la contabilización de *one-offs* positivos en 2019. El coste del crédito se sitúa en el 0,88%, la ratio de mora en el 2,36%, y la cobertura se incrementa hasta el 111%.
- Los **otros resultados y dotaciones** mejoran, debido en parte a mayores liberaciones y menores deterioros de *software* que compensan los impactos regulatorios en Polonia.
- El **beneficio antes de minoritarios** se sitúa en 1.364 millones de euros en 2020, un 14% menos que en 2019.
- Las principales unidades por beneficio son Alemania (360 millones de euros), países nórdicos (206 millones), España (118 millones) y Francia (100 millones).

Santander Consumer Finance

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	3.832	3.848	(0,4)	1,2
Comisiones netas	750	823	(8,8)	(8,4)
Resultado por operaciones financieras ^A	21	(8)	—	—
Otros resultados de explotación	82	47	74,4	77,2
Margen bruto	4.685	4.710	(0,5)	0,9
Gastos de administración y amortizaciones	(1.981)	(2.038)	(2,8)	(1,5)
Margen neto	2.703	2.672	1,2	2,8
Dotaciones por insolvencias	(899)	(477)	88,6	92,3
Otros resultados y dotaciones	65	20	217,7	199,4
Resultado antes de impuestos	1.869	2.215	(15,6)	(14,4)
Impuesto sobre beneficios	(505)	(598)	(15,6)	(14,6)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.364	1.618	(15,6)	(14,3)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.364	1.618	(15,6)	(14,3)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(280)	(303)	(7,8)	(7,6)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.085	1.314	(17,4)	(15,9)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	101.043	102.262	(1,2)	(0,2)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	11.297	8.258	36,8	38,4
Valores representativos de deuda	5.658	3.197	77,0	82,3
Resto de activos financieros	29	33	(12,5)	(11,6)
Otras cuentas de activo	4.961	4.001	24,0	25,2
Total activo	122.987	117.750	4,4	5,6
Depósitos de la clientela	39.488	39.602	(0,3)	1,1
Bancos centrales y entidades de crédito	32.729	25.159	30,1	31,2
Valores representativos de deuda emitidos	34.554	36.776	(6,0)	(5,3)
Resto de pasivos financieros	1.175	1.413	(16,9)	(16,1)
Otras cuentas de pasivo	3.763	3.865	(2,7)	(1,9)
Total pasivo	111.709	106.815	4,6	5,7
Total patrimonio neto	11.279	10.935	3,1	4,8
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	103.734	104.783	(1,0)	0,0
Recursos de la clientela	39.488	39.602	(0,3)	1,1
Depósitos de la clientela ^C	39.488	39.602	(0,3)	1,1
Fondos de inversión	—	—	—	—
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	12,52	15,26	(2,74)	
Eficiencia	42,3	43,3	(1,0)	
Ratio de morosidad	2,36	2,30	0,06	
Ratio de cobertura	111,0	106,1	4,9	
Número de empleados	14.376	14.448	(0,5)	
Número de oficinas	352	416	(15,4)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Reino Unido

Beneficio ordinario atribuido
530 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Nuestra máxima prioridad sigue siendo el apoyo a nuestros clientes, empleados y comunidades. A pesar del fuerte impacto de la covid-19 en nuestros resultados, las medidas de gestión y el trabajo realizado nos han ayudado a obtener unos resultados altamente resilientes en un entorno tan complejo.
- Nuestro programa de transformación, con foco en mejorar la experiencia del cliente, la digitalización y la simplificación organizativa, se enmarca dentro de la estrategia One Santander.
- El beneficio ordinario atribuido en el año es de 530 millones de euros, lo que supone una caída del 51% en euros corrientes respecto a 2019 y del 50% en euros constantes. La mejora del margen de intereses y nuestro foco en la eficiencia se han visto parcialmente compensados por el impacto de la pandemia.

Estrategia

Continuamos desarrollando nuestra estrategia para aumentar la **vinculación de los clientes**. Estamos mejorando nuestro modelo operativo, estructuras y productividad mientras simplificamos, digitalizamos y automatizamos el negocio. Estamos aplicando las lecciones aprendidas de la crisis de la covid-19, incluyendo la aceleración del uso de canales digitales por parte de los clientes, la optimización de los edificios corporativos y sucursales, y la mayor digitalización y automatización.

Nuestra estrategia, junto con la ejecución llevada a cabo y la fortaleza de nuestro balance, nos están permitiendo progresar en nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

En línea con esta estrategia, hemos mantenido el foco en nuestro **negocio core de hipotecas**, habiendo concedido más de 4.400 millones de libras en nueva producción con un fuerte repunte en el volumen de solicitudes tras las medidas de confinamiento en el segundo trimestre.

Hemos facilitado liquidez a más de 150.000 **empresas** a través de programas gubernamentales, por un importe de 4.600 millones de libras, y seguimos desarrollando nuestra propuesta internacional con 80 eventos virtuales y aumentamos el número de corredores comerciales de 3 hasta 20. Además, hemos ayudado a 373.000 clientes minoristas con moratorias, incluyendo hipotecas y consumo, lo que ha supuesto un gran esfuerzo operativo.

Con el objetivo de conseguir una experiencia de cliente excelente, hemos seguido desarrollando nuestra **propuesta digital**. El número de clientes digitales alcanzó los 6,3 millones, un 8% más que en el año anterior. En 2020 el 68% de las refinanciaciones de hipotecas se hicieron *online*, con aumento interanual de 8 pp, y el 82% de aperturas de cuentas corrientes y el 90% de contrataciones de tarjetas de crédito se realizaron a través de canales digitales, con aumento de 30 pp y 28 pp, respectivamente.

Para apoyar este aumento de la digitalización, hemos lanzado Chat, un nuevo canal digital que proporciona un servicio 24 horas a través de un *chatbot* y acceso a los empleados a través del Live Chat. Desde abril, se han realizado más de 3,7 millones de conversaciones, con un aumento desde 1.000 al día a más de 25.000. Para asegurar una capacidad adecuada, hemos formado a 4.000 empleados e implementado un modelo de optimización continuo para el *chatbot*.

También hemos adaptado la formación sobre el fraude y la estafa en las sucursales a eventos virtuales disponibles para todos los clientes, empleados y comunidades. Tras realizar una prueba en junio, incorporamos *feedback* para la fase dos y celebramos 69 eventos con 1.700 asistentes y un 89% de satisfacción.

Por su parte, continúa nuestro **programa de transformación estratégica**, con una inversión de 330 millones de libras y ahorros de 244 millones desde su inicio en 2019. Este programa se enmarca dentro de la estrategia One Santander.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles

**4.450****31% s/clientes activos**

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles

**6.267****+8% interanual**

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela caen un 5% en euros respecto a 2019. En términos brutos, sin considerar ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 3% impulsados por la producción de hipotecas por la mayor demanda y la suspensión temporal de cargas fiscales asociadas, y por la actividad en empresas, apoyada casi en su totalidad en los programas gubernamentales.

Los depósitos de la clientela suben un 2% en euros en comparativa interanual, y aumentan un 8% sin CTA y sin impacto de tipos de cambio. Los depósitos a la vista suben el 11% y el plazo cae un 16%. Los fondos de inversión se incrementan un 2%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 530 millones de euros (8% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 3,9%.

Comparado con el año anterior, el beneficio ordinario atribuido desciende el 51% en euros y el 50% en euros constantes, debido a:

- Menor **margen bruto** (-7%), principalmente por la caída del 41% en comisiones netas (menor actividad y cambios regulatorios relacionados con descubiertos), reprecación del activo tras la bajada de tipos del Bank of England y en menor medida por los menores resultados por operaciones financieras.
- Por el contrario, el margen de intereses aumenta el 2% en el ejercicio, tras la fuerte recuperación registrada en la segunda mitad del año, consecuencia de las medidas adoptadas para mejorar el coste del pasivo (principalmente de la cuenta corriente 11213) y de los mayores volúmenes.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** disminuyen un 6% por los ahorros de nuestro programa de transformación y los menores gastos relacionados con la actividad comercial, que se han visto parcialmente compensados por costes adicionales relacionados con la covid-19.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan significativamente desde una base muy baja por cargos relacionados con la covid-19. El coste del crédito se mantiene en niveles bajos (28 pb) y la ratio de mora es del 1,21%. La cobertura sube 11 pp hasta el 48%.
- Los **otros resultados y dotaciones** aumentan el 47% en parte tras una mayor carga por potenciales contingencias legales.

Reino Unido

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	3.808	3.788	0,5	1,9
Comisiones netas	506	866	(41,6)	(40,8)
Resultado por operaciones financieras ^A	(26)	12	0,0	0,0
Otros resultados de explotación	51	62	(17,1)	(16,0)
Margen bruto	4.339	4.727	(8,2)	(7,0)
Gastos de administración y amortizaciones	(2.642)	(2.835)	(6,8)	(5,6)
Margen neto	1.697	1.892	(10,3)	(9,1)
Dotaciones por insolvencias	(733)	(253)	190,0	194,0
Otros resultados y dotaciones	(267)	(184)	44,9	46,8
Resultado antes de impuestos	697	1.455	(52,1)	(51,4)
Impuesto sobre beneficios	(146)	(355)	(58,9)	(58,4)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	551	1.100	(49,9)	(49,2)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	551	1.100	(49,9)	(49,2)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(21)	(22)	(4,9)	(3,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	530	1.077	(50,8)	(50,2)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	261.062	273.528	(4,6)	0,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	54.576	39.314	38,8	46,5
Valores representativos de deuda	11.527	20.187	(42,9)	(39,7)
Resto de activos financieros	712	943	(24,4)	(20,3)
Otras cuentas de activo	9.173	8.498	7,9	13,9
Total activo	337.050	342.470	(1,6)	3,9
Depósitos de la clientela	232.923	229.361	1,6	7,2
Bancos centrales y entidades de crédito	29.302	25.075	16,9	23,3
Valores representativos de deuda emitidos	52.562	64.340	(18,3)	(13,8)
Resto de pasivos financieros	2.448	2.671	(8,3)	(3,2)
Otras cuentas de pasivo	4.624	4.409	4,9	10,7
Total pasivo	321.860	325.856	(1,2)	4,3
Total patrimonio neto	15.189	16.614	(8,6)	(3,5)
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	242.090	249.214	(2,9)	2,5
Recursos de la clientela	223.270	218.944	2,0	7,6
Depósitos de la clientela ^C	215.332	210.727	2,2	7,9
Fondos de inversión	7.938	8.218	(3,4)	2,0
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	3,85	7,28	(3,43)	
Eficiencia	60,9	60,0	0,9	
Ratio de morosidad	1,21	1,01	0,20	
Ratio de cobertura	47,9	36,5	11,4	
Número de empleados	22.931	24.490	(6,4)	
Número de oficinas	564	616	(8,4)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Portugal

Beneficio ordinario atribuido
338 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- El Banco ha tenido como principal prioridad el apoyo a sus clientes y a la economía a través de una activa participación en la concesión de líneas de crédito a empresas con garantía del estado, así como en las moratorias de capital e intereses en préstamos hipotecarios, de consumo y a empresas.
- Hemos reforzado nuestra posición de liderazgo en el mercado portugués, siendo el mayor banco en préstamos y anticipos a la clientela en actividad doméstica, con cuotas de producción del 18% en empresas y del 25% en hipotecas.
- La transformación comercial y digital ha sido una importante palanca para el crecimiento y, sobre todo, para la mejora de la calidad de servicio, reflejada en el mejor NPS del sistema en Portugal.
- El beneficio ordinario atribuido, 338 millones de euros, disminuye un 36% en el año, por los efectos que la crisis ha tenido en los ingresos y en las dotaciones, y que solo han podido ser compensados parcialmente con menores costes.

Estrategia

En 2020, el Banco ha mantenido una oferta de productos y servicios adecuada a las necesidades de los clientes en el entorno de la pandemia:

- Apoyo permanente a través de la red comercial, con especial enfoque en el incremento de la utilización de canales digitales. Como resultado de esta estrategia, las **ventas digitales** han aumentado y representan ya un 43% del total, y los **clientes digitales** se han incrementado un 20% interanual.
- Mantenimiento de las medidas de apoyo a los clientes, con la participación en las moratorias y en las líneas de crédito garantizadas por el gobierno para apoyar a las empresas, y con la permanente evaluación de las necesidades de los clientes en un entorno económico complejo.

A lo largo del año hemos continuado **nuestra estrategia de transformación comercial y digital**, adecuándonos a los cambios que la pandemia ha acelerado, y que ha permitido crecimientos en clientes y vinculación y mejoras en la calidad de servicio:

- Al final de año, Santander tenía 812.000 clientes vinculados y un crecimiento del 4%. Hemos lanzado la Boutique Santander, el primer *marketplace* virtual en Portugal, con crédito personal inmediato y simulaciones de crédito en tiempo real.

- La simplificación comercial y la actitud proactiva de la red comercial apoyando en todo momento a nuestros clientes ha permitido que el Banco sea reconocido, por su calidad de servicio, con el **mejor NPS del sistema**.
- Somos el Banco de pagos digitales por excelencia, con oferta de pagos por ApplePay y por *smartwatches* y *wearables* (Apple, Garmin y Fitbit), además de las funcionalidades disponibles en la *wallet app* Santander.
- En 2020 hemos seguido recibiendo importantes **reconocimientos por el desarrollo de nuestra actividad**: Mejor Banco en Portugal por *Euromoney* y *Global Finance*, mejor Retail Bank por *World Finance* y mejor Banca Privada en Portugal por *Euromoney* y *Global Finance*.
- Santander sigue en el **top 3 de las mejores grandes empresas** para trabajar en Portugal, por el Great Place to Work Institute.
- Santander Portugal mantiene las mejores calificaciones de riesgo por las agencias de *rating*, alineadas o por encima de las del país.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles

**812****48%** s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles

**930****+20%** interanual

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela suben el 7%. Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATA aumentan el 8% interanual, con un crecimiento sostenido del crédito a empresas (asociado a las líneas con garantía del estado) e hipotecas.

Los recursos de la clientela suben un 2%, sobre todo por el aumento de los saldos a la vista (+17% interanual). En el último trimestre se registra una recuperación de los fondos de inversión (+9% respecto a septiembre), que motivan un aumento del 6% en el año.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año es de 338 millones de euros (5% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 9%.

Respecto de 2019, el beneficio cae un 36%, con el siguiente detalle de la cuenta de resultados:

- El **margen bruto** baja un 6%, por los efectos de la pandemia en el margen (tipos más bajos) y comisiones (menores volúmenes y suspensión de comisiones en pagos electrónicos y en créditos por moratoria). Los ROF se mantienen, pero son compensados por la menor actividad de seguros y la mayor contribución al Fondo de Resolución.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** bajan un 5%, gracias al proceso de transformación en marcha, por lo que la ratio de eficiencia se sitúa en entornos del 45,5%.
- Incremento de las **dotaciones por insolvencias**, por constitución de provisiones para los posibles impactos futuros de la pandemia, que hacen que el coste del crédito suba hasta el 0,51%. Por el contrario, la ratio de mora ha bajado hasta el 3,89%.
- Los **otros resultados y dotaciones** se mantienen en cifras poco significativas, aunque aumentan en el año por la actividad de adjudicados, principalmente.

Portugal

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%
Margen de intereses	787	856	(8,1)
Comisiones netas	388	390	(0,6)
Resultado por operaciones financieras ^A	111	111	0,2
Otros resultados de explotación	10	17	(41,8)
Margen bruto	1.296	1.375	(5,7)
Gastos de administración y amortizaciones	(590)	(623)	(5,3)
Margen neto	706	751	(6,1)
Dotaciones por insolvencias	(193)	8	—
Otros resultados y dotaciones	(29)	(9)	213,4
Resultado antes de impuestos	483	750	(35,5)
Impuesto sobre beneficios	(145)	(223)	(35,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	339	527	(35,7)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	339	527	(35,7)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	(2)	(76,4)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	338	525	(35,5)
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	38.058	35.406	7,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	5.819	4.675	24,5
Valores representativos de deuda	11.569	12.580	(8,0)
Resto de activos financieros	1.487	1.695	(12,3)
Otras cuentas de activo	1.475	1.769	(16,6)
Total activo	58.408	56.125	4,1
Depósitos de la clientela	39.881	39.258	1,6
Bancos centrales y entidades de crédito	9.974	8.003	24,6
Valores representativos de deuda emitidos	2.520	3.384	(25,5)
Resto de pasivos financieros	249	276	(9,8)
Otras cuentas de pasivo	1.643	1.516	8,4
Total pasivo	54.267	52.438	3,5
Total patrimonio neto	4.141	3.688	12,3
Pro memoria			
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	39.054	36.321	7,5
Recursos de la clientela	43.133	42.324	1,9
Depósitos de la clientela ^C	39.881	39.258	1,6
Fondos de inversión	3.252	3.066	6,1
Ratios (%) y medios operativos			
RoTE ordinario	8,73	12,80	(4,07)
Eficiencia	45,5	45,3	0,2
Ratio de morosidad	3,89	4,83	(0,94)
Ratio de cobertura	66,5	52,8	13,7
Número de empleados	6.336	6.582	(3,7)
Número de oficinas	477	542	(12,0)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Polonia

Beneficio ordinario atribuido
162 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Santander Bank Polska ha seguido fortaleciendo su posición como tercer 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 y en maximizar los ingresos del negocio.
- Estamos acelerando el proceso de digitalización y la oferta omnicanal Smart.
- El beneficio ordinario atribuido es de 162 millones de euros, un 54% inferior a 2019 en euros, un 52% a tipo de cambio constante, afectado por la bajada de tipos, las provisiones relacionadas con los cambios regulatorios tras la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y las dotaciones por insolvencias (impactadas por la pandemia).

Estrategia

En un ejercicio muy afectado por la pandemia, nuestra **estrategia de crecimiento digital** se ha centrado en la digitalización *end-to-end*, aumentando de forma significativa en todos los productos clave: ventas de préstamos personales, hipotecas, préstamos para pymes, aperturas de nuevas cuentas y ventas de seguros.

El Banco ha mantenido su estrategia de ser el primer banco para sus clientes, anticipándose y respondiendo a las expectativas de los mismos. La transformación digital se ha centrado principalmente en 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).

En 2020, la **actividad en el sector minorista y de pymes** se ha visto afectada por la pandemia, que ha provocado la reducción de la actividad de los clientes y las menores ventas en las sucursales. En este contexto, Santander Bank Polska se ha centrado en la recuperación de ingresos y la optimización de costes, mejorando también sus productos y procesos para maximizar el autoservicio y aumentar las ventas digitales.

Asimismo, hemos implantado nuevas **soluciones para mejorar la experiencia y vinculación de los clientes:**

- Hemos ajustado la política de riesgos en préstamos al consumo al perfil crediticio de cada cliente.

- Hemos ampliado la oferta de seguros de vida en hipotecas y nuevos procesos de venta en banca-seguros.
- Nuevas ofertas de productos relacionados con hipotecas (cuentas personales, tarjetas de crédito, seguros de vida y de propiedad).
- Impulso de los canales remotos para la contratación de créditos en pymes.
- Apertura de cuenta corriente a través de foto.

En el cuarto trimestre, lanzamos iBiznes24, para apoyar a nuestros clientes corporativos, aumentando la eficacia de la gestión financiera a través de su nuevo diseño y sus amplias funcionalidades. Este nuevo sistema permite acceder *online* a las cuentas de la empresa bajo los mejores estándares de experiencia de usuario.

CIB ha mantenido una posición de liderazgo en servicios de asesoría financiera en Polonia, especialmente en los mercados de capital. Entre las principales acciones destacan:

- Nuestra participación en la mayor oferta pública de venta de la historia en la Bolsa de Valores de Varsovia (Allegro, capitalización del mercado durante la oferta de 17.000 millones de euros).
- Ejecución de la segunda mayor oferta pública de la historia en la Bolsa de Valores de Varsovia para un cliente del sector de las telecomunicaciones.
- Ejecución de la tercera mayor oferta pública de la historia en la Bolsa de Valores de Varsovia para un cliente del sector de la hotelería, restauración y cafeterías.

Cientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



2.115

55% s/clientes activos

Cientes digitales

Diciembre 2020. Miles



2.756

+10% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela caen el 7% respecto a diciembre de 2019 en euros. Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) suben ligeramente en comparativa interanual a tipo de cambio constante (+1%). Por segmentos, aumento de volúmenes en particulares (+2%) y pymes (+3%). Por su parte, los créditos a empresas caen un 5% por el exceso de liquidez en el mercado.

Los depósitos de la clientela suben el 4% en euros en el año. Sin cesiones temporales de activos y a tipo de cambio constante, los depósitos de la clientela aumentaron el 12% interanual impulsados por pymes (+36%) y empresas (+22%), mientras que la base de depósitos de CIB cae un 33%. El Banco sigue gestionando activamente los depósitos para optimizar el coste de financiación.

El total de los recursos de la clientela, incluyendo fondos de inversión, sube el 10%, sin la incidencia del tipo de cambio.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 ha sido de 162 millones de euros (2% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 5%.

Respecto de 2019, el beneficio ordinario disminuye el 54% en euros y el 52% sin impacto de los tipos de cambio. Por líneas:

- El **margen bruto** baja un 8%, por las caídas del margen de intereses (-8%), impactado por los menores tipos de interés (-140 pb en el año) y por la mayor contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (BFG). Las comisiones se mantienen.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** disminuyen un 6%, tanto por los de personal como por los gastos generales y de administración.
- Las **dotaciones por insolvencias** suben un 57%, por mayores cargos en los segmentos de pymes y CIB, y, en menor medida, por el aumento de dotaciones en clientes minoristas. Todas ellas afectadas por la covid-19.
- Los **otros resultados y dotaciones** aumentan un 60% por mayor provisiones para posibles contingencias legales.

Polonia

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	1.037	1.171	(11,4)	(8,5)
Comisiones netas	452	467	(3,1)	0,2
Resultado por operaciones financieras ^A	90	93	(3,3)	0,0
Otros resultados de explotación	(55)	(13)	327,6	341,9
Margen bruto	1.524	1.717	(11,3)	(8,3)
Gastos de administración y amortizaciones	(629)	(693)	(9,3)	(6,2)
Margen neto	895	1.024	(12,6)	(9,7)
Dotaciones por insolvencias	(330)	(217)	52,2	57,3
Otros resultados y dotaciones	(195)	(127)	54,4	59,5
Resultado antes de impuestos	370	681	(45,7)	(43,9)
Impuesto sobre beneficios	(130)	(170)	(23,5)	(21,0)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	240	511	(53,1)	(51,5)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	240	511	(53,1)	(51,5)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(78)	(162)	(52,0)	(50,4)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	162	349	(53,5)	(52,0)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	28.025	30.034	(6,7)	(0,1)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	2.539	3.398	(25,3)	(20,0)
Valores representativos de deuda	14.006	9.285	50,8	61,6
Resto de activos financieros	980	630	55,7	66,7
Otras cuentas de activo	1.341	1.341	0,0	7,1
Total activo	46.890	44.688	4,9	12,4
Depósitos de la clientela	34.868	33.485	4,1	11,5
Bancos centrales y entidades de crédito	2.613	2.319	12,7	20,7
Valores representativos de deuda emitidos	2.110	2.171	(2,8)	4,1
Resto de pasivos financieros	993	762	30,3	39,6
Otras cuentas de pasivo	1.232	923	33,5	43,0
Total pasivo	41.816	39.659	5,4	12,9
Total patrimonio neto	5.074	5.029	0,9	8,1
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	29.055	30.925	(6,0)	0,6
Recursos de la clientela	38.889	37.929	2,5	9,8
Depósitos de la clientela ^C	34.865	33.485	4,1	11,5
Fondos de inversión	4.023	4.444	(9,5)	(3,0)
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	5,05	11,23	(6,17)	
Eficiencia	41,3	40,4	0,91	
Ratio de morosidad	4,74	4,31	0,43	
Ratio de cobertura	70,7	66,8	3,90	
Número de empleados	10.582	11.049	(4,23)	
Número de oficinas	502	515	(2,52)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



NORTEAMÉRICA

Beneficio ordinario atribuido
1.492 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- En Norteamérica, la gestión de Estados Unidos y México se ha realizado siguiendo sus prioridades locales a la vez que se han incrementado la coordinación y colaboración entre ambos países creando una propuesta de valor común, aprovechando la experiencia y evitando duplicidades.
- En actividad, fuerte crecimiento de los volúmenes en el año sobre todo de los recursos, debido a la subida de los depósitos de SBNA, México y de la sucursal de Nueva York.
- El beneficio ordinario atribuido alcanza los 1.492 millones de euros en el año, un 10% inferior al de 2019 por el incremento de las provisiones asociadas a la pandemia. A tipo de cambio constante, la caída del beneficio es solo del 3%, ya que los ingresos se mantienen prácticamente estables y el margen neto sube el 1%.

Estrategia

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

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

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

- Compartir las mejores prácticas de las empresas, como el éxito en México en la implementación de programas de vinculación y el plan de transformación de la Banca de Consumo de Santander Bank (SBNA).

Adicionalmente, en Estados Unidos y México se han mantenidos sus propias prioridades estratégicas locales:

- **Santander US continúa centrado en mejorar la experiencia del cliente** y aumentar el número de clientes y depósitos a través de iniciativas de transformación comercial, operativa y digital, a la vez que aprovecha su base de depósitos para apoyar los negocios de *commercial real estate* (CRE) y CIB, y refuerza su colaboración en la financiación de autos.
- **En Estados Unidos, el negocio del automóvil se encuentra bien posicionado** frente a la actual demanda de vehículos usados mediante las producciones ajustadas al riesgo a través de nuestros *dealers*, fortaleciendo la relación con Fiat Chrysler y manteniendo la disciplina en el servicio.
- **En México, el foco se mantiene en la transformación comercial**, dirigida a mejorar la multicanalidad, renovar las infraestructuras y los sistemas, fortalecer el modelo de distribución y lanzar nuevas iniciativas comerciales.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



3.942

36% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



6.011

+16% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela en Norteamérica caen un 10%. En términos brutos y sin considerar ni ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 2% en el año (+4% sin el impacto de la venta de Puerto Rico), impulsados por Estados Unidos, donde destaca la evolución de Santander Consumer US, con un incremento del 9%. En México se mantienen, por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia.

Los depósitos de la clientela muestran una sólida evolución interanual, aumentando un 4%. Sin considerar las CTA ni la incidencia de los tipos de cambio, suben un 16% por el crecimiento de depósitos a la vista de SBNA, los depósitos de empresas en la sucursal de Nueva York y los depósitos en México. Este fuerte crecimiento también refleja el elevado nivel de liquidez en el sistema y el buen desempeño de la estrategia para atraer y retener clientes.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 1.492 millones de euros (21% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 7,1% (10,7% sin considerar el exceso de capital).

Respecto de 2019, el beneficio ordinario atribuido descendió un 10% en euros. Excluyendo el impacto de los tipos de cambio, registró una reducción del 3% interanual. Por líneas:

- El **margen bruto** se mantiene estable. El margen de intereses también se mantiene estable, apalancado en el aumento de los volúmenes. Las comisiones también repiten a pesar de la menor actividad en la banca de consumo.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** se reducen un 2% a pesar del aumento de amortizaciones e inversiones en tecnología, lo que permite mejorar la ratio de eficiencia hasta el 42,1% e incrementar el margen neto el 1%.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan debido a las registradas ante el entorno de la covid-19. La tasa de mora ha alcanzado el 2,23% (+3 puntos básicos en el año) y la cobertura asciende hasta el 183% (+30 pp en el año). El coste del crédito se sitúa en el 2,92% (+16 puntos básicos interanual).
- Los **otros resultados y dotaciones** reducen su resultado negativo un 35%.
- 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	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	8.469	8.926	(5,1)	0,2
Comisiones netas	1.661	1.776	(6,5)	(0,1)
Resultado por operaciones financieras ^A	251	230	9,2	16,2
Otros resultados de explotación	630	672	(6,3)	(5,7)
Margen bruto	11.011	11.604	(5,1)	0,1
Gastos de administración y amortizaciones	(4.631)	(4.968)	(6,8)	(1,7)
Margen neto	6.379	6.636	(3,9)	1,5
Dotaciones por insolvencias	(3.916)	(3.656)	7,1	11,8
Otros resultados y dotaciones	(131)	(205)	(36,0)	(34,7)
Resultado antes de impuestos	2.332	2.776	(16,0)	(9,7)
Impuesto sobre beneficios	(578)	(683)	(15,4)	(9,7)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.754	2.092	(16,2)	(9,7)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.754	2.092	(16,2)	(9,7)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(262)	(426)	(38,4)	(34,2)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.492	1.667	(10,5)	(3,3)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	120.557	133.726	(9,8)	(0,2)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	28.469	22.885	24,4	39,0
Valores representativos de deuda	38.399	33.746	13,8	27,6
Resto de activos financieros	15.363	10.759	42,8	60,9
Otras cuentas de activo	20.526	22.741	(9,7)	(0,5)
Total activo	223.313	223.856	(0,2)	10,8
Depósitos de la clientela	102.907	98.915	4,0	15,8
Bancos centrales y entidades de crédito	37.966	38.942	(2,5)	8,5
Valores representativos de deuda emitidos	36.583	44.097	(17,0)	(8,6)
Resto de pasivos financieros	16.159	11.763	37,4	55,2
Otras cuentas de pasivo	5.997	6.237	(3,8)	6,9
Total pasivo	199.613	199.954	(0,2)	10,9
Total patrimonio neto	23.700	23.902	(0,8)	9,8

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	120.650	130.592	(7,6)	2,3
Recursos de la clientela	117.530	113.407	3,6	15,3
Depósitos de la clientela ^C	96.298	92.231	4,4	16,0
Fondos de inversión	21.233	21.175	0,3	12,6

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	7,12	8,52	(1,41)
Eficiencia	42,1	42,8	(0,8)
Ratio de morosidad	2,23	2,20	0,03
Ratio de cobertura	182,5	153,0	29,5
Número de empleados	38.371	37.866	1,3
Número de oficinas	1.958	2.043	(4,2)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Estados Unidos

Beneficio ordinario atribuido
731 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Santander US se ha centrado en apoyar a sus clientes en un entorno condicionado por la pandemia, preservando la fortaleza de su balance y el crecimiento de la rentabilidad durante el año.
- La capacidad de producción y comercialización de nuestra red nos ha permitido mejorar la tendencia interanual en créditos y depósitos (sin ATA ni CTA), y mantener el margen de intereses a pesar de unos tipos en mínimos históricos y de la incertidumbre del entorno operativo generada por la covid-19.
- Buena tendencia en los últimos trimestres, con lo que el beneficio ordinario atribuido del año alcanza los 731 millones de euros, aumentando un 2% en euros respecto a 2019. En euros constantes, la subida es del 4% por el buen comportamiento del margen de intereses, la reducción de costes y el menor peso de los 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; la unidad de banca privada internacional en Miami; la sucursal del Banco en Nueva York, Santander Investment Securities (SIS) y el negocio de financiación de autos de Santander Consumer USA (SC USA), situado en Dallas, Texas. En el tercer trimestre de 2020 se completó la venta de nuestra franquicia de banca *retail* y de empresas en Puerto Rico.

Santander US tiene negocios alineados con la estrategia global del Grupo:

- En **financiación de automóviles** somos una de las principales financieras en Estados Unidos, con una probada capacidad de originación y de servicio, y estamos posicionados para convertirnos en un operador líder completamente independiente a través de la combinación de nuestras capacidades.
- El negocio del automóvil se encuentra bien posicionado frente a la actual demanda de vehículos usados mediante las producciones ajustadas al riesgo a través de nuestros *dealers*, fortaleciendo la relación con Fiat Chrysler y manteniendo la disciplina en el servicio.
- El **negocio de consumo** está acelerando su transformación digital y de sucursales para mejorar la experiencia del cliente, aprovechando su base de depósitos estables para mejorar el mix de préstamos y la rentabilidad.

- **Commercial** continúa profundizando las relaciones con los clientes aprovechando nuestra oferta de servicios mejorada y nuestra propuesta de valor internacional, mientras gestiona el crecimiento de una franquicia líder de *commercial real estate (CRE)* con una estructura de crédito de alta calidad.
- **Global Corporate & Investment Bank** aporta un valor significativo gracias a la interconexión de los negocios globales, particularmente a través de la región Norteamérica, mientras continúa aumentando su presencia en Estados Unidos.
- La **gestión internacional de activos** se beneficia del reconocimiento de una marca líder y de la capacidad de impulsar un mayor crecimiento de las comisiones a través de la expansión de sus capacidades en EE.UU.

Santander US ha seguido fortaleciendo sus bases regulatorias y mejorando su rendimiento financiero, a la vez que demuestra su compromiso con las comunidades en las que opera.

En línea con la estrategia de Grupo Santander de asignar capital en las unidades más rentables, **SC USA continuó su programa de recompra de acciones** y SHUSA ha aumentado su participación en SC USA hasta el 80,25%.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



347

22% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



1.011

+6% interanual

Excluido impacto Puerto Rico



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela caen un 8% en euros en 2020. Sin considerar las ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, registran un aumento del 3% interanual, por el crecimiento en préstamos auto, CIB y por las producciones a través del *Paycheck Protection Program* (sin el impacto de la venta del negocio de banca *retail* y de empresas en Puerto Rico, el aumento es del 6%).

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

Los depósitos de la clientela suben un 6% en euros en comparativa interanual. Sin considerar las CTA ni la incidencia de los tipos de cambio, el aumento es del 16%, impulsado por los depósitos vista y los depósitos de empresas.

Los fondos de inversión aumentan un 16% en euros constantes. Con ello, los recursos de la clientela suben un 6% (+16% sin el impacto de los tipos de cambio).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 731 millones de euros (10% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 4,7% (un 8,4% sin considerar el exceso de capital).

Este beneficio supone un crecimiento del 2% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 4%, impulsado sobre todo por Santander Consumer USA y con el siguiente detalle por líneas:

- El margen de intereses se mantiene plano, ya que el aumento de volúmenes se ha visto compensado por el entorno de menores tipos. Las comisiones están afectadas por el impacto de la covid-19, impacto que ha sido mitigado en parte por la recuperación de los ingresos de *leasing*. Con todo, el **margen bruto** disminuye un 1%.
- Fuerte reducción de los **gastos de administración y amortizaciones**, principalmente en SBNA, gracias a la disciplina en la gestión de gastos que se refleja en una subida del 1% en el margen neto.
- Las **dotaciones por insolvencias** suben un 7%, en el entorno actual que ha generado la necesidad de incrementar la ratio de cobertura. Las ratios de calidad del activo mejoran o se mantienen estables en el año: coste del crédito en el 2,86%, la ratio de mora mejora 16 pb hasta el 2,04% y la cobertura sube al 210% (+49 pp).
- Mejora del 52% en **otros resultados y dotaciones** en relación con el año anterior por menores reservas legales.
- Impacto positivo por los **menores intereses minoritarios** por el programa de recompra de acciones en SC USA.

Estados Unidos

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	5.645	5.769	(2,2)	(0,3)
Comisiones netas	889	947	(6,1)	(4,3)
Resultado por operaciones financieras ^A	118	131	(10,0)	(8,3)
Otros resultados de explotación	709	759	(6,5)	(4,8)
Margen bruto	7.360	7.605	(3,2)	(1,4)
Gastos de administración y amortizaciones	(3.079)	(3.297)	(6,6)	(4,8)
Margen neto	4.281	4.309	(0,6)	1,2
Dotaciones por insolvencias	(2.937)	(2.792)	5,2	7,2
Otros resultados y dotaciones	(93)	(200)	(53,2)	(52,3)
Resultado antes de impuestos	1.250	1.317	(5,0)	(3,2)
Impuesto sobre beneficios	(318)	(370)	(13,8)	(12,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	932	947	(1,6)	0,3
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	932	947	(1,6)	0,3
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(201)	(230)	(12,4)	(10,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	731	717	1,9	3,8
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	90.992	98.707	(7,8)	0,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	16.614	12.829	29,5	41,5
Valores representativos de deuda	14.084	16.677	(15,5)	(7,8)
Resto de activos financieros	4.381	4.320	1,4	10,8
Otras cuentas de activo	17.003	18.882	(10,0)	(1,6)
Total activo	143.074	151.415	(5,5)	3,2
Depósitos de la clientela	67.450	63.371	6,4	16,3
Bancos centrales y entidades de crédito	20.989	25.126	(16,5)	(8,8)
Valores representativos de deuda emitidos	29.737	37.132	(19,9)	(12,5)
Resto de pasivos financieros	4.329	4.146	4,4	14,0
Otras cuentas de pasivo	3.369	4.093	(17,7)	(10,1)
Total pasivo	125.874	133.868	(6,0)	2,7
Total patrimonio neto	17.200	17.547	(2,0)	7,1
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	90.459	95.742	(5,5)	3,2
Recursos de la clientela	76.972	72.604	6,0	15,8
Depósitos de la clientela ^C	66.385	62.608	6,0	15,8
Fondos de inversión	10.586	9.996	5,9	15,7
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	4,66	4,78	(0,13)	
Eficiencia	41,8	43,3	(1,5)	
Ratio de morosidad	2,04	2,20	(0,16)	
Ratio de cobertura	210,4	161,8	48,6	
Número de empleados	16.125	17.372	(7,2)	
Número de oficinas	585	621	(5,8)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



México

Beneficio ordinario atribuido
762 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales han fortalecido nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios, lo que ha permitido avanzar en la estrategia de incrementar la atracción y vinculación de clientes.
- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATA) se mantienen estables en el año por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia. En particulares, destacan hipotecas y autos. Los recursos de la clientela suben el 14%.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido es de 762 millones de euros, un 20% inferior a 2019 en euros, -9% a tipo de cambio constante, por la subida en dotaciones y los mayores costes en tecnología y amortizaciones. Buena evolución de los ingresos, que suben un 3% por el margen de intereses, las comisiones y los ROF.

Estrategia

Los grandes retos que han surgido durante el año 2020 hicieron necesaria una actuación rápida y preventiva por parte de Santander, que nos ha permitido ejecutar eficazmente nuestra estrategia para apoyar a los clientes, a la vez que se conseguía un desempeño mejor del esperado en la cartera. Ayudamos a más de 600.000 clientes a través del programa de apoyo (individuos y pymes), que consistió en un diferimiento de pago de sus créditos de hasta cuatro meses.

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

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

En lo referente a la **estrategia digital**, se han impulsado iniciativas como:

- Nuevas funcionalidades para SuperMóvil destacando Mis Metas, herramienta que conecta el estilo de vida con el ahorro.
- La consolidación de la plataforma digital Hipoteca Online.

- La estrategia de promover el uso de los canales digitales que se refleja en un aumento del 51% de las transacciones digitales y del 60% de las ventas digitales, incrementando así los niveles de adopción digital por parte de nuestros clientes.

Adicionalmente, nuestra **estrategia comercial** se ha complementado con **productos y servicios innovadores**, como:

- La oferta dinámica en crédito hipotecario, con una reducción al 7,75% de la tasa de interés de la Hipoteca Plus, una de las más bajas del mercado y el lanzamiento de la Hipoteca Free, la primera libre de comisiones, tasaciones y seguros en el país. En 2020 nos convertimos en el banco con la mayor originación de hipotecas del sistema bancario mexicano y logramos ganar cuota de mercado.
- En financiación de autos, este año establecimos alianzas con Mazda, para ser su brazo financiero exclusivo, y con Tesla, para ser su brazo financiero preferente. Con esta última impulsamos además la financiación verde para la compra de coches híbridos. Estas alianzas, junto con las ya establecidas, están alineadas con el objetivo de posicionarnos como un jugador relevante en este segmento, que nos ha llevado a alcanzar una cuota de mercado superior al 5% comparado con el 1% en 2019.
- También lanzamos una tarjeta de crédito sin números, convirtiéndonos en el primer banco en México en ofrecer este modelo para no exponer datos sensibles y ofrecer mayor seguridad a nuestros clientes. Prácticamente el 100% de nuestras tarjetas de crédito cuentan con esta modalidad.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



3.595

39% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



5.000

+20% interanual



- Pusimos en marcha e-SPUG, un innovador esquema para apoyar a comercios y emprendedores a procesar ventas a distancia de forma sencilla, ágil y segura.
- Santander Plus, nuestro principal programa de vinculación, continúa mostrando un desempeño positivo. Al cierre del año se han registrado más de 7,5 millones de clientes, de los cuales el 54% son nuevos.
- Programa Tuio, a través del cual seguimos promoviendo la inclusión y el empoderamiento financiero de más de 171.000 clientes, por el que fuimos reconocidos como el mejor banco de inclusión financiera en México por la revista *International Finance Magazine* por el impacto social generado y medible a través de Tuio.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela descienden un 16% en euros respecto a 2019. En términos brutos (sin ATA y sin la incidencia de los tipos de cambio), se mantienen estables por la normalización de créditos corporativos tras su repunte al principio de la pandemia. Destaca el incremento en hipotecas.

Los depósitos de la clientela se mantienen estables en euros. Eliminando las CTA y la incidencia de los tipos de cambio, aumentan el 16%. Dada la prioridad dirigida a mejorar su coste, los depósitos a la vista aumentan el 18%, destacando particulares (+24%) y el plazo se incrementa el 13%. Adicionalmente, los fondos de inversión suben un 10%. Con todo ello, los recursos de la clientela suben un 14%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año ha sido de 762 millones de euros (11% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 14,4%.

Respecto a 2019, el beneficio ordinario atribuido disminuye un 20%. Sin el impacto de los tipos de cambio la caída es del 9%, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** se incrementa un 3% impulsado por la buena evolución de las comisiones (+5%) principalmente las transaccionales. También el margen de intereses sube, el 1%, apoyado en el aumento de volúmenes. Por su parte, los resultados por operaciones financieras crecen un 52% por la gestión de la volatilidad.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben un 5%, principalmente por los relacionados con tecnología y por las mayores amortizaciones.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan el 28% por fondos adicionales para covid-19 y por dotaciones asignadas a un cliente corporativo. El coste del crédito es del 3,03%, la ratio de mora alcanza un 2,81% y la cobertura se sitúa en el 121%.
- Por último, cabe recordar que en la junta general extraordinaria de accionistas de Banco Santander celebrada el 23 de julio de 2019 se aprobó la ampliación de capital para la adquisición de las acciones de Santander México en manos de accionistas minoritarios. Por ello, en la primera mitad de 2019 los resultados atribuidos a minoritarios fueron mayores que para 2020 y, por tanto, restaron más crecimiento a los resultados de 2019 que a los de 2020.

México

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	2.825	3.157	(10,5)	1,2
Comisiones netas	772	829	(7,0)	5,2
Resultado por operaciones financieras ^A	134	99	34,4	52,0
Otros resultados de explotación	(79)	(87)	(8,6)	3,3
Margen bruto	3.651	3.998	(8,7)	3,2
Gastos de administración y amortizaciones	(1.552)	(1.671)	(7,1)	5,0
Margen neto	2.098	2.327	(9,8)	2,0
Dotaciones por insolvencias	(979)	(863)	13,4	28,3
Otros resultados y dotaciones	(37)	(5)	637,1	733,4
Resultado antes de impuestos	1.082	1.459	(25,8)	(16,2)
Impuesto sobre beneficios	(259)	(314)	(17,3)	(6,5)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	823	1.145	(28,2)	(18,8)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	823	1.145	(28,2)	(18,8)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(61)	(196)	(68,9)	(64,9)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	762	950	(19,8)	(9,3)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	29.565	35.019	(15,6)	(2,8)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	11.854	10.056	17,9	35,8
Valores representativos de deuda	24.315	17.069	42,5	64,1
Resto de activos financieros	10.982	6.439	70,6	96,4
Otras cuentas de activo	3.523	3.859	(8,7)	5,1
Total activo	80.239	72.441	10,8	27,6
Depósitos de la clientela	35.457	35.544	(0,2)	14,9
Bancos centrales y entidades de crédito	16.977	13.816	22,9	41,5
Valores representativos de deuda emitidos	6.847	6.965	(1,7)	13,2
Resto de pasivos financieros	11.830	7.617	55,3	78,9
Otras cuentas de pasivo	2.628	2.144	22,5	41,1
Total pasivo	73.739	66.086	11,6	28,5
Total patrimonio neto	6.500	6.355	2,3	17,8
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	30.191	34.850	(13,4)	(0,2)
Recursos de la clientela	40.558	40.803	(0,6)	14,5
Depósitos de la clientela ^C	29.912	29.624	1,0	16,3
Fondos de inversión	10.646	11.179	(4,8)	9,7
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	14,38	20,61	(6,23)	
Eficiencia	42,5	41,8	0,7	
Ratio de morosidad	2,81	2,19	0,62	
Ratio de cobertura	120,8	128,3	(7,5)	
Número de empleados	22.246	20.494	8,5	
Número de oficinas	1.373	1.422	(3,4)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



SUDAMÉRICA

Beneficio ordinario atribuido
2.927 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- A lo largo de este año, todas las unidades han adoptado protocolos para proteger a los empleados mientras brindamos un apoyo cercano a nuestros clientes con productos y servicios destinados a mitigar los efectos de la pandemia, garantizando así la continuidad de la actividad en la región.
- Continuamos enfocados en el crecimiento rentable y sostenible de los negocios, apoyado en la excelencia operacional y en el control de los costes y de los riesgos.
- Crecimiento a doble dígito en el año tanto en créditos como en depósitos, con recuperación gradual de volúmenes y transaccionalidad en la segunda mitad del ejercicio, lo que refleja la capacidad de todas las unidades de adaptarse al nuevo entorno.
- El beneficio ordinario atribuido del año alcanza los 2.927 millones de euros, con una disminución del 25% en euros. A tipo de cambio constante, el beneficio solo cae un 4% afectado por las provisiones adicionales relativas a la covid-19, ya que el margen neto sube un 5% apoyado en el margen de intereses y los ROF.

Estrategia

La amplia experiencia que Santander tiene en la región nos ha permitido mantener un crecimiento rentable y sostenible de nuestros negocios en estos países. Seguimos apostando por su gran potencial de crecimiento y estamos enfocados en incrementar nuestra presencia en la zona aprovechando la escasa bancarización existente, innovando en la forma de llegar a nuevos clientes potenciales y ofreciendo soluciones a las distintas necesidades de nuestros clientes actuales.

Durante el año, hemos **priorizado los programas de apoyo a los particulares, empresas y a la sociedad**, proporcionando liquidez a través de diferentes iniciativas puestas en marcha como la concesión de créditos a microempresas y pymes con garantía estatal, líneas crediticias a tasas especiales, la extensión de los plazos de pago o la reprogramación del perfil de vencimiento de sus obligaciones.

Por otro lado, continuamos identificando **oportunidades de crecimiento** entre las unidades de negocio para capturar sinergias y fomentar la colaboración entre los equipos:

- En **financiación al consumo**, Brasil ha exportado a otros países de Sudamérica su plataforma de gestión para la financiación de vehículos nuevos y usados. Argentina lanzó la compañía Santander Consumer. Chile ha aumentado las ventas de seguros de automóviles a pesar de la menor actividad de financiación. Perú continuó especializándose en créditos consumo y financiación de vehículos usados.

Colombia se ha centrado en rentabilizar el negocio de vehículos y en la vinculación de clientes a través de seguros y digitalización.

- Dentro de la estrategia de ampliar los **servicios de adquirencia**, Getnet llegó a Argentina y a Chile apoyada en el modelo desarrollado con éxito en Brasil.
- Continuamos el proceso de **transformación digital e innovación de servicios y productos**, que contribuyó a la mejora de la atención a clientes. Chile ha vuelto a alcanzar números récord de aperturas de cuentas y ventas de tarjetas prepagadas, con Santander Life y Superdigital. Argentina ha profundizado en su transformación digital lanzando nuevos productos y recuperaciones digitales. Uruguay se ha enfocado en la modernización de su infraestructura tecnológica para brindar a los clientes plataformas más estables y eficientes, con iniciativas como el lanzamiento de SUMO, su sucursal digital.
- Continuamos **promoviendo negocios inclusivos y sostenibles**, como Prospera, la oferta de microcrédito en Brasil, que sigue su expansión en Uruguay y se ha implantado en Perú, o la concesión de préstamos verdes en Brasil y Chile.
- El nivel de colaboración entre las unidades sigue aumentando, con iniciativas como la conjunta entre SCIB y empresas, que busca consolidar y profundizar las relaciones con clientes multinacionales, aprovechando toda la infraestructura del banco.

Todas estas iniciativas han llevado a fuertes incrementos interanuales tanto de nuestros clientes vinculados (+9% interanual) como de nuestros clientes digitales (+17%).

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles

**8.614****27%** s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles

**20.200****+17%** interanual

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela caen un 9%. En términos brutos y sin considerar la incidencia de las ATA y de los tipos de cambio, registran un aumento del 15%, con subidas en todas las unidades a doble dígito con excepción de Chile, que se incrementa un 6%.

Los depósitos de la clientela descienden un 3% en euros respecto a 2019. Sin considerar la incidencia de las CTA y de los tipos de cambio, registran un incremento del 30%, y también aumentan a doble dígito en todas las unidades salvo Chile (+8%), fundamentalmente por la buena evolución de los depósitos vista (+39%), pero también a plazo (+25%). Los fondos de inversión, por su parte, caen un 2%, impactados por la disminución registrada en Brasil.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del año es de 2.927 millones de euros (42% del total de las áreas operativas del Grupo), con un RoTE del 18,1%.

Respecto de 2019, disminuye un 25% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio, la caída es del 4%, con la siguiente evolución por líneas:

- El **margen bruto** sube el 5%, gracias al aumento del margen de intereses y los ROF, que compensa ampliamente el débil comportamiento de las comisiones. El margen de intereses crece un 5%, con aumentos en todas las unidades, aunque destaca especialmente la subida en Argentina.
Los resultados por operaciones financieras se han incrementado un 68%, con aumentos en todas las geografías salvo Chile. En cambio, las comisiones descienden un 2%, con caídas en todos los países a excepción de Uruguay y Perú, debido fundamentalmente a que en la primera mitad del año descendieron mucho las relativas a la transaccionalidad, así como por impactos regulatorios en Brasil y Argentina.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben un 4%, fundamentalmente por los mayores costes en Argentina (inflación y depreciación del peso). Destaca la buena gestión realizada en Brasil y Chile, con un ligero incremento del 1% en el primero y costes planos en el segundo. La ratio de eficiencia se sitúa en el 35,8%.
- Las **dotaciones por insolvencias** crecen un 35% por las relacionadas con la covid-19. En calidad crediticia, la tasa de mora desciende al 4,39%, la cobertura es del 97% (+9 pp en el año) y el coste del crédito del 3,32%.
- Por último, el conjunto de **otros resultados y dotaciones** disminuye su impacto negativo un 42%, principalmente por una menor carga por potenciales contingencias legales en Brasil.

SUDAMÉRICA

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	10.723	13.316	(19,5)	4,6
Comisiones netas	3.566	4.787	(25,5)	(2,1)
Resultado por operaciones financieras	766	565	35,6	68,1
Otros resultados de explotación	(209)	(243)	(13,9)	24,0
Margen bruto	14.845	18.425	(19,4)	4,7
Gastos de administración y amortizaciones	(5.312)	(6.656)	(20,2)	4,0
Margen neto	9.533	11.769	(19,0)	5,1
Dotaciones por insolvencias	(3.923)	(3.789)	3,5	35,1
Otros resultados y dotaciones	(319)	(748)	(57,4)	(42,0)
Resultado antes de impuestos	5.291	7.232	(26,8)	(5,8)
Impuesto sobre beneficios	(1.927)	(2.644)	(27,1)	(5,0)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	3.364	4.588	(26,7)	(6,2)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	3.364	4.588	(26,7)	(6,2)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(437)	(664)	(34,2)	(18,5)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	2.927	3.924	(25,4)	(4,1)
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	113.731	125.122	(9,1)	14,6
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	42.957	51.360	(16,4)	11,8
Valores representativos de deuda	49.300	45.619	8,1	46,3
Resto de activos financieros	17.266	14.802	16,6	37,5
Otras cuentas de activo	15.009	16.901	(11,2)	17,0
Total activo	238.263	253.804	(6,1)	21,1
Depósitos de la clientela	111.791	114.817	(2,6)	26,0
Bancos centrales y entidades de crédito	41.990	41.989	0,0	30,3
Valores representativos de deuda emitidos	21.280	29.840	(28,7)	(11,2)
Resto de pasivos financieros	35.433	34.062	4,0	33,1
Otras cuentas de pasivo	8.302	10.613	(21,8)	5,5
Total pasivo	218.796	231.321	(5,4)	21,9
Total patrimonio neto	19.466	22.483	(13,4)	12,6
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	118.769	131.048	(9,4)	14,5
Recursos de la clientela	153.224	170.707	(10,2)	17,6
Depósitos de la clientela ^C	103.302	101.575	1,7	30,3
Fondos de inversión	49.922	69.131	(27,8)	(2,2)
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	18,07	20,58	(2,51)	
Eficiencia	35,8	36,1	(0,3)	
Ratio de morosidad	4,39	4,86	(0,47)	
Ratio de cobertura	97,4	88,4	9,0	
Número de empleados	65.252	69.508	(6,1)	
Número de oficinas	4.431	4.572	(3,1)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Brasil

Beneficio ordinario atribuido
2.113 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- El ritmo comercial en la segunda mitad de año ha sido superior a los niveles precovid, impulsando el crecimiento anual de los ingresos. Asimismo, la búsqueda continua del control de costes a través de la transformación de procesos permitió una nueva mejora de la ratio de eficiencia.
- Los indicadores de calidad crediticia permanecieron en niveles controlados, apoyados en la expansión de créditos en productos de menor riesgo, principalmente con garantías, y en la efectividad de nuestros modelos de riesgo.
- El beneficio ordinario atribuido alcanza los 2.113 millones, un 28% inferior al de 2019 en euros. Sin considerar los tipos de cambio, cae un 5% impactado por las dotaciones relativas a la covid-19, ya que el margen neto crece un 3%, impulsado por los ingresos y el control en costes.

Estrategia

En el año, hemos vuelto a demostrar nuestra **capacidad de innovación y de adaptación** a las nuevas necesidades de nuestros clientes, ofreciendo la mejor calidad del servicio y garantizando nuestra ayuda continua a la sociedad.

Gracias a ello, rápidamente comenzamos a apoyar a nuestros clientes poniendo a su disposición la liquidez necesaria, aplazando pagos o concediendo créditos con aval gubernamental, fundamentalmente a pymes y empresas, además de poner en funcionamiento campañas para la recaudación de fondos y material sanitario, ya que nuestra responsabilidad social también está incorporada en nuestra identidad y es transversal a todos los negocios.

En lo que respecta a nuestra **estrategia comercial**, seguimos avanzando con actuaciones como:

- En **hipotecas**, fuimos pioneros en lanzar la portabilidad digital y fuimos el primer banco privado en alcanzar el nivel de 2.000 millones de reales al mes. Además, en *home-equity* alcanzamos el 30% de cuota de mercado en nueva producción.
- En **crédito nómina**, hemos avanzado en el proceso de digitalización, lo que ha llevado a que las formalizaciones para nuevas contrataciones realizadas *online* ya representen un 86% del total.
- En **auto**, mantuvimos nuestro liderazgo en cuota de mercado (25%) de particulares y lanzamos Troca+Troco, en colaboración con Webmotors. Además, nuestra unidad de financiación al consumo tuvo un desempeño muy positivo.

- En **tarjetas**, continuamos enfocados en segmentos y canales con un mejor perfil de riesgo y mayor rentabilidad.
- En lo relativo a **pymes**, otorgamos 12.505 millones de reales en crédito a través de programas gubernamentales. Además, hemos avanzado en nuestros canales digitales, con plena funcionalidad. Para **grandes empresas**, aumentamos la transaccionalidad y llegamos a nuevos mercados, contribuyendo a la diversificación de la oferta de productos y servicios.
- Estamos ampliando nuestra presencia física en **regiones estratégicas** del país. Cerramos el año con 40 tiendas Agro y 100 tiendas Santander Prospera Microcrédito.
- En **digitalización**, lanzamos GENTE, un asistente virtual capaz de responder a más de diez mil preguntas diferentes que ha llegado a más de 37 millones de interacciones. Y lanzamos la tarjeta de crédito SX, que beneficia a los clientes más transaccionales, alcanzando las 723.000 tarjetas emitidas.

Adicionalmente a todas estas iniciativas, desde la segunda mitad de 2019 y durante el 2020 **hemos desarrollado varias empresas** que están demostrando resultados sobresalientes:

- Sim, que ofrece créditos a través de una plataforma digital, contando ya con 700 millones de reales de cartera.
- EmDia, nuestra plataforma de renegociación de deuda de fácil uso que recuperó 646 millones de reales en crédito en 2020 y suma cuatro millones de clientes registrados.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



6.382

23% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



15.556

+16% interanual



1. Negocios combinados. Pendiente de aprobaciones regulatorias.

- Santander Auto, aseguradora digital, que sigue impulsada por Santander Financiamientos.
- Ben, cuyo objetivo es transformar la industria de beneficios para empleados (*tickets* restaurante y actividades relacionadas), y que ya cuenta entre sus clientes con 1.400 empresas.
- Adquisición de Toro, con experiencia en renta variable y que, junto a Pi, con una amplia oferta de productos de renta fija, conforman una sólida plataforma de inversión.

Como resultado de todas estas medidas y ofertas, fuimos reconocidos como Banco del Año en Brasil y en América por la revista *The Banker* y, por 11.º año consecutivo, somos parte de la cartera del Índice de Sostenibilidad Empresarial (ISE) de B3. También fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en el país, según la encuesta GPTW, con énfasis en las categorías étnico-racial y mujeres, y como mejor empresa en responsabilidad social con el Prêmio Notáveis CNN 2020.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela disminuyen un 15% en euros en comparativa interanual. En términos brutos (sin ATA y sin el impacto de los tipos de cambio) crecen el 19%. Por segmentos, todos tuvieron un buen desempeño, destacando el comportamiento de pymes, empresas y SCIB.

Los depósitos de la clientela caen un 6% en euros respecto a 2019. Sin considerar la incidencia ni de las CTA ni de la evolución del tipo de cambio, se incrementan un 41%, con subidas tanto de los saldos a la vista (+33%) como a plazo (+44%). Por su parte, los fondos de inversión disminuyen.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 2.113 millones de euros (30% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 19,2%.

Respecto de 2019, registra una caída del 28% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio, disminuye un 5%, con las siguientes explicaciones de las principales líneas de la cuenta:

- El **margen bruto** aumenta el 3%, apoyado en los resultados por operaciones financieras. El margen de intereses repite por los mayores volúmenes que compensan la presión en el margen debido a la fuerte caída de los tipos de interés. Las comisiones caen un 2% impactadas por la menor transaccionalidad debido a la coyuntura del año.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** aumentan solo el 1%, lo que implica una disminución en términos reales, gracias a nuestra búsqueda de eficiencia a través de la transformación de procesos. Este incremento, menor que el registrado por los ingresos, hace que la eficiencia alcance su mejor nivel de los últimos siete años, al situarse en el 32,6% (-42 pb en el año).
- Las **dotaciones por insolvencias** se incrementan un 31%, por mayores dotaciones por la pandemia. El coste del crédito fue del 4,35%, la tasa de morosidad baja al 4,59% y la cobertura es muy elevada, del 113%, tras aumentar 13 pp en el año.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** registran una menor aportación negativa, descendiendo un 51%, por menores provisiones para contingencias legales.

Brasil

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	7.625	10.072	(24,3)	(0,2)
Comisiones netas	2.824	3.798	(25,6)	(2,0)
Resultado por operaciones financieras ^A	467	167	180,6	270,0
Otros resultados de explotación	(51)	(86)	(41,1)	(22,4)
Margen bruto	10.866	13.951	(22,1)	2,7
Gastos de administración y amortizaciones	(3.541)	(4.606)	(23,1)	1,4
Margen neto	7.325	9.345	(21,6)	3,3
Dotaciones por insolvencias	(3.018)	(3.036)	(0,6)	31,1
Otros resultados y dotaciones	(263)	(704)	(62,7)	(50,8)
Resultado antes de impuestos	4.045	5.606	(27,8)	(4,9)
Impuesto sobre beneficios	(1.693)	(2.295)	(26,2)	(2,7)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	2.352	3.311	(29,0)	(6,4)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	2.352	3.311	(29,0)	(6,4)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(238)	(373)	(36,0)	(15,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	2.113	2.939	(28,1)	(5,2)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	63.974	75.618	(15,4)	19,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	31.466	37.470	(16,0)	18,5
Valores representativos de deuda	37.655	39.611	(4,9)	34,2
Resto de activos financieros	6.877	6.790	1,3	42,9
Otras cuentas de activo	10.600	12.545	(15,5)	19,3
Total activo	150.573	172.033	(12,5)	23,5
Depósitos de la clientela	70.083	74.745	(6,2)	32,3
Bancos centrales y entidades de crédito	26.350	30.334	(13,1)	22,6
Valores representativos de deuda emitidos	11.901	18.952	(37,2)	(11,4)
Resto de pasivos financieros	23.536	23.589	(0,2)	40,8
Otras cuentas de pasivo	6.157	8.631	(28,7)	0,7
Total pasivo	138.026	156.251	(11,7)	24,7
Total patrimonio neto	12.547	15.782	(20,5)	12,2

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	67.424	80.150	(15,9)	18,7
Recursos de la clientela	100.351	121.752	(17,6)	16,3
Depósitos de la clientela ^C	61.627	61.789	(0,3)	40,8
Fondos de inversión	38.725	59.964	(35,4)	(8,9)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	19,16	21,16	(2,00)
Eficiencia	32,6	33,0	(0,4)
Ratio de morosidad	4,59	5,32	(0,73)
Ratio de cobertura	113,2	99,8	13,4
Número de empleados	43.258	46.682	(7,3)
Número de oficinas	3.571	3.656	(2,3)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Chile

Beneficio ordinario atribuido
432 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Santander Chile mantiene su posición como principal banco privado en el país en términos de activos y clientes y hemos alcanzado el primer puesto en NPS, demostrando la fortaleza de nuestros canales digitales.
- Buena evolución del negocio: aumento interanual del 42% en depósitos vista, con aceleración en todos los segmentos. Los créditos crecen un 6% impulsados por el programa Fogape para pymes con garantía estatal.
- Crecimiento récord en apertura de cuentas, impulsado por Cuenta Life y Superdigital y apoyado en los desarrollos tecnológicos que han facilitado la relación digital con clientes.
- Beneficio ordinario atribuido de 432 millones de euros, un 31% inferior en euros al de 2019, o un 21% menos a tipo de cambio constante, por las mayores dotaciones relativas a la pandemia. El margen neto sube un 4% por el buen comportamiento del margen de intereses y el control de costes.

Estrategia

Santander Chile es el principal banco privado del mercado chileno en términos de activos y clientes, con una marcada orientación *retail* (personas y pymes) y de banca transaccional. En 2020, hemos continuado con la estrategia orientada a ofrecer una atractiva rentabilidad en un país calificado con un bajo nivel de riesgo. Para ello, hemos desarrollado distintas acciones en el año:

- En línea con nuestro **compromiso de ser un banco más responsable**, hemos sido el primer banco del país en ser incluido en el DJSI para Mercados Emergentes, y la Agenda de Líderes Sustentables 2020 (ALAS20) nos ha reconocido como empresa líder en sostenibilidad en Chile.
- **Santander Life**, nuestra propuesta de educación financiera, ha ganado fuerza este año gracias a la Cuenta Life, nuestra cuenta completamente digital que premia el buen comportamiento del ahorro, que ha aumentado un 545%, con cerca de 300.000 clientes nuevos en el año.
- En abril lanzamos **Superdigital**, nuestra propuesta de inclusión financiera, que cuenta ya con cerca de 130.000 clientes, ofreciendo mayor transaccionalidad y acceso a la economía digital.

Estas iniciativas han llevado a una aceleración del crecimiento en cuentas nuevas (corrientes y vista) en el año (+20% en cuentas corrientes), con una apertura neta de cuentas corrientes de alrededor de 272.000, mientras que en el resto de la industria chilena se abrieron 80.450 en total (según la última información disponible a noviembre 2020). Así, la cuota del banco en número de cuentas corrientes subió desde el 21,7% en 2019 hasta el 25,3%.

También lanzamos nuestra **gama de productos verdes**, que incluye la opción para los clientes de compensar su huella de carbono mediante la aportación a proyectos medioambientales o comprando bonos verdes; el primer fondo mutuo ESG en Chile que permite invertir en empresas de varias zonas geográficas con un fuerte foco sostenible; un crédito hipotecario verde para viviendas nuevas y proyectos sostenibles con una tasa de interés preferencial, y beneficios en compras de marcas respetuosas con el medio ambiente.

Hemos continuado con la **transformación 'phygital'**, una propuesta que reúne lo mejor del mundo digital y físico, y en la que hemos logrado los siguientes avances:

- En relación con nuestra red de sucursales, hemos continuado con la transformación hacia modelos más digitales, con nuevas aperturas de sucursales Work Café.
- El lanzamiento de un nuevo *marketplace*, Tienda.Santander.cl, que ofrece beneficios exclusivos para clientes.

Todo ello se ha traducido en un aumento del número de clientes vinculados y digitales en el año del 9% y 24%, respectivamente.

Adicionalmente, los esfuerzos por conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes nos han permitido lograr el primer puesto en NPS y reconocimientos por nuestra estrategia de banca responsable a través de los *rankings* y premios de ESG y sostenibilidad.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles

**764****44%** s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles

**1.547****+24%** interanual

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 2% en euros, en comparativa interanual. En términos brutos y eliminando ATA y la incidencia de los tipos de cambio, crecen el 6%, principalmente por grandes empresas y el programa estatal para pymes.

Los depósitos de la clientela suben un 4% respecto a 2019. Sin la incidencia de las CTA ni de los tipos de cambio, aumentan un 8%, apoyados en el buen desempeño de los depósitos a la vista (+42%). Las cuentas corrientes continúan aumentando fuertemente en todos los segmentos por la mayor apertura a través de los canales digitales. Los fondos de inversión, por su parte, crecen un 22%. Con todo, los recursos de la clientela aumentan un 11%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido de 2020 es de 432 millones de euros (6% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 13,2%.

Respecto a 2019, disminuye el 31% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio, la caída es del 21%, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** sube un 2% por el aumento del margen de intereses (+10%), que se ha visto mitigado por los menores ROF y las menores comisiones, afectadas por la menor transaccionalidad y actividad económica.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** se mantienen prácticamente estables, ya que los mayores gastos en tecnología se compensan con los menores gastos relacionados con la actividad comercial. Con ello, la ratio de eficiencia mejora hasta el 39,8% y el margen neto sube el 4%.
- Las **dotaciones por insolvencias** se incrementan un 54%, debido a los cargos relacionados con la pandemia, situando el coste del crédito en el 1,50%. La ratio de mora es del 4,79% y la cobertura del 61%.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** se sitúa en 16 millones de euros (63 millones en 2019).

Chile

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	1.787	1.867	(4,3)	9,9
Comisiones netas	335	404	(17,2)	(5,0)
Resultado por operaciones financieras ^A	174	266	(34,7)	(25,0)
Otros resultados de explotación	(32)	2	—	—
Margen bruto	2.263	2.539	(10,9)	2,4
Gastos de administración y amortizaciones	(900)	(1.031)	(12,7)	0,3
Margen neto	1.363	1.508	(9,6)	3,8
Dotaciones por insolvencias	(594)	(443)	34,1	54,0
Otros resultados y dotaciones	16	63	(75,2)	(71,5)
Resultado antes de impuestos	785	1.129	(30,5)	(20,2)
Impuesto sobre beneficios	(155)	(210)	(25,9)	(15,0)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	629	919	(31,5)	(21,4)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	629	919	(31,5)	(21,4)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(197)	(289)	(31,8)	(21,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	432	630	(31,4)	(21,2)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	39.381	38.584	2,1	5,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	5.836	7.557	(22,8)	(20,4)
Valores representativos de deuda	8.365	5.062	65,2	70,3
Resto de activos financieros	10.221	7.856	30,1	34,1
Otras cuentas de activo	3.076	3.091	(0,5)	2,6
Total activo	66.880	62.151	7,6	10,9
Depósitos de la clientela	28.362	27.344	3,7	6,9
Bancos centrales y entidades de crédito	11.611	8.224	41,2	45,6
Valores representativos de deuda emitidos	9.247	10.722	(13,8)	(11,1)
Resto de pasivos financieros	11.162	9.662	15,5	19,1
Otras cuentas de pasivo	1.519	1.294	17,4	21,1
Total pasivo	61.902	57.246	8,1	11,5
Total patrimonio neto	4.978	4.905	1,5	4,6

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	40.593	39.640	2,4	5,6
Recursos de la clientela	37.873	35.095	7,9	11,3
Depósitos de la clientela ^C	28.330	27.060	4,7	7,9
Fondos de inversión	9.543	8.035	18,8	22,4

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	13,19	18,08	(4,89)
Eficiencia	39,8	40,6	(0,8)
Ratio de morosidad	4,79	4,64	0,15
Ratio de cobertura	61,4	56,0	5,4
Número de empleados	10.835	11.580	(6,4)
Número de oficinas	346	375	(7,7)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Argentina

Beneficio ordinario atribuido
179 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Como empresa líder del sistema financiero argentino, el banco ha trabajado para ser parte de la solución en el marco de la crisis derivada de la pandemia global.
- Hemos mantenido el foco en los cuatro pilares estratégicos: excelencia operacional, crecimiento rentable, el cliente en el centro, y cultura y talento.
- El beneficio ordinario atribuido alcanza los 179 millones de euros, con crecimiento tanto en euros como a tipo de cambio constante (25% y 91%, respectivamente), impulsado por el aumento del margen de intereses y la mejora de la eficiencia.

Estrategia

En el marco de la pandemia global, el Banco ha trabajado con protocolos para cuidar de la salud de los clientes y los empleados, optimizando los canales digitales y garantizando la excelencia en la calidad de atención en nuestras sucursales.

Además, hemos continuado otorgando préstamos en respuesta a la crisis sanitaria, hemos abierto líneas específicas de atención para profesionales de la salud a través de nuestra nueva Cuenta Blanca y hemos lanzado Academia Salud junto a Swiss Medical Group, una plataforma de formación 100% *online* para el personal de la salud a la que se puede acceder desde cualquier dispositivo, en todo momento y sin coste.

En lo que respecta a la **estrategia comercial**, nos hemos centrado en el negocio transaccional y el servicio a los clientes, a través de la innovación, la mejora del modelo de atención y la transformación digital de los principales procesos y productos. Como resultado, se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Se ha avanzado en la construcción de una **plataforma abierta de servicios financieros**, a través de la llegada de Getnet a Argentina, la solución de cobros y servicios de Santander que implicó un plan de inversión de 20 millones de dólares y la generación de 200 puestos de trabajo para los próximos 2 años y cuyo objetivo es favorecer la digitalización, reducir el uso de efectivo e impulsar la inclusión financiera.

- Se ha lanzado **Santander Consumer**, especializada en la financiación al consumo y préstamos prendarios, con una experiencia del cliente ágil y rápida.
- Se ha aprobado la licencia bancaria de **Openbank Argentina**, el banco 100% digital del Grupo Santander.
- Se han abierto unas 356.000 cuentas de forma 100% **digital**, se ha incrementado notablemente la emisión de cheques electrónicos y se ha implementado un nuevo modelo de negocio digital para los productos de comercio exterior. Por su parte, los clientes digitales han aumentado el 21% en el año.
- Conjuntamente con 21 bancos, se ha lanzado MODO, una solución de pagos sistémica cuyo objetivo es promover los pagos digitales y la inclusión financiera.

Todas estas iniciativas han sido reconocidas por *The Banker*, que ha nombrado a Santander Argentina como el mejor banco del país, destacando la aceleración de la transformación digital en el contexto actual, el nuevo personal técnico, el posicionamiento en préstamos al consumo y depósitos, y los nuevos productos y servicios lanzados para mujeres emprendedoras y clientes jóvenes.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



1.356

44% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



2.650

+21% interanual



Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela registran una disminución interanual del 13% en euros. En términos brutos y eliminando ATA y la incidencia de los tipos de cambio, suben un 35% interanual impulsados por los créditos concedidos a pymes y tarjetas. Por su parte, los saldos en dólares disminuyen en la moneda de origen.

Los depósitos de la clientela aumentan un 3% en euros respecto a 2019. Sin considerar la incidencia de los tipos de cambio ni las CTA, registran un crecimiento del 57% interanual por los saldos en moneda local (vista y plazo), ya 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 2020 se sitúa en 179 millones de euros, (3% del total de las áreas operativas del Grupo), con un RoTE ordinario del 26,2%.

Respecto a 2019, el beneficio aumenta el 25% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el incremento es del 91%. Los resultados de ambos periodos se han visto afectados por ajustes realizados por la alta inflación.

En lo relativo al negocio, y sin tipos de cambio:

- El **margen bruto** sube un 31%. El margen de intereses aumenta un 49% gracias a la gestión de la liquidez y la disminución del coste del pasivo. Las comisiones netas caen un 6%, ya que se vieron afectadas por efectos regulatorios y un menor nivel de actividad económica. Por último, los resultados por operaciones financieras se incrementaron un 18%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben un 27%, por debajo de los ingresos y de la inflación del periodo, lo que ha permitido una mejora interanual de la ratio de eficiencia de 187 puntos básicos, hasta situarse en el 56,0%. El **margen neto** registra un 37% de crecimiento.
- Las **dotaciones por insolvencias** suben un 47% impactadas por las provisiones adicionales relacionadas con la pandemia. La ratio de mora mejora hasta el 2,11% (-128 puntos básicos en el año) y la cobertura aumenta hasta el 275%, tras subir 151 pp en el año.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** de la parte baja de la cuenta se situó en niveles similares a los del año anterior.

Argentina

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	912	940	(3,0)	48,8
Comisiones netas	273	446	(38,8)	(6,1)
Resultado por operaciones financieras ^A	62	80	(22,9)	18,2
Otros resultados de explotación	(119)	(150)	(20,8)	21,5
Margen bruto	1.128	1.316	(14,3)	31,5
Gastos de administración y amortizaciones	(632)	(762)	(17,0)	27,2
Margen neto	496	554	(10,5)	37,3
Dotaciones por insolvencias	(226)	(235)	(3,9)	47,3
Otros resultados y dotaciones	(70)	(101)	(30,5)	6,5
Resultado antes de impuestos	200	217	(8,2)	40,8
Impuesto sobre beneficios	(19)	(72)	(73,3)	(59,1)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	180	145	24,2	90,5
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	180	145	24,2	90,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1)	(2)	(12,2)	34,7
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	179	144	24,6	91,1
Balance				
Préstamos y anticipos a la clientela	4.151	4.792	(13,4)	32,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.048	3.911	(22,1)	19,5
Valores representativos de deuda	1.897	429	342,5	578,7
Resto de activos financieros	59	87	(31,8)	4,5
Otras cuentas de activo	832	836	(0,5)	52,7
Total activo	9.988	10.054	(0,7)	52,4
Depósitos de la clientela	7.179	7.002	2,5	57,2
Bancos centrales y entidades de crédito	840	1.033	(18,6)	24,8
Valores representativos de deuda emitidos	20	71	(71,5)	(56,3)
Resto de pasivos financieros	657	747	(11,9)	35,1
Otras cuentas de pasivo	359	392	(8,4)	40,5
Total pasivo	9.056	9.244	(2,0)	50,3
Total patrimonio neto	931	810	15,0	76,3
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	4.395	4.993	(12,0)	35,0
Recursos de la clientela	8.795	8.099	8,6	66,6
Depósitos de la clientela ^C	7.179	7.002	2,5	57,2
Fondos de inversión	1.616	1.097	47,3	126,0
Ratios (%) y medios operativos				
RoTE ordinario	26,24	22,20	4,04	
Eficiencia	56,0	57,9	(1,9)	
Ratio de morosidad	2,11	3,39	(1,28)	
Ratio de cobertura	275,1	124,0	151,1	
Número de empleados	9.159	9.178	(0,2)	
Número de oficinas	408	438	(6,8)	

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

C. Sin incluir cesiones temporales de activos.



Uruguay

Beneficio ordinario atribuido
134 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- **Santander Uruguay se ha consolidado como el primer banco privado del país, mejorando su posicionamiento y su cuota de mercado, a la vez que continúa desarrollando una estrategia tecnológica y digital que nos permita seguir mejorando en calidad de servicio.**
- **La actividad comercial se fue recuperando durante la segunda mitad del año adaptándose a la nueva realidad. Se facilitaron ayudas al 11% de la cartera en el Banco y al 30% en las Financieras.**
- **Beneficio ordinario atribuido en el año de 134 millones, un 11% menor que en 2019 en euros corrientes. A tipo de cambio constante, aumentó un 8% apoyado en los ingresos y en la mejora de la eficiencia.**

Estrategia

El año estuvo marcado por la llegada de la pandemia, por lo que centramos nuestra estrategia en mitigar su impacto, preparando a los equipos para el trabajo en remoto, protegiendo a nuestros empleados y adaptando la oferta de productos para ayudar a nuestros clientes.

En este entorno, continuamos avanzando en la transformación tecnológica, alcanzando un acuerdo con IBM para proporcionar al Banco un soporte tecnológico más estable. Con la idea de seguir sumando capacidades digitales, lanzamos A Sola Selfie para préstamos *online* y SUMO, primera sucursal 100% móvil del país. También continuamos desplegando Prosperá como oferta inclusiva y expandiendo Santander Locker.

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

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela caen un 9% interanual en euros. En términos brutos, sin ATA ni la incidencia de los tipos de cambio, crecen el 12%.

Los depósitos de la clientela aumentaron un 4% en euros en el año. Sin la incidencia de los tipos de cambio, el avance es del 28%.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



111

23% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



448

+14% interanual

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del año fue de 134 millones de euros, equivalente a un RoTE ordinario del 27,9%.

Respecto a 2019, supone una caída del 11% en euros. Sin el efecto de los tipos de cambio, se incrementa un 8%, con el siguiente detalle:

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

Uruguay

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	267	333	(19,8)	(2,8)
Margen bruto	380	447	(14,8)	3,3
Gastos de administración y amortizaciones	(157)	(188)	(16,1)	1,8
Margen neto	223	259	(13,9)	4,4
Dotaciones por insolvencias	(61)	(63)	(3,8)	16,6
Resultado antes de impuestos	161	189	(14,8)	3,3
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	134	150	(10,6)	8,4

Balance

Total activo	5.102	5.051	1,0	24,6
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^A	2.552	2.804	(9,0)	12,3
Recursos de la clientela	4.356	4.197	3,8	28,1
Depósitos de la clientela ^B	4.318	4.162	3,8	28,0
Fondos de inversión	38	36	7,1	32,1

A. Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

B. Sin incluir cesiones temporales de activos.

	Perú	Beneficio ordinario atribuido 53 Mill. euros
Aspectos destacados en 2020		
<ul style="list-style-type: none"> → Continuamos desarrollando nuestra actividad orientada a empresas, grandes empresas del país y clientes globales del Grupo. → Beneficio ordinario atribuido de 53 millones de euros, con una subida del 12% interanual, +19% sin tipo de cambio, apoyado en el crecimiento de los ingresos. 		

Estrategia

La estrategia continúa dirigida al segmento corporativo, grandes empresas y los clientes globales del Grupo, brindando un apoyo cercano y proporcionando liquidez y flexibilidad. Asimismo, hemos impulsado la distribución de instrumentos derivados para reducir los riesgos financieros de nuestros clientes y aumentado la captación de depósitos.

Nuestra financiera especializada en crédito para vehículos ha continuado expandiendo su actividad dentro de la estrategia del Grupo para ampliar su presencia en este negocio, apoyándose tanto en los equipos locales como en las buenas prácticas de Sudamérica.

Seguimos la digitalización de nuestros servicios y procesos internos para mejorar la experiencia de nuestros clientes y la eficiencia operativa. En la actualidad el 60% de las transacciones ya se realizan digitalmente a través de nuestra plataforma *office banking*.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela bajan el 1% en euros en el año (+19% en términos brutos, sin ATA ni la incidencia de los tipos de cambio), mientras que los depósitos de la clientela suben un 16% en euros, y un 39% sin CTA ni la incidencia de los tipos de cambio).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2020 es de 53 millones de euros, un 12% más que en el mismo periodo del año anterior, equivalente a un RoTE del 21,9%. Sin la incidencia de los tipos de cambio, el crecimiento fue del 19%:

- El **margen bruto** aumenta un 30% por el buen comportamiento de los ingresos comerciales y los ROF, por la mayor actividad con clientes y mercados.
- La eficiencia mejora hasta situarse en el 29,2% (-3,7 pp interanual).
- Fuerte incremento de las **dotaciones por insolvencias** por los cargos relacionados con la pandemia.
- La ratio de mora es del 0,80% y la cobertura se sitúa en niveles muy elevados (149%).

	Colombia	Beneficio ordinario atribuido 19 Mill. euros
Aspectos destacados en 2020		
<ul style="list-style-type: none"> → 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 19 millones de euros, un 22% más que en 2019. Sin el impacto de los tipos de cambio el aumento es del 40%. 		

Estrategia

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

Hemos concretado la firma de dos grandes acuerdos en el sector de auto, incrementando la cuota de mercado en 110 pb hasta el 3,4% en originación de créditos. Y, si bien vemos una reactivación del sector de automoción en el último trimestre, registramos una reducción interanual en la venta de vehículos de cerca del 30% producto de la pandemia.

Santander Colombia actuó como *joint bookrunner* en una emisión de bonos internacional para la República de Colombia a un plazo de 10 y 30 años y como Lead Arranger en la primera transacción de deuda con garantía de MIGA bajo formato de Fast Track para BANCOLDEX por 400 millones de dólares, principalmente para apoyar a pequeñas y medianas empresa afectadas por la covid-19.

El banco ha sido reconocido por *Great Place to Work* como una empresa con un ambiente laboral sobresaliente.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 28% interanual en euros. En términos brutos, sin ATA y sin la incidencia de los tipos de cambio, el incremento es del 45%, donde destaca consumo, empresas y CIB.

Los depósitos de la clientela suben un 22% en euros y un 39% sin CTA y sin la incidencia de los tipos de cambio, gracias a la buena evolución de los depósitos a plazo.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido durante 2020 ha sido de 19 millones de euros, un 22% superior al de 2019 en euros. El RoTE ordinario se sitúa en el 13,6%.

Sin la incidencia de los tipos de cambio, el crecimiento es del 40%, destacando la buena evolución del margen bruto (+26%) apoyada en la subida del margen de intereses (+55%) y los resultados por operaciones financieras (+24%). Los costes suben menos que los ingresos, con lo que la eficiencia mejora 2,1 pp hasta el 47,9%. El coste del crédito es del 0,56%.

4.4 CENTRO CORPORATIVO



Centro Corporativo

Beneficio ordinario atribuido
-1.844 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- Su objetivo es prestar servicio a las unidades operativas, aportando valor y realizando las funciones corporativas de seguimiento y control. También desarrolla funciones relacionadas con la gestión financiera y del capital.
- El resultado ordinario atribuido disminuye su pérdida el 12% respecto a 2019, principalmente por los mayores ROF por las coberturas de tipo de cambio y los menores costes, reflejo de las medidas que se vienen realizando.

Estrategia y funciones

El Centro Corporativo aporta valor al Grupo de diversas formas:

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

Adicionalmente, también coordina las relaciones con los reguladores 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 21.326 millones de euros (principalmente Brasil, Reino Unido, México, Chile, EE.UU., Polonia y Noruega) con distintos instrumentos (*spot*, *fx* o *forwards*).
- **Gestión del total del capital y reservas:** asignación eficiente de capital a cada una de las unidades a fin de maximizar el retorno para los accionistas.



Ciudad financiera. Boadilla del Monte



Ciudad financiera. Boadilla del Monte

Resultados

En el ejercicio 2020, la pérdida ordinaria atribuida es de **1.844 millones de euros**, un 12% inferior a la de 2019. Esta evolución se debe a:

- Aumento del impacto negativo del **margen de intereses**, que pasa de -1.252 millones euros en 2019 a -1.374 millones en 2020, principalmente por el aumento del *buffer* de liquidez.
- Aumento de 583 millones de euros en **resultados por operaciones financieras**, en su práctica totalidad por la cobertura de los tipos de cambio, que tiene su contrapartida negativa en la conversión a euros de los resultados de algunos países.
- Por su parte, los **gastos de administración y amortizaciones** registran una favorable evolución al mejorar el 12% respecto de 2019, reflejo de las medidas de racionalización y simplificación que se vienen realizando.
- Las **dotaciones por insolvencias** se reducen desde los 36 millones de euros en 2019 a los 31 millones de euros en 2020.
- 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, saneamientos de carácter no recurrente de determinadas participaciones que se han visto afectadas por el impacto de la crisis en su valoración, etc. El impacto neto pasa de -237 millones de euros en 2019 a -412 millones en 2020.



Edificio Pereda. Ciudad financiera en Boadilla del Monte (Madrid)

CENTRO CORPORATIVO

Millones de euros			
Resultados ordinarios	2020	2019	%
Margen de intereses	(1.374)	(1.252)	9,7
Comisiones netas	(29)	(50)	(41,6)
Resultado por operaciones financieras ^A	287	(297)	—
Otros resultados de explotación	(25)	(18)	34,3
Margen bruto	(1.141)	(1.617)	(29,4)
Gastos de administración y amortizaciones	(329)	(373)	(11,8)
Margen neto	(1.470)	(1.990)	(26,1)
Dotaciones por insolvencias	(31)	(36)	(13,8)
Otros resultados y dotaciones	(412)	(237)	74,0
Resultado antes de impuestos	(1.912)	(2.262)	(15,5)
Impuesto sobre beneficios	69	157	(56,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	(1.844)	(2.105)	(12,4)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	(1.844)	(2.105)	(12,4)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	9	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	(1.844)	(2.097)	(12,0)
Balance			
Préstamos y anticipos a la clientela	5.044	5.764	(12,5)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	61.173	32.803	86,5
Valores representativos de deuda	1.918	840	128,4
Resto de activos financieros	1.645	2.406	(31,6)
Otras cuentas de activo	112.807	126.539	(10,9)
Total activo	182.587	168.352	8,5
Depósitos de la clientela	825	793	4,0
Bancos centrales y entidades de crédito	38.555	12.254	214,6
Valores representativos de deuda emitidos	57.240	54.495	5,0
Resto de pasivos financieros	493	636	(22,5)
Otras cuentas de pasivo	9.443	9.810	(3,7)
Total pasivo	106.556	77.989	36,6
Total patrimonio neto	76.031	90.362	(15,9)
Medios operativos			
Número de empleados	1.692	1.651	2,5

A. Incluye diferencias de cambio.

4.5 Segmentos secundarios

	Banca Comercial	Beneficio ordinario atribuido 4.196 Mill. euros
Aspectos destacados en 2020		
<p>→ Durante el año, Santander ha apoyado a sus clientes, empresas y Gobiernos en todas las geografías a través de una serie de medidas extraordinarias para asegurar la ayuda financiera necesaria en un contexto de crisis sanitaria mundial, a la vez que garantizamos los productos y servicios habituales.</p> <p>→ Seguimos apostando por la transformación digital y la multicanalidad. En diciembre hemos superado los 148 millones de clientes, de los que 23 millones son vinculados, 42 millones son digitales y más de 35 millones son clientes por teléfono móvil.</p> <p>→ El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 4.196 millones de euros, muy impactado por las provisiones relacionadas con la covid-19.</p>		

Estrategia

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

Adicionalmente, esta situación ha intensificado y acelerado nuestra estrategia de **transformación digital**, con foco en la multicanalidad y en la digitalización de los procesos y negocios. Todo ello se ha traducido en un incremento de las transacciones digitales del 27%. Las ventas por estos canales ya representan un 44% del total y los clientes digitales se han incrementado un 15%. Esto se ha logrado gracias a iniciativas como las siguientes:

- En Reino Unido, se sigue apostando por una transformación estratégica a través de la aceleración digital. A modo de ejemplo, en 2020, el 82% de aperturas de cuentas corrientes y el 90% de contrataciones de tarjetas de crédito se realizaron a través de canales digitales.
- En Portugal se ha lanzado la Boutique Santander, el primer *marketplace* virtual del país.
- En España hemos logrado situar a nuestros canales digitales como números uno en el *ranking* Aqmetrix.

- En Polonia, hemos implementado nuevas soluciones para mejorar la experiencia y vinculación de nuestros clientes, como un *chatbot* en la web *santander.pl*.
- En México se han añadido nuevas funcionalidades para SuperMóvil y se ha consolidado la plataforma digital Hipoteca Online.
- En Brasil, lanzamos GENTE, un asistente virtual capaz de responder a más de diez mil preguntas diferentes que ha llegado a más de 37 millones de interacciones.
- Chile alcanzó números récord de aperturas de cuentas y ventas de tarjetas prepagadas, con Santander Life y Superdigital.
- En Argentina se ha aprobado la licencia bancaria de Openbank.
- Uruguay lanzó SUMO, su sucursal digital y A Sola Selfie para préstamos *online*.

Por otro lado, hemos seguido lanzando **acciones comerciales**, con productos y servicios especializados para cada segmento:

- Para **particulares**, en México lanzamos Hipoteca Free, la primera libre de comisiones del país. En Brasil pusimos en marcha la tarjeta de crédito SX, que beneficia a los clientes más transaccionales. En Argentina, desembarcó Getnet y se ha lanzado Santander Consumer, especializada en la financiación al consumo y préstamos prendarios. En España se lanzó Santander One, nuestra nueva oferta comercial para particulares, aunque también para empresas. Se trata del primer modelo de suscripción de servicios financieros en el país, con foco en la vinculación y la personalización por cliente.
- En **financiación de automóviles**, SCF continúa enfocado en mantener el liderazgo en la financiación de autos, estrategia donde se enmarca la adquisición del 46% de Sixt Leasing. En Polonia, se ha puesto en marcha una oferta promocional para la financiación de vehículos eléctricos e híbridos. En Brasil mantuvimos nuestro liderazgo en cuota de mercado y lanzamos Troca+Troco, en colaboración con Webmotors. En EE.UU. el negocio del automóvil se encuentra bien posicionado y fortalecimos nuestra relación con Fiat Chrysler. Colombia, por su parte, se ha centrado en mejorar la rentabilidad del negocio de auto.

Clientes vinculados

Diciembre 2020. Miles



22.838

32% s/clientes activos

Clientes digitales

Diciembre 2020. Miles



42.362

+15% interanual

- En el segmento de **empresas**, todos los países han facilitado la concesión de préstamos a empresas avalados por el gobierno. En pymes y microempresas, continuamos avanzando con productos como Prospera, programa de microfinanzas y créditos a emprendedores en Brasil y Uruguay que se ha implantado este año también en Perú. En Polonia se han lanzado nuevos productos de valor añadido, como un servicio médico para pymes junto con MasterCard y Luxmed.

En lo que respecta a la **transformación de la red comercial**, continuamos apostando por la multicanalidad. En este sentido, y además de los canales digitales, contamos con 11.236 oficinas. Estamos optimizando nuestra red de sucursales adecuándola a las necesidades de nuestros clientes. Nuestro objetivo es mejorar la experiencia del cliente y ofrecerle asesoramiento en todo aquello que necesite y por el canal que mejor se adecúe a sus gustos o requerimientos.



Oficina Smart Red, España

Todas estas iniciativas nos han llevado al **reconocimiento por parte del mercado** con varios premios en los distintos países y segmentos en los que operamos:

- Euromoney* ha nombrado a Santander como el mejor banco del mundo para pymes y, por primera vez, Mejor Banco del Mundo en Diversidad e Inclusión, además del mejor banco en España y en Portugal y mejor banco de inversión de Portugal.
- Por su parte, *The Banker* ha galardonado a Banco Santander como Mejor Banco de España y América, incluidas las categorías específicas de Brasil y Argentina.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela descienden un 3% en euros respecto a 2019. En términos brutos y sin considerar la incidencia ni de las ATA ni de la evolución de los tipos de cambio, registran un incremento del 4%.

Los depósitos de la clientela suben un 2% en euros en comparativa interanual. Sin considerar la incidencia ni de las CTA ni de la evolución de los tipos de cambio, registran un crecimiento del 9%, impulsado por el crecimiento en depósitos a la vista (+13%).

Resultados

El beneficio ordinario atribuido acumulado en 2020 fue de 4.196 millones de euros y representa el 61% del total de las áreas operativas del Grupo.

Respecto de 2019, disminuye un 45% en euros. Sin la incidencia de los tipos de cambio, caída del 39%, con el siguiente detalle:

- El **margen bruto** disminuye un 3% por el descenso del 10% de las comisiones. El margen de intereses permanece plano y los resultados por operaciones financieras se incrementan un 8%.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** registran una disminución del 3% tras la buena gestión de costes en la mayoría de geografías.
- Las **dotaciones por insolvencias** aumentan un 44%, principalmente por las relacionadas con la pandemia.
- El conjunto de **otros resultados y dotaciones** mejora un 13%, principalmente por Brasil y Estados Unidos.

BANCA COMERCIAL

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	29.544	32.862	(10,1)	0,1
Comisiones netas	6.850	8.561	(20,0)	(9,6)
Resultado por operaciones financieras ^A	961	871	10,3	8,0
Otros resultados de explotación	(141)	304	0,0	0,0
Margen bruto	37.215	42.599	(12,6)	(3,1)
Gastos de administración y amortizaciones	(16.847)	(18.926)	(11,0)	(2,6)
Margen neto	20.368	23.672	(14,0)	(3,5)
Dotaciones por insolvencias	(11.608)	(9.101)	27,5	44,1
Otros resultados y dotaciones	(1.229)	(1.619)	(24,1)	(13,2)
Resultado antes de impuestos	7.531	12.953	(41,9)	(35,2)
Impuesto sobre beneficios	(2.452)	(4.048)	(39,4)	(30,7)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	5.078	8.905	(43,0)	(37,2)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	5.078	8.905	(43,0)	(37,2)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(883)	(1.325)	(33,4)	(26,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	4.196	7.580	(44,6)	(39,0)

A. Incluye diferencias de cambio.



Santander Corporate & Investment Banking

Beneficio ordinario atribuido
1.823 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

- La pandemia ha marcado de forma importante la actuación de SCIB durante 2020, que se ha enfocado en acompañar y apoyar a sus clientes globales, asistiéndoles en sus necesidades de financiación y ayudándoles a acceder a los mercados de capitales globales.
- Hemos creado el equipo global de *Environmental, Social and Governance (ESG) solutions*, para incrementar el apoyo a nuestros clientes en la transición a modelos de negocio más sostenibles.
- El beneficio ordinario atribuido, 1.823 millones de euros, sube el 6% interanual en euros (+23% en euros constantes) gracias al aumento a doble dígito en los ingresos y a los menores costes, lo que ha permitido absorber un mayor nivel de 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 se mantiene enfocada en convertirnos en el asesor estratégico de nuestros clientes. La transformación que se inició hace tres años continúa desarrollándose con sólidos resultados.

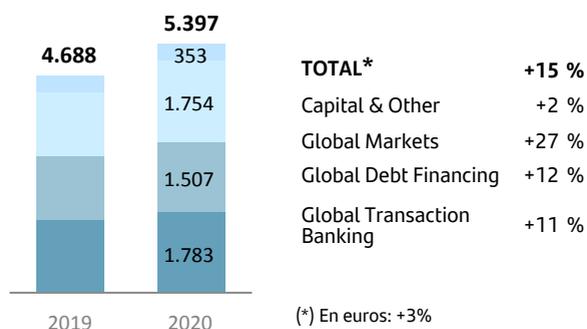
Las áreas clave en las que estamos centrados son:

- Acelerar la rotación de balance con una gestión eficiente del capital para maximizar el retorno de los activos ponderados por riesgo. SCIB se ha centrado en fortalecer sus equipos de distribución, lo que ha llevado a mejorar nuestras capacidades de originar para distribuir y ejecutar operaciones rentables.
- Aumentar la diversificación, tanto en geografías como en la base de clientes y en los productos:
 - Por geografías, a través del impulso de nuestro negocio en EE.UU., Reino Unido y Europa Continental y, del fortalecimiento de nuestras franquicias en Perú y Colombia que completan nuestra oferta de valor en Latinoamérica.

- En cuanto a la diversificación en la base de clientes, estamos incrementando el negocio con los institucionales y con entidades financieras ofreciendo una amplia gama de productos en todas nuestras geografías.
- Por productos, continuamos ampliando nuestra gama, introduciendo nuevos productos más complejos y hechos a medida para cubrir de manera más completa las necesidades de nuestros clientes.
- Continuar fortaleciendo nuestro entorno y mecanismo de control, invirtiendo en la ejecución de proyectos estratégicos para robustecer nuestros procesos y dar respuesta a los requerimientos regulatorios.
- Ser líderes en el asesoramiento de financiación sostenible y responsable (ESG) para acompañar a nuestros clientes en la transición hacia una economía más sostenible y baja en emisiones. En 2020, SCIB ha creado un equipo global para proveer soluciones y apoyar a nuestros clientes en la búsqueda de soluciones estratégicas.
- Digitalizar nuestro negocio. Trabajar activamente en explorar oportunidades de mercado que permitan mejorar los procesos actuales, ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes, incorporar nuevas tecnologías, etc.

Desglose del margen bruto

Millones de euros constantes



En resumen, en línea con la estrategia de Grupo Santander, SCIB busca posicionarse como uno de los principales bancos mayoristas en Europa creando una plataforma paneuropea que simplifique nuestra estructura y nos permita, por un lado, servir mejor a las necesidades de nuestros clientes y, por otro, acompañar al Grupo en sus iniciativas de crecimiento de negocio. Además, SCIB tiene por objetivo mantener la posición de liderazgo alcanzada en Sudamérica y, también, convertir la franquicia de Estados Unidos en un competidor relevante en Norteamérica.

Evolución del negocio

En un contexto humanitario y macroeconómico complejo a raíz de la covid-19, la actividad del año estuvo fuertemente marcada por el esfuerzo en proteger a nuestros empleados y mantener la continuidad de nuestro negocio y la de nuestros clientes. La sólida relación con nuestros clientes globales (empresas, Gobiernos, sociedades, instituciones...) nos permitió actuar con rapidez y determinación, proporcionándoles asesoramiento estratégico, soluciones de financiación a medida y ayuda para acceder a los mercados de capitales para cubrir sus necesidades de capital y mantener altos niveles de liquidez durante los peores meses de la pandemia.

La evolución en su detalle por áreas ha sido:

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

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

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

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

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

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

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

nivel global en Europa, Oriente Medio y Asia (EMEA) y Latinoamérica.

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

- **Cash Management:** año desafiante donde la ágil reacción a los retos presentados por la pandemia, la digitalización de nuestros productos y la proximidad con los clientes fueron la clave para obtener un crecimiento sostenido de nuestro negocio transaccional y posicionarnos como el banco transaccional de nuestros clientes.
- **Export and Agency Finance:** continuamos apoyando a nuestros clientes exportadores e importadores a través de soluciones estructuradas de financiación respaldadas por agencias de crédito a la exportación.

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

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

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

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

En 2020, el Grupo ha marcado un nuevo récord de ingresos por operaciones de colocación de acciones por segundo año consecutivo, ocupando posiciones muy destacadas a nivel europeo y latinoamericano. Como operaciones más relevantes de este ejercicio destaca la participación del Grupo en las dos mayores salidas a bolsa europeas (JD Peets por valor de 2.600 millones y de Allegro por 2.400 millones de euros), así como el liderazgo en la operación de Soltec. En Latinoamérica, Santander ha liderado más de 20 salidas a bolsa y ampliaciones de capital en Brasil.

Ranking 2020

Premio / ranking	Revista	Área
Best Supply Chain Finance Provider for Western Europe	Global Trade Finance Magazine	GTB / T&WC
Best Trade Finance Bank in Latin America (Regional)	Global Trade Finance Magazine	GTB / T&WC
World's Best Payment Hub Solution for 2020 (Globally)	Global Trade Finance Magazine	GTB / Cash Management
Global Advisor of the year	PFI	GDF
Offshore Wind Deal of the Year	PFI	GDF
Deal of the Year	PFI	GDF
Bonds; Corporates: Enel \$1.5bn SDG-linked bond and E2.5bn SDG-linked bond issuance	The Banker	GDF (DCM)
Loans: Carrefour E3.9bn sustainability-linked loans	The Banker	GDF (DCM)
South American ECA - backed Finance Deal of the Year Award	TXF	GTB (E&AF)
European ECA - backed Finance Deal of the Year Award (ESG)	TXF	GTB (E&AF)
Asia - Pacific ECA - backed Finance Deal of the Year Award (ESG)	TXF	GTB (E&AF)
Best Project & Infrastructure Financing Bank: Brazil	Latin Finance	GDF (PF)
Best Trade Finance Bank in Latin America	GTR	GTB (T&WC)
Most Impressive Bank for Latin America Bonds	Global Capital	GDF (DCM)
Best Transaction of the year (Project Meno)	SCI Capital Relief Trades Awards 2020	GDF (PDM)
Issuer of the year	SCI Capital Relief Trades Awards 2020	GDF (PDM)
Best Bank for Latin American Currencies	FX	Markets

Resultados

El **beneficio ordinario atribuido** aumenta un 6% interanual en euros. Sin impacto de los tipos de cambio, el incremento ha sido del 23%, apoyado en el crecimiento interanual a dos dígitos en todos los negocios principales y, en especial, la actividad de Global Markets y Global Debt Finance.

- El **margen bruto** crece impulsado por el fuerte incremento de los resultados en todas su líneas, tanto de las comisiones (+12%) como de las operaciones financieras (+23%) y el margen de intereses (+20%).
- Por su parte, los **gastos de administración y amortizaciones** disminuyen un 3%, lo que permite mejorar la eficiencia en 5 pp y aumentar el margen neto un 30%.
- Estos sólidos ingresos junto con una prudente gestión de costes nos han permitido más que absorber el crecimiento de las **dotaciones por insolvencias** de crédito, consecuencia de un deterioro macroeconómico generalizado a causa de la pandemia, y, a la vez, aumentar el beneficio ordinario atribuido de manera significativa.

SANTANDER CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	2.953	2.728	8,3	20,4
Comisiones netas	1.550	1.520	2,0	12,5
Resultado por operaciones financieras ^A	690	689	0,1	22,9
Otros resultados de explotación	203	289	(29,8)	(31,0)
Margen bruto	5.397	5.227	3,3	15,1
Gastos de administración y amortizaciones	(2.069)	(2.281)	(9,3)	(2,7)
Margen neto	3.328	2.945	13,0	29,8
Dotaciones por insolvencias	(467)	(155)	200,4	209,9
Otros resultados y dotaciones	(135)	(91)	48,7	60,2
Resultado antes de impuestos	2.726	2.699	1,0	17,1
Impuesto sobre beneficios	(783)	(815)	(3,9)	12,0
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.944	1.884	3,1	19,3
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.944	1.884	3,1	19,3
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(121)	(171)	(29,5)	(15,9)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.823	1.713	6,4	22,7

A. Incluye diferencias de cambio.



Wealth Management & Insurance

Beneficio ordinario atribuido
868 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

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

Estrategia

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

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

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

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

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

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

- En **Santander Asset Management** los esfuerzos se han centrado en seguir mejorando y completando la oferta. Destaca el crecimiento de la gama de Santander GO, que supera los 2.300 millones de euros, así como el comportamiento de la plataforma en Luxemburgo, que alcanza 8.200 millones de euros. Respecto a la oferta de productos alternativos, estamos trabajando en fondos de infraestructuras y *leasing*, habiendo lanzado en noviembre el fondo Alternative Leasing para financiar maquinaria y pymes.

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

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

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

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

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

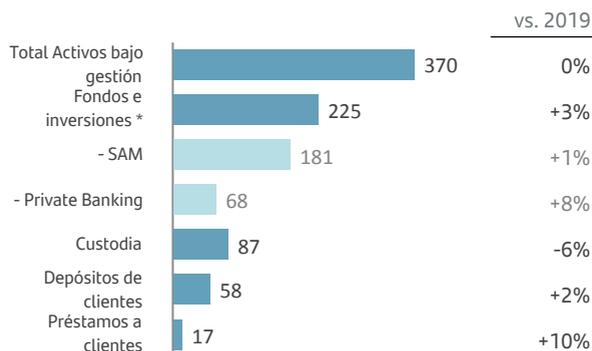


Evolución del negocio

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

Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Resultados

El beneficio ordinario atribuido obtenido en 2020 es de 868 millones de euros, un 7% menos que el generado en 2019. Sin impacto de los tipos de cambio, aumento del 2% por:

- Mayores **ingresos**, principalmente por comisiones (+7%), por la mayor aportación del negocio de banca privada, así como por la contribución del negocio de seguros.
- El total de comisiones, incluidas las cedidas a las redes comerciales, es de 3.108 millones de euros, que suponen un 31% del total del Grupo.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** están en línea con los de 2019, lo que refleja el esfuerzo de optimización de la división para compensar el impacto de las inversiones realizadas.
- Esta evolución hace que el **margen neto** aumente un 6%.

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

Contribución total al beneficio

Millones de euros y % de variación en euros constantes



WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE

Millones de euros

Resultados ordinarios	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	454	570	(20,4)	(15,3)
Comisiones netas	1.194	1.199	(0,4)	6,5
Resultado por operaciones financieras*	103	117	(12,0)	(4,5)
Otros resultados de explotación	383	339	13,0	26,9
Margen bruto	2.135	2.226	(4,1)	3,3
Gastos de administración y amortizaciones	(906)	(955)	(5,1)	(0,4)
Margen neto	1.229	1.271	(3,3)	6,2
Dotaciones por insolvencias	(28)	23	—	—
Otros resultados y dotaciones	(1)	(12)	(92,8)	(92,3)
Resultado antes de impuestos	1.199	1.281	(6,4)	2,6
Impuesto sobre beneficios	(291)	(302)	(3,7)	4,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	909	979	(7,2)	2,1
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	909	979	(7,2)	2,1
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(41)	(50)	(18,3)	(0,6)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	868	929	(6,6)	2,3

A. Incluye diferencias de cambio.

Santander Global Platform (SGP)

Beneficio ordinario atribuido
39 Mill. euros

Aspectos destacados en 2020

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

Estrategia

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

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

Soluciones para comercios (Global Merchant Services):

Nuestra iniciativa para crear un negocio global de adquisición a través de la marca global Getnet, basada en una plataforma única y abierta que proporciona soluciones de pago *end-to-end* para comercios, y que abarca desde la aceptación de pagos hasta servicios de valor añadido.

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

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

Soluciones para el comercio internacional (Global Trade Services):

Es el proyecto estratégico del Grupo para desarrollar la plataforma global, OneTrade, que ofrece el conjunto de servicios necesarios para operar internacionalmente: pagos internacionales, divisa, gestión de tesorería internacional y servicios de comercio exterior.

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

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

Getnet 

 **One
Trade**

Soluciones para consumidores (Superdigital):

Es nuestra plataforma de inclusión financiera para particulares que ofrece servicios financieros básicos de una forma sencilla y flexible, cubriendo las necesidades financieras de la población no plenamente bancarizada en Latinoamérica.

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

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



Otras actividades de SGP

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

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

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

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



Y, mirando a la estrategia a futuro, en octubre anunciamos la creación de **PagoNxt**, que supone la evolución de **Santander Global Platform**, lo que nos permitirá combinar nuestros negocios de pagos en una compañía autónoma, proporcionando soluciones tecnológicas a nivel global para nuestros bancos y nuevos clientes del mercado abierto.



Por su parte, y como ya se ha comentado en otras partes de este informe, Openbank pasará a integrarse junto con SCF en el nuevo Digital Consumer Bank.

Resultados

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

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:

- El **margen bruto** prácticamente alcanza los 1.000 millones de euros, tras aumentar un 9% en euros constantes, crecimiento apalancado en el margen de intereses.
- Los **gastos de administración y amortizaciones** suben el 21% respecto a 2019. 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.
- Las **dotaciones por insolvencias** se reducen un 17% en el año, aunque tienen un impacto poco material en la cuenta.
- Lo mismo ocurre con la línea de **otros resultados y dotaciones**, los cuales ascienden tan solo a -9 millones de euros.

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	2020	2019	%	% sin TC
Margen de intereses	416	375	11,0	25,7
Comisiones netas	449	549	(18,2)	(1,7)
Resultado por operaciones financieras ^A	146	149	(2,4)	4,8
Otros resultados de explotación	(17)	(13)	28,2	34,3
Margen bruto	994	1.061	(6,2)	8,7
Gastos de administración y amortizaciones	(816)	(745)	9,5	20,6
Margen neto	178	315	(43,5)	(25,0)
Dotaciones por insolvencias	(39)	(52)	(24,2)	(17,1)
Otros resultados y dotaciones	(9)	(5)	76,8	68,9
Resultado antes de impuestos	130	258	(49,7)	(29,8)
Impuesto sobre beneficios	(59)	(95)	(38,4)	(12,4)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	71	163	(56,3)	(39,7)
Resultado de operaciones interrumpidas	0	0	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	71	163	(56,3)	(39,7)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(32)	(36)	(11,1)	1,7
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	39	127	(69,3)	(54,9)

A. Incluye diferencias de cambio.

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 potencial 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 ajustados a sus necesidades, personalizados, plena disponibilidad, seguridad 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 (2020 EU Industrial R&D Investment Scoreboard, con datos del ejercicio 2019) reconoce el esfuerzo tecnológico de la entidad, situándonos como la primera empresa española y segundo banco mundial por inversión de recursos propios en I+D.

En 2020 la inversión equivalente a la considerada en este *ranking* en I+D+i ascendió a 1.123 millones de euros. Véase la [nota 18](#) de las cuentas anuales consolidadas.

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 (API - *application programming interface*, inteligencia artificial, robótica, *blockchain*, etc.) y de datos.

La estrategia tecnológica está alineada con los tres pilares de la estrategia del Grupo: One Santander, PagoNxt y Digital Consumer Bank. Nuestros pilares tecnológicos (*Cloud, agile, Data, core evolution, deep tech skills*), una arquitectura flexible y común para el Grupo y un modelo operativo global, facilitan la consecución de la estrategia, así como una mejor gestión del riesgo y de los costes asociados.

Para supervisar la correcta implantación de la estrategia tecnológica a través de su proyección en arquitecturas técnicas, se ha conformado en el modelo de gobierno un foro interorganizacional denominado SARB (Santander Architecture Review Board), que reúne mensualmente a los responsables de la arquitectura tecnológica de las entidades del Grupo. 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 y las tecnologías, de potenciar la reutilización de componentes, avanzar en la simplificación y de impulsar el uso de nuevas tecnologías para cumplir con las necesidades cambiantes del negocio.

Además, para implantarla nos apoyamos en nuestro cuerpo normativo, en una organización comprometida y experimentada en su relación con los países, 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.

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 2.700 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, negocios globales y la división de Tecnología y Operaciones, garantizando no solo 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 (CPD) emparejados, de elevada calidad, conectados entre sí por un sistema de comunicaciones redundado. Esta red de CPD se distribuye en geografías estratégicas para el soporte y desarrollo de la actividad del Grupo. En dichos centros coexisten los sistemas de tecnologías de la información (TI) tradicionales junto a las capacidades suministradas por una *Cloud* privada *on-premise*, que, gracias a su elevado ritmo de adopción, permite la gestión integrada de la tecnología de las diferentes áreas de negocio, acelerando la transformación digital y permitiendo ahorros significativos al Grupo.

La implantación progresiva de la estrategia *Cloud*, permitirá el soporte de la *Cloud* pública a otros proyectos estratégicos del Grupo. Gracias a los Centros de Excelencia locales de *Cloud* (CCoE locales) coordinados bajo el CCoE Global, se garantiza la adopción de *Cloud* en las entidades de una manera consistente y rigurosa, minimizando cualquier riesgo, de acuerdo con la política de *Cloud* Pública.

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 actuales y emergentes. Santander cuenta con un centro de ciberseguridad en Madrid desde el que se proporciona servicios de ciberdefensa a las entidades del Grupo. El centro está formado por más de 350 profesionales y opera 24x7.

Durante 2020, el equipo Ciberseguridad de Santander también ha sido una pieza clave en la respuesta del Grupo a la crisis de la pandemia covid-19 mediante cuatro áreas fundamentales de foco: aumento de la capacidad de acceso remoto para permitir a los empleados mantener los servicios del Banco de forma segura y eficiente; monitorización constante de nuevas ciberamenazas y actividades sospechosas; intensificación de la comunicación con los empleados y los clientes sobre cómo mantenerse 'ciberseguros' en internet y cuando se trabaja en remoto; y operando un proceso constante de análisis de nuevos riesgos e implantación de controles adicionales.

Para más información sobre las distintas acciones para la medición, seguimiento y control de los riesgos relacionados con la ciberseguridad, y sus respectivos planes de mitigación, véase la sección [6.2 'Gestión del riesgo operacional'](#) del capítulo de Gestión de riesgos y cumplimiento.

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 noviembre anunciamos la creación de PagoNxt, la nueva marca para que los negocios de pagos de Santander crezcan en la era digital, y que supone la evolución de Santander Global Platform, cuyo detalle se encuentra en la sección [4 'Información por segmentos'](#) de este capítulo.

Adicionalmente, en el capítulo de 'Banca responsable' en la sección [2 '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 2021 hasta la fecha de elaboración del presente informe de gestión consolidado no se han producido hechos relevantes.

7. Información sobre la evolución previsible en 2021

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 53](#) de las cuentas anuales consolidadas.

El anuncio de una serie de vacunas altamente efectivas en la prevención de la covid-19 ha provocado una notable mejora de las expectativas para 2021, y sobre todo ha reducido la probabilidad de los escenarios más adversos. Sin embargo, el rebrote de los contagios a comienzos de 2021 y las consiguientes medidas de contención pueden tener efectos apreciables sobre la economía en los primeros meses del año, aun cuando la experiencia de la segunda ola muestra que el sector público y privado han aprendido a contener sus efectos sobre la actividad en relación con lo sucedido en primavera.

La aceleración prevista en los ritmos de vacunación, especialmente en la población de riesgo, en los principales países donde el grupo desarrolla su actividad y el mantenimiento de las políticas económicas expansivas, sugieren que las economías registrarán una notable recuperación, aunque en general creemos que habrá que esperar a 2022 para recuperar los niveles precrisis.

En un detalle **por geografías**, la previsión macroeconómica para el ejercicio 2021 es la siguiente:

Eurozona

La expansión económica en 2021 estará ligada a la difusión de las vacunas y al grado de ejecución del plan de recuperación de la UE. El consenso contempla que hacia la mitad de año la vacunación haya alcanzado a un porcentaje suficientemente elevado de la población como para que se normalice buena parte de la actividad económica. En todo caso, algunos sectores tardarán en conseguir una recuperación plena (dependiendo de cómo les afecte la movilidad internacional, que aún seguirá afectada). Creemos que la política monetaria seguirá siendo expansiva, pero la salida de la crisis está condicionada en mayor medida a la política fiscal y a las reformas económicas. El plan de recuperación de la UE, del cual depende buena parte de la expansión fiscal que se proponen hacer los países, debería ser la base para una modernización de las economías, reforzando el crecimiento potencial, la sostenibilidad y la digitalización.

España

La recuperación de la economía estimada por los organismos internacionales se prevé que se mueva en un rango del 5%-7%, que podría ser más alto por los fondos europeos procedentes del plan de recuperación. España es uno de los países que más recursos puede recibir y además pretende concentrar la mayor parte de las inversiones en los primeros años. Hay cierta incertidumbre en torno al comportamiento de la tasa de paro, debido a que las políticas de apoyo al empleo han amortiguado su subida en 2020 y ello podría evitar su bajada en 2021. La inflación podría volver a terreno positivo acompañando la mejora estimada en la demanda interna, si bien esperamos que siga por debajo del objetivo del BCE (2%).

Reino Unido

En Reino Unido, se espera que la economía crezca en torno al 4,5%. La aplicación de las vacunas frente a la covid-19 anima a proyectar una normalización más rápida al poder eliminar gradualmente muchas medidas de contención que frenan la actividad. No obstante, 2021 será un año de adaptación a la nueva situación del país fuera de la Unión Europea, lo que sin duda generará ciertas fricciones que afectarán a la inversión y a la política monetaria que prevemos continúe siendo acomodaticia.

Portugal

El crecimiento económico podría rondar el 2,0% en 2021 con una recuperación que no se iniciará, al menos hasta el segundo trimestre dado el fuerte repunte de la pandemia a principios de año y con la tarea de revisar el modelo productivo, que contará con la ayuda de los fondos europeos, ya que los sectores más intensivos en mano de obra, como el turismo, seguirán siendo una rémora para la economía. La tasa de paro podría alcanzar el 10% y la inflación se mantendrá estable y el déficit se moderará.

Polonia

La economía polaca, tras retraerse un 2,8% en 2020, se espera que crezca en torno al 4% con un primer trimestre aún incierto por los problemas de la covid-19, pero con la esperanza de que ya en el segundo trimestre de 2021 la vacuna lleve a la normalización de la actividad. Se espera que el consumo privado sea el motor del crecimiento, que la inversión pueda avanzar apoyada en el plan de recuperación europeo y las exportaciones netas contribuyan positivamente.

Estados Unidos

La presencia de la covid-19 hará que el inicio de año siga siendo complicado. La vacunación, otras herramientas de control de la pandemia y la estacionalidad del virus podrían permitir iniciar la transición hacia la normalidad y tener efectos positivos sobre el crecimiento a partir del segundo trimestre. Los nuevos paquetes de estímulo fiscal serán también un gran impulso al crecimiento del PIB en 2021, que se estima ronde el 5% para el conjunto del año. Para la inflación se anticipa un repunte mayor, pero en tasas moderadas (2,2% vs. 1,4% en 2020). Se espera que la Fed mantenga una política monetaria expansiva.

México

Esperamos que la economía prosiga su recuperación en 2021, con un crecimiento del orden del 4% impulsado por las exportaciones, en particular, hacia los Estados Unidos. Sin embargo, el crecimiento de la demanda interna esperamos sea modesto y el nivel de PIB previo a la pandemia tardará aún varios años en recuperarse. La política monetaria podría hacerse algo más expansiva en un entorno de inflación acorde a los objetivos.

Brasil

Con un crecimiento en el entorno del 3,5%, se prevé que el PIB prosiga su recuperación. La retirada de los amplios estímulos fiscales aplicados en 2020 será uno de sus principales desafíos, si bien el control de la inflación, una política monetaria expansiva y el avance en la agenda de reformas propiciarán un clima favorable que apoye el crecimiento de la economía.

Chile

Se espera que el crecimiento económico, en un rango entre el 5% y el 6%, se vea favorecido por un entorno internacional más favorable y por el mantenimiento de parte de los programas de impulso fiscal aprobados en los últimos años y una política monetaria expansiva, con tipos de interés en niveles reducidos.

Argentina

Se espera que la economía crezca a tasas en el entorno del 4,5% tras haber conseguido normalizar sus relaciones con los acreedores internacionales y contar con un nuevo programa económico que tendrá el apoyo técnico y financiero del Fondo Monetario Internacional.

→ Mercados financieros

Creemos que la recuperación cíclica que esperamos para 2021 guiará el comportamiento de los mercados financieros. La inyección de liquidez sin precedentes por parte de los bancos centrales seguirá apoyando todos los activos de riesgo, junto con la favorable conclusión de algunos focos de riesgo: i) La llegada de la vacuna ha disminuido la incertidumbre a nivel global sobre la recuperación económica, relativizando el hecho de que el empeoramiento de los datos de contagios y presión sanitaria están aún dando lugar a confinamientos más estrictos. ii) El control de ambas cámaras por parte de los demócratas en EE.UU. puede hacer que el nuevo ejecutivo cuente con una mayor discrecionalidad para llevar a cabo sus planes de estímulo fiscal. iii) La salida negociada del Reino Unido de la UE ha evitado una salida caótica en enero y normaliza las relaciones entre ambas regiones.

En este contexto, los tipos libres de riesgo subirán de forma lenta por una continuada mejora de las expectativas económicas y de inflación, y más en los plazos largos que en los cortos, dando lugar a un empinamiento de la curva de rentabilidades. Algunos miembros de la Fed están empezando a hablar de la posibilidad de iniciar una reducción del balance a finales de este año, pero los tipos oficiales se mantendrán sin cambios por mucho tiempo.

El dólar, que en el último tramo de 2020 sufrió una depreciación frente al euro, se espera que recupere terreno en 2021, de la mano de una recuperación más temprana en EE.UU. ante un mayor estímulo fiscal.

Creemos que durante este año, el entorno bancario, al igual que el económico, va a estar marcado por la evolución de la pandemia, la velocidad de la vacunación y por el ritmo de salida de las ayudas del sector público a familias y empresas. La finalización de las ayudas y moratorias vendrá acompañada de un aumento de la morosidad que va a depender del grado de normalización económica que se haya conseguido en ese momento y que afectará de manera desigual a los distintos sectores económicos, afectando más a aquellos que hayan sufrido mayores efectos permanentes.

En general, el sector bancario afronta este aumento de la morosidad desde una posición más sólida que en pasadas crisis, como muestran las pruebas de resistencia llevadas a cabo por distintos organismos, como el FMI. Sin embargo, no es descartable que se presenten dificultades en algunas entidades, tanto en sistemas bancarios desarrollados como emergentes.

El reto digital y la presión de la rentabilidad, en un escenario de tipos muy bajos y bajo crecimiento del negocio, continuarán alentando la consolidación bancaria, especialmente en los sistemas más fragmentados, así como los ajustes en busca de ganancias de eficiencia.

→Regulación financiera

En 2021 la regulación financiera y prudencial continuará reflejando la materialización de diferentes iniciativas plurianuales en el ámbito de solvencia y resolución combinadas con las medidas que las autoridades continuarán tomando o manteniendo en vigor para la gestión de los duros efectos de la pandemia.

Los supervisores y reguladores consideran que la respuesta de política económica debe adaptarse a las necesidades específicas de esta nueva fase. Además, consideran que las entidades bancarias deben afrontar los retos de medio plazo, entre los que destaca su baja rentabilidad tanto a escala europea como nacional. En este sentido, la Autoridad Bancaria Europea concluyó en su informe de transparencia de 2020 las sólidas posiciones de capital y liquidez de los bancos, pero advierte sobre las perspectivas de calidad de los activos y la rentabilidad estructuralmente baja.

El propio Banco Central Europeo hizo hincapié en que la incertidumbre sigue siendo elevada, también en lo referido a la evolución de la pandemia y las fechas de distribución de las vacunas. Como muestra, el BCE amplía hasta junio de 2022 la duración de la flexibilización de los criterios de admisión de activos de garantía que adoptó en abril de 2020 para asegurar que todos los bancos de todos los países pueden obtener liquidez para apoyar el crédito a todos los sectores de la economía.

Adicionalmente, el BCE ha ampliado el espectro de activos negociables elegibles por el Eurosistema con su decisión de admitir como colateral los bonos con estructuras de cupón vinculadas a determinados objetivos de sostenibilidad a partir del 1 de enero de 2021, lo que demuestra el apoyo del Eurosistema a la innovación en el ámbito de las finanzas sostenibles.

Respecto a la regulación sobre requerimientos de recursos propios, se espera que, durante 2021, entre en vigor con carácter general la CRR2, siendo de aplicación la mayoría de los puntos que todavía no habían entrado durante los años 2019 y 2020. Durante 2021 se espera la propuesta por parte de la Comisión de la CRR3. Este hito supone la finalización de la implementación en Europa del marco de Basilea, que modifica, entre otros, de forma muy significativa, el marco de riesgo de crédito. Entra en vigor a principios de año un *quick fix* de la CRR relativo al marco de titulizaciones en el que se incluiría el tratamiento STS para las sintéticas.

Respecto a la legislación sobre resolución, durante 2021 se terminará la transposición de la Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD 2). En este sentido, en respuesta a la covid-19, la autoridad de resolución europea ha manifestado su intención de adoptar un enfoque prospectivo en relación con los requerimientos MREL actualmente existentes. Adicionalmente, la JUR ha manifestado que para el ciclo de resolución 2020 las decisiones han tenido en consideración los periodos transitorios entre 2022 y 2024 establecidos en la BRRD 2.

Durante 2021, serán de aplicación directrices de la Asociación Bancaria Europea de especial relevancia:

- Las directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos (EBA/GL/2020/06) se aplicarán desde junio 2021. Esta guía cubre desde los procesos de gobierno hasta los de concesión de préstamos, *pricing* para nuevas operaciones, valoración de garantías (muebles e inmuebles) y marco de seguimiento y *reporting*.
- También son de especial relevancia las directrices sobre la aplicación de la definición de *default* de conformidad con el artículo 178 del Reglamento (UE) n.º 575/2013. A efectos desde enero 2021, la EBA incluye en sus guías que las entidades deben incorporar los requisitos de las mismas en sus procedimientos internos y sus sistemas tecnológicos.

A continuación se describen brevemente las **prioridades de gestión de los segmentos y países en 2021**:



EUROPA

Con el objetivo de **acelerar la transformación, aumentar el negocio y contar con un modelo operativo más eficiente**, las prioridades en 2021 para la región son:

- **Transformar la gestión de nuestro negocio *mass-market*, simplificando nuestra propuesta de valor y mejorando la experiencia del cliente, a través de la creación de Regional Business Owners.**
- **Aprovechar nuestros negocios globales (SCIB y WM&I) y la conexión con PagoNxt para acelerar el crecimiento rentable en la región.**
- **Acelerar nuestra transformación digital, con una experiencia en móvil común en toda la región.**
- **Alcanzar gran parte de nuestro compromiso de ahorro de costes adicional de 1.000 millones de euros para los próximos dos años, con la transformación de nuestro modelo operativo.**
- **Lograr la excelencia en gestión de riesgos, manteniendo y reforzando la fortaleza de nuestro balance.**



La crisis sanitaria de la covid-19 ha supuesto importantes cambios tanto en el contexto macroeconómico como en el entorno competitivo; esto nos ha requerido adaptar nuestras prioridades estratégicas a corto y medio plazo:

- Continuar evolucionando nuestro modelo de distribución, operativo y organizativo, con el fin de reducir costes e impulsar el avance de nuestra transformación digital.
- Potenciar los ingresos con foco en el desarrollo del segmento de empresas y en la evolución a una oferta simple y completa para particulares, con mejora continua de la experiencia del cliente. A su vez, continuar ocupando posiciones de liderazgo en banca privada y CIB.
- Adaptar el modelo y las políticas de gestión de riesgos, fortaleciendo el modelo de gestión de recuperaciones y mitigando el riesgo operacional.
- Optimizar el uso del capital, poniendo foco en segmentos de valor añadido y productos de mayor retorno.
- Promover en toda la organización la cultura de Banca Responsable.



Las prioridades de Santander UK se mantienen, con un año 2021 enfocado principalmente en la gestión de márgenes y en la simplificación del negocio para mejorar la eficiencia y la rentabilidad:

- Aumentar la vinculación de los clientes, aportando una experiencia del cliente excelente.
- Simplificar y digitalizar el negocio.
- Mantener una plantilla comprometida y motivada, invirtiendo en desarrollar el talento y aumentar la diversidad.
- Continuar integrando la sostenibilidad en nuestro negocio.



Las prioridades para el año son:

- Profundizar en la transformación digital y comercial del Banco, para hacerlo más sencillo, ágil y cercano a los clientes.
- Crecer de manera orgánica ganando cuota de mercado rentable, mejorando nuestra posición como banco líder en crédito, apalancando nuestra posición en el segmento de empresas y, en particular, en pymes.
- Mejorar la eficiencia, apoyada en la capacidad digital de servir mejor al cliente.
- Mantener una política de riesgo adecuada, con procedimientos de seguimiento mejorados, para mantener el coste del crédito bajo control.
- Mantener una sólida posición de capital y liquidez, en el actual entorno económico.



Nuestra estrategia se basa en 5 líneas de acción:

- Simplificar la estructura organizativa basándonos en la visión One Purpose - One Process de One Santander.
- Mejorar la satisfacción del cliente, situándonos en el top 3 en NPS.
- Incrementar la rentabilidad a través de la gestión efectiva del margen de intereses, mayores comisiones y control de costes.
- Progresar en la agenda de banca responsable.
- Fortalecer las capacidades de nuestros empleados para apoyar la transformación del Banco.



NORTEAMÉRICA

Con el foco puesto en seguir desarrollando el corredor comercial Estados Unidos-México, las prioridades en la región se centrarán en:

- Potenciar la ejecución de la estrategia de colaboración regional, aumentando la oferta de valor común y la rentabilidad mientras continuamos aprovechando nuestra presencia global.
- Consolidar la función de tecnología para la región bajo un único liderazgo.
- Continuar eliminando duplicidades en el modelo operativo, plataforma y arquitectura.
- Optimizar los gastos, en parte mediante la optimización del coste de terceros.
- Seguir promoviendo el servicio de remesas como medio para impulsar la captación de nuevos clientes.



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 de los clientes y aumentar la rentabilidad del negocio de consumo.
- Continuar aprovechando las capacidades de nuestro negocio de financiación de auto y la interconexión de los negocios de CIB y Wealth Management.
- Adaptar la estrategia de negocio para mitigar el impacto en los ingresos de los menores tipos de interés.
- Gestionar los costes con objetivo de seguir mejorando la eficiencia.



Se ha elaborado una agenda estratégica con el objetivo de convertirnos en el mejor banco para nuestros clientes con los siguientes puntos:

- Convertirnos en el banco líder en términos de experiencia de nuestros clientes, apalancándonos en las nuevas herramientas y en la mejora de los procesos.
- Continuar con la transformación del Banco, adecuándonos a las nuevas necesidades y hábitos de nuestros clientes surgidos a raíz de la pandemia.
- Mantener el crecimiento en clientes vinculados a través de iniciativas de atracción de nóminas y colectivos de alto valor, así como con la ampliación de nuestra presencia en negocios de alto potencial.
- Fortalecer nuestros negocios con empresas para seguir posicionándonos como líderes en el mercado en productos de valor añadido.
- Acelerar la transformación tecnológica y la digitalización, con la ejecución de un plan plurianual que aumente nuestras capacidades para mejorar el modelo operativo, el desempeño de las TI y la seguridad de la información.



SUDAMÉRICA

Las prioridades del Grupo en la región son:

- **Acelerar el crecimiento rentable, con una estrategia que busca potenciar la conexión en Sudamérica a través de proyectos regionales.**
- **Seguir avanzando en la transformación digital a través del desarrollo de las plataformas digitales, con un modelo más eficiente.**
- **Continuar el fuerte crecimiento de clientes vinculados y digitales.**
- **Realizar un rígido control de riesgos frente a los impactos de la crisis de la covid-19.**



El enfoque de gestión para el próximo año estará basado en:

- Anticipar tendencias a través de nuestra capacidad para capturar oportunidades de negocio en los diferentes escenarios posibles.
- Aumentar la base de clientes maximizando la transaccionalidad entre nuestros nuevos negocios a la vez que mejoramos y redefinimos la experiencia bancaria.
- Crecer con alta calidad crediticia, principalmente en productos con garantías, a partir de la expansión del *core business* y la maduración de nuevos negocios.
- Mejorar la eficiencia operativa, reforzando la cultura de alta productividad.
- Mantener los niveles de rentabilidad en el escenario actual, a través de una rápida adaptación y la velocidad en la innovación.



La estrategia del Banco se enfocará en:

- Mantener nuestra posición de liderazgo en la banca local en un entorno económico que empieza a mostrar más dinamismo.
- Seguir progresando en nuestro desarrollo tecnológico con el objetivo de mejorar la eficiencia del banco.
- Continuar expandiendo nuestras plataformas digitales como Life y Superdigital, mejorando nuestros indicadores de calidad de servicio, y aumentando el número de clientes vinculados y clientes digitales.



La estrategia se enfocará en:

- Aumentar la base de clientes, incrementando el grado de vinculación y asegurando una atención diferencial.
- Avanzar en el desarrollo de los nuevos negocios.
- Continuar con nuestro proceso de eficiencia y simplificación, a través de la transformación digital.
- Potenciar el crecimiento rentable, centrados en el negocio transaccional y optimizando el uso del capital.



Las prioridades estratégicas en el año son:

- Continuar con la inversión en tecnología y la automatización de los procesos para seguir mejorando la eficiencia.
- Acelerar la digitalización.
- Continuar incrementando nuestra presencia y cuota de mercado.
- Combinar y coordinar la ejecución de los proyectos locales con los regionales.

La estrategia del Banco en la Región Andina se enfocará en:



- En Perú, aumentar la actividad de Corporate Finance, seguir impulsando el asesoramiento en banca de inversión, las emisiones corporativas e infraestructuras públicas, así como expandiendo nuestra financiera de vehículos y consumo, ampliando la gama de productos, mejorando los canales de distribución y diversificando las fuentes de financiación manteniendo los niveles de satisfacción de nuestros clientes.



- En Colombia, implementar distintas iniciativas regionales como Cockpit y Pioneer, en línea con la estrategia de One Santander.
- Lanzamiento de Prospera y de Superdigital.

DIGITAL CONSUMER BANK**Las principales prioridades de gestión para 2021 son:**

- Afianzar nuestro liderazgo centrándonos en el crecimiento y la transformación para lograr nuestro objetivo de construir un negocio global digital de financiación al consumo:
 - Fortalecer nuestra posición de liderazgo en el sector de auto y ganar liderazgo en financiación al consumo, basándonos en el modelo global de seguros y mediante la expansión a nuevos mercados.
 - Transformación impulsada por la simplificación, la redefinición de nuestro modelo de distribución, la optimización de TI (gracias a la plataforma de Openbank) y el aumento de la automatización.
- Ayudar a nuestros socios con sus procesos de digitalización y transformación, gestionar proactivamente los acuerdos de marca y desarrollar proyectos digitales en todas las líneas de negocio.
- Desarrollar las operaciones estratégicas iniciadas en 2020 (Sixt Leasing en Auto, la operación conjunta de financiación al consumo con Telecom Italia Mobile y la expansión de Openbank en Argentina) para mantener una alta rentabilidad y una eficiencia entre las mejores del sector.
- Acelerar la digitalización de los negocios combinados para impulsar el crecimiento sostenible a largo plazo, especialmente después de un periodo prolongado de rápido crecimiento en el uso de canales digitales durante la pandemia.
- Definir y comenzar a ejecutar la estrategia para convertir a los acreedores en clientes aprovechando la capacidad de SCF para generar clientes potenciales y la plataforma digital de banca minorista de Openbank.

SEGMENTOS SECUNDARIOS



En 2021 seguiremos enfocados en:

- Ampliar nuestra oferta de contenidos y productos para seguir transformándonos en los asesores estratégicos de nuestros clientes, a la vez que aceleramos en la digitalización de nuestros negocios.
- Desarrollar una plataforma potente de ESG para acompañar a nuestros clientes en su transición a modelos de negocios más sostenibles.
- Crear una plataforma paneuropea con el objetivo de convertirnos en el banco mayorista de referencia en la región y ofrecer un servicio más diferenciado a nuestros clientes.
- Acelerar el crecimiento del negocio en EE.UU. bajo un entorno de control robusto explorando nuevas oportunidades de negocio.
- Afianzar nuestra posición de liderazgo en Sudamérica reforzando nuestras franquicias en Perú y Colombia.



Destacamos los siguientes aspectos estratégicos de cara a 2021:

- En Banca Privada queremos continuar ampliando el liderazgo de nuestra plataforma global All Access, tras el crecimiento del 34% en volúmenes entre países en 2020. Para ello completaremos la oferta de valor en todas las geografías de Banca Privada, con especial foco en los servicios de asesoramiento, los productos alternativos y la iniciativa conjunta con SAM de la plataforma de inversión temática Future Wealth y continuaremos impulsando nuestro negocio para clientes de alto patrimonio, Private Wealth.
- En Santander Asset Management continuaremos desarrollando productos de valor añadido desde nuestra plataforma de producto global y abierta, impulsando también el negocio institucional y reforzando la oferta de productos alternativos. Continuaremos con la estrategia de arquitectura abierta de Santander GO, que ya ha alcanzado más de 2.000 millones de euros, y una vez desarrollada nuestra estrategia ESG, continuaremos impulsando la gama sostenible en la que estamos teniendo una demanda muy significativa. Por otra parte, continuaremos expandiendo nuestro equipo de inversión sistemática GMAS y consolidando nuestra presencia en torno a dos *hubs*, uno en Europa y otro en Latinoamérica.
- En seguros tenemos la oportunidad de continuar incrementando la penetración en nuestra base de clientes. Con 20 millones de clientes asegurados y alrededor de 30 millones de pólizas, creemos que tenemos mucho potencial para crecer en seguros no vinculados a crédito, en ramas como motor y pymes, además de las más tradicionales. También hemos hecho importantes desarrollos en el mundo de pensiones en varias geografías, donde las tendencias macroeconómicas prevén un crecimiento muy importante.
- La transformación digital de nuestro negocio, con inversiones en plataformas digitales y en desarrollos como la banca privada *online* y móvil será también prioritaria.

PagoNxt

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

- En soluciones para comercios, Getnet se centrará en mejorar nuestra plataforma global de adquirencia aprovechando la adquisición de activos de Wirecard, y también en la expansión de la plataforma a otros países de Latinoamérica y Europa.
- En soluciones para el comercio internacional, las prioridades son la conexión de la plataforma OneTrade, para dar servicio a clientes adicionales de Santander y cubrir toda nuestra escala, implementando nuevas funcionalidades *core* cada trimestre y llegando a clientes más allá de nuestra base.
- En soluciones para consumidores, Superdigital seguirá promoviendo la inclusión financiera, centrándose en la expansión de la plataforma global multipaís en todas las geografías de Santander en Latinoamérica, y también implementando servicios bancarios adicionales en la plataforma. Pago FX continuará mejorando su solución de pagos internacionales sencilla, de bajo coste y segura con su lanzamiento en nuevos países.

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 facilitan 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 solo 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 'Resultados'](#) de este capítulo.

En la sección [4 'Información por segmentos'](#) de este capítulo, relativa a los segmentos principales y secundarios, 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 51.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.

Se han incorporado las ratios de RoE ordinario y RoA ordinario, al considerarse que reflejan mejor la evolución del

subyacente del negocio. Con ello se complementan el RoTE y el RoRWA ordinario, que ya se venían facilitando.

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

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
RoE (return on equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^A \text{ (sin minoritarios)}}$	Esta ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en el Banco y, por tanto, mide la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas.
RoE ordinario	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^A \text{ (sin minoritarios)}}$	Esta ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en el Banco sin considerar los resultados no recurrentes.
RoTE (return on tangible equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}^B}{\text{Promedio de patrimonio neto}^A \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Este indicador se utiliza para valorar la rentabilidad sobre el patrimonio tangible de una empresa, ya que mide el rendimiento que obtienen los accionistas sobre los fondos invertidos en el Banco, una vez deducidos los activos intangibles.
RoTE ordinario	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^A \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Es un indicador muy común que mide la rentabilidad sobre los fondos propios tangibles de una empresa procedentes de actividades ordinarias, sin considerar los resultados no recurrentes.
RoA (return on assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos totales}}$	Esta métrica mide el rendimiento que se obtiene de los activos totales del Banco. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los activos totales de la empresa para generar beneficios.
RoA ordinario	$\frac{\text{Resultado ordinario consolidado}}{\text{Promedio de activos totales}}$	Esta métrica mide el rendimiento que se obtiene de los activos totales del Banco sin considerar los resultados no recurrentes. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los activos totales de la empresa para generar beneficios ordinarios.
RoRWA (return on risk weighted assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	La rentabilidad ajustada al riesgo es una evolución del RoA. La diferencia es que relaciona el beneficio con los activos ponderados por riesgo que asume el Grupo.
RoRWA ordinario	$\frac{\text{Resultado ordinario consolidado}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	Relaciona el beneficio consolidado (sin tener en cuenta la línea Neto de plusvalías y saneamientos) con los activos ponderados por riesgo que asume el Grupo.
RoRAC (return on risk-adjusted capital)	$\frac{\text{Resultado ordinario consolidado}}{\text{Promedio de capital económico}}$	Esta métrica mide la rentabilidad sobre el capital económico exigido internamente (necesario para soportar todos los riesgos de nuestra actividad).
Creación de valor	$\text{Resultado ordinario consolidado} - (\text{capital económico promedio} \times \text{coste de capital})$	La creación de valor es el beneficio generado por encima del coste del capital económico empleado. Mide la rentabilidad ajustada al riesgo en términos absolutos complementando el punto de vista del RoRAC.
Eficiencia	$\frac{\text{Costes de explotación}^C}{\text{Margen bruto}}$	Uno de los indicadores más utilizados a la hora de establecer comparaciones sobre la productividad de diferentes entidades financieras. Mide el nivel de recursos utilizados para generar los ingresos de explotación del Grupo.

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

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

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

Rentabilidad y eficiencia^{A,B} (millones de euros y %)	2020	2019	2018
RoE	-9,80%	6,62%	8,21%
Beneficio atribuido a la dominante	-8.771	6.515	7.810
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	89.459	98.457	95.071
RoE ordinario	5,68%	8,38%	8,48%
Beneficio atribuido a la dominante	-8.771	6.515	7.810
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-13.852	-1.737	-254
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	5.081	8.252	8.064
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	89.459	98.457	95.071
RoTE	1,95%	11,44%	11,63%
Beneficio atribuido a la dominante	-8.771	6.515	7.810
(-) Ajustes en la valoración de los fondos de comercio	-10.100	-1.491	46
Beneficio atribuido a la dominante (excl. ajustes por valoración de fondos de comercio)	1.329	8.006	7.764
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	89.459	98.457	95.071
(-) Promedio de activos intangibles	21.153	28.484	28.331
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	68.306	69.973	66.740
RoTE ordinario	7,44%	11,79%	12,08%
Beneficio atribuido a la dominante	-8.771	6.515	7.810
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-13.852	-1.737	-254
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	5.081	8.252	8.064
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	68.306	69.973	66.740
RoA	-0,50%	0,54%	0,64%
Resultado consolidado del ejercicio	-7.708	8.116	9.315
Promedio de activos totales	1.537.552	1.508.167	1.442.861
RoA ordinario	0,40%	0,65%	0,66%
Resultado consolidado del ejercicio	-7.708	8.116	9.315
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-13.866	-1.710	-231
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	6.158	9.826	9.546
Promedio de activos totales	1.537.552	1.508.167	1.442.861
RoRWA	-1,33%	1,33%	1,55%
Resultado consolidado del ejercicio	-7.708	8.116	9.315
Promedio de activos ponderados por riesgo	578.517	609.170	598.741
RoRWA ordinario	1,06%	1,61%	1,59%
Resultado consolidado del ejercicio	-7.708	8.116	9.315
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-13.866	-1.710	-231
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	6.158	9.826	9.546
Promedio de activos ponderados por riesgo	578.517	609.170	598.741
RoRAC	8,51%	12,91%	12,60%
Resultado consolidado del ejercicio	-7.708	8.116	9.315
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	-13.866	-1.710	-231
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	6.158	9.826	9.546
Promedio de capital económico	72.389	76.105	75.755
Creación de valor	-2.529	3.509	2.835
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	6.158	9.826	9.546
(-) Promedio de capital económico x coste de capital	-8.687	-6.317	-6.711
Promedio de capital económico	72.389	76.105	75.755
Coste de capital	12,00%	8,30%	8,86%
Ratio de eficiencia	47,0%	47,0%	47,0%
Costes de explotación ordinarios	20.967	23.280	22.779
Costes de explotación	21.130	23.280	22.779
Ajuste en costes por actividad no ordinaria ^C	-163	—	—
Margen bruto ordinario	44.600	49.494	48.424
Margen bruto	44.279	49.229	48.424
Ajuste en margen bruto por actividad no ordinaria ^C	321	265	—

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 51.c](#) de las cuentas anuales consolidadas.

Ratio de eficiencia por áreas de negocio (millones de euros y %)

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

RoTE ordinario por áreas de negocio (millones de euros y %)

	2020			2019		
	%	Beneficio ordinario atribuido a la dominante	Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	%	Beneficio ordinario atribuido a la dominante	Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles
EUROPA	5,48	2.656	48.424	10,00	4.878	48.794
España	3,30	517	15.674	10,48	1.585	15.124
Santander Consumer Finance	12,52	1.085	8.663	15,26	1.314	8.611
Reino Unido	3,85	530	13.755	7,28	1.077	14.795
Portugal	8,73	338	3.875	12,80	525	4.101
Polonia	5,05	162	3.204	11,23	349	3.104
NORTEAMÉRICA	7,12	1.492	20.971	8,52	1.667	19.556
Estados Unidos	4,66	731	15.690	4,78	717	14.997
México	14,38	762	5.298	20,61	950	4.607
SUDAMÉRICA	18,07	2.927	16.198	20,58	3.924	19.065
Brasil	19,16	2.113	11.027	21,16	2.939	13.888
Chile	13,19	432	3.278	18,08	630	3.485
Argentina	26,24	179	681	22,20	144	647

Indicadores de riesgo crediticio

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

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
Ratio de morosidad	$\frac{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela}}{\text{Riesgo Total}^A}$	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 estas. Pone en relación los riesgos calificados contablemente como dudosos con el saldo total de los créditos concedidos, para el ámbito de clientes y riesgos contingentes.
Cobertura de morosidad	$\frac{\text{Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela}}{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela}}$	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	$\frac{\text{Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos doce meses}}{\text{Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses}}$	Esta ratio relaciona el nivel de dotaciones contables por riesgo de crédito en un periodo de tiempo determinado que son necesarias en función de la cartera de préstamos concedidos a la clientela, por lo que sirve para medir la calidad crediticia 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 %)	2020	2019	2018
Ratio de morosidad	3,21%	3,32%	3,73%
SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos a la clientela	31.767	33.799	35.692
Riesgo total	989.456	1.016.507	958.153
Cobertura de morosidad	76%	68%	67%
Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela	24.272	22.965	24.061
SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías a la clientela y compromisos concedidos a la clientela	31.767	33.799	35.692
Coste del crédito	1,28%	1,00%	1,00%
Dotaciones ordinarias por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	12.173	9.321	8.873
Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	12.431	9.321	8.873
Ajuste en dotaciones por insolvencias por actividad no ordinaria	-258	—	—
Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses	952.358	935.488	887.028

Ratio de morosidad por áreas de negocio (millones de euros y %)

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

Cobertura de morosidad por áreas de negocio (millones de euros y %)

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

Otros indicadores

El indicador de capitalización facilita información del volumen de recursos propios tangibles por acción. La ratio de 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 (ATA) y de depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos (CTA). A efectos de analizar la evolución del negocio tradicional de banca comercial de concesión de créditos y captación de depósitos, se deducen las ATA y las CTA por ser principalmente productos del negocio tesoro con alta volatilidad.

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

A Recursos propios tangibles = Patrimonio neto - Activos intangibles.

Otros (millones de euros y %)	2020	2019	2018
TNAV (recursos propios tangibles) por acción^B	3,79	4,18	4,01
Recursos propios tangibles	65.568	72.384	67.912
Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones) ^B	17.312	17.332	16.930
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	0,67	0,86	0,95
Cotización (euro) ^B	2,538	3,575	3,807
TNAV (recursos propios tangibles) por acción ^B	3,79	4,18	4,01
Ratio créditos sobre depósitos	108%	114%	113%
Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)	916.199	942.218	882.921
Depósitos de la clientela	849.310	824.365	780.496
BDI + Comisiones (en el negocio de WM&I) (millones de euros constantes)	2.145	2.179	
Beneficio después de impuestos	909	889	
Comisiones netas de impuestos	1.236	1.289	

B. Datos de 2019 y 2018, ajustados a la ampliación de capital de diciembre de 2020.

Impacto de las variaciones de los tipos de cambio en las variaciones de la cuenta de resultados

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

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de las líneas de las cuentas de resultados de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio medio de 2020. En la sección [1 '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 del 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 ATA) y de los recursos de la clientela, que engloban los depósitos de la clientela (sin CTA) y los fondos de inversión. El motivo es igualmente facilitar el análisis aislando la variación en dichos saldos de balance que no están motivados por la conversión de cada moneda local a euros.

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de los préstamos y anticipos a la clientela (sin ATA) y de los recursos de la clientela (sin CTA) de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio del último día hábil de 2020. En la sección [1 'Contexto económico, regulatorio y competitivo'](#) figuran los tipos de cambio finales de las principales monedas en las que opera el Grupo.

APOYO A INICIATIVAS CON IMPACTO SOCIAL

Agroatlas es una empresa productora de judías verdes que da empleo a casi 2.000 personas de las que el 70% son mujeres. Ricardo Menoyo, su fundador, ha apostado decididamente por mejorar la vida de los que nos rodean con iniciativas para promover la igualdad de oportunidades. Gracias al apoyo del banco a través del Fondo Smart logró financiación para desarrollar su proyecto de expansión.



Hafssa y Llatifa recogiendo la cosecha en una de las plantaciones de judía redonda bobby en Agadir (Marruecos).

Gestión de riesgos y cumplimiento

1. Gestión de riesgos y cumplimiento	430	5. Riesgo de capital	489
1.1 Resumen ejecutivo y aspectos destacados de 2020	430	5.1 Introducción	489
1.2 Principales logros en 2020	433	5.2 Gestión del riesgo de capital	490
1.3 <i>Top risks</i> y riesgos emergentes	434	5.3 Principales métricas	491
2. Modelo de gestión y control de riesgos	436	6. Riesgo operacional	492
2.1 Principios y cultura de riesgos	436	6.1 Introducción	492
2.2 Factores de riesgo	436	6.2 Gestión del riesgo operacional	492
2.3 Gobierno de riesgos	437	6.3 Principales métricas	498
2.4 Procesos y herramientas de gestión	439	7. Riesgo de cumplimiento y conducta	500
2.5 Unidad de Modelos y Datos	444	7.1 Introducción	500
2.6 Riesgo medioambiental y social	442	7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta	500
3. Riesgo de crédito	446	8. Riesgo de modelo	507
3.1 Introducción	446	8.1 Introducción	507
3.2 Gestión del riesgo de crédito	446	8.2 Gestión del riesgo de modelo	507
3.3 Gestión del riesgo de crédito - covid-19	449	9. Riesgo estratégico	509
3.4 Principales métricas	452	9.1 Introducción	509
3.5 Detalle de principales geografías	459	9.2 Gestión del riesgo estratégico	509
3.6 Otros aspectos del riesgo de crédito	465		
4. Riesgo de mercado, estructural y liquidez	472		
4.1 Introducción	472		
4.2 Gestión del riesgo de mercado	473		
4.3 Principales métricas del riesgo de mercado	476		
4.4 Gestión del riesgo estructural de balance	482		
4.5 Principales métricas de riesgo estructural de balance	484		
4.6 Gestión del riesgo de liquidez	486		
4.7 Principales métricas de riesgo de liquidez	487		
4.8 Gestión del riesgo de pensiones y actuarial	487		

1. Gestión de riesgos y cumplimiento

La función de Riesgos y Cumplimiento es clave para asegurar que continuamos siendo un banco robusto, seguro y sostenible que contribuye al progreso de las personas y las empresas



Nuestra prioridad en 2020 ha sido proteger la salud, el bienestar y los intereses económicos de todos nuestros grupos de interés y contribuir a mitigar el impacto económico y financiero de la crisis sanitaria generada por la covid-19.



Santander apoyó a 6 millones de clientes en todas nuestras geografías mediante la concesión de medidas de liquidez y moratoria a través de programas gubernamentales e internos destinados a paliar los efectos económicos de la pandemia.



El modelo de gestión y control de riesgos y cumplimiento de Santander contribuye al crecimiento sostenible, la conservación del medio ambiente y la defensa de los derechos humanos.

1.1 Resumen ejecutivo y aspectos destacados de 2020

En esta sección se presenta un resumen de la gestión y el perfil de riesgo de Santander en 2020 a través de sus principales factores e indicadores y de su evolución.

Las secciones siguientes de este capítulo contienen información adicional para cada factor, así como nuestro análisis de *top risks* y riesgos emergentes, a las que se puede acceder mediante los enlaces proporcionados.

Riesgo de crédito

Sección 3

Una sólida cultura de riesgos acompañada de una trayectoria demostrada en la gestión de crisis y nuestra diversificación nos hacen más resilientes.

En un entorno complejo, el impacto en los indicadores de calidad crediticia fue limitado, gracias al buen comportamiento de los programas de ayuda a clientes y los planes de gestión de recobro y recuperaciones.



11

Distribución geográfica del riesgo total¹²



Riesgo total por segmento



Tasa de morosidad

El crecimiento de la cartera en euros constantes y las medidas de apoyo a nuestros clientes explican el descenso.



Coste del crédito¹³

Mejora respecto a las estimaciones realizadas al inicio de la pandemia.



¹¹ Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.

¹² "Otros" no incluidos representan el 1% (Santander Global Platform y Centro Corporativo).

¹³ Coste del crédito calculado como la ratio de dotaciones por insolvencias de los últimos doce meses y la inversión crediticia media del mismo periodo.

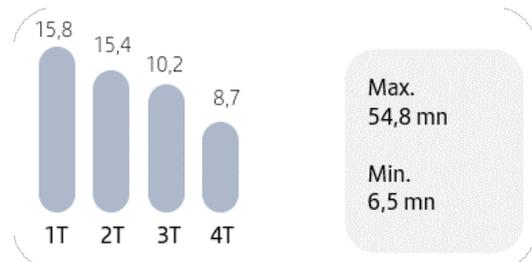
Riesgo de mercado, estructural y liquidez

Sección 4

Perfil de riesgo bajo: la actividad de negociación de SCIB continuó centrada principalmente en los tipos de interés y en atender las necesidades de nuestros clientes.

Value at Risk (VaR) medio en 2020

Millones de euros



El VaR se mantuvo estable, a pesar de la volatilidad de los mercados en el primer trimestre del año generada por la pandemia.

▲168%

La ratio de liquidez a corto plazo del Grupo (LCR) se mantuvo en niveles amplios +21 pp en 2020

Santander mantuvo una posición confortable de liquidez, con ratios muy superiores a los límites regulatorios, gracias a los depósitos de clientes y unos *buffers* sólidos y diversificados.

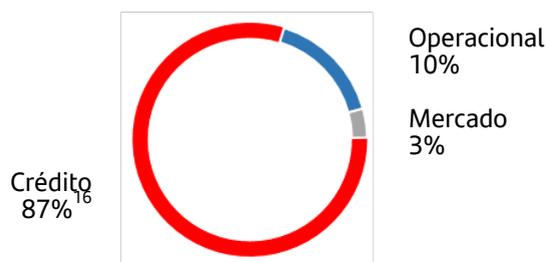
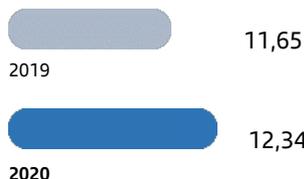
Nuestra prudente estructura de balance permitió mitigar el impacto potencial de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen de intereses y los recursos propios.

Riesgo de capital

Sección 5

APR por factor de riesgo¹⁴

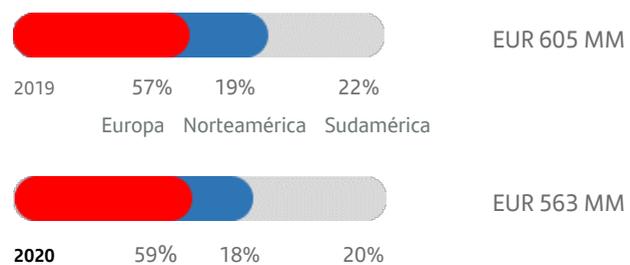
El riesgo de crédito destaca en la distribución de APR al ser nuestra actividad principal.

CET1 phased-in 2020¹⁷

▲12,34%
▲69 pb en 2020, situando el CET1 por encima de nuestro objetivo del 11-12%

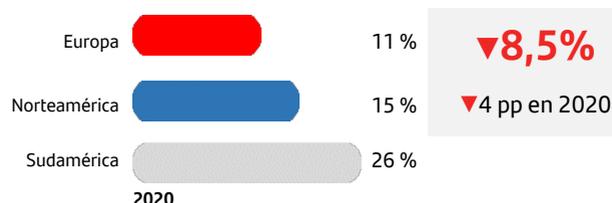
APR por región¹⁵

Distribución diversificada y equilibrada.



Incremento de la ratio CET1 gracias a la generación orgánica de capital basada en el beneficio recurrente y la gestión eficiente de APR.

La fortaleza de nuestro modelo de negocio de banca *retail* diversificado queda demostrada en los resultados obtenidos en los siete ejercicios de estrés regulatorios llevados a cabo desde 2008.

RoRAC¹⁸

La metodología RoRAC permite comparar de manera homogénea el rendimiento de operaciones, préstamos, clientes, carteras y negocios, identificando aquellos que obtienen una rentabilidad ajustada al riesgo superior al coste del capital.

¹⁴ Activos ponderados por riesgo.

¹⁵ "Otros" no incluidos representan el 3% (Santander Global Platform y Centro Corporativo)

¹⁶ Incluye el riesgo de contrapartida, titulaciones e importes por debajo de los umbrales de deducción.

¹⁷ La ratio phased-in incluye el tratamiento transitorio de la NIIF 9, calculado de acuerdo con el artículo 473 bis de la Regulación sobre Requerimientos de Capital (CRR) y las posteriores enmiendas introducidas por el Reglamento 2020/873 de la Unión Europea.

¹⁸ 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.

Riesgo operacional

Sección 6

Nuestro perfil de riesgo operacional permaneció estable pese a las circunstancias excepcionales. Con el objetivo de reforzar los controles existentes, las prioridades en 2020 fueron:

Gestión efectiva del riesgo operacional



Planes de ciberseguridad y seguridad de la información



Despliegue exitoso de los planes de continuidad de negocio.

Implantación de nuevas directrices operativas en nuestras filiales.

Ciberamenazas y riesgos asociados al aumento del teletrabajo.

Fortalecimiento de los mecanismos de detección, respuesta y protección.

Atención al cliente



Gestión del fraude



Disponibilidad y rendimiento, especialmente en la banca *on-line* y *call centers*.

Procesamiento de nuevas operaciones relacionado con los programas de apoyo a nuestros clientes.

Refuerzo del entorno de control del fraude (protección de datos, *patching*, control de navegación en la red).

Seguimiento como medida preventiva fundamental.

Pérdidas por categoría Basilea

2020



Clientes
65%

Daños en
activos físicos
1 %

Fraude
externo
21 %

Procesos y
sistemas
11 %

Empleados
1 %

Fraude
interno
1 %

Riesgo de cumplimiento y conducta

Sección 7

Principales iniciativas en 2020:



- El equipo de Cumplimiento y Conducta trabajó para ser parte de la solución a la crisis motivada por la covid-19 con especial atención a los clientes en dificultades, implantando y monitorizando medidas en torno a los programas de ayuda a clientes.
- Nuestras subsidiarias principales aplicaron los estándares comunes de nuestro modelo de canal único: Canal Abierto.



- One FCC, nuestro plan estratégico de transformación que incluye controles homogéneos sobre las sanciones (restricción de negocios o actividad internacional).
- Revisamos nuestras políticas de protección de datos unido a la aplicación en nuestras subsidiarias de nuevas directivas y criterios operativos de acuerdo con las directrices del supervisor.

Riesgo de modelo

Sección 8

- Progreso continuo de nuestro plan estratégico sobre gestión del riesgo de modelo (Model Risk Management) MRM 2.0, con dos objetivos alcanzados: mejora de la gestión de nuestros modelos internos y cumplimiento de las expectativas del supervisor.

- El avance en nuestra digitalización nos permitió mejorar la toma de decisiones en tiempo real.

Riesgo estratégico

Sección 9

- En 2020, nuestro foco ha sido la incertidumbre en torno a las perspectivas macroeconómicas creada por la pandemia, la cual ha actuado como catalizador respecto a riesgos ya identificados.

- Las principales tareas fueron el cuestionamiento de los planes estratégicos, la identificación y seguimiento de *top risks*, análisis y validación de nuevos productos y la coordinación del análisis de riesgos de operaciones de desarrollo corporativo.

El perfil de riesgo del Grupo podría verse afectado por su entorno macroeconómico, regulatorio y competitivo. La información financiera de este documento, preparada bajo los principios generales aplicados en Grupo Santander, agrega las cifras de nuestros distintos mercados y unidades de negocio. Incluye tanto datos contables como de sistemas de gestión.

Los segmentos incluidos 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 utilizados en el Grupo.

Las notas a las cuentas anuales consolidadas contienen información adicional relativa a los riesgos, provisiones, procedimientos judiciales y riesgos fiscales de Santander.



Para más detalle sobre segmentación, véase la sección [4.1 'Descripción de segmentos'](#) en el capítulo 'Informe económico y financiero'.

1.2 Principales logros en 2020

En 2020 desarrollamos procesos innovadores y sencillos que capacitaron a nuestros equipos para una toma de decisiones mejor y más rápida de cara a nuestros clientes, contribuyendo a la creación de valor sostenible para nuestros accionistas.

Gestión de la crisis de la covid-19

Respuesta sin precedentes: 112.000 millones de euros en medidas de apoyo a clientes

Reporte continuo y adaptado al consejo y comités

Segmentación clara para identificar sectores/clientes en dificultades

Plan de preparación de la gestión recuperatoria

Estimación de impactos: bajo varios escenarios para evaluar la necesidad de provisiones

Excelencia operativa

Nuestro modelo operativo objetivo nos preparó para el cambio de ciclo con pre-aprobaciones y alertas tempranas

ATOMIC

La digitalización ha reducido el tiempo de aprobación y de desembolso en nuestros principales mercados hipotecarios

El cuestionamiento y supervisión del riesgo de ciberseguridad ayudó al seguimiento de la automatización, la recopilación de datos y el reporting

Refuerzo de los modelos operativos de riesgo tecnológico, cibernético, de terceros, fraude y control interno

Creación de valor

Mayor precisión en el cálculo de capital con refuerzo de modelos clave de acuerdo al plan de simplificación de modelos del BCE

Mejora de capacidades en la gestión de riesgo climático, uno de nuestros *top risks*

Nuestros proyectos estratégicos de transformación One FCC y Conduct Risk fijan estándares comunes

Nuevas formas de trabajar

One Santander: modelos y centro de datos globales, *hub* de SCIB

Nuevos CRO y responsables regionales: Europa, Norteamérica y Sudamérica

Procesos integrados de riesgos y cumplimiento más eficientes

Nuestra cultura de riesgos es clave para gestionar la crisis de la covid-19 con éxito

1.3 Top risks y riesgos emergentes

Nuestras prácticas anticipativas de gestión y control de riesgos detectan, examinan y monitorizan las amenazas que pueden afectar a nuestro plan estratégico mediante la evaluación periódica de los riesgos más relevantes (*top risks*) y riesgos emergentes bajo diferentes escenarios. El objetivo es identificar y evaluar las amenazas internas y externas más significativas que podrían poner en peligro nuestra rentabilidad, solvencia o nuestro plan estratégico.

La identificación de los *top risks* se basa en un proceso ascendente que tiene en cuenta los riesgos detectados en nuestras filiales y a nivel del Grupo. Es llevada a cabo por la primera línea de defensa y revisada y cuestionada por la segunda línea. Estos riesgos también se utilizan como dato de entrada para los escenarios idiosincráticos de ejercicios como ICAAP, ILAAP y en el plan de viabilidad y recuperación del Grupo.

La pandemia ha dado lugar a un deterioro sin precedentes de la economía mundial y ha acelerado las tendencias de cambio que ya estaban en curso desde hace tiempo. La covid-19 ha actuado como catalizador de distintas amenazas anteriormente identificadas, las cuales se detallan a continuación, cuya severidad depende de la duración y la forma de los diferentes escenarios de recuperación considerados. Por otra parte, ya está modificando, entre otras cosas, las dinámicas de los mercados y el comportamiento de los consumidores, y está acelerando el proceso de digitalización de la economía.

Nuestra alta dirección monitoriza y adopta medidas de mitigación contra los riesgos estratégicos más importantes, tales como:

Una recesión económica más larga y más severa (en forma de "L"): la expansión del coronavirus a escala mundial y las medidas adoptadas para contenerlo han generado una crisis económica profunda. Si la pandemia se intensificase en el futuro, podría generar una recesión económica más severa y duradera, inestabilidad política y proteccionismo global. Específicamente en la zona euro, afectada por tipos de interés persistentemente bajos y posibles tensiones en las relaciones comerciales y financieras con el Reino Unido tras el *Brexit*, y en los mercados latinoamericanos, sujetos a una mayor incertidumbre.

Nuestra diversificación equilibrada entre mercados desarrollados y emergentes y nuestro mix de productos nos hace más resilientes a los riesgos macroeconómicos. La adopción de medidas mitigantes durante este año ha contribuido también a reducir la severidad potencial de estos riesgos. Estas incluyen:

- Unas políticas de riesgo robustas, unos procedimientos y una gestión proactiva permiten que nuestro perfil de riesgo se mantenga dentro de los parámetros definidos en nuestra declaración de apetito de riesgos. Durante la pandemia, el Grupo ha compartido con sus filiales distintas directrices relativas al tratamiento de los activos afectados, a modelos de riesgo de crédito y a moratorias, entre otros temas, fomentando el intercambio de mejores prácticas. Este ha sido un activo clave en la gestión de la crisis y sus consecuencias.

- Refuerzo de nuestra rigurosa gestión del riesgo y de los planes de recuperación y recobro.
- Frecuentes reuniones de seguimiento para revisar el perfil de riesgo de liquidez, la evolución de los planes de contingencia y el seguimiento continuo de las dinámicas comerciales, de mercado y macroeconómicas.
- Seguimiento continuo de la situación política y social en países en los que mantenemos niveles de exposición importantes. Cuando ha sido necesario, hemos ajustado límites y posiciones de acuerdo con nuestro apetito de riesgo.

Requerimientos de capital regulatorio: si bien los bancos centrales y los organismos reguladores han introducido cierta flexibilidad de carácter temporal para apoyar al sistema financiero, permanecemos atentos al riesgo de unos requerimientos regulatorios cada vez más exigentes, de las nuevas directrices de Basilea III y de los ejercicios de revisión de modelos internos de capital regulatorio (TRIM).

Principales medidas de mitigación:

- Contribución de Riesgos a la optimización del capital: proyecto de mejora y gestión de modelos, iniciativas de riesgo operacional y de mercado, y mejora del Credit Valuation Adjustment (CVA).
- Medidas de gestión del capital para compensar el impacto de la covid-19.
- Adaptación de los modelos de riesgos a los próximos requerimientos regulatorios.

Exposición creciente al riesgo cibernético: el nuevo entorno en el que operamos genera una mayor exposición a los ciberataques debido al uso más generalizado del teletrabajo a consecuencia de la covid-19, con una mayor probabilidad de ataques de *malware* y *phishing*. El espionaje, el robo de datos, los fallos en los sistemas y otros riesgos digitales están adquiriendo cada vez más importancia en el sector financiero y en el conjunto de la economía.

Principales medidas de mitigación:

- En este contexto, se han extendido las alertas de Global Cybersecurity y su seguimiento para prevenir posibles ataques.
- Se han agilizado las capacidades defensivas, basándolas en los riesgos y haciéndolas más sostenibles, homogeneizando y reforzando las defensas y los controles internos, así como la protección frente a amenazas internas.

Transformación digital y nuevo entorno competitivo: en este nuevo entorno digital acelerado por la covid-19, se ha incrementado la competencia tanto de empresas ya existentes como de nuevos participantes. Este hecho está redefiniendo el modelo de negocio, la experiencia del cliente y las expectativas del mercado, acelerando la digitalización de las empresas. La regulación desempeña un papel fundamental, pudiendo generar en algunos casos, asimetrías entre los nuevos competidores y los tradicionales.

Principales medidas de mitigación:

- Digitalización del banco para convertirnos en una plataforma global. Esto resulta crucial en este nuevo entorno, nuestros acuerdos y *joint ventures* desempeñan un papel muy importante en esta transformación.
- Priorización de proyectos para mitigar los efectos de la pandemia como iniciativas para pymes, crédito para desarrollo del comercio electrónico o el refuerzo de las actividades de recobro.
- Continuar con la implantación de una cultura de rápida experimentación en todo el Grupo, compartiendo mejores prácticas y soluciones comerciales.

Riesgos relacionados con el cambio climático: las iniciativas de gobiernos, organizaciones internacionales, supervisores y reguladores para evaluar el impacto del cambio climático en el sector financiero, exigen una mayor transparencia e información a los mercados sobre los riesgos que podría representar para el rendimiento de las entidades, su resiliencia y estrategias de negocio. La gestión proactiva del riesgo climático es fundamental para que las instituciones puedan identificar dichos riesgos y responder a tiempo.

Los riesgos relacionados con el clima se dividen en dos categorías: (1) riesgos relacionados con la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono y (2) riesgos relacionados con los efectos físicos del cambio climático.

La pandemia de covid-19 ha subrayado la importancia de la coordinación y la colaboración a escala global en un mundo interconectado en el que los problemas globales exigen soluciones globales. Los riesgos de cambio climático deben abordarse desde dicha perspectiva para evitar sus posibles consecuencias.

Principales medidas de mitigación:

- Participación directa de la alta dirección de acuerdo con el gobierno establecido.
- Proyecto de cambio climático liderado por Banca Responsable, SCIB y Riesgos para desarrollar metodologías de medición del riesgo, métricas relacionadas con el clima, estrategia, políticas y productos. Este proyecto también progresa en la aplicación de las recomendaciones del Task Force for Climate-related Financial Disclosures, el Banco Central Europeo y otras autoridades en materia de clima y medio ambiente.
- Continuar divulgando nuestros avances en la integración de las iniciativas climáticas en nuestros procesos y políticas.
- Colaboración con clientes para apoyarles en su transición para reducir las emisiones de carbono. Apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible, y la transición a una economía baja en carbono mediante la financiación de energías renovables e infraestructuras inteligentes, teniendo siempre presentes los riesgos y recompensas sociales y medioambientales.
- Adopción de un rol activo en los foros y grupos de trabajo internacionales con el fin de promover el esquema de transición energética, incluyendo el piloto de la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP

FI) destinado a desarrollar escenarios, modelos y métricas para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en el futuro.

Asimismo, se han identificado varios factores adicionales de cambio que pueden conformar nuestra estrategia y plan de transformación a largo plazo, tales como la asimetría en la disponibilidad de recursos naturales, evolución del comportamiento del consumidor, cambio del panorama geopolítico, fragmentación política, cambios sociales y demográficos y vacíos legales, entre otros.

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 sólida cultura de riesgos, una estructura de gobierno robusta y procesos y herramientas avanzados de gestión de riesgos

2.1 Principios y cultura de riesgos

Los principios enunciados a continuación son de obligado cumplimiento, incorporan los requerimientos regulatorios y están inspirados en las mejores prácticas del mercado:

1. **Todos los empleados son gestores de riesgos**, deben comprender los riesgos relacionados con sus funciones y evitar asumir riesgos cuyo impacto excede el apetito de riesgos del grupo o se desconoce.
2. **Implicación de la alta dirección**, mediante una gestión y control de riesgos coherente a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Así como mediante la supervisión de nuestra cultura de riesgos y asegurando que mantenemos nuestro perfil de riesgo dentro del apetito definido.
3. **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 y cumplimiento'](#).
4. **Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos** para todos los negocios y tipos de riesgos.
5. **Gestión integral y puntual de la información** que permita identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos a los niveles adecuados.

Nuestra estructura holística de control se basa en estos principios, además de en una serie de herramientas y procedimientos estratégicos incorporados en la declaración de apetito de riesgos, tales como el *risk profile assessment*, el análisis de escenarios, la estructura de información de riesgos y los procesos de planificación anuales y presupuestarios.

Cultura de riesgos - Risk Pro

Santander cuenta con una sólida cultura de riesgos denominada *Risk Pro*, basada en el principio de que todos los empleados son gestores de riesgos. Forma parte de '*The Santander Way*' y cubre todos los riesgos para promover una gestión socialmente responsable que apoye la sostenibilidad a largo plazo.



Para más detalle véase la sección '[Risk pro: nuestra cultura de riesgos](#)', en el capítulo de 'Banca responsable'.

2.2 Factores de riesgo

La clasificación de riesgos de Grupo Santander permite una gestión, control y comunicación eficaces de los mismos. Nuestro marco corporativo de riesgos incluye los siguientes:

1. **Riesgo de crédito** es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o una contrapartida, al cual Grupo Santander ha financiado o con el que se ha asumido una obligación contractual.
2. **Riesgo de mercado** es el riesgo derivado de cambios en los factores de mercado como los tipos de interés, tipos de cambio, renta variable y *commodities*, entre otros, y su potencial impacto en los resultados o el capital.
3. **Riesgo de liquidez** es el riesgo de no disponer de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas a su vencimiento, o de que solo puedan obtenerse a un alto coste.
4. **Riesgo estructural** es el riesgo de que cambie el valor o la generación de margen de los activos o pasivos del *banking book* como consecuencia de cambios en los factores de mercado y del comportamiento del balance. También incluye los riesgos asociados a seguros y pensiones, así como el riesgo de que Grupo Santander 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** es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, los empleados y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal y el riesgo de conducta.
6. **Riesgo de cumplimiento regulatorio** es el riesgo de incumplir los requerimientos legales y regulatorios, así como las expectativas de los supervisores, lo 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 subóptimas, o del uso o la implementación inadecuados de los modelos.
8. **Riesgo reputacional** es 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.
9. **Riesgo estratégico** es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten a los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

Además, los elementos de riesgo medioambiental o relacionados con el cambio climático —ya sean físicos o de transición— son considerados factores que podrían afectar a los riesgos existentes a medio y largo plazo.

2.3 Gobierno de riesgos y cumplimiento

Nuestra robusta estructura de gobierno de riesgos y cumplimiento nos permite llevar a cabo una supervisión efectiva en línea con nuestro apetito de riesgo. Se apoya en tres líneas de defensa, nuestra estructura de comités y una sólida relación Grupo-Filiales, guiada por nuestra cultura de riesgos, *Risk Pro*.

Líneas de defensa

Grupo Santander cuenta con un modelo de tres líneas de defensa para gestionar y controlar los riesgos de manera efectiva:

Primera línea	Segunda línea	Tercera línea
Las áreas de negocio y todas las funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa que identifica, mide, controla, supervisa e informa de los riesgos. Aplica todas las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, asegurando que dichos riesgos se ajustan a nuestro apetito y otros límites.	Las funciones de Riesgos, y Cumplimiento y Conducta conforman la segunda línea de defensa, la cual supervisa y cuestiona de manera independiente las decisiones en materia de gestión de riesgos de la primera línea. Además, asegura que los riesgos se gestionan de acuerdo con nuestro apetito, fortaleciendo nuestra cultura de riesgos en todo el Grupo.	La función de Auditoría Interna es independiente para asegurar a la alta dirección la calidad y eficacia de los controles internos, el gobierno y los sistemas de gestión de riesgos, ayudando a salvaguardar nuestro valor, solvencia y reputación.

Las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta, y Auditoría Interna cuentan con un nivel adecuado de separación e independencia. Cada una de ellas tiene 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 cumplimiento. Revisa y aprueba periódicamente los marcos y el apetito de riesgo, y promueve una sólida cultura de riesgos en toda la organización. Para el desarrollo de estas funciones, el consejo se apoya en la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y en la comisión ejecutiva del Grupo.



Para más detalles, véase la sección [4.8](#) '[Actividades de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en 2020](#)' en el capítulo de 'Gobierno corporativo'.

El **Group chief risk officer (Group CRO)** establece la estrategia de riesgos y es el responsable de supervisar todos los riesgos,

además de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre su gestión de riesgos.

El **Group chief compliance officer (Group CCO)** promueve la adhesión a normas, requerimientos regulatorios, principios de buena conducta y valores. El *Group CCO* establece la estrategia de cumplimiento y conducta, supervisando y cuestionando de manera independiente las actividades de gestión del riesgo de cumplimiento y conducta realizadas por la primera línea de defensa.

Ambos, el *Group CRO* y el *Group CCO*, tienen acceso directo y reportan a la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y al consejo de administración.

El comité ejecutivo de riesgos, el comité de control de riesgos y el comité corporativo de cumplimiento, detallados a continuación, también forman parte del nivel superior de nuestro gobierno de riesgos y cumplimiento, con facultades delegadas por el consejo de administración:

	Comité ejecutivo de riesgos (CER)	Comité de control de riesgos (CCR)	Comité corporativo de cumplimiento
Funciones:	Este comité es responsable de la gestión de riesgos, de acuerdo con las facultades delegadas por el consejo, estando autorizado a aceptar, modificar o escalar aquellas acciones u operaciones que puedan exponer a la entidad a un riesgo relevante, así como los modelos más relevantes. El comité toma decisiones de asunción de riesgos al más alto nivel, de acuerdo con el apetito de riesgo de Grupo Santander.	Este comité es responsable del control de los riesgos y de proporcionar una visión holística de los mismos. Determina si las líneas de negocio se gestionan de acuerdo con el apetito de riesgo. También identifica, sigue y evalúa el impacto de los riesgos actuales y emergentes en el perfil de riesgo del grupo.	El comité es responsable de revisar eventos significativos de riesgo de cumplimiento y conducta y de evaluar las medidas relacionadas. Establece y evalúa medidas correctivas para los riesgos de cumplimiento debidos a deficiencias en la gestión y el control o a nuevos riesgos.
Preside:	CEO	Group CRO	Group CCO
Composición:	Consejeros ejecutivos designados y otros miembros de la alta dirección, estando representadas las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta y Financiera. El <i>Group CRO</i> tiene derecho de veto sobre las decisiones del comité.	Miembros de la alta dirección de las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta, Financiera e Intervención General. Los CRO de las filiales participan de forma periódica para informar sobre su propio perfil de riesgo.	Miembros de la alta dirección, estando representadas las funciones de Cumplimiento y Conducta, Riesgos e Intervención General. La presidencia tiene voto de calidad sobre las decisiones del comité.

Además, para cada factor de riesgo existen foros y/o reuniones periódicas para gestionar y controlar los riesgos pertinentes. Sus responsabilidades comprenden:

- Informar al *Group CRO* y al *Group CCO*, así como al comité de control de riesgos y al comité corporativo de cumplimiento 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 los auditores.

Además, Grupo Santander puede establecer medidas de gobierno adicionales para casos especiales:

- Durante la crisis de la covid-19, la coordinación y comunicación con las filiales son esenciales para garantizar la eficacia de las medidas, las cuales están también respaldadas por guías de actuación, reuniones, presentación de informes y un gobierno reforzado. A principios de marzo de 2020, pusimos en marcha mecanismos específicos de *reporting* semanal para que todas las filiales pudieran proporcionar información detallada y homogénea.

Se ha realizado un intenso seguimiento de la evolución de la pandemia mediante foros de situaciones especiales como la *war room* de riesgo de crédito, además de bajo nuestro marco de gobierno habitual. La estrecha coordinación entre las filiales y el Grupo y los planes de contingencia locales (incluido el análisis de escenarios) reforzaron los recursos

asignados y el gobierno. A medida que la crisis fue avanzando, este foro se convirtió en un grupo de trabajo multidisciplinar sobre el riesgo de crédito que incluyó a miembros de todas las funciones clave para dirigir y orientar a las unidades en las siguientes líneas de trabajo: i) seguimiento y *reporting*; ii) inteligencia sectorial; iii) gestión de cartera; iv) estrategia de crédito; v) cumplimiento regulatorio; vi) estimaciones de riesgo de crédito, y vii) gestión recuperatoria.

- En relación con el *Brexit*, Grupo Santander y Santander UK establecieron distintos comités y grupos de trabajo para seguir el proceso de transición, desarrollar planes de contingencia y escalar y tomar decisiones para minimizar el impacto en nuestro negocio y clientes.

Relación del Grupo con las filiales

En todas nuestras subsidiarias, el modelo de gestión y control de riesgos y cumplimiento 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, Grupo Santander valida y cuestiona las políticas y las operaciones de las filiales, lo que crea un modelo común de gestión y control de riesgos en todo el Grupo.

En 2020, se ha adoptado un nuevo enfoque en la relación con nuestras subsidiarias con la creación de tres regiones y el

nombramiento de tres líderes regionales de riesgos (Europa, Norteamérica y Sudamérica). El objetivo es potenciar la identificación de sinergias bajo un modelo operativo y plataformas comunes, aprovechando la escala global y regional del Grupo, así como la simplificación de procesos y el refuerzo de los mecanismos de control para impulsar el crecimiento de nuestro negocio, optimizando la asignación de capital y dando un mejor servicio a nuestros clientes.

En este sentido, cada CRO local debe interactuar regularmente con los líderes regionales de riesgo y el Group CRO y el Group CCO, e informarles. Además, se celebran reuniones periódicas de seguimiento entre las distintas áreas, globales y locales, de riesgos y cumplimiento.

Además, el Group CRO y el Group CCO y los líderes regionales de riesgo participan en el nombramiento, el establecimiento de objetivos y las evaluaciones y remuneración de sus homólogos locales, para asegurar que los riesgos están adecuadamente controlados.

Hemos emprendido diversas iniciativas para mejorar la relación entre el Grupo y sus filiales, y mejorar el modelo de gestión avanzada del riesgo:

- Cabe destacar la estrecha colaboración en relación con la crisis de la covid-19 para compartir mejores prácticas, experiencias, apoyo en el análisis de escenarios, estimaciones de provisiones adicionales, etc.
- Evolución de las estructuras organizativas, desarrollando referencias entre países y participando en la visión estratégica de la función para promover la implantación de infraestructuras y prácticas más avanzadas de gestión del riesgo.
- Promoción del intercambio de mejores prácticas, fortaleciendo los procesos e impulsando la innovación para lograr un impacto cuantitativo.
- Identificación del talento en los equipos de riesgos y cumplimiento, impulsando la movilidad internacional a través del programa de talento de riesgo global.
- Risk Subject Matter Experts. Impulsando y consolidando nuestra comunidad de expertos.



Para más detalles sobre la relación con nuestras subsidiarias, véase la sección [7](#) 'Estructura del Grupo y gobierno interno' del capítulo de 'Gobierno corporativo'.

2.4 Procesos y herramientas de gestión

En Grupo Santander contamos con los siguientes procesos y herramientas para llevar a cabo una gestión efectiva de riesgos:

Apetito de riesgos y estructura de límites

El apetito de riesgo se define como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de nuestra estrategia de negocio, incluso bajo circunstancias inesperadas. Al establecer el apetito de riesgos, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían afectar

negativamente a los niveles de capital y liquidez, a la rentabilidad y/o al precio de la acción.

La declaración de apetito de riesgos (RAS, por sus siglas en inglés) se establece anualmente por el consejo para todo el Grupo. Los consejos de administración de nuestras filiales también establecen su propio apetito de riesgos con carácter anual, alineado e integrado con el apetito consolidado del Grupo. El apetito de cada filial se traslada a los límites de gestión y políticas por tipo de riesgo, cartera y segmento de actividad.



Modelo de negocio y fundamentos del apetito de riesgos

El apetito de riesgos en el Grupo es coherente con nuestra cultura de riesgos y modelo de negocio basado en el servicio a nuestros clientes, la escala y la diversificación. Los fundamentos de nuestro apetito de riesgos son:

- Un perfil de riesgo objetivo medio-bajo y predecible centrado en la banca minorista y comercial, con presencia diversificada internacionalmente y cuotas de mercado relevantes.
- Generación de resultados y de remuneración a los accionistas estable y recurrente, sustentadas por una sólida base de capital, liquidez y fuentes de financiación.
- Una estructura de filiales independientes y autónomas en términos de capital y de liquidez, con perfiles de riesgo que no comprometan la solvencia del Grupo.
- Una función de riesgos independiente con implicación activa de la alta dirección a fin de reforzar una cultura de riesgos sólida y una rentabilidad sostenible del capital.
- Una visión global y holística mediante un minucioso control y seguimiento de riesgos, negocios y mercados.
- Enfoque en productos que el Grupo conoce bien.
- Un modelo de conducta que proteja a nuestros clientes.
- Una política de remuneración que alinea los intereses de los empleados y directivos con el apetito de riesgos y los resultados del Grupo a largo plazo.

Principios corporativos del apetito de riesgos

Nuestro apetito de riesgos se rige por los siguientes principios:

- **El consejo y la alta dirección son los responsables** del apetito de riesgos.
- **Visión integral del riesgo (*enterprise wide risk*), *backtesting* y cuestionamiento del perfil de riesgo** utilizando métricas cuantitativas e indicadores cualitativos.
- **Visión prospectiva de riesgos (*forward-looking view*)** teniendo en cuenta tanto las circunstancias más probables como escenarios adversos o de estrés a la hora de proyectar nuestro perfil de riesgo objetivo en el medio y largo plazo.
- **Planes estratégicos y de negocio integrados en la gestión** a través de nuestras políticas y límites.
- **Estándares comunes** que alinean el apetito de nuestras subsidiarias al del Grupo.
- **Revisión periódica, adopción de mejores prácticas y requerimientos regulatorios** con los mecanismos necesarios para mantener el perfil de riesgo estable y mitigar posibles incumplimientos.

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 Grupo Santander está dispuesto a asumir ante un escenario de estrés máximo.
- 2 Solvencia**
 - Posición mínima de capital que Grupo Santander está dispuesto a asumir en un escenario de estrés máximo.
 - Máximo nivel de apalancamiento que el Grupo está dispuesto a aceptar en un escenario de estrés máximo.
- 3 Liquidez**
 - Posición mínima de liquidez estructural.
 - Horizonte mínimo de liquidez que el Grupo está dispuesto a asumir ante distintos escenarios de estrés máximo.
 - Posición mínima de cobertura de liquidez.
- 4 Concentración**
 - Concentración en empresas, sectores y carteras.
 - Concentración en contrapartidas *non investment grade*.
 - Concentración en grandes exposiciones.
- 5 Riesgos no financieros**
 - Pérdidas máximas por riesgo operacional.
 - Perfil de riesgo máximo.
 - Indicadores de riesgos no financieros:
 - Fraude
 - Tecnológico
 - Riesgo cibernético y de seguridad
 - Reputacional
 - Otros

Mientras los límites de apetito de riesgos son objeto de un seguimiento periódico, las funciones especializadas de control informan mensualmente al consejo y sus comisiones, sobre el perfil de riesgo y el cumplimiento de los límites.

La vinculación de los límites de apetito de riesgos con los utilizados en la gestión de las unidades de negocio y las carteras es un elemento clave para integrar el apetito de riesgos como una herramienta de gestión eficaz. Las políticas y límites de gestión se basan en los principios y límites definidos en la declaración de apetito de riesgos (véanse las secciones [3.2 'Gestión del riesgo de crédito'](#), [4.2 'Gestión del riesgo de mercado'](#) y [4.4 'Gestión del riesgo de balance estructural'](#) de este capítulo).

Principales iniciativas en 2020

El Grupo ha revisado minuciosamente, y continuará haciéndolo, el impacto de la covid-19 y la adecuación de nuestro apetito de riesgos para hacer frente al nuevo entorno. Los límites de apetito se mantuvieron prácticamente sin cambios a pesar de las condiciones extraordinariamente desafiantes. La gestión se centró en mejorar el control sobre la volatilidad de mercado, una mejor representación y visibilidad de los riesgos emergentes como la ciberseguridad y en otros riesgos no financieros.

Nuestra declaración de apetito de riesgos también fortaleció nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, el medio ambiente y el Acuerdo de París para la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono y resiliente al clima.

Risk profile assessment (RPA)

En Grupo Santander identificamos de forma rutinaria los diferentes tipos de riesgo para evaluar de forma objetiva nuestro perfil de riesgo. Esto ayuda a abordar las principales amenazas a nuestro plan de negocio y objetivos estratégicos.

Los resultados de la identificación de riesgos son incorporados a nuestra evaluación del perfil de riesgo (RPA, por sus siglas en inglés), involucrando a todas las líneas de defensa. Refuerza nuestra cultura de riesgos al analizar cómo evolucionan los riesgos y al identificar áreas de mejora. Nuestra metodología RPA cubre las siguientes áreas:

- **Desempeño del riesgo**, que permite conocer los riesgos residuales para cada tipo de riesgo bajo estándares e indicadores internacionales.
- **Entorno de control**, para evaluar el modelo operativo objetivo de nuestra gestión avanzada de riesgos de acuerdo con los requisitos regulatorios y las mejores prácticas del mercado.
- **Análisis prospectivo**, basado en métricas de estrés y en los principales riesgos para nuestro plan estratégico.

En 2020, ampliamos los estándares del entorno de control y revisamos las métricas de desempeño de riesgos, con especial foco en las métricas de riesgo estratégico y de cumplimiento y conducta. La inclusión del *control score* en el entorno de control de los riesgos no financieros se ha traducido en una mejora en la captura del perfil.

La covid-19 ha tenido un impacto negativo en el desempeño del perfil de riesgos del Grupo. Al desencadenar todos los escenarios, incluidos los más severos, derivó en un perfil de riesgo más elevado ('medio-alto'), principalmente impulsado por desviaciones presupuestarias en resultados y mayores provisiones. El perfil de riesgos no financieros se mantuvo estable, con pérdidas operacionales por debajo de los niveles de 2019, mejorando en el desempeño de la liquidez.

El impacto de la covid-19 como catalizador de los riesgos relevantes y emergentes también fue clave en el deterioro de nuestro perfil de riesgo en 2020. Este deterioro se ha visto contenido por un sólido entorno de control, especialmente en riesgo de crédito, impulsado por ATOMIC y los planes de preparación de recuperaciones y recobros. Todo ello ha permitido mantener nuestro perfil de riesgo en un nivel 'medio-bajo'.



Para más detalle sobre los planes de preparación de recuperaciones y recobros, véase la sección [3.2 'Gestión del riesgo de crédito'](#).

Análisis de escenarios

Los escenarios que analizamos incluyen variables macroeconómicas y otras que puedan afectar a nuestro perfil de riesgo en aquellos mercados en los que estamos presentes. El análisis de escenarios es una herramienta muy útil para la gestión de riesgos a todos los niveles, ya que permite evaluar nuestra resiliencia bajo situaciones de estrés y diseñar acciones de mitigación en cuanto a los ingresos, el capital y la liquidez si es necesario. Para ello, nuestro Servicio de Estudios es clave en la definición de escenarios, así como el gobierno y el control, que incluyen la revisión por parte de la alta dirección y las tres líneas de defensa.

Nuestros análisis de escenarios son consistentes y sólidos porque:

- Creamos y ejecutamos modelos que estiman cómo evolucionarán las principales métricas en el futuro, como por ejemplo las pérdidas de crédito.
- Realizamos *backtesting* y cuestionamos regularmente los resultados de los modelos.
- Nos apoyamos en opiniones expertas y en nuestro profundo conocimiento de las carteras.
- Ejercemos un control robusto sobre modelos, escenarios, asunciones, resultados y medidas mitigantes de gestión.

Grupo Santander ha obtenido recurrentemente excelentes resultados cuantitativos y cualitativos en las pruebas de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).

La incertidumbre económica global causada por la crisis de la covid-19 ha complicado significativamente la planificación prospectiva. Nuestros análisis de escenarios fueron clave para identificar nuevos puntos de acción, desarrollar respuestas comerciales, ajustar nuestra estrategia de riesgos y preservar nuestra fortaleza y solvencia.

Usos del análisis de escenarios

Ejecutamos análisis de escenarios a todos los niveles bajo un enfoque prospectivo que nos ayuda a anticipar posibles impactos en nuestra solvencia o liquidez. Para ello, realizamos una revisión sistemática de nuestra exposición al riesgo bajo un escenario base y varios escenarios adversos y favorables.

El análisis de escenarios está integrado en varios procesos clave del grupo:

- **Ejercicios regulatorios** bajo las directrices marcadas por el supervisor europeo o por los distintos supervisores locales.
- **Ejercicios internos de adecuación de capital (ICAAP) y liquidez (ILAAP)** en los que Grupo Santander desarrolla su propia metodología para evaluar los niveles de capital y liquidez ante distintos escenarios de estrés, apoyando la planificación y la gestión.
- **Apetito de riesgos**, que incluye métricas estresadas para establecer el riesgo máximo que podemos asumir. El apetito de riesgo y los ejercicios de estrés de capital y liquidez están estrechamente relacionados, pero tienen diferentes periodicidades y granularidad.
- **Análisis de escenarios de cambio climático** para identificar riesgos y oportunidades. Los ejercicios piloto están centrados en la cartera mayorista.



Para más información, véase la sección [2.6 'Riesgo medioambiental y social'](#) de este informe.

- **Gestión recurrente de riesgos:**
 - **Planificación presupuestaria y estratégica:** al implantar una nueva política de aprobación de riesgos, en la evaluación del perfil de riesgo del Grupo por parte de la alta dirección o al realizar el seguimiento de carteras o líneas de negocio específicas.
 - Proceso sistemático de identificación y análisis de nuestros principales riesgos (**top risks**), cada uno de los cuales está asociado a un escenario macroeconómico o idiosincrático para evaluar su impacto potencial.
 - **Recovery plan** que se elabora anualmente y determina las herramientas que Grupo Santander tendría disponibles para sobrevivir a una crisis financiera muy severa. El plan proporciona escenarios de estrés financiero y macroeconómico con diversos grados de severidad, así como 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 relativos a la estimación de provisiones.
 - **Ejercicios de estrés de riesgo de crédito y mercado**, no solo como respuesta a ejercicios regulatorios, sino como herramienta clave integrada en la gestión de riesgos de Grupo Santander.



Para más información sobre el análisis de escenarios, véanse las secciones [3.2 'Gestión del riesgo de crédito'](#), [4.2 'Gestión del riesgo de mercado'](#) y [4.6 'Gestión del riesgo de liquidez'](#).

En el contexto de la **pandemia de covid-19**, y siguiendo las indicaciones de los supervisores, el Servicio de Estudios elaboró un conjunto de escenarios adicionales bajo un enfoque de perspectiva estable a largo plazo de cara a analizar el empeoramiento observado en la mayoría de indicadores macroeconómicos y evaluar las pérdidas esperadas. Grupo Santander ha desarrollado los escenarios

mediante un proceso robusto y con un gran esfuerzo por parte de los equipos involucrados asegurando la coherencia de los mismos.



Para más información sobre el análisis de escenarios en el contexto de la pandemia covid-19, véase la sección [3.3 'Gestión de crédito - covid-19'](#).

Risk reporting structure (RRS)

Nuestro *reporting* sigue evolucionando con la optimización de procesos, controles e informes para la alta dirección. El equipo de Enterprise Wide Risk Management actualiza y consolida la visión del perfil de riesgos con un enfoque prospectivo de forma que la alta dirección pueda valorar los riesgos actuales y futuros y tomar las medidas adecuadas.

Hay tres tipos principales de informes de riesgos: los informes semanales/mensuales del grupo que se distribuyen a la alta dirección, los informes de riesgos de las filiales y los informes sobre cada uno de los factores de riesgo identificados en nuestro marco de riesgos.

Nuestra sólida estructura de *reporting* de riesgos se caracteriza por:

- El equilibrio entre datos, análisis y comentarios cualitativos, que incorporan medidas prospectivas, alertas, límites de apetito de riesgo y riesgos emergentes.
- Cubrir todos los factores de riesgo incluidos en nuestro marco de riesgos.
- Combinar una visión holística y fiable con un análisis en profundidad de cada factor de riesgo, nuestras filiales y mercados.
- Seguir la misma estructura y criterios y aportar una visión consolidada para analizar todos los riesgos.
- Cumplir con los criterios RDA (Reporting and Data Analysis) en el reporte de métricas, lo que garantiza la calidad y coherencia de los datos.

Para responder a la crisis sanitaria de la covid-19, la función de *reporting*, tal y como ha sido reconocido por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) del Banco Central Europeo (BCE), aumentó la frecuencia y adaptó los informes existentes para generar nuevos reportes para el consejo y los comités. Estos se enfocaron en temas críticos, tales como la situación macroeconómica, indicadores de salud, medidas de apoyo a nuestros clientes y áreas de riesgo, facilitando un seguimiento estrecho de la situación y la toma de decisiones.

2.5 Unidad de Modelos y Datos

Grupo Santander creó la Unidad de Modelos y Datos en mayo de 2020 mediante la fusión de Santander Analytics y la Unidad de Datos, dado el estrecho vínculo existente entre ambas funciones. No obstante, Validación Interna sigue siendo un equipo separado, lo que contribuye a la total independencia entre la primera y la segunda línea de defensa.

El objetivo de la nueva unidad es contar con una visión *end-to-end* de los modelos y de la cadena de valor de los datos, para

mejorar el gobierno y la calidad de los mismos, y un alcance transversal que incluya modelos de riesgo y de negocio.

La principal prioridad de esta unidad es desarrollar modelos regulatorios, priorizando la implementación de aquellos basados en *ratings* internos (IRB, por sus siglas en inglés), fomentando la excelencia en el desarrollo de los modelos de riesgos, utilizando las mejores técnicas analíticas disponibles y datos de calidad para asegurar el cumplimiento regulatorio, su precisión, estabilidad y robustez. La nueva unidad supervisa todos nuestros modelos regulatorios y atiende todas las necesidades del grupo, con especial atención a la transformación digital, una de nuestras principales prioridades, incluidas iniciativas de *machine learning*.

La unidad de Modelos y Datos desempeña un papel crucial en Grupo Santander. Impulsa las capacidades analíticas para ayudarnos a comprender mejor a nuestros clientes, adaptar nuestra propuesta de valor e inspirar su lealtad, lo que constituye un elemento fundamental de nuestra estrategia.

También apoya a nuestras filiales y negocios locales y globales a través de iniciativas exitosas que ya están en marcha. Estas incluyen el uso de *machine learning* para mejorar la experiencia del cliente, la automatización de procesos operativos con robots cognitivos o en la detección de delitos financieros. Además, esta unidad también contribuye al desarrollo de nuevos modelos de negocio basados en datos, alineados con nuestra estrategia digital.

Desde la aparición de la crisis sanitaria de la covid-19, se tienen en cuenta en nuestros modelos de riesgos las medidas de apoyo a nuestros clientes, como las moratorias en préstamos, y se evalúan con las mejores herramientas de análisis para reforzar el seguimiento de los riesgos. Nuestra prioridad ha sido asegurarnos de que nuestros modelos de riesgos mantienen su predictibilidad y siguen siendo adecuados como soporte para la gestión y los procesos regulatorios.

Hemos actualizado la calificación de los modelos, considerando una perspectiva a largo plazo, y hemos reforzado su supervisión. En procesos tales como el cálculo de provisiones bajo la NIIF 9, los resultados de los modelos se han complementado con juicio experto para incorporar el impacto esperado de la pandemia.

El Grupo se compromete a utilizar los datos y la inteligencia artificial de manera responsable y a seguir las normas y reglamentos internacionales. De hecho, nuestras herramientas analíticas avanzadas desarrolladas internamente incorporan una serie de funcionalidades que aseguran la no discriminación, la transparencia y la responsabilidad.

2.6 Riesgo medioambiental y social

El modelo de gestión y control de riesgos de Grupo Santander contribuye a nuestro crecimiento sostenible fomentando la conservación del medio ambiente, la protección de los derechos humanos y la transición a una economía baja en carbono.

El consejo ha aprobado una serie de políticas ambientales y sociales que detallan aquellas actividades del sector

energético (petróleo, gas y generación eléctrica), minero-metalúrgico y de *soft commodities* a los que Grupo Santander no puede proveer productos o servicios financieros, así como otros sectores que requieren un análisis en profundidad por su potencial impacto en el medio ambiente y la sociedad.

La función global de gestión del riesgo medio ambiental y social (ESRM) lidera la revisión anual de estas políticas. Además, en colaboración con las funciones de Riesgo de Crédito, Banca Responsable y Riesgo Reputacional y de las áreas de negocio, propone actualizaciones al consejo para asegurar que las políticas estén en consonancia con las prácticas y estándares internacionales y que estén alineadas con la estrategia de sostenibilidad del grupo.

Durante 2020 continuamos desarrollando nuestros criterios y, en enero de 2021, el consejo aprobó restricciones adicionales para la financiación de proyectos relacionados con la exploración, el desarrollo, la construcción o la expansión del sector del petróleo y gas no convencional (ej. arenas bituminosas/*fracking*/metano de lecho de carbón); así como con la construcción o el desarrollo de infraestructuras asociadas a minas o centrales eléctricas de carbón y las operaciones de nuevos clientes relacionadas con la minería de carbón. Además, las tres políticas ya existentes se fusionaron en un único documento.



Las políticas de riesgo medioambiental y social de Grupo Santander se pueden consultar en la web corporativa.

Para asegurar la aplicación de estos criterios, Santander realiza evaluaciones del riesgo ambiental y social (E&S) para clientes y operaciones, especialmente en el segmento de Corporate & Investment Banking (SCIB). Este abarca la mayoría de clientes y exposiciones de sectores afectados por estas políticas. En primer lugar, los clientes de SCIB son analizados por las áreas de negocio a través de un cuestionario detallado y, a continuación, por un equipo de *green analysts* que hace una evaluación global de los riesgos E&S. En 2020, se ampliaron estos cuestionarios incorporando información de los clientes relacionada con el cambio climático, proceso que continuará en 2021.

Desde 2009, Grupo Santander aplica los Principios del Ecuador a las operaciones de *project finance* y, además, continúa impulsando dichos principios mediante la participación activa en los grupos de trabajo de la Asociación de los Principios del Ecuador. Con el fin de apoyar los cambios introducidos por los Principios de Ecuador IV, más de 150 empleados de *front office* y de áreas de soporte han recibido formación sobre los nuevos cuestionarios utilizados para clasificar y revisar operaciones.



La información sobre los Principios de Ecuador de Santander está disponible en la sección '[Análisis de riesgos medioambientales y sociales](#)' del capítulo de 'Banca Responsable'.

Gestión de riesgos y cambio climático

2020 ha sido un año decisivo para la integración del cambio climático como una cuestión fundamental en materia de riesgos. Para ello, la división de Riesgos ha trabajado activamente tanto en proyectos internos como en iniciativas

externas relacionadas con la gestión de los riesgos del cambio climático, con el fin de seguir incorporando estos riesgos en nuestra evaluación de riesgos.

Tal y como se describe en el marco corporativo de riesgos, en el Grupo consideramos que los factores de riesgo medioambientales y relacionados con el clima (ya sean físicos o de transición) son factores que pueden afectar a otros riesgos ya existentes, tanto a medio como a largo plazo.

En los últimos años, los principales procesos e instrumentos de gestión de riesgos descritos previamente en este documento, han ido incorporando progresivamente el riesgo climático en su marco de acción, incluyendo:

- Nuestra **declaración de apetito de riesgo**, que, en línea con el Acuerdo de París, reforzó nuestro compromiso en materia de responsabilidad social y medioambiental y de transición hacia una economía baja en carbono que además sea resiliente de cara al cambio climático. Con el fin de respaldar la estrategia del grupo, durante 2021 y en adelante, continuaremos progresando con respecto a la evolución de las metodologías de medición del clima disponibles y a las directrices establecidas por reguladores y supervisores.
- Durante el proceso de evaluación de los **top risks y riesgos emergentes** se realiza, en conjunto con otras fuentes, un análisis continuo de las posibles implicaciones relacionadas con el riesgo climático dentro de nuestra estrategia. Se trata de un proceso llevado a cabo conjuntamente entre los servicios centrales y las filiales del grupo.
- El resultado de la evaluación de los *top risks* también se incorpora en los escenarios idiosincrásicos de nuestro **ICAAP, ILAAP y el plan de recuperación** del grupo. A medida que los datos y las metodologías relativas al cambio climático (incluidos el análisis de escenarios y las pruebas de estrés) se encuentren más disponibles y se pongan a prueba, esta aportación pasará de ser predominantemente cualitativa a tener un carácter más cuantitativo.

Los principales avances realizados en el primer semestre del año se han recogido en nuestro *climate finance report*. En él, se incluye la publicación de un *heat map* para sectores particularmente vulnerables al riesgo físico y de transición, así como información detallada sobre el cambio climático de los sectores con un mayor nivel de emisiones como son los del petróleo y el gas, la energía, el acero y la minería y los metales.



El informe de cambio climático de Grupo Santander puede consultarse en nuestra web corporativa.

Durante la segunda mitad de 2020 hemos centrado nuestros esfuerzos principalmente en cuatro iniciativas:

En primer lugar, la revisión en profundidad de nuestra evaluación de materialidad de las exposiciones consolidadas a los riesgos de transición y físicos relacionados con el cambio climático. Esta revisión se ha basado en nuestra taxonomía interna de clasificación de sectores y *heat maps*, en consonancia con los escenarios de cambio climático que definen las pautas acordadas con la limitación del

calentamiento global por debajo de 2°C. Este análisis trimestral de la materialidad se ha centrado en las carteras más relevantes de SCIB, banca comercial e hipotecas de banca minorista.

Al llevar a cabo nuestro análisis de materialidad de 2020, confirmamos que aproximadamente el 90% de nuestra exposición a los sectores más relevantes de cara al riesgo de transición se encuentra mayoritariamente en el segmento de SCIB. Conforme a nuestra taxonomía en función del riesgo, hemos clasificado estos sectores con un código de colores basándonos en su impacto climático: la generación de energía convencional, así como el petróleo y el gas, son los sectores con mayor riesgo. Se espera un menor impacto en los sectores de la minería y los metales (incluida la fabricación de acero) y del transporte.

En la siguiente tabla, se puede observar el desglose de las exposiciones a 31 de diciembre de 2020:

	Miles de millones de euros ¹⁹	% del total de créditos ²⁰
Energía convencional ²¹	23	2%
Project finance (renovables)	9	1%
Petróleo y gas	18	2%
Minería y siderometalurgia	8	1%
Transporte	27	3%
Total de sectores relevantes	76	8%



Para más información sobre las conclusiones del PACTA, véase la sección '[Financiación de proyectos sostenibles](#)' del capítulo de 'Banca responsable'.

Otros sectores clasificados como de riesgo medio en la evaluación son la industria manufacturera, la construcción, la agricultura y el suministro de agua. En SCIB su exposición asciende a ~57 mil millones de euros, lo que representa un ~70% de la exposición total a empresas con *rating* en estos sectores.

La cartera hipotecaria asciende a 308,5 mil millones de euros, principalmente en el Reino Unido y España. En Grupo Santander, realizamos un estrecho seguimiento de los progresos metodológicos para la determinación de los impactos físicos y de transición, incluidos los ejercicios piloto sobre riesgos físicos de la cartera hipotecaria. Además, Santander continúa analizando el riesgo físico y de transición de todos los sectores y segmentos.

En segundo lugar, basándonos en el análisis de materialidad y con el apoyo de los cuestionarios E&S mencionados anteriormente, hemos realizado evaluaciones cualitativas de riesgo de cambio climático a los 20 principales clientes de SCIB en el sector de petróleo y gas. Estas evaluaciones se presentaron a los órganos competentes de riesgo de crédito para su consideración en la revisión anual de límites para

clientes. Además, se está aplicando un enfoque similar a los sectores de la energía, minería y metales para la revisión que tendrá lugar en 2021. Esta evaluación pormenorizada centrada en el cliente se realiza en conjunto con SCIB, ya que suponen una fuente adicional de información fundamental acerca de los clientes y su nivel de concienciación y preparación para afrontar la transición a una economía baja en carbono.

En tercer lugar, gracias a la participación continuada en el grupo de trabajo de la fase II del United Nations Environment Programme Finance (UNEP FI), continuamos avanzando en la formulación de una metodología interna que nos permitirá calcular los efectos del cambio climático sobre nuestra exposición al riesgo de crédito a través de la creación de modelos para estimar variaciones en las probabilidades de impago, la severidad de la pérdida en caso de impago y las pérdidas esperadas.

En colaboración con nuestro Servicio de Estudios y área de Metodología, hemos profundizado en nuestro entendimiento de los escenarios de cambio climático y, en particular, de los publicados por la Network for Greening the Financial System (NGFS) y de las diversas pautas relativas a los factores de riesgo, aplicables a nuestros sectores más relevantes, incluidos en la metodología de riesgo de transición. Durante 2021 nos enfocaremos en la aplicación de esta metodología y seguiremos desarrollando los instrumentos para evaluar los riesgos físicos y de transición de las carteras de SCIB y de las carteras hipotecarias.

En cuarto lugar, hemos colaborado activamente con proveedores externos de modelos y datos para la evaluación del riesgo climático (riesgo físico y de transición), y estamos examinando diversas alternativas a fin de complementar nuestros avances internos descritos anteriormente.

Además de estas cuatro iniciativas, también hemos participado en distintas líneas de trabajo de carácter regulatorio o lideradas por la industria, incluyendo las siguientes:

- Implementación de las secciones sobre medio ambiente y cambio climático de las directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre originación y monitorización de créditos a través de una serie de guías internas de evaluación crediticia, con el fin de prestar apoyo a los analistas de crédito de cara a realizar el análisis de riesgo de cambio climático de nuestros clientes corporativos.
- La función de Riesgos también está copatrocinando el proyecto global de implementación de la Guía del Banco Central Europeo sobre riesgos climáticos y ambientales. Para ello, se ha aprobado un plan integral plurianual que reúne los requisitos necesarios para satisfacer las expectativas supervisoras, la presentación de información en consonancia con las recomendaciones de la Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCFD) y los compromisos derivados de nuestra participación en el Collective Commitment on Climate Action.

¹⁹ Exposición total a empresas y *project finance* en sectores críticos para el clima. La exposición se define como líneas comprometidas (dispuestas y no dispuestas), líneas dispuestas no comprometidas dentro y fuera del balance (préstamos + garantías + derivados PFE).

²⁰ Créditos y adelantos brutos a clientes.

²¹ Empresas de generación de energía diversificadas en diferentes fuentes de combustible (carbón, gas, nuclear o renovables). Incluye redes de distribución de energía.

- Climate Risk Sensitivity Exercise de la EBA, un proyecto piloto que está resultando de gran utilidad para poner a prueba la aplicabilidad de la taxonomía de la UE a las carteras del sector financiero, incluso en relación con la disponibilidad de datos, la utilidad para fines de gestión de riesgos y las potenciales dificultades de *disclosure*, entre otros.
- Hemos continuado participando activamente en otros grupos de trabajo de la industria y seguimos siendo uno de los principales contribuyentes a las consultas de *public policy* que han tenido lugar tanto en la UE como en otros mercados del grupo. Esto comprende, entre otras cuestiones regulatorias, la aportación al *Discussion Paper on Environmental, Social and Governance (ESG) risks management and supervision* de la EBA, que será un elemento esencial para el futuro desarrollo del marco regulatorio en materia de riesgos.



Para más información, véase el capítulo de ['Banca Responsable'](#).

3. Riesgo de crédito

3.1 Introducción

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o una contrapartida, al cual Grupo Santander ha financiado o con el que se ha asumido una obligación contractual. Es nuestro riesgo más relevante, tanto por exposición como por consumo de capital, e incluye el riesgo de contrapartida, riesgo país y riesgo soberano.

En relación con la gestión de crédito durante la crisis causada por la covid-19, la sección [3.3 'Gestión de crédito - covid-19'](#), describe las principales iniciativas llevadas a cabo por Grupo Santander.

3.2 Gestión del riesgo de crédito

Nuestro proceso de identificación, análisis, control y decisión sobre el riesgo de crédito se basa en una visión holística del ciclo del riesgo crediticio que incluye la transacción, el cliente y la cartera. Las áreas de negocio y de riesgos junto con nuestra alta dirección son parte de este proceso de gestión y control.

La identificación del riesgo de crédito es un componente clave para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras. Identificamos y clasificamos los riesgos externos e internos en cada negocio, adoptando medidas correctivas y mitigantes cuando es necesario, a través de los siguientes procesos:

1. Planificación

La planificación permite establecer los objetivos de negocio y definir planes de acción concretos, en consonancia con nuestra declaración de apetito de riesgos.

Los planes estratégicos comerciales (PEC) son una herramienta de gestión y control definida por las áreas de negocio y de riesgos para nuestras carteras de crédito. Determinan las estrategias comerciales, políticas de riesgos, medios e infraestructuras, asegurando una visión holística de las carteras.

Además facilitan una visión actualizada de la calidad crediticia de la cartera, para medir su riesgo, ejecutar controles internos sobre la estrategia definida, para su seguimiento periódico y detectar desviaciones significativas e impactos potenciales, facilitando la toma de acciones correctivas cuando sea necesario.

Los PEC están alineados con nuestro apetito de riesgo y los objetivos de capital de las filiales, y son aprobados y supervisados por su alta dirección antes de revisarse y validarse a nivel del Grupo.

2. Estudio del riesgo y proceso de calificación crediticia

Para analizar la capacidad de nuestros clientes de cara a cumplir con sus obligaciones contractuales, utilizamos modelos de valoración y de estimación de parámetros en cada uno de nuestros segmentos. Nuestros modelos de valoración de calidad crediticia se articulan en torno a motores de calificación crediticia, que seguimos y controlamos a fin de 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:** 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 individuos y pequeñas empresas sin analista asignado.

Nuestros modelos de estimación de parámetros se basan en modelos econométricos elaborados con datos históricos de impagos y pérdidas de las carteras. Son utilizados para calcular el capital económico y regulatorio, así como las provisiones bajo la NIIF 9 de cada cartera.

El seguimiento y evaluación periódico de los modelos evalúa factores tales como su idoneidad, capacidad predictiva, desempeño, granularidad y cumplimiento de políticas, entre otros. Las calificaciones se revisan con la última información financiera disponible y otros datos relevantes. Adicionalmente, hemos aumentado las revisiones de los clientes que deben someterse a un seguimiento más profundo o que tienen alertas automáticas en los sistemas de gestión de riesgos.

3. Técnicas de mitigación de riesgo de crédito

Los criterios de aprobación de riesgos se basan generalmente en la capacidad de pago de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras, sin perjuicio de cualquier garantía adicional o garantías personales que podamos exigirles. Para determinar la capacidad de pago de los prestatarios analizamos los fondos o los flujos netos de efectivo de sus negocios o renta habitual, sin depender de avalistas o activos pignoralos como garantía. Estos siempre son considerados, al valorar la aprobación del crédito, como una segunda vía de recobro en caso de fallar la primera.

En general, una garantía se define como una medida de refuerzo añadida a una operación de crédito con el fin de mitigar la pérdida en caso de incumplimiento de la obligación de pago.

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.ej. garantías inmobiliarias), y otras aplican a conjuntos de operaciones (p.ej. *netting* de derivados o colateral). Estas técnicas pueden agruparse en garantías personales, garantías procedentes de derivados de crédito o garantías reales.

4. Límites, preclasificación y preaprobación

Para alinear nuestra gestión y control de las carteras de crédito con el apetito y perfil de riesgo objetivo empleamos los PEC, donde se definen los límites para cada cartera y para la nueva producción. Esta trasposición de nuestro apetito de riesgo a la gestión de las carteras fortalece el control de las mismas.

Nuestros procesos de fijación de límites, preclasificaciones y preaprobaciones determinan el riesgo que podemos asumir con cada cliente. Las áreas de negocio y de riesgos establecen los límites, que han de ser aprobados por el comité ejecutivo de riesgos (o los comités delegados) y deben reflejar la rentabilidad esperada de la operación.

Aplicamos distintos modelos de límites en función del segmento:

- **Grandes empresas:** Utilizamos un modelo de preclasificaciones basado en un sistema de medición y seguimiento de capital económico. Los modelos de preclasificación determinan el nivel de riesgo que Grupo Santander está dispuesto a asumir con clientes/grupos, en términos de capital en riesgo (CeR), CAP nominal y plazos máximos según el tipo de operativa. En el caso de entidades financieras, gestionamos los límites mediante el Riesgo Equivalente de Crédito (REC). Incluye el riesgo actual y previsto con un cliente, dentro de los límites definidos en el apetito de riesgo y las políticas de crédito.
- **Empresas e instituciones** que cumplen ciertos requisitos (relación estrecha, *rating*, entre otros): Utilizamos un modelo de preclasificación más simplificado, mediante un límite interno que establece una referencia del nivel de riesgo a asumir con el cliente, en función de su capacidad de pago, endeudamiento y su *pool* de bancos.

Las operaciones de grandes empresas, empresas e instituciones que estén por encima de ciertos límites o que tengan características especiales, pueden requerir autorización de un analista de crédito sénior o de un comité.

- Para clientes **particulares y pymes** con menor facturación, gestionamos grandes volúmenes de operaciones de crédito mediante la utilización de modelos de decisión automáticos que califican al cliente y operación.

5. Análisis de escenarios

De acuerdo con lo descrito en la sección [2.4 'Procesos y herramientas de gestión'](#) de este capítulo, el análisis de escenarios permite determinar los riesgos potenciales en las carteras de crédito y proporciona una mejor comprensión de su comportamiento en diferentes condiciones macroeconómicas. Además, permite anticipar y aplicar estrategias de gestión para evitar futuras desviaciones respecto a nuestros planes y objetivos establecidos.

El enfoque que utilizamos para el análisis de escenarios simula el impacto de escenarios alternativos en los parámetros de crédito de las carteras (PD, LGD) y pérdidas esperadas. Contrastamos los resultados con los indicadores del perfil de crédito de la cartera para identificar las medidas más apropiadas que pueden ser adoptadas. El análisis de escenarios está integrado en la actividad de gestión de las carteras de crédito y en los PEC.



Para más información sobre los análisis de escenarios y covid-19, véase la sección [3.3 'Gestión del riesgo de crédito - covid-19'](#).

6. Seguimiento

El seguimiento periódico del desempeño del negocio y su contraste con los planes preestablecidos son esenciales en nuestra gestión del riesgo. El seguimiento holístico de todos los clientes facilita la detección temprana de impactos en la evolución del riesgo y la calidad crediticia. Analizamos a todos los clientes y les asignamos una clasificación de seguimiento que conlleva líneas de acción predefinidas y medidas especiales (*ad hoc*) para corregir posibles desviaciones.

Nuestro seguimiento considera proyecciones sobre el desempeño de las operaciones y sus características, además de cualquier variación en su clasificación. Se lleva a cabo mediante equipos de riesgos locales y globales, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna. Además, se basa en la siguiente segmentación de clientes:

- En el segmento de SCIB, el seguimiento es inicialmente una función directa tanto del gestor comercial como del analista de riesgos, los cuales mantienen una relación directa con el cliente y gestionan su cartera. Esta función garantiza que se cuenta en todo momento con una visión actualizada de la calidad crediticia del cliente para anticiparnos a posibles situaciones problemáticas.
- En los segmentos de empresas, instituciones y pymes con analista de crédito asignado, realizamos un seguimiento estrecho de aquellos clientes cuya situación lo requiere, revisando sus *ratings* en función de indicadores relevantes.
- En los segmentos de individuos, negocios y pymes de menor facturación, nuestro seguimiento utiliza un sistema de alertas automáticas con el objeto de detectar desviaciones en el comportamiento de la cartera.

Nuestra función de seguimiento utiliza SCAN (Santander Customer Assessment Note), sistema que se implantó en las filiales en 2019, y que ayuda a establecer niveles de seguimiento, políticas y acciones específicas para cada cliente. Asigna un nivel de seguimiento, acciones específicas de gestión, responsables específicos y una frecuencia de seguimiento.

Adicionalmente al seguimiento de la calidad crediticia de los clientes, establecemos procedimientos de control necesarios para analizar las carteras y su evolución, así como posibles desviaciones respecto al plan o niveles de alerta establecidos.

7. Gestión recuperatoria

El área de Recobros y Recuperaciones es una función relevante en nuestra gestión y control de riesgos. Define una

estrategia de gestión global, bajo un enfoque integral y líneas de acción generales para nuestras subsidiarias basadas en el entorno económico, modelo de negocio y otras particularidades de recuperación local. La gestión recuperatoria sigue los requerimientos establecidos en las directrices de la EBA sobre la gestión de exposiciones dudosas, refinanciaciones y reestructuraciones.

Las áreas de Recobros y Recuperaciones gestionan clientes; su creación de valor sostenible se basa en una gestión del recobro efectiva y eficiente, para la cual resultan fundamentales los nuevos canales digitales a través de los cuales desarrollamos nuevas relaciones con nuestros clientes. Las diversas características de nuestros clientes hacen necesario segmentarlos para llevar a cabo una gestión recuperatoria efectiva. La gestión masiva para grandes colectivos con perfiles y productos similares se realiza mediante procesos altamente tecnológicos y digitales, mientras la gestión personalizada se centra en los clientes que, en función de 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 bienes adjudicados. Podemos utilizar mecanismos de reducción acelerada, tales como ventas de cartera o de activos adjudicados. Buscamos constantemente soluciones alternativas a los procesos judiciales de cobro de deudas.

En la categoría de riesgo fallido se incluyen los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los cuales, tras un análisis individualizado, su recuperación se considera remota debido a un deterioro notorio e irrecuperable de la solvencia de la operación o del titular. La clasificación en esta categoría implica la cancelación total o parcial del importe bruto en libros de la operación y su baja del activo, lo que no implica que interrumamos negociaciones y procedimientos legales para recuperar su importe. En geografías con significativa exposición al riesgo inmobiliario, contamos con instrumentos de gestión de ventas eficientes, que permiten maximizar la recuperación y optimización del stock en balance.



Para más detalle sobre la gestión recuperatoria durante la covid-19, véase la sección [3.3 'Gestión del riesgo de crédito - covid-19'](#)

Cartera reconducida

En Grupo Santander contamos con una política de reconducción de deudas de clientes que actúa como referencia para las diferentes transposiciones de nuestras subsidiarias, y que comparte los principios establecidos por la regulación y las expectativas supervisoras aplicables. Esta política incorpora los requerimientos regulatorios de las directrices de la EBA sobre la gestión de exposiciones dudosas, refinanciaciones y reestructuraciones.

Esta política define la reconducción de deudas como la modificación de las condiciones de pago de una operación, permitiendo a un cliente que atraviesa dificultades financieras (actuales o previsibles) atender el cumplimiento de sus obligaciones de pago y que, de no haberse producido dicha modificación, existiría una razonable certeza de no poder hacer frente a sus obligaciones de pago.

Además, esta política establece criterios rigurosos 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 actuales del cliente, y si se estiman cantidades irrecuperables la pérdida debe ser reconocida cuanto antes. Las operaciones reconducidas con el fin de tener adecuadamente reconocidos los riesgos, 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.

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.

El total de reconducciones a cierre de diciembre 2020 se situó en 29.159 millones de euros. En términos de calidad crediticia, el 51% se encuentran clasificados como dudosos, con una cobertura del 43%.

Principales magnitudes de la cartera reconducida

Millones de euros			
	2020	2019	2018
No dudoso	14.164	15.199	20.877
Dudoso	14.995	17.276	20.357
Total reconducciones	29.159	32.475	41.234
% Cobertura^A	28 %	28 %	26 %

A. Total fondo de provisiones/total cartera reconducida.

Nuestra cartera de reconducciones disminuyó un 10% hasta diciembre de 2020, en línea con la tendencia observada en años anteriores.

Credit risk target operating model (ATOMiC)

ATOMiC (Advanced Target Operating Model in Collaboration) es una herramienta que se lanzó en 2019 para mejorar los Target Operating Models (TOM) de crédito como parte de nuestra estrategia de riesgos. Su objetivo es fortalecer nuestra posición competitiva en la industria frente a cualquier recesión. Establece altos estándares crediticios basados en las mejores prácticas dentro de Grupo Santander y en la industria, la experiencia local y el apoyo de los servicios centrales. Durante 2020, se completaron varias iniciativas, mientras otras avanzaron hacia 2021.

Debido a la covid-19, se ha revisado el enfoque inicial de ATOMiC, estableciendo la prioridad en la capacidad de recobros y recuperaciones, la automatización y digitalización de los procesos de crédito, la anticipación y visión prospectiva (incluidos los *risk playbooks*) y la fijación de precios y rentabilidad basados en riesgos.

ATOMiC ha permitido tomar acciones tempranas con alta efectividad para mitigar el impacto de la crisis derivada de la covid-19, tales como:

- Mejorar los procesos de seguimiento de clientes, respaldar nuestra respuesta a los programas de apoyo estatal, como por ejemplo mediante el sistema de alerta temprana —

RADAR— y la respuesta de apoyo a la aprobación previa de préstamos ICO en España.

- Recuperaciones digitales que permiten soluciones omnicanal, como por ejemplo en Polonia.
- La transformación para la excelencia en recobros y recuperaciones centradas en la incorporación digital y apalancadas en nuevas plataformas y tecnologías con un impacto económico significativo en provisiones, como por ejemplo en Brasil.
- *Risk playbooks* que nos han permitido acordar, de forma previa, acciones con las áreas de negocio sobre un potencial deterioro macroeconómico, como por ejemplo en México.
- Fijación de precios basada en riesgo a través de la implementación de nuestra herramienta avanzada RoRAC en el segmento de grandes empresas en todo el Grupo.
- La apertura a canales digitales en la automatización de admisión de hipotecas con impacto en nuevas originaciones, como en Portugal y México.

Además, ATOMIC ha abordado algunos requisitos regulatorios establecidos por las directrices de la EBA sobre originación y seguimiento de préstamos, principalmente referidos a precios, seguimiento y análisis de escenarios.

3.3. Gestión del riesgo de crédito - covid-19

En el contexto de la respuesta general de Grupo Santander a la pandemia de covid-19 y con el fin de ayudar a nuestros clientes desde la perspectiva del crédito y fomentar la resiliencia económica durante la crisis, hemos puesto en marcha varias medidas:

- Proporcionando liquidez y crédito a aquellos clientes que afrontan dificultades. En el Grupo reforzamos la concesión de crédito a nuestros clientes, siguiendo el proceso habitual de admisión, en base a nuestros *ratings* internos, y facilitando los programas de ayuda gubernamentales aplicables.
- Concediendo aplazamientos en el pago de cuotas de préstamos concedidos. Este programa de ayuda se ha aplicado en las diferentes geografías del grupo siguiendo las directrices de la EBA sobre moratorias legislativas y no legislativas en relación con la amortización de préstamos, emitidas con motivo de la crisis generada por la covid-19, así como otras directrices de los regulador.

En consecuencia, las moratorias no se consideran indicadores automáticos a la hora de identificar estas medidas como reconducciones de deuda (*forbearance*). Asimismo, la moratoria no ha sido considerada por sí misma como un *trigger* automático para concluir que se ha producido un aumento significativo del riesgo crediticio (SICR, por sus siglas en inglés). No obstante, se ha establecido un marco robusto de control y reporte para la cartera de moratorias con el fin de realizar el seguimiento de la idoneidad de las medidas junto con su desempeño antes y después del vencimiento de las ampliaciones concedidas.

- La gravedad de los efectos de la pandemia ha diferido significativamente según el sector de actividad económica. Por ello, lanzamos un proceso para identificar aquellos sectores que podrían verse más afectados con el fin de priorizar la gestión del riesgo de crédito.
- Debido a la crisis de la covid-19, el estado de preparación de la gestión recuperatoria ha ganado un papel central para el Grupo, con el fin de gestionar el impacto esperado en las carteras una vez que las medidas de apoyo lleguen a su fin.
- Un foco adicional de gestión de riesgo de crédito ha sido la cuantificación de las pérdidas esperadas como consecuencia del *shock* macroeconómico observado, realizando análisis del deterioro de la calidad crediticia que ya han experimentado nuestros clientes, el impacto en los escenarios macroeconómicos y cualquier otra posible valoración colectiva.

A continuación se proporciona mayor detalle de estas medidas.

Programas de apoyo a clientes

Grupo Santander puso en marcha medidas de provisión de liquidez y facilidades de crédito en todas nuestras subsidiarias, además de facilitar aplazamientos de pago a personas y empresas que atraviesan dificultades, apoyando a 6 millones de clientes en todas nuestras geografías.

Al cierre de diciembre habíamos concedido moratorias a 4,8 millones de clientes, por un importe total de 112.000 millones de euros, equivalente al 12% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por línea de negocio se refleja en la siguiente tabla:

	N.º de clientes (mn)	Importe total (EUR MM)	
	De los cuales prog. gubernamentales	del cual prog. gubernamentales	% Cartera de préstamos
Hipotecas	0,7	70	22%
	0,5	57	
Consumo	3,9	20	9%
	1	4	
Pymes & empresas	0,2	22	7%
	0,1	9	
Total	4,8	112	12%
	1,6	70	

Al cierre de 2020, un 79% del total de las moratorias concedidas había vencido y solo un 3% de éstas se encontraba clasificado en fase 3. El comportamiento fue positivo pese al deterioro macroeconómico debido a que: (a) los gastos financieros de nuestros clientes disminuyeron por los aplazamientos de pago de la deuda; (b) las medidas de apoyo gubernamentales ayudaron a nuestros clientes a mantener un flujo de ingresos; (c) los programas de liquidez gubernamentales permitieron a las empresas seguir amortizando su deuda financiera.

En la siguiente tabla se muestra la distribución por línea de negocio y región geográfica:

	Total moratorias (EUR MM)	% cartera de préstamos	del cual vencidas (EUR MM)	Vencidas como % del total	Vencidas		
					% Fase 1	% Fase 2	% Fase 3
Total Grupo	112	12%	89	79%	82%	15%	3%
Hipotecas	70	22%	55	79%	87%	11%	2%
Consumo	20	9%	18	88%	77%	17%	7%
Pymes y empresas	22	7%	16	72%	74%	24%	3%
Europa	73	11%	53	73%	84%	14%	2%
Norteamérica	21	18%	20	91%	75%	20%	5%
Sudamérica	18	15%	16	90%	87%	9%	4%

Más de un 60% de las moratorias que todavía están activas corresponden a préstamos hipotecarios. La distribución de estos préstamos aún sujetos a moratorias por línea de negocio y región geográfica se muestra en las tablas siguientes:

Distribución de préstamos sujetos a moratoria por producto

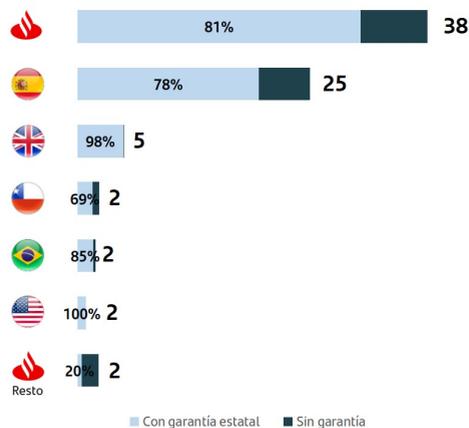
Datos dic. 20 (EUR MM)



El Reino Unido, Portugal, España y Chile representaban casi el 83% de las moratorias activas y un 83% de ellas contaban con garantía. Al cierre de diciembre, el total de préstamos concedidos por programas de liquidez gubernamentales ascendió a 38.000 millones de euros, con una cobertura media de garantía pública del 81%.

Programas de liquidez gubernamentales por geografía

Datos dic. 20 (EUR MM)



España representaba el 67% de la exposición total a programas de liquidez gubernamentales al cierre del año y también presentaba los vencimientos más largos (tanto en el segmento de pymes como en el de empresas). El Reino Unido constituye el 13% de la exposición total, principalmente en Bounce Back Loans (BBLs, por sus siglas en inglés) con cobertura gubernamental del 100%.

Identificación de sectores vulnerables

Para enfocar adecuadamente las medidas de gestión del riesgo crediticio hacia los sectores más vulnerables, el proceso de identificación ha tenido en cuenta distintos *inputs* a fin de obtener una visión integral de los impactos potenciales:

- Impacto en los mercados financieros por sector y geografía (retorno para el accionista).
- Asesoramiento externo.
- Opinión de nuestros analistas sectoriales, incorporando al análisis las especificidades de nuestras exposiciones y la relación con nuestros clientes.

Como conclusión, los sectores considerados más vulnerables a los efectos de la covid-19 (a diciembre 2020 en base a información de gestión) y sus respectivas exposiciones se pueden observar en la siguiente tabla (excluyendo exposición con individuos):

Sector	Exposición (EUR MM)	% Fase 1	% Fase 2	% Fase 3
Automoción	34,6	92,7%	5,9%	1,4%
Hoteles, ocio, cruceros y restaurantes ^A	17,7	74,4%	18,3%	7,3%
Transporte	18,3	88,5%	7,3%	4,2%
Petróleo & Gas	20,9	97,7%	1,6%	0,7%
Alimentación	21,5	88,2%	6,6%	5,2%
Construcción ^B	12,5	82,1%	10,7%	7,2%

A. Excluye catering y otros.

B. Excluye el sector de promoción inmobiliaria.

La exposición total de los sectores más vulnerables era de 125.600 millones de euros al cierre del ejercicio. Centrándonos en los más afectados a corto plazo (hoteles, ocio, cruceros y restaurantes; petróleo & gas; alimentación y transporte de pasajeros) la exposición total era de 66.200 millones de euros.

Esta identificación ha demostrado ser coherente con análisis similares realizados por el BCE, Banco de España y agencias de *rating*. Realizamos un seguimiento detallado sobre estos sectores y se reporta periódicamente a los órganos de la alta dirección del grupo.

Plan de preparación de la gestión recuperatoria covid-19

En las fases iniciales de la pandemia, solicitamos a todas nuestras geografías que desarrollaran planes para abordar los impactos esperados en las carteras desde el punto de vista de la gestión recuperatoria, con foco particular en:

- Evaluaciones dinámicas de la magnitud y la duración esperada del impacto, incluyendo valoraciones cualitativas.
- Articulación de planes para incorporar los recursos necesarios.
- Posibilidad de acelerar las soluciones tecnológicas (digitales).
- Desarrollo de un plan y un proceso robustos para el seguimiento de los avances.

Estos planes de preparación contribuyen a garantizar la existencia de capacidades suficientes para el recobro de deudas por cualquier canal disponible, al tiempo que se ofrecen tanto soluciones estandarizadas como individualizadas, cumpliendo con los cambios normativos, prestando especial atención y prioridad al riesgo de conducta y a los clientes en dificultades, implementando nuevas alternativas de apoyo como la moratoria con celeridad, identificando adecuadamente los grupos afectados y midiendo los impactos de un modo continuo.

Los planes fueron estructurados en torno a una serie de aspectos clave, más concretamente: capacidad, planificación y gobierno, estrategia y ejecución, organización, política y control, previsiones y planificación financiera.

Nuestras filiales adaptan sus planes de forma dinámica y su evolución se somete a una revisión periódica por parte de la alta dirección, tanto en las subsidiarias como en los servicios centrales.

De forma adicional, dentro de los planes de preparación se definieron varios hitos en cuanto a los aspectos mencionados previamente. Nuestras filiales informan periódicamente en comisiones ejecutivas y reuniones pertinentes sobre su progreso en relación con esos hitos, así como sobre las principales observaciones realizadas por la función de Recuperaciones global.

Como consecuencia de este plan, las funciones de recobro y recuperaciones se reforzaron y se siguen reforzando, en las geografías más afectadas, con el apoyo de la corporación para impulsar e implementar tanto los planes locales como globales.

Cuantificación de *overlay* por covid-19

Numerosas organizaciones y supervisores internacionales han señalado la importancia de adaptar y aplicar con responsabilidad las políticas contables y prudenciales a las medidas de contención temporales y excepcionales, puestas en marcha para combatir los efectos de la crisis sanitaria derivada de la covid-19.

A modo de ejemplo, algunas de las numerosas directrices divulgadas por los supervisores para enfrentar la pandemia fueron: las medidas del Banco de Inglaterra para responder al impacto económico de la covid-19; declaración de la EBA sobre la aplicación del marco prudencial en materia de incumplimiento, *forbearance* e IFRS9 a la luz de las medidas covid-19; y FED SR 20-4 / CA 20-3 - Supervisory Practices Regarding Financial Institutions Affected by Coronavirus.

Considerando dichas directrices, hemos contabilizado en libros locales las desviaciones basándonos en previsiones macroeconómicas estables a largo plazo mediante un ajuste al modelo complementado por una evaluación colectiva y/o individual a fin de reflejar una situación más realista, específicamente para reconocer pérdidas esperadas por activos que han sufrido un incremento significativo del riesgo de crédito (SICR) sin necesidad de identificar qué instrumentos financieros individuales han sufrido dicho incremento.

El ajuste en provisiones (*overlay*) se consideró como la mejor opción para reconocer el aumento de la pérdida esperada, ya que una aplicación mecánica de la metodología de pérdida crediticia esperada (ECL, por sus siglas en inglés), en el contexto actual, podría conducir a resultados impredecibles. Las provisiones adicionales asociadas a distintos escenarios macroeconómicos se han calculado utilizando modelos internos; no obstante, se ha considerado como un *overlay* respecto al cálculo mensual de la NIIF 9 para mejorar el control y supervisión de la exactitud de la estimación de la ECL.

Además, los escenarios mencionados utilizados para calcular el *overlay* se basaron en un enfoque a largo plazo, de acuerdo con las indicaciones de numerosas organizaciones y supervisores internacionales. Estos escenarios fueron elaborados específicamente, con un alto grado de complejidad por el entorno de incertidumbre generado por la pandemia. El objetivo a largo plazo es evitar la posible volatilidad de las provisiones para insolvencias en un contexto de máxima incertidumbre, que derivaría del fuerte descenso de la actividad económica, valorando su carácter excepcional y la batería completa de medidas de apoyo adoptadas por bancos centrales y gobiernos para mitigar el potencial deterioro estructural de la economía.

Hemos seguido, por tanto, todas las directrices regulatorias, de supervisión y contabilidad para evaluar y calcular el impacto previsto en las pérdidas esperadas como consecuencia del deterioro económico generado por la pandemia y sus efectos sobre la calidad crediticia de nuestros clientes. Estos procesos se han sometido al gobierno y a los procesos de seguimiento establecidos tanto a nivel de Grupo como de nuestras subsidiarias.



Para consultar más detalles sobre la evolución de las pérdidas esperadas y las provisiones en 2020, véase la sección siguiente.

3.4 Principales métricas

Desempeño general en 2020

En 2020, el desempeño de Grupo Santander se ha visto afectado por la crisis sanitaria provocada por la propagación de la covid-19, un entorno macroeconómico debilitado y alta volatilidad en la originación crediticia.

En marzo, se observaron los primeros impactos de la crisis en términos de nuevos negocios y saldos. El crecimiento de las carteras de empresas y grandes empresas compensó la caída observada en las carteras de individuos y consumo. Los impactos de la covid-19 aún no se materializaron en los indicadores de calidad crediticia. De acuerdo con el cumplimiento de la norma contable (NIIF 9), registramos en el trimestre, una provisión, en forma de ajuste (*overlay*), de 1.600 millones de euros, basada en el deterioro macroeconómico esperado a causa de la pandemia.

Al cierre del segundo trimestre se observó una mejora en los niveles de admisión en el segmento de individuos (hipotecas y financiación al consumo), principalmente en Europa y Estados Unidos, llegando a niveles precovid-19. Por otro lado, la actividad de grandes empresas se mantuvo en niveles más regulares, tras el aumento registrado en marzo, mientras que la exposición a pymes y empresas creció principalmente por los programas de liquidez con garantía estatal. Los principales indicadores de crédito reflejaron nuestra sólida calidad crediticia respaldada por las medidas de mitigación y el crecimiento de la cartera. En el primer semestre de 2020, las provisiones alcanzaron los 7.027 millones de euros. Esto supuso un aumento del 78% en euros constantes respecto al mismo periodo del año anterior, distribuyéndose el ajuste total realizado entre las distintas unidades de negocio.

En el tercer trimestre, la recuperación de los niveles precovid-19 en la nueva producción de crédito en el segmento de individuos se extendió a más regiones, apoyados por la mejora de los procesos digitales. Nuestras subsidiarias continuaron adaptándose a la nueva demanda e introdujeron medidas de asignación de solicitudes a otros canales y de autoservicio en la banca minorista. Mientras tanto, la actividad en la cartera de grandes empresas se normalizó a medida que disminuyó la necesidad de liquidez. En este trimestre, las provisiones para insolvencias se vieron todavía afectadas por los efectos de la covid-19 y el crecimiento de la cartera.

A diciembre de 2020, el riesgo de crédito con clientes disminuyó un 2,7% con respecto a 2019, teniendo en cuenta el mismo perímetro. Esto se debió principalmente a la depreciación de las divisas en nuestros principales mercados. Todas nuestras subsidiarias experimentaron crecimientos en moneda local a excepción de Santander México y Santander Bank N.A. (SBNA).

A pesar de los impactos relevantes relacionados con la crisis sanitaria, nuestro riesgo crediticio mantuvo su diversificación con un adecuado equilibrio entre mercados maduros y emergentes: Europa²² (73%, incluyendo SCF), Sudamérica (13%), Norteamérica (13%).

El crecimiento de la cartera y la reducción de préstamos dudosos a 31.767 millones de euros (-6% frente a finales de 2019) redujeron nuestra tasa de mora al 3,21% (-11 pb frente a 2019).

De acuerdo con los requerimientos de la NIIF 9, el Grupo registró dotaciones para insolvencias de 12.173 millones de euros (+31% frente a diciembre de 2019) impulsadas por el deterioro esperado de las condiciones económicas por los efectos de la pandemia y su impacto en la calidad de la cartera, así como por el ya mencionado crecimiento de volúmenes.

Los fondos totales para insolvencias de Grupo Santander ascendieron a 24.272 millones de euros, situando la tasa de cobertura del Grupo en el 76,4% desde el 67,9% en diciembre de 2019. El 65% de los préstamos netos de los clientes cuenta con garantía.

²² "Otros" no incluidos representan el 1% (Santander Global Platform y Centro Corporativo).

Las principales magnitudes relacionadas con el riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes se muestran a continuación:

Principales magnitudes de riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes

Datos a 31 de diciembre 2020

	Riesgo crediticio con clientes ^A (millones de euros)			Morosidad (millones de euros)			Tasa de morosidad (%)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Europa	722.429	722.661	688.810	22.792	23.519	25.287	3,15	3,25	3,67
España	221.341	213.668	227.401	13.796	14.824	16.651	6,23	6,94	7,32
SCF	104.032	105.048	97.922	2.455	2.416	2.244	2,36	2,30	2,29
Reino Unido	263.671	275.941	252.919	3.202	2.786	2.739	1,21	1,01	1,08
Portugal	40.693	37.978	38.340	1.584	1.834	2.279	3,89	4,83	5,94
Polonia	31.578	33.566	30.783	1.496	1.447	1.317	4,74	4,31	4,28
Norteamérica	131.611	143.839	125.916	2.938	3.165	3.510	2,23	2,20	2,79
Estados Unidos	99.135	105.792	92.152	2.025	2.331	2.688	2,04	2,20	2,92
SBNA	49.862	56.640	51.049	405	389	450	0,81	0,69	0,88
SC USA	29.050	29.021	26.424	1.529	1.787	2.043	5,26	6,16	7,73
México	32.476	38.047	33.764	913	834	822	2,81	2,19	2,43
Sudamérica	129.575	143.428	138.134	5.688	6.972	6.639	4,39	4,86	4,81
Brasil	74.712	88.893	84.212	3.429	4.727	4.418	4,59	5,32	5,25
Chile	42.826	42.000	41.268	2.051	1.947	1.925	4,79	4,64	4,66
Argentina	4.418	5.044	5.631	93	171	179	2,11	3,39	3,17
Santander Global Platform	979	706	340	5	4	4	0,51	0,63	1,21
Centro Corporativo	4.862	5.872	4.953	344	138	252	7,08	2,34	5,09
Total Grupo	989.456	1.016.507	958.153	31.767	33.799	35.692	3,21	3,32	3,73

	Tasa de cobertura (%)			Dotación neta de ASR ^B (millones de euros)			Coste del crédito (% s/riesgo) ^C		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Europa	57,3	49,8	50,1	4.299	1.839	1.572	0,62	0,28	0,24
España	47,1	41,1	43,7	2.001	856	789	1,01	0,43	0,38
SCF	111,0	106,1	106,4	899	477	360	0,88	0,48	0,38
Reino Unido	47,9	36,5	32,9	733	253	171	0,28	0,10	0,07
Portugal	66,5	52,8	50,5	193	(8)	32	0,51	(0,02)	0,09
Polonia	70,7	66,8	67,1	330	217	161	1,10	0,72	0,65
Norteamérica	182,5	153,0	137,4	3.916	3.656	3.449	2,92	2,76	3,12
Estados Unidos	210,4	161,8	142,8	2.937	2.792	2.618	2,86	2,85	3,27
SBNA	174,0	140,6	122,1	443	186	108	0,85	0,35	0,24
SC USA	230,2	175,0	154,6	2.413	2.614	2.501	8,09	9,42	10,01
México	120,8	128,3	119,7	979	863	830	3,03	2,49	2,75
Sudamérica	97,4	88,4	94,6	3.923	3.789	3.736	3,32	2,92	2,99
Brasil	113,2	99,8	106,9	3.018	3.036	2.963	4,35	3,93	4,06
Chile	61,4	56,0	60,6	594	443	473	1,50	1,08	1,19
Argentina	275,1	124,0	135,0	226	235	231	5,93	5,09	3,45
Santander Global Platform	116,8	85,3	78,9	3	1	—	0,41	0,22	0,14
Centro Corporativo	89,0	174,5	118,4	31	36	115	0,54	0,57	1,65
Total Grupo	76,4	67,9	67,4	12.173	9.321	8.873	1,28	1,00	1,00

A. Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.

B. Activos en suspenso recuperados (1.221 millones de euros).

C. Coste del crédito calculado como la ratio de dotaciones por insolvencias de los últimos doce meses y la inversión crediticia media del mismo periodo.

Conciliación de las principales magnitudes

En el informe financiero consolidado de 2020 de Grupo Santander se detalla la cartera de créditos a clientes, tanto bruta como neta de fondos de insolvencias. El riesgo de crédito incluye adicionalmente el riesgo fuera de balance. La siguiente tabla muestra la relación entre los conceptos que componen dichas magnitudes:

Riesgo crediticio con clientes (Bruto)^A	989.456			} Capítulo de Riesgo de crédito
Desglose	Inversión crediticia (Bruto) 939.794	Riesgo de Firma 49.662		
Inversión crediticia y otros (Bruto)	939.794			} Balance del capítulo Informe Financiero Consolidado
Inversión crediticia^B	Crédito a clientes (Bruto) 905.535	Cartera de negociación 296	Valor razonable (Bruto) 33.964	
	Fondos -23.595	Fondos -24	Valor razonable (Neto) 33.940	
	Activo: Inversión crediticia: crédito a clientes 881.963	296	33.940	
Crédito a clientes (Neto)	916.199			

A. Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.

B. Antes de fondos.

Distribución geográfica y segmentación

La función de gestión del riesgo de crédito en Grupo Santander se estructura en torno a tres grupos de clientes principales:

- **Individuos:** este segmento incluye todas las personas físicas, excepto aquellas con una actividad empresarial, y se divide en subsegmentos por nivel de renta, lo que permite una gestión y un control del riesgo adecuados al tipo de cliente.

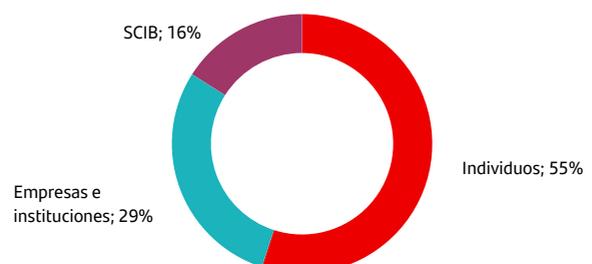
Las hipotecas a individuos representaban aproximadamente el 38% de los préstamos netos a clientes al cierre de 2020. Estas hipotecas se sitúan principalmente en España y el Reino Unido, y son esencialmente hipotecas residenciales con un perfil de riesgo bajo, reducidos índices de morosidad y una adecuada tasa de cobertura. Un perfil de riesgo bajo genera pérdidas reducidas.

- **Pymes, empresas e instituciones:** incluye empresas e individuos con actividad empresarial, entidades del sector público y entidades del sector privado sin ánimo de lucro.
- **Santander Corporate & Investment Banking (SCIB):** segmento compuesto por clientes corporativos, entidades financieras y soberanos, que componen una lista cerrada

que se revisa anualmente. Esta lista se determina mediante un análisis completo del cliente (tipo de negocio, nivel de diversificación geográfica, tipos de producto que utiliza, volumen de ingresos que representa para Santander, entre otros).

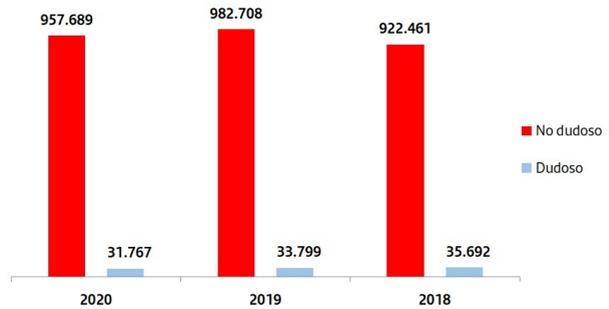
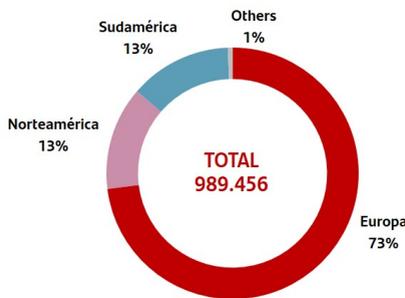
La distribución del riesgo de crédito (incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios) se muestra en el siguiente gráfico:

Distribución del riesgo de crédito

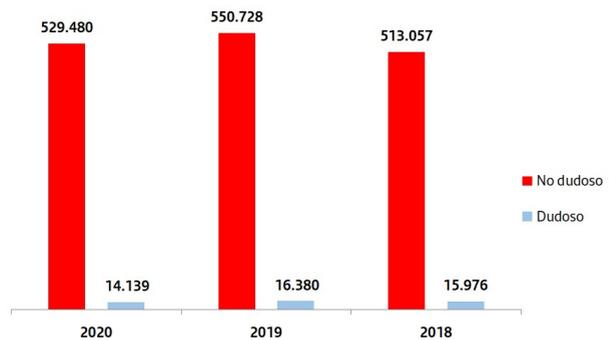
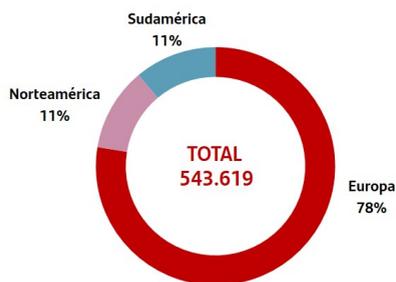


A continuación se muestra la distribución geográfica y situación de la cartera de créditos dudosos y no dudosos:

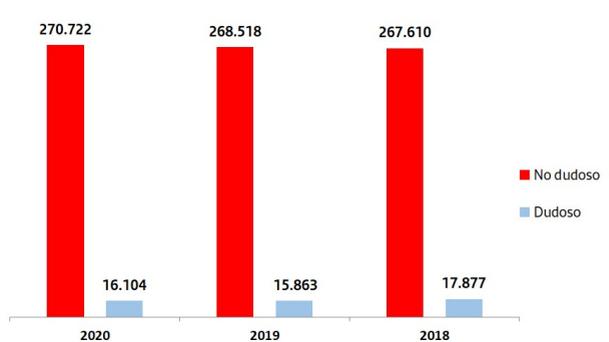
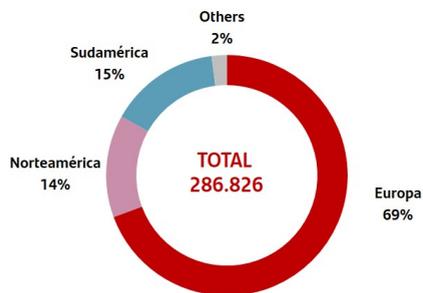
Total



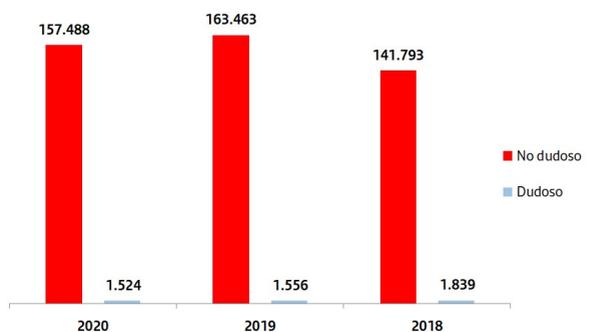
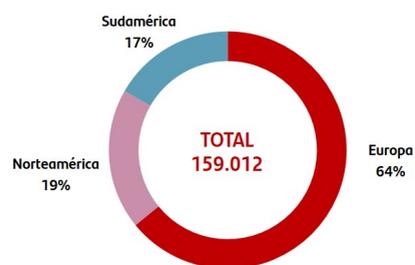
Individuos



Pymes, empresas e instituciones



SCIB



'Otros' incluye Santander Global Platform y Centro Corporativo. La exposición dudosa y no dudosa de 2019 y 2018 ha sido re-segmentada.

- **Europa:** la tasa de morosidad descendió 10 pb hasta el 3,15% respecto a 2019 debido al significativo descenso de la cartera morosa en España y Portugal, compensando el incremento observado en Reino Unido.
- **Norteamérica:** la tasa de morosidad ascendió ligeramente 3 pb hasta el 2,23% en comparación con 2019, debido a la reducción de la inversión crediticia, tanto en México como en SBNA, si bien la ratio disminuyó en Santander US 16 pb gracias al buen comportamiento en SC USA. En términos de stock dudoso se produjo una reducción del 7,2% en el año.
- **Sudamérica:** la tasa de morosidad disminuyó en 47 pb hasta el 4,39%. Se han observado bajadas significativas, con respecto al año pasado en Brasil y Argentina (-73 pb y -128 pb, respectivamente) y un ligero incremento en Chile, +15 pb.



Para más detalle, véase 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 0,19% del total del riesgo crediticio con clientes. La siguiente tabla muestra el desglose a 31 de diciembre de 2020, 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	5	—	—
Crédito a la clientela	1.232	337	311
Administraciones públicas	1	—	—
Otros sectores privados	1.231	337	311
Valores representativos de deuda	—	—	—
Total	1.238	337	311

Deterioro del valor de los activos financieros

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 integral, a cuentas por cobrar por arrendamientos financieros, así como a los compromisos y garantías concedidas no valoradas a valor razonable.

La cartera de instrumentos financieros sujetos a la NIIF 9 se divide en tres categorías, o fases, según el estado de cada instrumento en relación con su nivel de riesgo de crédito:

- **Fase 1:** 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 12 meses siguientes a la fecha de reporte.

- **Fase 2:** instrumentos financieros con un incremento significativo del riesgo desde su fecha de reconocimiento inicial, sin que se haya materializado el evento de deterioro. La provisión por deterioro refleja las pérdidas esperadas por *defaults* a lo largo de la vida residual del instrumento financiero.
- **Fase 3:** instrumento financiero con indicios reales de deterioro como resultado de uno o más eventos ya ocurridos que se materializarán en una pérdida. La provisión por deterioro refleja las pérdidas esperadas por riesgo de crédito a lo largo de la vida residual esperada del instrumento financiero.

La exposición en función de estas fases y por geografía se presenta en la siguiente tabla:

Exposición por fases, distribuida por geografías

Millones de euros	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total ^A
Europa	639.872	42.252	22.786	704.911
España	186.557	13.325	13.796	213.677
SCF	241.376	18.451	3.202	263.029
Reino Unido	34.778	4.331	1.584	40.693
Portugal	28.338	1.597	1.496	31.432
Polonia	96.999	4.548	2.454	104.001
Norteamérica	107.628	15.686	2.938	126.252
Estados Unidos	79.410	12.767	2.025	94.202
SBNA	44.277	4.955	405	49.637
SC USA	19.723	7.795	1.529	29.046
México	28.218	2.919	913	32.050
Sudamérica	113.799	10.073	5.688	129.559
Brasil	65.122	6.152	3.429	74.702
Chile	37.555	3.218	2.051	42.825
Argentina	3.966	360	93	4.418
Santander Global Platform	973	1	5	979
Centro Corporativo	1.883	564	341	2.787
Total Grupo	864.155	68.575	31.758	964.488

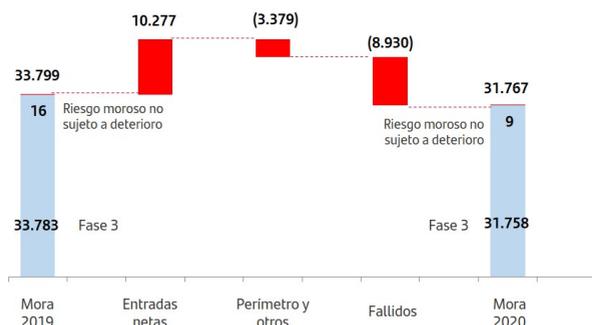
A. No incluye 24.968 millones de euros de riesgo no sujeto a deterioro.

Adicionalmente, las provisiones por deterioro incluyen 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 su valor crediticio (POCI, por sus siglas en inglés).

La evolución de los instrumentos financieros que presentan síntomas de deterioro (fase 3), se puede observar a continuación:

Evolución de la morosidad por los conceptos que la componen

Millones de euros



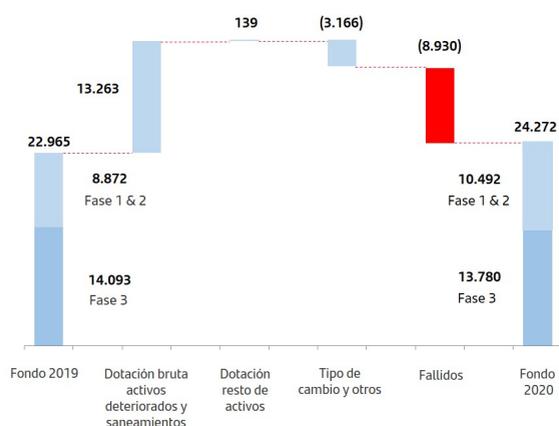
Evolución de la morosidad 2018 - 2020

Millones de euros

	2018	2019	2020
Mora (inicio del período)	37.596	35.692	33.799
Fase 3	37.571	35.670	33.783
Riesgo moroso no sujeto a deterioro	25	22	16
Entradas netas	10.910	10.544	10.277
Perímetro	177	—	(44)
Diferencias de cambio y otros	(318)	156	(3.335)
Fallidos	(12.673)	(12.593)	(8.930)
Mora (fin del período)	35.692	33.799	31.767
Fase 3	35.670	33.783	31.758
Riesgo moroso no sujeto a deterioro	22	16	9

Evolución de los fondos de insolvencia por los conceptos que los componen

Millones de euros



Evolución de los fondos de insolvencias 2018 - 2020

Millones de euros

	2018	2019	2020
Fondo (inicio del período)	24.529	24.061	22.965
De activos deteriorados	16.459		
De resto de activos	8.070		
Fase 1 y 2		8.913	8.872
Fase 3		15.148	14.093
Dotación bruta activos deteriorados y saneamientos	10.300	10.905	13.263
Dotación resto de activos	121	6	139
Dif. tipo de cambio y otros	1.784	586	(3.166)
Fallidos	(12.673)	(12.593)	(8.930)
Fondo (fin del período)	24.061	22.965	24.272
Fase 1 y 2	8.913	8.872	10.492
Fase 3	15.148	14.093	13.780

La metodología 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 a nuestra capacidad de cobro de los flujos de efectivo contractuales. Estos escenarios tienen en cuenta el valor temporal del dinero, la información relevante disponible sobre eventos pasados y las condiciones actuales y proyecciones de factores macroeconómicos que se consideren importantes para estimar este importe (p.ej. PIB, precio de la vivienda, tasa de desempleo, entre otros).

Los parámetros utilizados por el Grupo para el cálculo de provisiones por deterioro (principalmente EAD, PD, LGD y tasa de descuento) se desarrollaron sobre la infraestructura de los modelos internos y la experiencia adquirida desde el ámbito regulatorio y de gestión. Sin embargo, lejos de ser una simple adaptación, fueron construidos y validados de manera expresa bajo los requerimientos específicos de la NIIF 9, así como otras guías emitidas por reguladores, supervisores y demás organismos internacionales (EBA, NCA, BIS, GPPC, etc.), lo que incluye información *forward-looking*, visión *point-in-time* (PIT), múltiples escenarios, cálculo de pérdidas para toda la vida de la operación mediante *lifetime PD*, entre otros.

• Determinación del incremento significativo del riesgo.

Para clasificar los instrumentos financieros en fase 2 consideramos 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 de riesgo crediticio en el momento inicial.

A efectos de considerar cambios significativos cuando los instrumentos financieros se clasifican en fase 2, cada filial ha definido los umbrales cuantitativos de sus carteras de acuerdo con las directrices del Grupo, asegurando una interpretación consistente en todas nuestras geografías.

- Criterios cualitativos: utilizamos diversos indicadores que están alineados con los empleados en la gestión ordinaria del riesgo de crédito (p.ej. irregulares por más

de 30 días, refinanciaciones, etc.). Cada filial ha definido dichos indicadores para sus carteras.

La utilización de estos criterios cualitativos se refuerza con la utilización de juicio experto.

- **Definición de default:** la definición implementada a efectos del cálculo de provisiones es coherente con la utilizada para el desarrollo de los modelos avanzados en el cálculo de los requerimientos de capital regulatorio. Grupo Santander está adaptando su definición a la norma de la EBA sobre la aplicación de la nueva definición de *default* según el artículo 178 de la CRR, dentro del calendario previsto.
- **Utilización de información presente, pasada y futura:** para estimar las pérdidas esperadas requerimos un alto grado de juicio experto y el apoyo de información histórica, actual y futura. En este sentido, nuestras estimaciones de pérdida esperada se basan en múltiples escenarios macroeconómicos. Medimos la probabilidad de pérdida considerando hechos pasados, la situación presente y tendencias futuras de los factores macroeconómicos como el PIB o la tasa de paro.

Utilizamos por tanto información prospectiva en los procesos de gestión interna y regulatorio al incorporarlos en diversos escenarios, aprovechando la experiencia con dicha información para asegurar la consistencia de nuestros procesos.

- **Vida esperada del instrumento financiero:** estimamos la vida esperada de un instrumento financiero teniendo en cuenta todos los términos contractuales (p.ej. pagos anticipados, duración, opciones de compra, entre otros). El periodo contractual (incluyendo opciones de ampliación) es el periodo máximo para medir las pérdidas de crédito esperadas. En el caso de instrumentos financieros con vencimiento contractual no definido y con componente de saldo disponible (p.ej. tarjetas de crédito), la vida esperada se estimará considerando el periodo durante el cual la entidad está expuesta al riesgo de crédito y la eficacia de las prácticas de gestión que mitigan dicha exposición.

3.5 Detalle de principales geografías

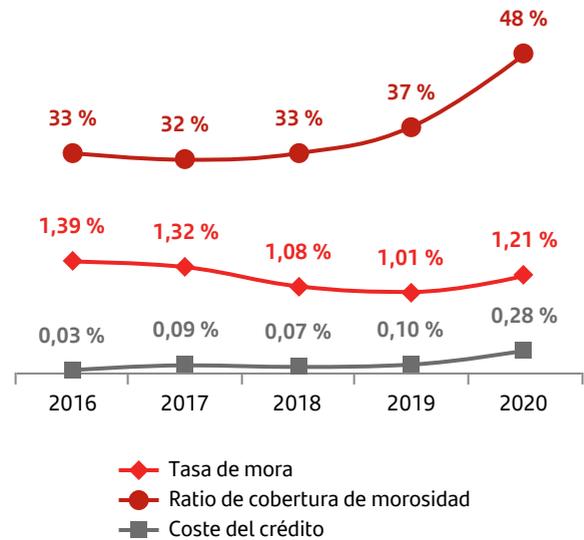
Reino Unido

Visión general de la cartera

El riesgo crediticio con clientes en Reino Unido, incluido Santander Consumer UK, disminuyó un 4,4% (+0,9% en moneda local) interanual hasta los 263.671 millones de euros. Dicho riesgo crediticio representa un 27% del total de la inversión crediticia de Grupo Santander.

Más de 320.000 clientes (no incluye SCF UK) se han beneficiado de moratorias de acuerdo con las directrices emitidas por la Financial Conduct Authority (FCA, por sus siglas en inglés). Los clientes han solicitado esta medida, generalmente por un periodo de tres meses con la opción de prorrogarla por otros tres meses adicionales, si lo consideran necesario.

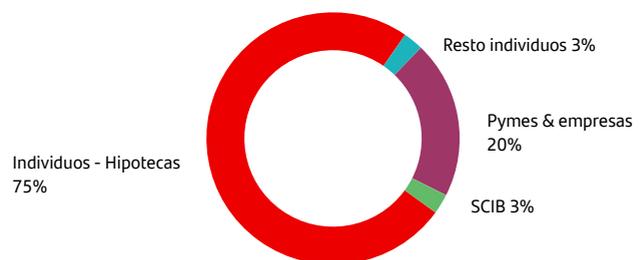
La tasa de morosidad aumentó en 2020 hasta el 1,21% (+20 pb frente al cierre de 2019), debido principalmente al segmento de empresas y los efectos de la covid-19.



La cartera de Santander UK se distribuye de acuerdo a los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera^A

Datos dic.20



A. No incluye SCF UK ni London Branch

Evolución de la cartera hipotecaria

Realizamos un seguimiento exhaustivo de la cartera hipotecaria de Santander UK debido a su tamaño, no solo para Santander UK, sino también para el Grupo.

A diciembre de 2020, la cartera hipotecaria ascendió a 189.076 millones de euros, con un crecimiento en el año, en moneda local, del 2,7%. 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 crecimiento en el volumen de préstamos hipotecarios ha mostrado su resiliencia desde la reapertura del mercado en

mayo. En el tercer trimestre el mercado hipotecario fue particularmente activo debido a un repunte de la demanda tras el confinamiento por la covid-19 y la reducción temporal de los impuestos *stamp duty rates*, mejorando los precios de las nuevas hipotecas.

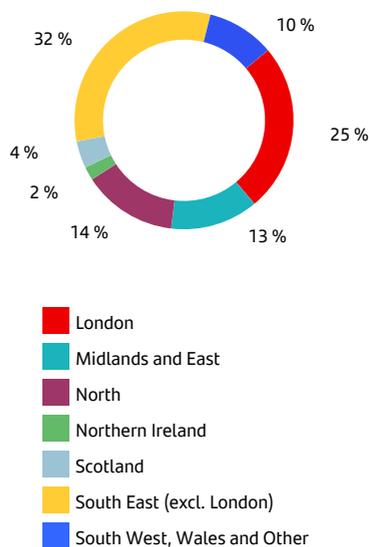
De acuerdo con los principios de gestión de riesgos del grupo, todas las propiedades son valoradas de forma independiente antes de la aprobación de cada nueva operación.

Para los préstamos hipotecarios en cartera, llevamos a cabo una actualización trimestral del valor de los inmuebles en garantía por parte de una agencia independiente mediante un sistema de valoración automática, en consonancia 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

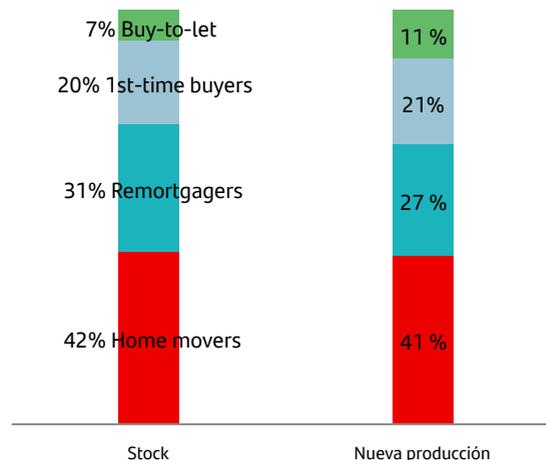
Datos dic.20



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, tales como:

- **Interest only loans (23%)**: los clientes pagan intereses mensualmente y amortizan el capital al vencimiento. Es necesaria la existencia de un vehículo de repago adecuado, como un plan de pensiones o un fondo de inversión. Este es un producto común en el Reino Unido. Santander UK aplica políticas prudentes para mitigar los riesgos inherentes. Por ejemplo: criterios de admisión más exigentes con un *loan to value* (LTV) máximo del 50% o la evaluación de la capacidad de pago, simulando la amortización de cuotas tanto de capital como de intereses.
- **Flexible loans (6%)**: este tipo de préstamos permite contractualmente al cliente modificar los pagos mensuales o hacer disposiciones adicionales de fondos hasta un límite preestablecido, bajo una serie de condiciones.
- **Buy to let (7%)**: estos préstamos hipotecarios (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.

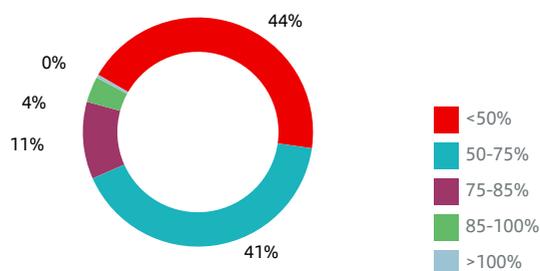
La ratio de morosidad refleja la fortaleza de la cartera hipotecaria, situándose en el 0,99% a finales de diciembre de 2020 (-5 pb interanual). Los aplazamientos de pago concedidos a los clientes redujeron el nivel de impagos en etapas tempranas, mientras que aquellos en fases más avanzadas mostraron cierto incremento como consecuencia de la suspensión temporal de todos los procedimientos judiciales relacionados con las actividades de recuperación.

La aplicación de políticas de admisión prudentes ha permitido, además, situar el LTV promedio simple de la cartera en el 42%. La proporción de la cartera con LTV entre el 85% y el 100% es del 4%. Estas políticas han permitido que el desempeño del nuevo negocio no muestre 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 2020:

Loan to value

Datos dic. 20



Loan to value: relación entre el importe del préstamo y el valor de tasación del bien hipotecado. Basado en índices.

Nuestras políticas de riesgo de crédito prohíben explícitamente los préstamos considerados como de alto riesgo (hipotecas *subprime*) y establecen estrictos requisitos de calidad crediticia para operaciones y clientes.

España

Visión general

El riesgo de crédito total en Santander España ascendió a 221.341 millones de euros (22% del total del Grupo). Está adecuadamente diversificado en cuanto a productos y segmentos de clientes.

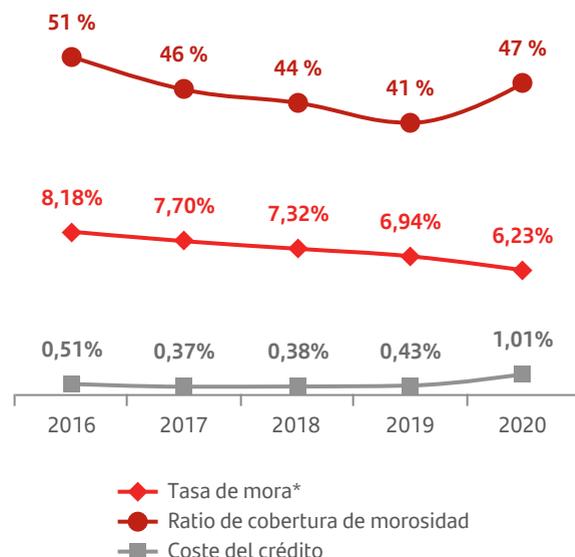
En un contexto de menor crecimiento económico y del crédito, con un importante deterioro de las cifras macroeconómicas tras el confinamiento motivado por la covid-19 de marzo a mayo, la nueva producción se incrementó en créditos al consumo, pymes y empresas, ayudados por los programas de apoyo y liquidez (líneas de financiación del Instituto de Crédito Oficial - ICO). El riesgo crediticio total aumentó un 3,6% en comparación con diciembre de 2019, incluyendo los préstamos ICO, que se situaron en 25.510 millones de euros.

La tasa de mora para el total de la cartera se situó en el 6,23%, 71 pb por debajo respecto a diciembre de 2019. La caída de la morosidad redujo la ratio en 48 pb debido a un mejor comportamiento general de la cartera motivado por los programas de apoyo a clientes, la normalización de diversas posiciones reestructuradas y a las ventas de cartera. Además, este efecto positivo se vio reforzado por el mencionado crecimiento de la cartera de préstamos, que redujo la ratio en 21 pb.

Las provisiones adicionales relacionadas con el contexto excepcional de la pandemia aumentaron la tasa de cobertura de la morosidad hasta el 47% (+6 pp frente a diciembre de

2019). Por otra parte, la reducción de la cartera morosa se ha centrado en aquellos préstamos con mayor pérdida esperada.

El coste del crédito refleja el aumento de las provisiones relacionadas con los efectos de la covid-19.

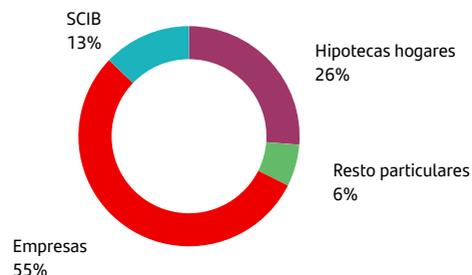


*Incluye Santander España y Banco Popular.

La cartera de Santander España se distribuye en los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera

Datos dic. 20



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 situó en 58.079 millones de euros, representando el 26% del total del riesgo de crédito de Santander España. De ellos un 99,3% cuenta con garantía hipotecaria.

Crédito a familias para la adquisición de vivienda^A

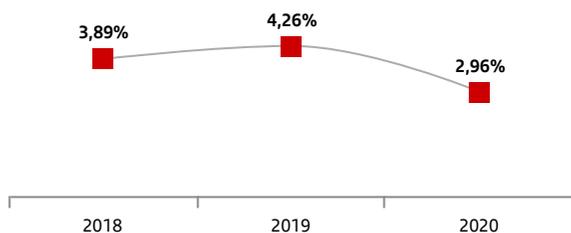
Millones de euros

	2020	2019	2018
Importe bruto	58.079	60.557	61.453
Sin garantía hipotecaria	387	306	545
Con garantía hipotecaria	57.692	60.251	60.908
del que dudoso	1.784	2.581	2.425
Sin garantía hipotecaria	75	14	54
Con garantía hipotecaria	1.709	2.567	2.371

A. No incluye la cartera hipotecaria de Santander Consumer España (1.526 millones de euros en dic. 20 con una morosidad de 66 millones de euros).

La tasa de morosidad de las hipotecas concedidas a hogares para adquisición de vivienda se situó en el 2,96%, con una disminución de 130 pb con respecto al año anterior, explicado principalmente por la venta de carteras morosas.

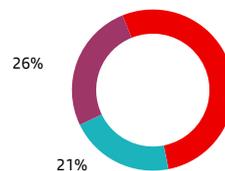
Tasa de mora en hipotecas de hogares (%)



La cartera de hipotecas a hogares para adquisición de vivienda en España mantiene un perfil de riesgo medio-bajo con expectativas limitadas de deterioro adicional:

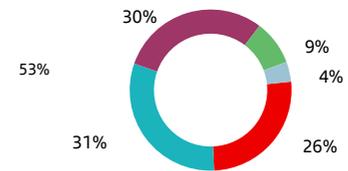
- Todas las hipotecas pagan principal desde el primer día de la operación.
- La amortización anticipada es habitual, por lo que la vida media de la operación es inferior a la contractual.
- Alta calidad del colateral concentrado casi exclusivamente en financiación de primera vivienda.
- La tasa de esfuerzo promedio se mantiene cerca del 27%.
- El 87% 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, en la que los analistas de crédito deben determinar si sus ingresos son suficientes para cumplir con el pago de las cuotas del préstamo y si los ingresos del cliente se mantendrán estables durante el plazo del préstamo.

Tasa de esfuerzo*



TE < 30%
30% < TE < 40%
TE > 40%
Promedio 27%

Loan to value (%)**



LTV < 40%
40% - 60%
60% - 80%
80% - 100%
> 100%

* 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 de empresas

El riesgo de crédito asumido directamente con pymes y empresas ascendió a 149.646 millones de euros. Constituye el segmento más relevante de Santander España, y representa un 68% del total. La mayor parte de la cartera corresponde a clientes que tienen asignado un analista de crédito, el cual realiza un seguimiento continuo durante todas las fases del ciclo de riesgo.

La cartera está ampliamente diversificada y sin concentración por sector de actividad.

En diciembre de 2020, la tasa de mora de esta cartera se situó en el 7,04%. Pese a la reducción del volumen, la tasa se redujo 21 pb en relación con 2019, gracias al mejor comportamiento de la cartera debido a las medidas de apoyo a nuestros clientes, la normalización de posiciones reestructuradas en empresas y las ventas de cartera. El crecimiento de 2020 se centró principalmente en los programas de apoyo a la liquidez (ICO).

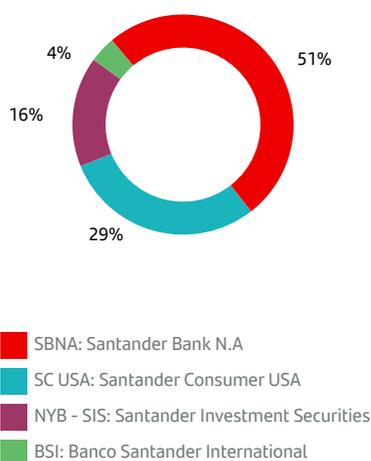
Estados Unidos

Visión general

El riesgo crediticio de Santander US, se situó en 99.135 millones de euros a cierre de diciembre. Representa un 10% del total de Grupo Santander y se compone de las siguientes unidades de negocio:

Unidades de negocio

Datos dic. 20



La economía de Estados Unidos pasó de registrar la peor contracción de su serie histórica a comenzar una de las recuperaciones más rápidas a medida que los diferentes estados suavizaron las medidas restrictivas por la covid-19 en primavera y verano y se implantaron paquetes de estímulo fiscal y monetario sin precedentes. La tasa de desempleo disminuyó hasta situarse en el 6,7% en diciembre, pero siguió siendo más del doble de la tasa observada antes del inicio de la pandemia del 3,5%, debido a un aumento más gradual de la creación de empleo.

A diciembre de 2020, la inversión crediticia de Santander US disminuyó un 6% respecto a 2019, en particular en las carteras de individuos y en la cartera de empresas de SBNA. Excluyendo el efecto de tipo de cambio, el crecimiento fue de 2,4%. En 2020, la venta de Santander Puerto Rico se completó en el tercer trimestre del año.

Durante la crisis de covid-19, Santander US ha continuado apoyando a sus clientes, empleados y comunidades manteniendo sus prioridades estratégicas. La tasa de morosidad permaneció en niveles moderados, 2,04% (-16 pb en el año), pero el coste del crédito se incrementó ligeramente hasta el 2,86% (+1 pb en el año) debido a la incertidumbre macroeconómica, que obligó a realizar mayores dotaciones.

A continuación se describe la evolución de las principales unidades de Santander US:

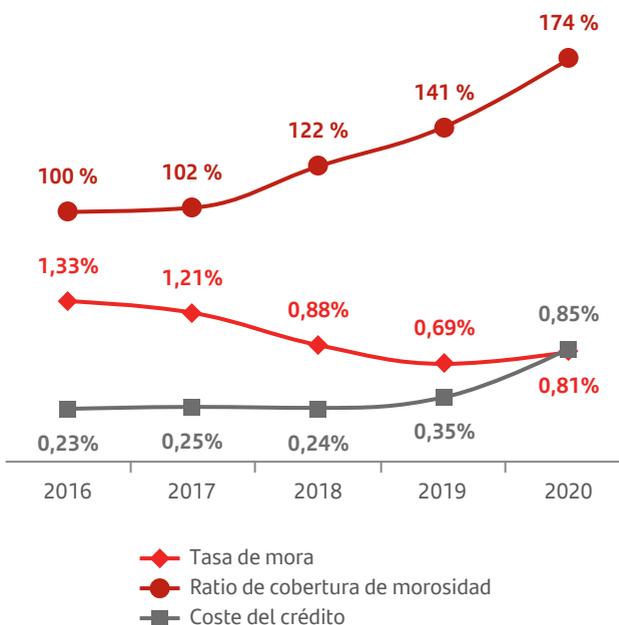
Evolución de las unidades de negocio

Santander Bank N.A.

Su actividad se centra en la banca comercial (84%) con la cartera distribuida entre individuos (39%) y empresas (61%). Uno de sus principales objetivos estratégicos es seguir potenciando el negocio de SCIB (16%) mejorando la experiencia del cliente, incrementando su base de clientes y depósitos mediante iniciativas digitales y de transformación comercial y de la red de sucursales al tiempo que aprovecha su base de depósitos para respaldar su negocio de Commercial Real Estate y reforzando sus acuerdos para la financiación de automóviles.

La inversión crediticia presenta una reducción del 12% en 2020, impactando en todos los segmentos. Excluyendo el efecto de tipo de cambio, la reducción fue menor, situándose en el 4%.

La tasa de morosidad, en diciembre, se incrementó al 0,81% (+12 pb en el año), y el coste del crédito aumentó hasta el 0,85% debido a las provisiones relacionadas con el contexto de la pandemia por la covid-19.



Santander Consumer USA

La unidad de SC USA presenta unos indicadores de riesgos superiores al resto de unidades de Estados Unidos debido a la naturaleza de su negocio, que se centra en la financiación de automóviles a través de préstamos y *leasing* (97% de cartera). La inversión crediticia de SC USA se completa con una cartera menor (3%) de préstamo al consumo.

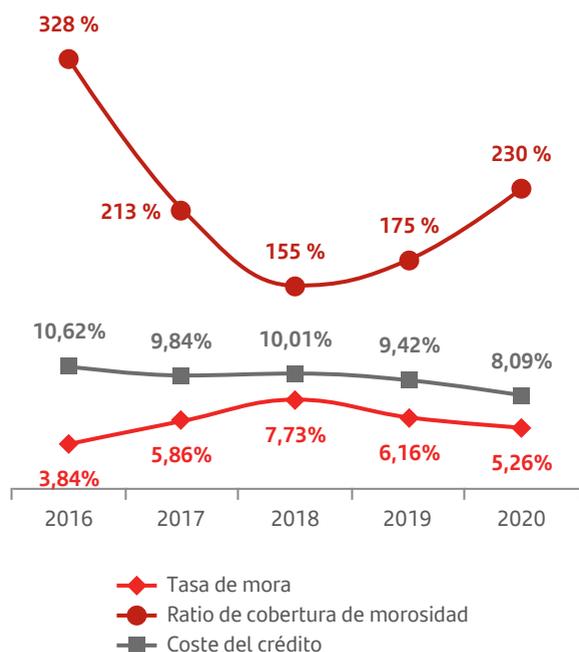
El enfoque sigue siendo la gestión de la relación entre rentabilidad y riesgo, a través de la gestión de precios ajustados a la calidad crediticia del cliente/operación, al mismo tiempo que mejora la experiencia de los concesionarios.

En 2020, la nueva producción de préstamos mostró un crecimiento superior al 20% respecto a 2019, principalmente en el segmento *prime* y respaldada por la relación comercial establecida con Fiat Chrysler Automobiles (Grupo FCA), que se remonta a 2013 y se renovó en julio de 2019.

Las originaciones en la cartera de auto, en particular, siguieron mejorando durante el tercer trimestre, al normalizarse la actividad de los concesionarios después de los cierres por covid-19. La producción en el segmento *prime* se mantuvo por encima del año anterior debido a los programas de incentivos del Grupo FCA.

A diciembre de 2020, la tasa de mora descendió al 5,26% (-90 pb en el año) y el coste del crédito se situó en 8,09% (-133 pb frente a 2019). Las pérdidas anuales netas de crédito disminuyeron en comparación con el año anterior debido a los programas de apoyo a clientes motivados por la crisis sanitaria, los paquetes de estímulo fiscal del gobierno y las mayores recuperaciones impulsadas por el aumento de los precios de los automóviles de segunda mano. Además, debido a la disminución de la morosidad, la tasa de cobertura de la morosidad se incrementó hasta el 230% (+55 pp en el año).

La cartera de *leasing*, negocio realizado exclusivamente bajo el acuerdo con FCA y enfocada a clientes de mejor perfil crediticio, presenta una bajada del 6%, alcanzando los 13.903 millones de euros, proporcionando unos ingresos estables y recurrentes. La gestión activa del riesgo y las medidas de mitigación del valor residual sigue siendo prioritarias.



Brasil

Visión general

El crecimiento económico mostró uno de los descensos más moderados de la región al iniciarse la crisis de la covid-19, entre marzo y abril, y empezó a recuperarse en mayo, gracias a la relajación de las medidas de confinamiento, la reapertura de la actividad y los estímulos monetarios y fiscales con una

inflación en niveles reducidos (4,5% en diciembre frente al objetivo del 4%) y una política monetaria expansiva, con el tipo oficial en el 2% frente al 4,50% del cierre de 2019.

El riesgo de crédito en Santander Brasil se situó en 74.712 millones de euros, que representa un descenso del 16% respecto a 2019, pero con un crecimiento del 19% tras eliminar el efecto del tipo de cambio. A diciembre de 2020, Santander Brasil representa el 8% de la inversión crediticia del Grupo.

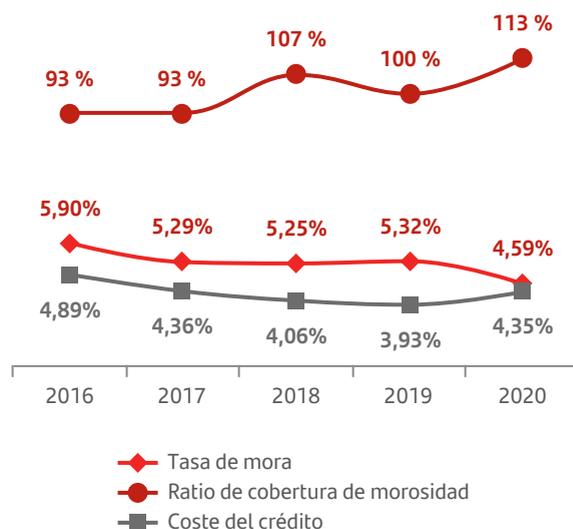
De acuerdo con la estrategia del banco, el crecimiento fue más notable en los segmentos minoristas con un perfil de riesgo más conservador, basado en el impulso de la vinculación y fidelización de los clientes y en la captación de negocio a través de canales digitales, a través de los cuales se registró un crecimiento importante durante el año.

La cartera de pymes también mostró un crecimiento significativo enfocado en la rentabilidad, impulsado por una activa originación de préstamos amparados por programas con garantía estatal (1.790 millones de euros) para combatir los efectos de la pandemia, proporcionando liquidez a las pymes para que pudieran adaptarse al nuevo entorno.

El enfoque proactivo de gestión del riesgo crediticio resultó clave para conseguir un incremento rentable de la cuota de mercado, a la vez que los indicadores de crédito se mantuvieron en niveles moderados.

Las dotaciones netas por insolvencias se situaron en 3.018 millones de euros, sin variaciones significativa (-0,6% con respecto a 2019), favorecidas por el efecto del tipo de cambio. En moneda local, las provisiones ascendieron un 31%, impulsadas, principalmente, por provisiones adicionales relacionadas con el contexto excepcional de covid-19.

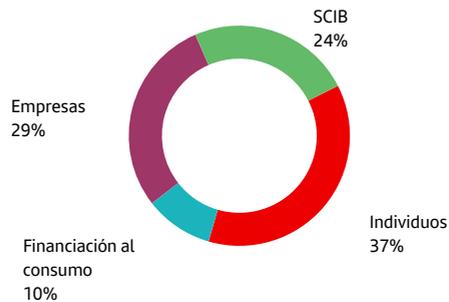
El coste del crédito aumentó al 4,35% frente al 3,93% del cierre de 2019, debido al contexto actual de la pandemia de covid-19 y la evolución de las provisiones anteriormente mencionada.



La cartera de Santander Brasil se distribuye de acuerdo con los siguientes segmentos:

Segmentación de la cartera

Datos dic. 20



Su cartera crediticia está diversificada con un marcado perfil minorista, donde el 76% del crédito está dirigido a particulares, financiación al consumo y empresas.

Evolución de la cartera

En 2020, la dinámica de la cartera estuvo fuertemente determinada por las campañas de moratoria. La tasa de morosidad pasó del 5,32% de diciembre de 2019 a un 4,59% en diciembre de 2020, y la ratio de cobertura aumentó al 113% frente al 100% anterior.

En el segmento de individuos se observó un crecimiento positivo en moneda local, aumentando la cuota de mercado en aquellos de menor riesgo, como los préstamos con descuento en nómina y las hipotecas.

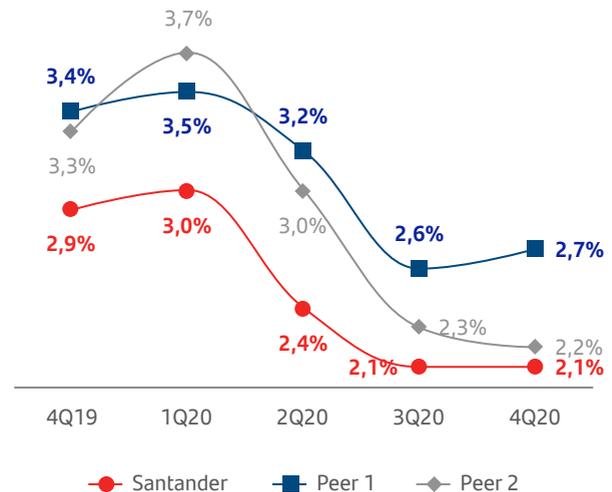
En el segmento de pymes, su comportamiento superó las expectativas iniciales, mostrando indicios de recuperación con todas las ratios de rendimiento volviendo a niveles precrisis, además de presentar un adecuado nivel de provisiones y una mejora continua del perfil de riesgo.

El seguimiento estrecho del vencimiento de los programas gubernamentales y otros periodos de carencia resulta fundamental para confirmar la recuperación del segmento de pymes.

A fin de controlar la calidad crediticia de nuestra cartera de préstamos y evitar su deterioro, uno de los principales indicadores del riesgo de crédito utilizados es la tasa Over 90. Comparando la tasa Over 90, el desempeño de Santander Brasil sigue siendo mejor que el de sus homólogos locales, situándose en el 2,1% al cierre de 2020 (-80 pb respecto al cierre de 2019), por debajo de la media de sus competidores.

Tasa Over 90 (%)

Datos dic. 20



3.6 Otros aspectos de riesgo de crédito

Riesgo de crédito por la actividad en mercados financieros

Bajo este epígrafe se incorpora el riesgo de crédito generado en la actividad de tesorería con clientes, particularmente entidades de crédito, mediante productos de financiación en el mercado monetario, como a través de productos con riesgo de contrapartida, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Según el Reglamento (UE) n.º 575/2013, el riesgo de crédito de contrapartida surge de la probabilidad de que un 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 de garantías.

Para medir la exposición seguimos dos metodologías: *mark-to-market* (MtM) (valor de reposición en derivados) más la exposición potencial futura (*add-on*), y simulación de Montecarlo para el cálculo de la exposición para algunos países y productos. Adicionalmente, calculamos el capital en riesgo o pérdida inesperada, es decir, la pérdida que constituye el capital económico, neto de garantías y recuperaciones, tras deducir la pérdida esperada.

Tras el cierre de los mercados, recalculamos las exposiciones ajustando todas las operaciones a su nuevo horizonte temporal, adaptando la exposición potencial futura y aplicando las medidas de mitigación (*netting*, colateral, entre otras), de manera que las exposiciones se puedan controlar diariamente contra los límites aprobados por la alta dirección. Realizamos el control del riesgo 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 en todas nuestras subsidiarias.

Exposiciones en riesgo de contraparte: operativa over the counter (OTC) y mercados organizados (MMOO)

A diciembre de 2020, la exposición total con criterios de gestión en términos de valor de mercado positivo tras aplicar acuerdos de *netting* y colateral por actividades de riesgo de contraparte se situó en 5.235 millones de euros (exposición neta de 30.139 millones de euros).

Riesgo de contrapartida: exposición en términos de valor de mercado y riesgo equivalente de crédito incluyendo efecto de mitigación

Millones de euros	2020	2019	2018
Valor de mercado efecto <i>netting</i> ^B	37.204	37.365	29.626
Colateral recibido ^C	31.970	30.100	19.885
Valor de mercado con efecto <i>netting</i> y colateral ^D	5.235	7.265	9.741
REC neto ^E	30.139	32.552	33.289

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 de mitigación 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, siendo principalmente 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	2020			2019			2018		
	Nominal	Valor de mercado		Nominal	Valor de mercado		Nominal	Valor de mercado	
		Positivo	Negativo		Positivo	Negativo		Positivo	Negativo
Derivados de crédito ^B	14.530	145	(215)	29.805	312	(1.357)	24.994	130	(875)
Derivados de renta variable	53.821	2.973	(1.848)	71.401	2.481	(1.836)	63.042	2.951	(1.840)
Derivados de renta fija	11.370	47	(386)	23.136	119	(177)	9.927	121	(59)
Derivados de tipo de cambio	863.001	25.341	(27.071)	897.886	21.053	(23.260)	781.641	21.743	(20.098)
Derivados de tipo de interés	4.917.944	143.679	(139.261)	5.089.817	112.128	(108.651)	5.000.406	86.079	(86.411)
Derivados de materias primas	3.732	83	(15)	735	56	(27)	2	—	—
Total derivados OTC	5.695.339	170.911	(167.650)	5.944.977	135.194	(134.392)	5.770.317	111.025	(109.282)
Derivados MMOO^C	169.059	1.357	(1.147)	167.803	955	(917)	109.695	902	(1.129)
Repos	146.984	3.978	(7.311)	143.163	4.334	(2.722)	149.006	2.352	(2.466)
Préstamo de valores	46.418	12.500	(26.072)	48.786	17.490	(23.652)	43.675	12.425	(22.272)
Total riesgo de contrapartida^D	6.057.800	188.746	(202.180)	6.304.729	157.973	(161.682)	6.072.693	126.704	(135.150)

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*.

Grupo Santander 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, como se puede observar en la siguiente tabla:

Riesgo de contrapartida: distribución de nominales por vencimiento^A

Millones de euros. Datos dic. 20

	Hasta 1 año	Hasta 5 años	Hasta 10 años	Más de 10 años	TOTAL
Derivados de crédito ^B	26%	66%	3%	6%	14.530
Derivados de renta variable	59%	39%	2%	0%	53.821
Derivados de renta fija	80%	20%	0%	0%	11.370
Derivados de tipo de cambio	50%	29%	15%	6%	863.001
Derivados de tipo de interés	34%	39%	18%	10%	4.917.944
Derivados de materias primas	67%	29%	2%	1%	3.732
Total derivados OTC	35%	38%	18%	9%	5.695.339
Derivados MMOO^C	65%	34%	1%	0%	169.059
Repos	93%	7%	0%	0%	146.984
Préstamo de valores	99%	1%	0%	0%	46.418
Total riesgo de contrapartida	38%	36%	17%	9%	6.057.800

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.

A pesar de la disminución de la calidad crediticia de algunas contrapartidas, nuestro riesgo de crédito de contrapartida se centra en clientes de gran calidad crediticia (86,4% del riesgo con contrapartidas tiene un *rating* igual o superior a A), particularmente en instituciones financieras (23%) y en cámaras de compensación (70%).

Distribución del riesgo de contrapartida por *rating* del cliente (en términos de nominales)^A

Datos dic. 20

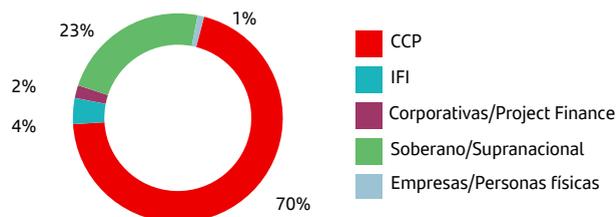
Rating	%
AAA	0,20%
AA	3,48%
A	82,73%
BBB	11,94%
BB	1,57%
B	0,05%
Resto	0,02%

A. *Ratings* basados en equivalencias entre *ratings* internos y *ratings* de agencias calificadoras.

La operativa con cámaras de compensación y entidades financieras se realiza bajo acuerdos de *netting* y colateral. Hacemos un esfuerzo continuo para promover que el resto de la operativa se cubra también bajo este tipo de acuerdos. Con carácter general, los contratos de colateral que firma Grupo Santander son bilaterales, existiendo contadas excepciones, fundamentalmente con entidades multilaterales y fondos de titulización, en cuyo caso son unilaterales a favor del cliente.

Riesgo de contrapartida por segmento de cliente

Datos dic. 20



El colateral se utiliza para reducir el riesgo de contrapartida. Consiste en un conjunto de instrumentos con valor económico y 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 cruzado (*cross-risk*).

Las operaciones sujetas a acuerdos de colateral se valoran periódicamente (normalmente a diario) aplicando los parámetros contractuales para cuantificar el importe del colateral (normalmente efectivo o valores) a pagar o recibir de la contraparte.

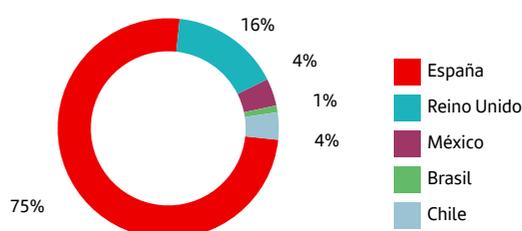
En un contexto complicado por la pandemia en 2020, se ha evidenciado la efectividad de los procesos implementados para la correcta gestión de colaterales en el Grupo, aumentando su periodicidad al inicio del año.

El colateral recibido bajo los diversos tipos de acuerdos de colateral (CSA, OSLA, ISMA, GMRA, etc.) firmados por el Grupo ascendió a 31.970 millones de euros (de los cuales 17.295 millones de euros corresponden a colateral recibido por operativa con derivados), siendo mayoritariamente efectivo (77%). El resto de colaterales están sujetos 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. 20



Como consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contrapartida, incorporamos un ajuste a la valoración de los derivados *over the counter* (OTC), el Credit Valuation Adjustment (CVA), en el cálculo de los resultados de las carteras de negociación. Adicionalmente, ajustamos la valoración, como consecuencia del riesgo propio de Grupo Santander que asumen nuestras contrapartidas, llamado Debt Valuation Adjustment (DVA).

A diciembre de 2020, los ajustes de CVA se situaron en 272,1 millones de euros (un descenso de 22,4% respecto a finales

de 2019) y los ajustes de DVA en 171 millones de euros (una disminución de 34,6%). Esto causó que los *spreads* crediticios se hayan rebajado en, aproximadamente, un 40% en los periodos de más liquidez.



La definición y metodología de cálculo de CVA y DVA se encuentran en la sección [4.2 'Gestión del riesgo de mercado'](#) de este capítulo.

Riesgo de contrapartida, mercados organizados y cámaras de compensación

Las políticas del Grupo buscan anticipar, en la medida de lo posible, la aplicación de las medidas que resultan de las regulaciones relativas a la operativa de derivados OTC, repos y préstamos de valores, tanto si se liquida por cámara de compensación como si permanece bilateral. 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 de fomentar el uso interno de sistemas de ejecución electrónica.

Adicionalmente, la operativa no liquidada por cámara de compensación se gestiona activamente, tratando de optimizar su volumen, en vista a los requisitos de márgenes y capital que las nuevas regulaciones imponen sobre ella.

Aunque la gestión del riesgo de contrapartida no considera el riesgo crediticio en estas operaciones, calculamos la exposición crediticia regulatoria para operaciones en mercados organizados desde 2014, cuando entraron en vigor la nueva CRD IV (Directiva de Requerimientos de Capital) y CRR, que trasponen los principios de Basilea III al cálculo de capital.

En la tabla siguiente se puede observar el peso que ha adquirido la operativa liquidada por cámara de compensación sobre el total del riesgo de contrapartida a diciembre de 2020:

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		Total
	Nominal	%	Nominal	%	Nominal	%	
Derivados de crédito	8.285	59,8%	6.245	40,2%	—	0,0%	14.530
Derivados de renta variable	15.545	29,8%	62	0,1%	38.214	71,0%	53.821
Derivados de renta fija	11.370	100%	—	0,0%	—	0,0%	11.370
Derivados de tipo de cambio	827.299	95,9%	31.043	3,6%	4.660	0,5%	863.001
Derivados de tipo de interés	770.923	15,7%	4.020.927	81,8%	126.094	2,6%	4.917.944
Derivados de materias primas	3.641	97,6%	—	0,0%	91	2,4%	3.732
Repos	107.587	73,2%	39.397	26,8%	—	0,0%	146.984
Préstamo de valores	46.418	100%	—	0,0%	—	0,0%	46.418
Total	1.791.067		4.097.674		169.059		6.057.800

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

	2020	2019	2018
Derivados de crédito	6.245	11.556	4.231
Derivados de renta variable	62	370	32.229
Derivados de renta fija	—	—	—
Derivados de tipo de cambio	31.043	43.358	36.928
Derivados de tipo de interés	4.020.927	4.087.255	4.025.674
Derivados de materias primas	—	—	2
Repos	39.397	23.933	41.492
Préstamo de valores	—	—	—
Total	4.097.674	4.166.472	4.140.556

A. Cifras con criterio interno de gestión

Actividad en derivados de crédito

Utilizamos derivados de crédito para cubrir operaciones, negocio de clientes en mercados financieros y dentro de la operativa de negociación. El volumen de esta actividad es reducido en términos de nominal de Grupo Santander (0,4% del nominal del riesgo de contraparte) y está sujeto a un sólido entorno de controles y procedimientos internos para minimizar su riesgo operacional.

Riesgo de concentración

El control del riesgo de concentración es un elemento esencial de nuestra gestión. Supervisamos continuamente el grado de concentración de nuestras carteras de riesgo de crédito aplicando diversos criterios: áreas geográficas y países, sectores económicos y tipos de clientes.

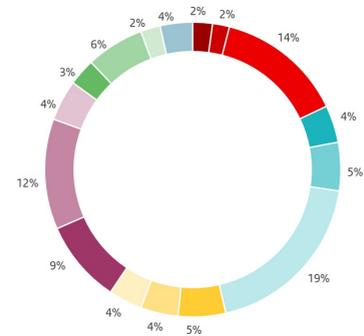
El consejo, a través del marco del apetito de riesgo, determina los niveles máximos de concentración, tal y como se detalla en 'Apetito de riesgo y estructura de límites' en la sección [2.4 'Procesos y herramientas de gestión'](#).

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 nuestras carteras de crédito.

Como se ha indicado en la sección de principales métricas, en términos geográficos, el riesgo de crédito se encuentra diversificado en los principales mercados donde estamos presentes (Reino Unido 27%, España 22%, Estados Unidos 10%, Brasil 8%, etc.).

En cuanto a la diversificación sectorial, el 55% del riesgo de crédito del Grupo corresponde a clientes particulares, que por su propia naturaleza presentan un alto nivel de diversificación. Adicionalmente, la cartera de crédito se encuentra bien distribuida sin concentraciones relevantes en sectores específicos. En el siguiente gráfico se muestra la distribución sectorial a diciembre 2020:

Diversificación sectorial^A



- Actividades agrícolas, ganaderas y pesca
- Industrias extractivas
- Industria manufacturera
- Suministros de energía eléctrica, gas y agua
- Construcción
- Comercio y reparaciones
- Transporte y almacenamiento
- Hostelería
- Actividades financieras y de seguros
- Actividades inmobiliarias
- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Actividades administrativas
- Administración pública
- Otros servicios sociales
- Otros servicios

A. No incluye individuos ni ATA.

Grupo Santander 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 computable, después de tener en cuenta el efecto de la mitigación 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 5% del riesgo de crédito con clientes (préstamo a clientes más riesgos fuera de balance) a diciembre de 2020.

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 surge de transacciones con clientes residentes en un país en particular debido a circunstancias distintas a los riesgos comerciales habituales. Sus principales elementos 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). Está integrado en nuestros modelos y procesos de aprovisionamiento, de conformidad con la normativa aplicable.

Nuestra gestión del riesgo país sigue una serie de criterios de máxima prudencia, se asume de manera muy selectiva en aquellas operaciones que mejoran la relación global con nuestros clientes.

Riesgo soberano y frente al resto de administraciones públicas

El riesgo soberano se genera en operaciones con bancos centrales (incluido el encaje regulatorio), en la deuda emitida por el Tesoro o ente similar (cartera de deuda del Estado) y en operaciones con entidades públicas, para las cuales sus fondos provengan únicamente de los ingresos presupuestarios del Estado y que desarrollen actividades que no tengan carácter comercial.

Este criterio, empleado históricamente por Grupo Santander, 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 los depósitos en 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 las del gobierno central.

Nuestros criterios de gestión dictan que la exposición en riesgo soberano local, pero en divisas diferentes a la oficial del país de emisión es poco relevante (12.080 millones de euros el 3,8% del total de riesgo soberano). Además la exposición en emisores soberanos no locales con riesgo *cross-border*²³ es aún menos significativa (7.168 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 esta contabilizada en libros locales con vencimientos predominantemente a corto plazo.

Durante los últimos años la exposición total al riesgo soberano se ha mantenido acorde a los requerimientos regulatorios y a la estrategia definida en relación con la gestión de esta cartera.

Las variaciones de dicha exposición en los distintos países responden, por tanto, a nuestra estrategia de gestión de 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, nuestra 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*²⁴:

	2020	2019	2018
AAA	18%	20%	11%
AA	25%	24%	20%
A	25%	18%	31%
BBB	14%	15%	13%
Menos de BBB	18%	23%	25%

²³ Países que no se consideran de bajo riesgo por Banco de España.

²⁴ Se emplean *ratings* internos.

La exposición a diciembre de 2020 se muestra en la siguiente tabla (millones de euros):

	2020				Exposición directa neta total	2019	Exposición directa neta total
	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 obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados			
España	4.100	7.048	13.097	—	24.245		35.366
Portugal	(380)	4.148	4.962	—	8.730		8.689
Italia	249	2.468	1.298	—	4.015		2.735
Grecia	—	—	—	—	—		—
Irlanda	—	—	—	—	—		—
Resto zona euro	(29)	1.687	2.396	—	4.054		1.809
Reino Unido	(1.672)	612	963	—	(97)		10.363
Polonia	16	10.263	668	—	10.947		8.366
Resto Europa	7	121	942	—	1.070		777
Estados Unidos	589	9.501	5.458	—	15.548		16.299
Brasil	5.127	17.281	5.309	—	27.717		28.998
México	8.005	10.256	2.768	—	21.029		13.673
Chile	148	6.732	75	—	6.955		3.460
Resto de América	19	397	542	—	958		1.029
Resto del mundo	—	3.776	976	—	4.752		4.813
TOTAL	16.179	74.290	39.454	—	129.923		136.377

4. Riesgo de mercado, estructural y liquidez

4.1 Introducción

Esta sección describe la gestión y control del riesgo de mercado de Grupo Santander en 2020, y cubre tanto el riesgo de negociación como los riesgos de liquidez y estructural. También contiene una breve descripción de nuestras metodologías y métricas.

Las actividades sujetas a riesgo de mercado comprenden aquellas transacciones en las que se asume riesgo como consecuencia de posibles variaciones en los tipos de interés, tasas de inflación, tipos de cambio, precios de renta variable, *spread* de crédito, precios de las materias primas, volatilidad y otros factores de mercado; el riesgo de liquidez de nuestros productos y mercados, y el riesgo de liquidez del balance. Por tanto, incluyen riesgos de negociación (*trading*) y riesgos estructurales.

- **El riesgo de tipo de interés** surge ante posibles variaciones en 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 a los préstamos, depósitos, títulos de deuda y a la mayoría de activos y pasivos de las carteras de negociación, así como derivados.
- **El riesgo de tasa de inflación** se origina a partir de variaciones de las tasas de inflación que pueden afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, a 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 futuros de inflación o a una variación de la tasa actual.
- **El riesgo de tipo de cambio** es la sensibilidad del valor de una posición no denominada en la moneda base a movimientos en los tipos de cambio. Una posición larga o abierta en una divisa extranjera puede producir una pérdida si esa divisa se deprecia frente a la divisa base. Las exposiciones afectadas por este riesgo incluyen las inversiones en las subsidiarias en monedas distintas del euro, así como operaciones 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. 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 la sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta fija o en derivados de crédito ante movimientos en las curvas de *spread* crediticio o en las tasas de recuperación asociadas a emisores y tipos de deuda concretos. El *spread* es el diferencial entre instrumentos financieros que cotizan con un margen sobre otros instrumentos de referencia, principalmente la tasa interna de rentabilidad (TIR) de deuda pública y los tipos de interés interbancarios.
- **El riesgo de precio de materias primas** es el riesgo derivado del efecto de variaciones en los precios de materias primas. Nuestra exposición a este riesgo no es significativa y procede principalmente de operaciones de derivados sobre estos productos.
- **El riesgo de volatilidad** es la sensibilidad del valor de la cartera ante variaciones en factores de riesgo: tipos de interés, tipos de cambio, acciones y *spreads* de crédito. Este riesgo es asumido en todos los instrumentos financieros cuya valoración incluye la volatilidad como una variable. El caso más significativo son las carteras de opciones financieras.

Todos estos riesgos de mercado se pueden mitigar parcial o totalmente con derivados tales como opciones, futuros, *forwards* y *swaps*.

Existen otros tipos de riesgo de mercado cuya cobertura es más compleja:

- **Riesgo de correlación** es la sensibilidad del valor de la cartera ante cambios en la relación que existe entre factores de riesgo (correlación) del mismo tipo (por ejemplo, entre dos tipos de cambio) o de distinta naturaleza (por ejemplo, entre un tipo de interés y el precio de una materia prima).
- **Riesgo de liquidez de mercado** se origina cuando Grupo Santander o una de nuestras subsidiarias 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 un gran volumen de operaciones y la inestabilidad de los mercados. Este riesgo puede aumentar también en función de la distribución de las diversas exposiciones entre productos y divisas.
- **Riesgo de prepago o cancelación** se origina cuando algunos instrumentos del balance (como las hipotecas o los depósitos) pueden incorporar opciones que permiten a sus tenedores comprarlos o venderlos o alterar sus flujos de

caja futuros. Los desajustes potenciales en el balance pueden plantear 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 suscripción** surge de la participación de una entidad en el aseguramiento o la 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 no colocación del total entre los potenciales compradores.

También se debe considerar el **riesgo de liquidez del balance**. A diferencia del riesgo de liquidez de mercado, se define como la posibilidad de no cumplir con las obligaciones de pago a su debido tiempo o con un coste excesivo. Las pérdidas pueden ser causadas por ventas forzadas de activos o impactos en los márgenes debido al desajuste entre las entradas y salidas de efectivo esperadas.

Los **riesgos de pensiones y actuarial** también dependen de posibles cambios en los factores del mercado. Se proporcionan más detalles al final de esta sección.

Velamos por el cumplimiento de las obligaciones asociadas al Fundamental Review of the Trading Book (FRTB) del Comité de Basilea y las directrices de la EBA sobre el riesgo de tipo de interés de balance. A través de varios proyectos se persigue proporcionar a los gestores y equipos de control las mejores herramientas para gestionar los riesgos de mercado. Todo ello se desarrolla bajo un marco de gobierno apropiado para los modelos en uso y el *reporting* de métricas de riesgos. También ayudan a cumplir con los requerimientos regulatorios relacionados con estos factores de riesgo.

Reforma IBOR

Desde 2015, los bancos centrales y reguladores de varias jurisdicciones relevantes han promovido la transición hacia sustitutos adecuados de algunas de las tasas de referencia IBOR (Interbank Offered Rates, por sus siglas en inglés) tales como EONIA (Euro Overnight Index Average) y LIBOR (London Interbank Offered Rates).

Con el fin de monitorizar dicho proceso y gestionar los retos que plantea, Santander lanzó el programa de transición de las IBOR en 2019. El programa tiene un enfoque global que abarca todo el grupo e incluye un reporte regular a la alta dirección, incluyendo comités estatutarios. El objetivo es asegurar una transición suave desde el punto de vista operacional y anticipar y resolver cualquier impacto potencial relacionado con nuestros clientes y conducta. Asimismo, que todas las áreas afectadas, unidades de negocio y subsidiarias entiendan los riesgos asociados a la transición de forma homogénea y adopten las medidas correspondientes si fueran necesarias.

El programa está alineado con las recomendaciones, directrices e hitos definidos por los reguladores y grupos de trabajo de las diferentes jurisdicciones. Santander participa en las iniciativas públicas y privadas relacionadas como los WG Risk Free Rate Groups en Europa y América. Damos opinión en las diferentes consultas efectuadas a través de los foros sectoriales, asociaciones bancarias y del mercado y de otros organismos públicos.



Para más detalles sobre la reforma IBOR, véase las Notas a las cuentas consolidadas anuales nº 53 sección '[c\) Riesgo de Mercado de negociación](#)'.

4.2 Gestión del riesgo de mercado

Sistema de gestión y control de límites

La pandemia de covid-19 afectó significativamente a los mercados financieros en el primer semestre de 2020, lo que provocó una gran incertidumbre y un aumento de los riesgos a medida que los precios de las acciones se desplomaron, la volatilidad se disparó, los rendimientos de los bonos del tesoro alcanzaron mínimos históricos, los índices de permuta crediticia por incumplimiento aumentaron y los valores razonables cambiaron significativamente. Los precios de prácticamente todos los tipos de activos junto con la liquidez del mercado cayeron, mientras que aumentaron los diferenciales entre ofertas, las fluctuaciones intradía y la volatilidad del mercado (tanto observada como implícita).

Ante estas condiciones de mercado tan desafiantes y en un entorno tan complejo, nuestra gestión de riesgos mostró un desempeño sólido y fiable, contando con los controles adecuados. A pesar de la volatilidad en los niveles de VaR diarios al inicio de la pandemia (marzo y abril), las posiciones abiertas en nuestras carteras de negociación fueron limitadas debido a un perfil de riesgo medio-bajo. Estas variaciones se deben principalmente a la metodología de VaR ponderado, que otorga mayor peso a los escenarios de mercado recientes.

El control diario de la función de riesgo de mercado asegura que las posiciones de riesgo de mercado permanezcan dentro de los límites aprobados, y evalúa el rendimiento y las variaciones importantes en las métricas. Los informes periódicos basados en esta evaluación se distribuyen a la alta dirección y otros grupos de interés tanto internos como externos, de manera que las actividades de riesgo de mercado puedan ser monitorizadas adecuadamente.

El establecimiento de los límites de riesgo de mercado es un proceso dinámico que se ajusta a los niveles de apetito de riesgo (véase el apartado de 'Apetito de riesgos y estructura de límites' en la sección [2.4 'Procesos y herramientas de gestión'](#)) que forma parte del plan anual de límites impulsado desde la alta dirección, extendido a todas las filiales.

Para el establecimiento de estos límites y abarcar la actividad sujeta a riesgo de mercado desde múltiples perspectivas, adoptamos un enfoque prudente sobre distintas métricas que incluyen:

- 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 incluyen otros sublímites a fin de establecer una estructura lo suficientemente granular que permita controlar los factores de riesgo de mercado a los que está expuesto Grupo Santander en su actividad de negociación. Llevamos a cabo un seguimiento diario de las posiciones de las subsidiarias, teniendo en cuenta los cambios en las carteras y en las mesas de negociación con el fin de detectar posibles eventos que requieran una corrección inmediata y cumplir con la Volcker Rule.

Establecemos límites de aprobación y control globales, límites de aprobación global con control local y límites de aprobación y control locales. El responsable de negocio de cada país/subsidiaria lo solicita atendiendo a la particularidad del negocio y a los objetivos presupuestarios, buscando la coherencia entre los límites y la ratio rentabilidad/riesgo. Estos límites son aprobados por los órganos de riesgo de acuerdo con los procesos de gobierno.

Las subsidiarias deben respetar el cumplimiento de los límites aprobados. Si se excediesen estos límites, los responsables de negocio locales deberán explicar por escrito los motivos, junto con un plan de acción para corregirlos, en el mismo día de la infracción. Las medidas podrían consistir en reducir una posición dentro de los límites o en formular una estrategia que justifique un aumento de los mismos.

Metodologías y aspectos clave

a) Value at Risk (VaR)

VaR, nuestra metodología estándar para la gestión y control del riesgo de negociación, mide la pérdida máxima esperada con un nivel de confianza y un horizonte temporal determinado. La simulación histórica estándar corresponde a un nivel de confianza del 99% y una ventana temporal de un día. Además, aplicamos ajustes estadísticos que permiten incorporar, de forma rápida y eficiente, acontecimientos más recientes que condicionan nuestros niveles de riesgo. En concreto, utilizamos una ventana temporal de dos años o los datos diarios obtenidos durante al menos 520 días, desde la fecha de referencia para el cálculo del VaR.

Diariamente calculamos dos cifras de VaR, reportando la mayor de las dos. En una de ellas aplicamos un factor de decaimiento exponencial que otorga menor peso a las observaciones más antiguas; la otra otorga el mismo peso a todas las observaciones. Simultáneamente, calculamos el Value at Earnings (VaE) que mide la máxima ganancia potencial con un nivel de confianza y un horizonte temporal

específicos, bajo la misma metodología que la utilizada para el VaR.

El VaR por simulación histórica presenta muchas ventajas como métrica de riesgos. Este representa en una sola cifra el riesgo de mercado de la cartera en función de los movimientos del mercado sin asumir funciones, formas o correlaciones entre factores de mercado.

Sin embargo, también presenta limitaciones. Algunas son intrínsecas a la propia métrica VaR, independientemente de la metodología empleada para su cálculo. En particular:

- Dado que el cálculo del VaR está calibrado a un cierto nivel de confianza, no indica los niveles de pérdidas potenciales más allá del mismo.
- El horizonte de liquidez de algunos productos de la cartera es mayor que el especificado en el modelo del VaR.
- El VaR es un análisis estático del riesgo de las carteras, sujeto a cambios significativos (aunque improbables) diariamente.

Utilizar la metodología de simulación histórica también tiene limitaciones:

- Alta sensibilidad a la ventana temporal utilizada.
- Incapacidad para capturar eventos plausibles de gran impacto si no se producen en dicha ventana temporal.
- Parámetros de valoración para los que no se dispone de *input* de mercado (como correlaciones, dividendos y tasa de recuperación).
- Lenta adaptación a las nuevas volatilidades y correlaciones, ya que los datos más recientes reciben el mismo peso que los datos más antiguos.

Algunas de estas limitaciones son superadas mediante la utilización del Stressed VaR y el Expected Shortfall (ES), el cálculo del VaR con decaimiento exponencial, la aplicación de ajustes de valoración conservadores y la realización de análisis y pruebas de contraste (*backtesting*) para evaluar la precisión del modelo de cálculo del VaR.

b) Stressed VaR (sVaR) y Expected Shortfall (ES)

Calculamos diariamente el sVaR para nuestras principales carteras con la misma metodología de cálculo que la utilizada para el VaR, con las siguientes excepciones:

- Utilizamos una ventana temporal de 260 observaciones (frente a las 520 para el VaR) de un periodo continuo de estrés para la cartera. 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 en libros.
- A diferencia del VaR, obtenemos el sVaR tomando el percentil con ponderación uniforme, y no el mayor de los percentiles con ponderaciones exponenciales y uniformes.

Calculamos el Expected Shortfall (ES) estimando el valor esperado de pérdida potencial mayor que el nivel fijado por el VaR. Además, aplicamos pesos uniformes a todas las observaciones. A diferencia del VaR, el ES presenta la ventaja

de capturar el riesgo de grandes pérdidas con baja probabilidad (*tail risk*) y de ser una métrica subaditiva. El Comité de Basilea considera que un ES con 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%.

c) Análisis de escenarios

Las medidas de riesgo empleadas en Grupo Santander se basan en hipótesis utilizadas para la gestión y la toma de decisiones diarias de las áreas de riesgo. Incluyen condiciones de mercado normales, precios continuos y suficiente liquidez. Sin embargo, los movimientos extremos o los fuertes cambios inesperados en el mercado pueden no ser anticipados adecuadamente.

Asimismo, llevamos a cabo análisis de escenarios, dada su relevancia como herramienta en la gestión de riesgos, para identificar los resultados imprevistos relacionados con una amplia variedad de riesgos y estimar el capital que sería necesario para absorber pérdidas en caso de que dichos eventos inesperados ocurriesen.

La utilización de estos escenarios juega un importante papel a la hora de proporcionar estimaciones de riesgos futuros, superando las limitaciones de los modelos y el uso de datos históricos; respaldando los planes de liquidez y capital; informando sobre el establecimiento de niveles de tolerancia al riesgo y facilitando el desarrollo de planes de reducción de riesgos y planes de contingencia en condiciones de estrés.

Los escenarios de estrés calculados y analizados periódicamente en todas las unidades que desarrollan actividad de negociación incluyen escenarios históricos, escenarios hipotéticos y escenarios de *reverse stress test*.

d) Medidas de calibración y *backtesting*

La regulación dicta que el modelo VaR debe capturar con precisión los riesgos materiales. VaR utiliza técnicas estadísticas en condiciones normales; por tanto, para un cierto nivel de confianza y para un horizonte temporal definido, la pérdida máxima potencial estimada puede diferir de las pérdidas reales. En Grupo Santander, analizamos y contrastamos periódicamente la precisión del modelo de cálculo del VaR, con el fin de confirmar su fiabilidad.

Las funciones de Riesgo de Mercado llevan a cabo ejercicios de *backtesting* interno, medidas de contraste del VaR y análisis de hipótesis de las carteras para las subsidiarias que aplican el modelo interno de riesgo de mercado. Para las geografías que disponen de un modelo interno aprobado, se realiza un *backtesting* regulatorio para encontrar el número de excepciones (cuando la pérdida o beneficio diario excede del VaR o VaE) que afectarán al cálculo de los requerimientos de capital regulatorio por riesgo de mercado.

El *backtesting* evalúa la calidad y la eficacia general del modelo de medición de riesgos. Nuestros análisis de *backtesting* comparan el VaR/VaE diario obtenido en D-1 con los P&G 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 comprueba si la metodología VaR/VaE utilizada 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 al cierre del 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. Se utiliza para identificar el número de excepciones regulatorias.
- P&G hipotético: se refiere al P&G diario calculado mediante la comparación entre el valor de la cartera al cierre del día y su valor real al cierre del día siguiente, asumiendo que las posiciones no varían. 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 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*). Se usan exclusivamente para probar la calidad del modelo de VaR interno.

El análisis de *backtesting* se aplica diariamente en nuestras subsidiarias. También se realizan ejercicios de *backtesting* internos (no regulatorios) con carácter diario, semanal o mensual en función de la granularidad de una determinada cartera.

El número (o proporción) de excepciones registradas es uno de los indicadores más intuitivos para determinar la bondad de un modelo. El cálculo de *backtesting* regulatorio se realiza 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, obtenemos el K regulatorio²⁵ en función del número máximo de excepciones ocurridas entre *backtestings* reales e hipotéticos.

e) Análisis de posiciones, sensibilidades y resultados

Grupo Santander utiliza las posiciones para cuantificar los valores de mercado de las operaciones en cartera, agrupados por factor principal de riesgo y considerando el valor *delta* de futuros y opciones. Las posiciones de riesgo se pueden expresar en la moneda base de la subsidiaria y en la divisa utilizada para la homogeneización de la información. Las posiciones se controlan diariamente a fin de detectar posibles incidencias para su inmediata corrección.

La sensibilidad al riesgo de mercado estima el impacto en valor de mercado de un instrumento o cartera por la variación de un factor de riesgo. Esto se mide mediante aproximaciones analíticas obtenidas por derivadas parciales o una revaluación completa de la cartera.

²⁵ K: Parámetro utilizado para calcular el consumo de capital regulatorio por riesgo de mercado.

La cuenta de resultados diaria del área de riesgo es un excelente indicador que permite identificar el impacto de los cambios de las variables financieras en las carteras.

f) Actividades de derivados y de gestión de crédito

Merece especial mención el control de las actividades de derivados y gestión de crédito por su carácter atípico. Se realiza diariamente con medidas específicas. En primer lugar, controlamos y supervisamos la sensibilidad de los activos subyacentes a movimientos de precios (Delta y Gamma), a la volatilidad (Vega)²⁶ y al tiempo (Theta). En segundo lugar, revisamos sistemáticamente mediciones tales como la sensibilidad al *spread*, *jump-to-default* o concentraciones de posiciones por nivel de *rating*.

Para el riesgo crediticio de las carteras de negociación calculamos una métrica adicional, la exigencia de capital por riesgo incremental (IRC, por sus siglas en inglés) de acuerdo con las recomendaciones del Comité de Basilea y la regulación aplicable.

IRC cubre tanto el riesgo de impago como el riesgo de transición de *rating*, que no se capturan adecuadamente a través del VaR, mediante la variación de los *spreads* crediticios. Aplicamos esta métrica básicamente a los bonos de renta fija, tanto pública como privada, los derivados sobre bonos (*forwards*, opciones, etc.) y los derivados de crédito (*credit default swaps*, *asset backed securities*, etc.). Calculamos IRC sobre las mediciones directas de las colas de la distribución de pérdidas al percentil apropiado (99,9 %) con un horizonte temporal de un año, y seguimos 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 Santander calcula los resultados de las carteras de negociación con CVA y DVA.

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. El CVA para una determinada contraparte sería igual a la suma del CVA para todos sus plazos. Para calcular esta métrica tenemos en cuenta *inputs* tales como la exposición esperada, la pérdida en caso de impago, la probabilidad de impago y la 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 que asumen nuestras contrapartes en derivados OTC.

4.3 Principales métricas de riesgo de mercado

En 2020, en general, los niveles de riesgo en la actividad de negociación permanecieron bajos, en un entorno complejo marcado por la incertidumbre derivada del impacto de la crisis sanitaria, las disputas comerciales, los bajos tipos de interés y las negociaciones del *Brexit*. Como resultado, redujimos la exposición en las carteras de negociación, que fue menor en

todos los factores de riesgo en comparación con años anteriores.

Los riesgos han surgido principalmente de la negociación con clientes de instrumentos no complejos. Se han centrado principalmente en coberturas de riesgo de tipo de interés y tipo de cambio. La contribución al riesgo general de las posiciones propias en las carteras de negociación también ha sido sustancialmente menor que en años anteriores.

En 2020, el consumo de los límites para las actividades de negociación fue generalmente bajo. Los límites se establecen en función del apetito de riesgo de Grupo Santander para este tipo de actividad.

Los menores niveles de riesgo también son evidentes incluso en escenarios estresados, como se observa en las pérdidas derivadas de los ejercicios de estrés. Estos escenarios se realizan recurrentemente para evaluar cualquier riesgo no recogido en las métricas habituales de control y seguimiento de los riesgos de negociación.

Requerimientos de capital por riesgo de mercado

Determinamos los requerimientos de capital de riesgo de mercado tanto mediante modelos internos como estándar.

En 2019, el BCE autorizó a Grupo Santander la utilización de modelos internos de riesgo de mercado para calcular el capital regulatorio en las carteras de negociación de España, Chile y México, así como ampliar el modelo interno de España a Santander London Branch. En esta línea, queremos extender gradualmente esta aprobación al resto de nuestras subsidiarias; para conseguir este objetivo, estamos trabajando estrechamente con el BCE analizando los nuevos requerimientos definidos en los documentos recientemente publicados por el Comité de Basilea para reforzar la posición de capital de las entidades financieras.

En Grupo Santander lanzamos una iniciativa global, denominada Market Risk Advanced Platform (MRAP), para fortalecer nuestra infraestructura actual de riesgo de mercado conforme a los nuevos requerimientos del marco regulatorio (FRTB), así como para adaptar nuestros modelos internos de riesgo de mercado a las últimas directrices TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) y a las expectativas del supervisor. Este programa adopta un enfoque multidisciplinar y multigeográfico, con la participación de todas nuestras entidades que desarrollan actividades con riesgo de mercado y de los grupos de interés pertinentes, incluidos riesgo de mercado, IT, Front Office, Finance y Regulatory Affairs.

En 2020, el programa MRAP ha mejorado significativamente nuestra arquitectura funcional y de IT, los modelos operativos y ha generado sinergias entre las iniciativas y recursos.

El capital regulatorio consolidado de Grupo Santander, según el modelo interno de riesgo de mercado, se calcula como el capital regulatorio total de las subsidiarias que cuentan con la correspondiente aprobación del BCE. Este es un criterio conservador a la hora de consolidar el capital, ya que no se consideran los ahorros de capital derivados de la diversificación geográfica.

²⁶ Se entiende por el término griego "Vega" la sensibilidad del valor de una cartera a los cambios del precio de la volatilidad de mercado.

Como consecuencia de esa aprobación, calculamos el capital regulatorio para el perímetro de la actividad de negociación mediante métodos avanzados utilizando, como métricas fundamentales, el VaR, el stressed VaR e IRC, en línea con los nuevos requerimientos de los acuerdos de Basilea, y concretamente la CRR.

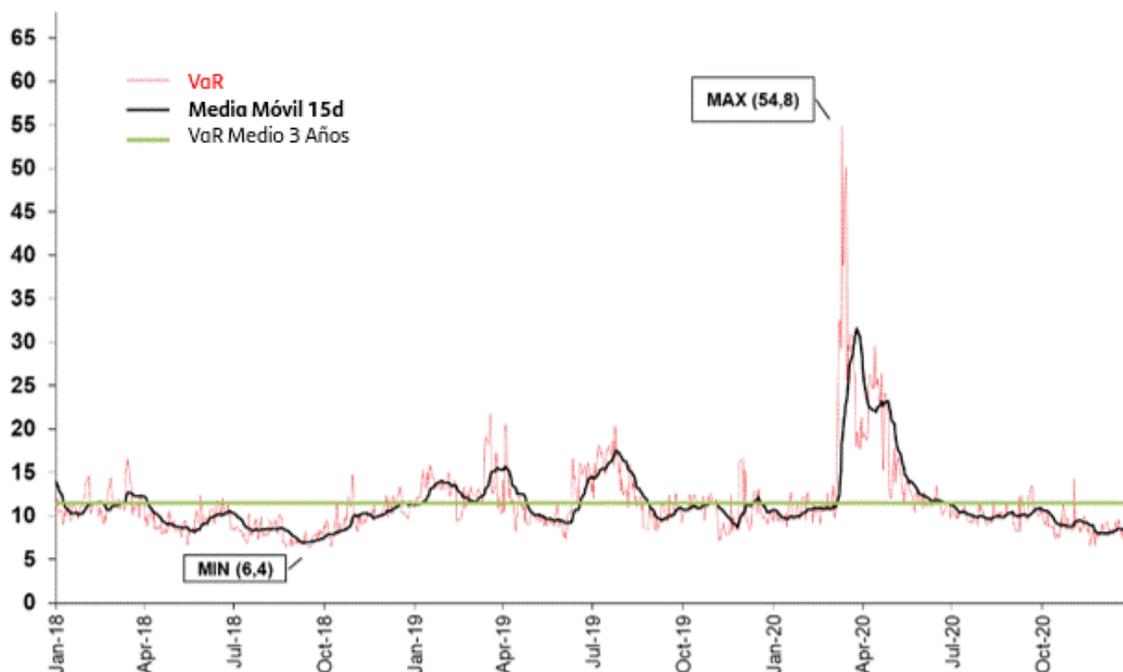
Análisis del VaR

Desde Grupo Santander hemos focalizado nuestra estrategia en las actividades de negociación de nuestros clientes, minimizando cualquier exposición al riesgo direccional en términos netos, manteniendo su diversificación por geografía y factor de riesgo. Esto se refleja en el VaR de la cartera de negociación de SCIB.

Pese a la elevada volatilidad de los mercados, especialmente en cuanto a tipos de interés y tipos de cambio, el VaR permaneció la mayor parte del tiempo por debajo de la tendencia de los últimos tres años con la excepción del repunte producido en marzo y abril por el inicio de la crisis sanitaria, cerrando diciembre en 8,3 millones de euros.

VaR 2018-2020

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día



En 2020 el VaR fluctuó entre 54,8 y 6,5 millones de euros.

El VaR medio en 2020 fue de 12,5 millones de euros, ligeramente superior al nivel de 2019 y 2018 (12,1 y 9,7 millones de euros, respectivamente).

Riesgo por factor

En la siguiente tabla se recogen los valores medios y últimos del VaR al 99% por factor de riesgo de los últimos tres años, así como los valores mínimos y máximos en 2020 y el ES al 97,5% a cierre de diciembre de 2020:

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

	2020				ES (97.5%) Último	2019		2018	
	VaR (99%)					VaR		VaR	
	Min	Promedio	Max	Último		Promedio	Último	Promedio	Último
Total negociación	6,5	12,5	54,8	8,3	8,1	12,1	10,3	9,7	11,3
Efecto diversificación	(6,0)	(13,1)	(15,8)	(11,8)	(12,6)	(8,2)	(9,9)	(9,3)	(11,5)
Tipo de interés	4,7	9,2	29,2	5,4	5,9	10,0	9,2	9,4	9,7
Renta variable	2,1	4,4	14,7	3,1	3,7	2,9	4,8	2,4	2,8
Tipo de cambio	2,6	5,9	12,9	6,0	5,5	3,9	2,6	3,9	6,2
Spread de crédito	3,1	5,5	11,4	4,5	4,5	3,4	3,5	3,4	4,1
Materias primas	—	0,5	2,5	1,1	1,0	—	—	—	—
Total Europa	5,0	10,5	39,1	8,0	9,3	6,3	10,1	5,0	5,5
Efecto diversificación	(4,6)	(10,6)	(21,9)	(8,9)	(8,8)	(6,9)	(8,3)	(6,7)	(8,2)
Tipo de interés	3,2	7,9	24,0	6,5	7,2	6,0	8,2	5,0	5,8
Renta variable	2,1	4,3	15,0	3,0	3,6	1,9	4,9	1,1	1,2
Tipo de cambio	1,3	3,5	10,7	2,9	2,7	1,9	1,9	1,7	2,1
Spread de crédito	3,1	5,5	11,4	4,5	4,5	3,4	3,5	3,9	4,6
Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total Norteamérica	2,8	6,6	13,7	2,9	2,7	3,5	3,8	7,2	8,3
Efecto diversificación	0,7	(2,2)	(5,3)	(1,1)	(0,9)	(1,3)	(21,0)	(4,8)	(2,7)
Tipo de interés	1,6	3,4	7,1	3,3	3,0	2,6	3,4	6,2	7,7
Renta variable	—	0,3	1,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	—
Tipo de cambio	0,5	5,1	10,7	0,5	0,5	2,0	2,4	5,5	3,3
Total Sudamérica	2,4	5,6	26,4	4,5	5,0	9,5	6,0	7,2	10,0
Efecto diversificación	(0,8)	(3,4)	(13,8)	(4,3)	(3,7)	(2,9)	(3,8)	(3,5)	(2,3)
Tipo de interés	2,3	5,2	26,3	4,1	4,2	7,8	5,9	6,4	6,6
Renta variable	0,2	1,0	6,3	0,5	0,5	2,0	1,7	2,5	2,9
Tipo de cambio	0,8	2,7	7,6	4,2	4,2	2,6	2,1	1,9	2,9

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 disminuyó (2 millones de euros) respecto al cierre de 2019, mientras que el VaR medio aumentó ligeramente en 0,4 millones de euros. Por factor de riesgo, el VaR medio se incrementó en la mayoría de los factores por la mayor volatilidad del mercado a lo largo del año. Por área geográfica, el VaR aumentó en Europa y Norteamérica, 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 temporales en el VaR de los diversos factores se explican por aumentos puntuales de la volatilidad de los precios de mercado que por variaciones significativas de las posiciones.

Backtesting

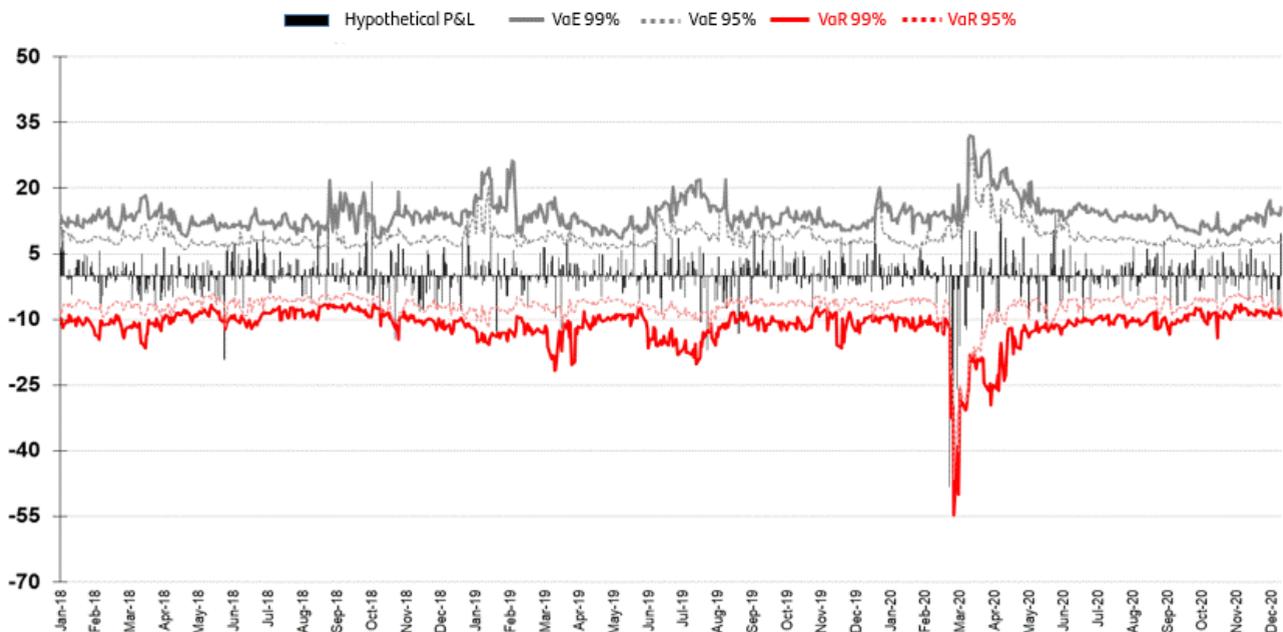
Las pérdidas reales pueden diferir de las pronosticadas por el VaR debido a las mencionadas limitaciones de esta métrica. En Grupo Santander analizamos la precisión del modelo de

cálculo del VaR para confirmar su fiabilidad (ver la sección de Metodologías [4.2 'Gestión del riesgo de mercado'](#)). Las pruebas más importantes consisten en ejercicios de *backtesting*:

- En el *backtesting* de P&G hipotético y para el total de la cartera, se observaron tres excepciones del VaR al 99%, el 9 y el 12 de marzo, y el 7 de julio y el 30 de diciembre.
- En el caso del VaE al 99%, se observó una excepción el 20 de marzo.
- La mayoría de las excepciones se debieron a las mencionadas variaciones del mercado provocadas por la crisis sanitaria.
- Las excepciones observadas en 2020 son coherentes con los supuestos del modelo de cálculo de VaR.

Backtesting de cartera de negociación: resultados diarios vs. VaR día anterior

Millón de euros

**Gestión del riesgo de derivados**

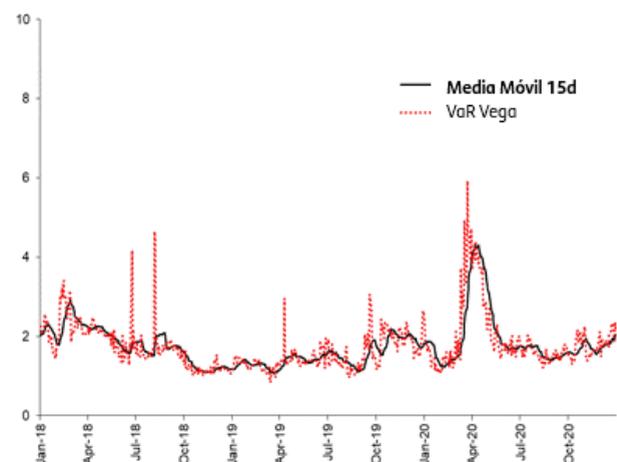
Nuestro negocio de derivados consiste principalmente en la venta de productos de inversión y la cobertura de riesgos para clientes. Nuestra gestión de riesgos trata de mantener el riesgo neto abierto lo más bajo posible. Las operaciones incluyen opciones de renta variable, renta fija y de tipo de cambio, principalmente en España, Brasil, el Reino Unido y México.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del riesgo VaR Vega²⁷ del negocio de derivados estructurales durante los tres últimos años. Se observa que ha fluctuado en torno a una media de 1.8 millones de euros. En general, los niveles superiores de VaR se relacionan con aumentos significativos de la volatilidad en los mercados, por ejemplo como consecuencia del inicio de la crisis sanitaria, las disputas comerciales de EE.UU. con China y Europa o la incertidumbre política en alguna de nuestras geografías.

Evolución del riesgo (VaR) del negocio de derivados

Millones de euros.

VaR Vega al 99% con horizonte temporal de un día



²⁷ Se entiende por el término griego "Vega" la sensibilidad del valor de una cartera ante cambios en el precio de la volatilidad de mercado.

La media del VaR estuvo determinada por los tipos de interés, la renta variable y los tipos de cambio. El riesgo medio en 2020 (1,9 millones de euros) fue ligeramente superior al de 2019 y 2018, como se muestra en la tabla siguiente:

Derivados financieros. Riesgo (VaR) por factor de riesgo

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día

	2020				2019		2018	
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último	Promedio	Último	Promedio	Último
VaR Vega Total	1,1	1,9	5,9	2,3	1,5	2,6	1,8	1,1
Efecto diversificación	(0,5)	(1,3)	(7,4)	(1,7)	(1,1)	(1,3)	(1,4)	(1,4)
VaR Tipo de interés	0,6	1,0	2,5	1,8	1,1	2,7	0,9	0,9
VaR Renta variable	0,7	1,3	5,0	1,4	0,8	0,8	1,2	1,0
VaR Tipo de cambio	0,3	0,9	5,8	0,8	0,6	0,4	1,1	0,6
VaR Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—

La exposición a instrumentos o vehículos estructurados complejos es muy limitada; reflejo de nuestra cultura de riesgos y prudencia en la gestión de riesgos. Al cierre de diciembre de 2020, nuestras exposiciones en esta área eran:

- *Hedge funds*: la exposición era de 344 millones de euros, (indirecta en su totalidad) actuando como contraparte en operaciones de derivados. Analizamos el riesgo relacionado con este tipo de contrapartes 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 2020.

La política de Grupo Santander respecto a la aprobación de nuevas operaciones en estos productos continúa siendo extremadamente prudente y conservadora, y está estrictamente supervisada por la alta dirección.

Análisis de escenarios

Se calculan y analizan periódicamente varios escenarios de *stress test* para todas las carteras de negociación de Grupo Santander y de nuestras filiales, tales como:

Escenarios históricos

Estudian el comportamiento de las carteras de negociación en condiciones de crisis o ante eventos de mercado significativos que han ocurrido en el pasado, tratando de estimar las pérdidas máximas en el supuesto de que tales eventos ocurran nuevamente.

- "Crisis *subprime*": escenario histórico basado en los eventos ocurridos en el periodo 2007-2008, que se inició como consecuencia de la crisis de las hipotecas *subprime* estadounidenses. La crisis financiera provocó un aumento de la volatilidad y una drástica reducción de la liquidez en todos los mercados del mundo. Para cada factor de riesgo de mercado, se identifican los peores *shocks* del mercado para dos horizontes temporales distintos, un día y 10 días.

- Crisis de la covid: escenario histórico incluido en 2020 en nuestro programa de *stress testing*, basado en los bruscos movimientos de los mercados financieros como consecuencia de la crisis sanitaria. Su cálculo se basa en la identificación del periodo de 10 días con pérdidas más altas en las carteras de negociación durante los dos primeros trimestres de 2020. En este periodo, se vieron afectados todos los factores de riesgo: los mercados bursátiles cayeron en picado, la volatilidad aumentó en todos los factores de riesgo, las divisas de los mercados emergentes se depreciaron, los tipos de la deuda pública llegaron a mínimos récord y los diferenciales de crédito se ampliaron significativamente.

Escenarios hipotéticos

Se llevan a cabo utilizando escenarios extremos contruidos a partir de *shocks* en los factores de riesgo de mercado que no necesariamente corresponden a eventos históricos. Estos escenarios tienen un enfoque *ex ante* en comparación con los escenarios históricos, que tienen una visión general *ex post*.

- Crisis abrupta: escenario *ad hoc* con fuertes movimientos en todos los factores de riesgo, tales como subida de las curvas de tipos de interés, fuertes caídas de las bolsas, fuerte apreciación del USD frente a otras divisas, aumento de la volatilidad y de los diferenciales de crédito e impagos de las principales posiciones de deuda y renta variable.
- Escenario *worst case*: escenario hipotético que combina movimientos en factores de riesgo con sus respectivas volatilidades. La construcción de estos escenarios se basa en volatilidades históricas, asumiendo un rango de variación de +/- 3 y +/- 6 desviaciones estándar diarias, con independencia de la correlación histórica entre ellos. Su objetivo es analizar el perfil de riesgo y las pérdidas máximas potenciales de las carteras de negociación, identificando el escenario más desfavorable.
- Escenario adverso ABE: escenario hipotético basado en el escenario macroeconómico adverso a aplicar a todos los factores de riesgo de mercado, según propone la ABE para realizar el ejercicio de *EU wide stress test* cada dos años.

- Escenario prospectivo (*forward looking*): escenario hipotético plausible en la valoración de las carteras actuales y el juicio experto con respecto a los movimientos esperados en el corto plazo en los factores de riesgo de mercado que pueden afectar negativamente a las posiciones de negociación.

Escenarios *reverse stress tests*

Identifican los movimientos de las variables de mercado que dan lugar a una pérdida que pueda poner en peligro la supervivencia de la entidad, complementando los escenarios de estrés tradicionales e identificando potenciales vulnerabilidades del negocio, riesgos ocultos e interacciones entre los diferentes factores de riesgo.

Comienzan con un resultado de estrés conocido (como, por ejemplo, no alcanzar determinados ratios de capital, liquidez o solvencia) y a partir de ahí se identifican los escenarios extremos donde movimientos en los factores de riesgo de mercado podrían desencadenar eventos que pongan en peligro la viabilidad del negocio.

Otros escenarios de pruebas de estrés

Además de los escenarios mencionados, se calculan otros *stress tests* con carácter trimestral para identificar potenciales pérdidas o impactos significativos en el capital derivados de movimientos extremos del mercado:

- Escenarios IRC: diseñado para estresar el riesgo de incumplimiento y el riesgo de cambio de calificación crediticia en las carteras de negociación.
- Escenario *stress proxies*: específicamente definido para medir el efecto de una selección incorrecta de *proxies* en el cálculo del VaR.
- Escenarios de iliquidez y concentración: definido para captar el impacto de la falta de liquidez de los mercados en condiciones estresadas, *gap* de precios y riesgo de concentración.

Los resultados para el peor escenario a finales de diciembre de 2020 se muestran en la siguiente tabla:

Escenario de estrés: máxima volatilidad (*worst case*)

Millones de euros. Datos dic.20

	Tipo de interés	Renta variable	Tipo de cambio	Spread crédito	Materias primas	Total
Total negociación	(40,6)	(25,1)	(7,3)	(4,9)	—	(77,9)
Europa	(21,0)	(24,5)	(3,0)	(4,6)	—	(53,1)
Norteamérica	(1,6)	(0,1)	(1,0)	—	—	(2,7)
Sudamérica	(18,0)	(0,5)	(3,3)	(0,3)	—	(22,1)

Del resultado del análisis se desprende que el impacto económico que sufriría Grupo Santander en sus carteras de negociación, en términos de precio de mercado, sería de 78 millones de euros si los movimientos de estrés en el peor de los casos se materializaran en el mercado. La pérdida afectaría principalmente a Europa (en el siguiente orden: renta variable, tipos de interés, *spreads* de crédito y tipos de cambio).

Relación con las partidas de balance

A continuación se muestran las partidas del balance de posición consolidada de Grupo Santander 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. 2020

	Saldo en Balance	Métrica principal de riesgo de mercado		Principal fuente de riesgo en "Otras"
		VaR	Otras	
Activos sujetos a riesgo de mercado				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	153.839		153.839	Tipo de interés
Activos financieros mantenidos para negociar	114.945	114.945		Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.486	3.234	1.252	Tipo de interés, renta variable
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	48.717	35.337	13.380	Tipo de interés
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	120.953		118.170	Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Activos financieros a coste amortizado	958.378		958.378	Tipo de interés
Derivados - contabilidad de coberturas	8.325		8.325	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	1.980		1.980	Tipo de interés
Resto activos balance	96.627			
Total activo	1.508.250			
Pasivos sujetos a riesgo de mercado				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	81.167	81.167		Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	48.038	14.641	33.397	Tipo de interés
Pasivos financieros a coste amortizado	1.248.188		1.248.188	Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Derivados - contabilidad de coberturas	6.869		6.869	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	286		286	Tipo de interés
Resto pasivos balance	32.380			
Total pasivo	1.416.928			
Patrimonio	91.322			

4.4 Gestión del riesgo estructural de balance

Gestión de límites y sistema de control

Las políticas establecidas por la alta dirección definen los mecanismos de control y supervisión del riesgo estructural en línea con los requerimientos regulatorios y nuestro apetito de riesgo. Estos mecanismos tienen en cuenta los subtipos de riesgo estructural, así como las implicaciones, contingencias e interrelaciones entre ellos.

En el contexto de la crisis de la covid-19, nuestros mecanismos y controles de riesgo han demostrado ser adecuados para mantener los niveles de riesgo por debajo de

los límites de apetito. En este sentido, no se han requerido acciones de gestión adicionales.

La función de riesgo estructural, dentro de la segunda línea de defensa, es asegurar que este riesgo sea entendido, controlado y reportado a la alta dirección siguiendo el gobierno establecido:

- Define las métricas de riesgo de tasa de interés, revisa y hace *challenge* al apetito por el riesgo de liquidez y a los límites de las propuestas de la primera línea de defensa.
- Supervisa la gestión del riesgo de tipo de interés de la primera línea de defensa y verifica el cumplimiento de los límites de riesgo de tipo de interés.

- Informa periódicamente a la alta dirección sobre el perfil de riesgo y da directrices a las líneas de negocio sobre las medidas que se considere necesario adoptar.
- Opina y cuestiona propuestas comerciales; proporcionando a la alta dirección y unidades de negocio los elementos para comprender el riesgo de tipo de interés de los negocios y operaciones de Grupo Santander.
- Confirma los procedimientos adecuados de riesgo de tipo de interés y establece y controla modelos y políticas.

Como ocurre con el riesgo de mercado, existe un marco que define el plan anual para el establecimiento de límites de riesgo estructural de balance en base al apetito de riesgo.

Los principales límites que utilizamos son:

- Riesgo de tipo de interés estructural del balance:
 - Límite de sensibilidad del margen de intereses (NII) en un horizonte de 1 año.
 - Límite de sensibilidad del valor económico de los fondos propios (EVE).
 - Límite del valor de mercado de carteras ALCO en escenarios de estrés.
- Riesgo de tipo de cambio estructural:
 - Límite en la posición neta permanente de la ratio *core capital*.
 - Límite de cobertura individual que debe mantenerse en cada divisa.

Los responsables de la gestión del riesgo de las líneas de negocio deben explicar los motivos de posibles excesos sobre límites o sublímites y facilitar un plan de acción para corregirlo.

Metodologías y aspectos clave

a) Riesgo de interés estructural

En Grupo Santander analizamos el impacto potencial de las variaciones de los tipos de interés sobre el valor económico de los fondos propios (EVE) y el margen de intereses (NII, por sus siglas en inglés). Dependiendo de los cambios en los tipos, los impactos serán diferentes y, por lo tanto, es necesario controlar y gestionar varios subtipos de riesgo de tipo de interés, tales como el riesgo de *repricing* (o revisión de precios), de curva o de base.

En función de la posición de tipo de interés del balance y la situación y perspectivas del mercado, pueden requerirse medidas financieras para conseguir el perfil de riesgo deseado definido por Grupo Santander (como por ejemplo negociar posiciones o establecer tipos de interés en productos que comercializamos).

El conjunto de métricas utilizadas para realizar el seguimiento del riesgo de interés estructural incluye la sensibilidad de NII y EVE a variaciones en los tipos de cambio y al VaR, a efectos de cálculo de capital económico.

• Sensibilidad del margen de intereses (NII)

Es la diferencia entre los ingresos por intereses sobre activos y el coste de los intereses de los pasivos del *banking book* durante un 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 complementar la sensibilidad del valor económico de los fondos propios (EVE).

El apetito de riesgo utiliza la sensibilidad ante variaciones paralelas del peor escenario de -100 a +100 pb (en adelante, se muestra la exposición a esos escenarios)

• Sensibilidad del valor económico de los fondos propios

EVE, por sus siglas en inglés, es la diferencia entre el valor actual neto de los activos menos el valor actual neto de los pasivos exigibles del *banking book* en un momento determinado. 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.

b) Modelos de tipo de interés

Las métricas de riesgo de tipo de interés toman en consideración el comportamiento de diferentes productos financieros bajo escenarios estresados donde la incertidumbre es común y los términos contractuales pueden no cumplirse. Hemos desarrollado metodologías que ayudan a explicar cuál sería el comportamiento de esos productos. Los modelos clave de riesgo de tipo de interés son los siguientes:

- Tratamiento de pasivos sin vencimiento definido

En el modelo de Grupo Santander, todos los saldos de cuentas sin vencimiento se modelan utilizando diferentes variables, tales como volúmenes estables e inestables, velocidad de liquidación del volumen en el tiempo y la relación entre los tipos de los clientes y los tipos de mercado.

- Tratamiento de prepago para determinados activos

El riesgo de prepago afecta principalmente a las hipotecas a tipo fijo en subsidiarias donde sus tipos contractuales son bajos en comparación con los niveles del mercado. Estas unidades modelan este riesgo y lo incluyen en las métricas de apetito de riesgo.

c) Riesgo de tipo de cambio estructural/Cobertura de resultados

El seguimiento diario de estas actividades se realiza mediante medidas de posición, VaR y resultados.

d) Riesgo de renta variable estructural

El seguimiento de estas actividades es realizado a través de medidas de posición, VaR y resultados.

4.5 Principales métricas de riesgo estructural de balance

El perfil de riesgo de mercado inherente al balance de Grupo Santander, en relación con sus volúmenes de activos, patrimonio neto y margen de intereses, se mantuvo en niveles moderados en 2020, en línea con los ejercicios anteriores.

La división Financiera de cada subsidiaria gestiona el riesgo de tipo de interés originado por su banca comercial y es responsable de la gestión del riesgo estructural generado por las fluctuaciones de los tipos de interés.

Grupo Santander mide el riesgo de tipo de interés con modelos estadísticos basándose en estrategias de mitigación del riesgo estructural con instrumentos de tipo de interés, como carteras de bonos de renta fija e instrumentos derivados para mantener el perfil de riesgo dentro del apetito de riesgo.

Riesgo de tipo de interés estructural

Europa

Las sensibilidades del valor económico de los fondos propios (EVE) y de los ingresos netos por intereses (NII) de nuestros principales balances (Santander España y Santander Reino Unido) son generalmente positivas.

La exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital en 2020.

Al cierre de diciembre de 2020, teniendo en cuenta los escenarios anteriormente mencionados, el riesgo más significativo de la sensibilidad del NII se concentró en el euro, con 191 millones de euros; el zloty polaco, con 66 millones de euros; la curva de tipos de la libra esterlina, con 25 millones de euros; y el dólar estadounidense, con 19 millones de euros, todos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

Sensibilidad del margen de intereses (NII)

% sobre el total



■ Matriz ■ Reino Unido ■ Polonia ■ Otros*

* Otros: Portugal y SCF.

El riesgo más significativo sobre el valor económico de los fondos propios se concentró en la curva de tipos de interés del euro, con 2.236 millones de euros; la libra esterlina con 643 millones de euros; el dólar USD con 142 millones de euros; y el zloty polaco con 22 millones de euros, todos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

Sensibilidad del valor económico de fondos propios (EVE)

% sobre el total



■ Matriz ■ Reino Unido ■ Otros*

* Otros: Polonia, Portugal y SCF.

Norteamérica

El valor económico de los fondos propios (EVE) y los ingresos netos por intereses (NII) de nuestros balances de América del Norte (excepto el EVE de México) suelen mostrar sensibilidades positivas a los tipos de interés.

En 2020, la exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital.

A cierre de diciembre, el riesgo más significativo para el margen de intereses se encontraba principalmente en EE.UU. (61 millones de euros).

Sensibilidad del margen financiero (NII)

% sobre el total



■ EE.UU. ■ México

El riesgo más significativo sobre el valor económico de los fondos propios se situó en EE.UU. (1.035 millones de euros).

Sensibilidad del valor económico de fondos propios (EVE)

% sobre el total



■ EE.UU. ■ México

Sudamérica

El valor económico y los ingresos netos por intereses en nuestros balances de Sudamérica generalmente están posicionados para recortes en los tipos de interés.

En 2020, la exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital.

A cierre de diciembre, el riesgo más significativo para el margen de intereses estaba principalmente en Chile (80 millones de euros) y Brasil (68 millones de euros).

Sensibilidad del margen financiero (NII)

% sobre el total

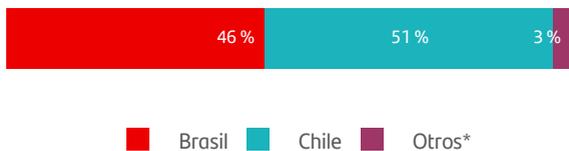


* Otros: Argentina, Perú y Uruguay.

El riesgo más significativo para el valor económico de los fondos propios se registró principalmente en Chile (313 millones de euros) y Brasil (278 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

Nuestro riesgo de tipo de cambio estructural deriva principalmente de las transacciones en moneda extranjera relacionadas con inversiones financieras permanentes, sus resultados y coberturas asociadas. Nuestra gestión dinámica de este riesgo busca limitar el impacto en la ratio *core capital* de los movimientos de los tipos de cambio. En 2020, la cobertura de las diferentes divisas con impacto en la ratio *core capital* se mantuvo cerca del 100%.

En diciembre de 2020, las mayores exposiciones de carácter permanentes (con su impacto potencial en patrimonio) se materializaban (por este orden) en dólares estadounidenses, libras esterlinas, reales brasileños, pesos mexicanos, pesos chilenos y *zlotys* polacos.

Cubrimos parte de estas posiciones, que son de carácter permanente, mediante derivados de tipo de cambio. La división Financiera es responsable de la gestión del riesgo de tipo de cambio, así como la cobertura de los resultados y dividendos esperados de aquellas subsidiarias cuya moneda base es distinta del euro.

Riesgo de renta variable estructural

Grupo Santander mantiene posiciones de renta variable tanto en su balance (*banking book*), como en su cartera de negociación. Estas posiciones se mantienen como instrumentos de patrimonio o participaciones, en función del porcentaje de propiedad o control.

La cartera de renta variable y participaciones del *banking book* a cierre de diciembre de 2020 estaba diversificada entre valores de distintos países, como por ejemplo España, China, Marruecos y Polonia. La mayor parte de la cartera se invierte en sectores de finanzas y seguros. Entre otros sectores con asignaciones de menor exposición se incluyen las actividades inmobiliarias.

Las posiciones de renta variable estructural están expuestas al riesgo de mercado. El VaR se calcula para estas posiciones con series de precios de mercado o *proxies*. A cierre de diciembre de 2020, el VaR al 99% de nivel de confianza con un horizonte temporal de un día fue de 319 millones de euros (170 millones de euros y 180 millones de euros a finales de 2019 y 2018, respectivamente).

VaR estructural

Con una métrica homogénea como el VaR se puede hacer un seguimiento total del riesgo de mercado de *banking book* (excluyendo la actividad de negociación de SCIB, como se describe en la sección [4.3 'Principales métricas de riesgo de mercado'](#)). Distinguimos entre renta fija, considerando tipos de interés y diferenciales de crédito en carteras ALCO, tipos de cambio y acciones.

En general, el VaR estructural no es significativo en términos de nuestro volumen de activos totales o patrimonio.

VaR estructural

Millones de euros. VaR al 99% con un horizonte temporal a un día

	2020				2019		2018	
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último	Promedio	Último	Promedio	Último
VaR no negociación	611,4	911,0	1.192,1	903,1	511,4	729,1	568,5	556,8
Efecto diversificación	(227,2)	(349,8)	(261,0)	(263,4)	(304,2)	(402,0)	(325,0)	(267,7)
VaR Tipo de interés ^A	345,5	465,1	581,9	345,5	345,6	629,7	337,1	319,5
VaR Tipo de cambio	317,8	499,9	547,0	502,6	308,1	331,7	338,9	324,9
VaR Renta variable	175,3	295,9	324,2	318,5	161,9	169,8	217,6	180,1

A. Incluye VaR por *spread* crediticio en las carteras ALCO.

4.6 Gestión del riesgo de liquidez

La función de riesgo de liquidez en la segunda línea de defensa es la de asegurar que el riesgo de liquidez sea entendido, controlado e informado a la alta dirección y en todo el Grupo siguiendo el gobierno establecido:

- Define el riesgo de liquidez y proporciona valoraciones detalladas de los riesgos de liquidez materiales actuales y emergentes.
- Define métricas de riesgo de liquidez, revisa y cuestiona el apetito del riesgo de liquidez y los límites de las propuestas de la primera línea de defensa.
- Supervisa la gestión del riesgo de liquidez desde la primera línea de defensa, valora la permanencia de los negocios dentro de los límites de apetito de riesgo y verifica el cumplimiento de los límites de riesgo de liquidez.
- Informa sobre riesgo, apetito de riesgo y excepciones a los órganos de gobierno.
- Opina y cuestiona propuestas comerciales/de negocio; proporciona a la alta dirección y las unidades de negocio los elementos necesarios para comprender el riesgo de liquidez de los negocios y operaciones de Santander.
- Proporciona una visión consolidada de las exposiciones al riesgo de liquidez y el perfil de riesgo de liquidez.
- Confirma la existencia de procedimientos de liquidez adecuados para gestionar el negocio dentro de los límites del apetito de riesgo.
- El marco de liquidez establecido ha permitido al Grupo gestionar adecuadamente la crisis de la covid-19, realizando y reportando el análisis diario y la posición de liquidez a los comités relevantes y al regulador. Durante este periodo se han realizado las siguientes mejoras en el marco de control:
 - Mayor frecuencia de los informes con un seguimiento diario de las métricas de LCR.
 - Enfoque adicional en el seguimiento de la evolución de las líneas comprometidas en las diferentes geografías.
 - Informes semanales a la alta dirección.
 - Los escenarios de estrés de liquidez se han revisado tomando en cuenta las observaciones de la crisis de la covid-19.

Metodologías y aspectos clave

La medición del riesgo de liquidez se realiza con herramientas y métricas que tienen en cuenta los factores de riesgo adecuados.

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 en periodos de tensión. Consiste en un conjunto de recursos líquidos, libres de cargas, susceptibles de ser inmediatamente utilizados y de generar liquidez de una forma ágil sin incurrir en pérdidas o descuentos excesivos. Es utilizado como una herramienta para calcular la mayoría de las métricas de liquidez; además, es una métrica en sí misma con límites definidos para cada subsidiaria.

b) Liquidity Coverage Ratio (LCR)

El LCR es una métrica regulatoria. Su objetivo es promover la resistencia a corto plazo del perfil de riesgo de liquidez de un banco, garantizando que dispone de suficientes activos líquidos de alta calidad para soportar un escenario de tensión considerable (estrés idiosincrático 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 métrica que utilizamos 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 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

Se calculan dos tipos de métrica para la medición del riesgo de *asset encumbrance*. La *ratio asset encumbrance* que calcula la proporción del total de activos con cargas frente al total de activos de la entidad; y 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, Grupo Santander ha establecido una serie de indicadores adicionales de liquidez para que complementen a aquellos y sirvan para medir otros factores de riesgo de liquidez no cubiertos. Esos incluyen métricas de concentración, como son la principal y las cinco mayores contrapartes 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, tenemos definidos cuatro escenarios estándar:

- i. un escenario idiosincrásico de eventos que únicamente repercuten negativamente al Grupo;
- ii. un escenario de mercado local de eventos con repercusiones negativas graves para el sistema financiero o la economía real de nuestro país base;
- iii. un escenario de mercado global, de eventos con repercusiones negativas graves para el sistema financiero global;
- 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.

Los resultados de estos escenarios de estrés se utilizan como herramientas que, en combinación con otras, sirven para determinar el apetito de riesgo y apoyar la toma de decisiones de negocio.

h) Indicadores de alerta temprana de liquidez

El sistema de indicadores de alerta temprana de liquidez (EWI, por sus siglas en inglés) 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 de Grupo Santander. Estos indicadores son tanto externos (o del entorno), relacionados con variables financieras del mercado, como internos, relativos a nuestro propio desempeño.

i) Métricas de liquidez intradía

Grupo Santander utiliza la definición regulatoria de Basilea y calcula un conjunto de métricas y escenarios de estrés en relación con el riesgo de liquidez intradía para mantener un nivel elevado de gestión y control.

4.7 Principales métricas de riesgo de liquidez

La sólida posición de liquidez y financiación de Grupo Santander se basa en un modelo de liquidez descentralizado, donde cada subsidiaria administra la liquidez de manera autónoma y mantiene grandes reservas de activos altamente líquidos.

En general, la ratio LCR permaneció estable y siempre por encima del umbral regulatorio. El mínimo regulatorio requerido en 2020 fue del 100% y nuestro límite de apetito de riesgo del 110%.

Los *buffers* de liquidez se gestionan de manera eficaz a fin de tener un adecuado perfil dentro de los límites regulatorios y mantener la rentabilidad del balance.

Las subsidiarias cuentan con un balance sólido y una estructura de financiación estable, soportada por una amplia base de depósitos de clientes que cubre las necesidades estructurales, con baja dependencia de financiación a corto plazo y métricas de liquidez muy por encima de los requerimientos regulatorios, locales y corporativos dentro de los límites de apetito de riesgo.

La métrica regulatoria NSFR (ratio de financiación estable neta) se mantuvo por encima del 100% tanto en nuestras principales subsidiarias como a nivel consolidado, anticipándose al cumplimiento del requerimiento regulatorio en 2021.

En términos de riesgo de *asset encumbrance* estructural, los niveles de Grupo Santander son coherentes con los del resto de los bancos europeos, y las fuentes principales son emisiones de deuda colateralizada (titulizaciones y cédulas) y financiación con colateral de bancos centrales.

La solidez de los balances de las unidades de Grupo Santander queda demostrada bajo escenarios de estrés desarrollados según criterios corporativos homogéneos. 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 y 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, Grupo Santander 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 en materia de control y gestión del riesgo de pensiones se focaliza en identificar, medir, controlar,

mitigar y comunicar este riesgo. Nuestra prioridad es, por tanto, identificar y mitigar todas las fuentes de riesgo de pensiones.

Estimamos anualmente las pérdidas combinadas en activos y pasivos en un escenario de estrés que incluye variaciones en los tipos de interés, tipos de cambio, inflación, bolsas y precios inmobiliarios y diferencial de crédito.

El riesgo por pensiones y actuarial se ha visto afectado por la crisis de la covid-19, por la variación de las hipótesis financieras y las condiciones de mercado, siendo aún pronto para valorar los efectos resultantes de la evolución del riesgo de mortalidad en el grupo de partícipes.

Durante la primera mitad de 2020, el efecto sobre el riesgo de pensiones fue positivo debido al aumento de los diferenciales de crédito y los tipos de interés en las principales geografías, mientras que en la segunda mitad del ejercicio, estos efectos se han reducido por la evolución opuesta de estos factores de riesgo, parcialmente compensada por el comportamiento de la inflación.

Durante 2020, se han tomado medidas de eliminación de riesgo en las principales unidades a fin de reducir la exposición a los riesgos actuarial y de pensiones.

Como consecuencia de todos estos efectos, las obligaciones por pensiones han disminuido en 2020.

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 por cambios en el valor del pasivo por obligaciones de pensiones como resultado de fluctuaciones en los factores de riesgo relacionados. Se dividen en:
 - 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 por cambios en el valor del pasivo por prestaciones de no vida adquirido por Grupo Santander con sus empleados, provocado por fluctuaciones en los factores de riesgo relacionados. Se dividen en:

- 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

Grupo Santander incluye el riesgo derivado de la posibilidad de tener una cantidad o calidad de capital inadecuada para cumplir con los objetivos internos de negocio, requerimientos regulatorios o expectativas del mercado en el ámbito del riesgo estructural.

La función de riesgo de capital, como parte de la segunda línea de defensa, controla y supervisa las actividades de gestión de capital que realiza la primera línea, verificando que la adecuación del capital y su cobertura se ajustan a nuestro perfil de riesgo, así como validando y monitoreando aquellas operaciones que podrían ser consideradas como transferencia significativa del riesgo (SRT, por sus siglas en inglés).

Agrupamos procesos como la planificación y la adecuación de capital y la consiguiente ejecución y seguimiento del presupuesto, junto con la medición continua, el *reporting* y la divulgación de la información de capital, tal y como se describe a continuación:



La función de riesgo de capital controla y supervisa las actividades de capital desarrolladas por la primera línea. Estas se agrupan en cuatro líneas de trabajo asegurando que el seguimiento sea adecuado al perfil de riesgo del grupo:

- **Planificación de capital:** proceso interno dirigido a establecer los niveles y retornos del capital que guarden coherencia con la ejecución de la estrategia de Grupo Santander. Para asegurar la solvencia y la eficiencia del capital, identificamos las medidas que son necesarias para cumplir con los objetivos en cuanto a los ratios de capital establecidas y de rentabilidad del capital.
- **Adecuación de capital:** proceso por el que se evalúan los niveles de capital en relación con los tipos y volúmenes de riesgos asumidos, basado en el proceso de identificación y valoración de riesgos (RPA, por sus siglas en inglés) y la estrategia y apetito de riesgos de Grupo Santander. Para más detalle, véanse en la sección [2.4 'Procesos y herramientas de gestión'](#) los apartados de 'Apetito de riesgo y estructura de límites' y 'Risk profile assessment'.
- **Medición del riesgo de capital:** proceso que cubre las actividades que son necesarias para la medición de las métricas relativas al capital, partiendo de la definición de la metodología por la que se obtendrán las cifras finales requeridas, y que presta apoyo a las distintas fases de la gestión, monitorización, supervisión y control del capital.
- **Originación:** proceso por el que se evalúa la eficiencia de nuestras carteras para identificar iniciativas de optimización como titulizaciones, técnicas de mitigación de riesgos o venta de activos.

En 2020, la función de riesgo de capital siguió trabajando en la implantación de las mejoras del modelo operativo objetivo (TOM, por sus siglas en inglés). Uno de los hitos fundamentales es su despliegue y seguimiento en nuestras subsidiarias, a través de las siguientes tareas:

- Revisión y actualización de procedimientos de riesgo de capital a nivel local.
- Unificación del *reporting* de capital siguiendo las directrices comunes del Grupo y ajustándose a la regulación y circunstancias de cada mercado local.
- Seguimiento periódico de los progresos locales en el despliegue del TOM.

Principales iniciativas en 2020

La gestión del riesgo de capital en Santander se centró en proteger la solvencia del grupo en el actual entorno de pandemia de la covid-19. En este sentido, hemos dado prioridad a la identificación y valoración de los aspectos que podrían afectar a los niveles de solvencia y al seguimiento continuo de la evolución de las principales métricas.

En la planificación del capital, la función de Riesgo de Capital establece periódicamente niveles de incertidumbre sobre la ejecución del presupuesto, evaluando posibles desviaciones sobre las previsiones realizadas.

En 2020, la función de Riesgo de Capital supervisó estrechamente la evolución de los niveles de solvencia en medio de la creciente preocupación por la covid-19 y especialmente su impacto en nuestro plan de generación orgánica y de titulizaciones, el impacto de las revisiones de modelos realizadas por el regulador y el efecto de la nueva normativa resultante de dicho contexto.

Igualmente, se llevó a cabo la supervisión del impacto de las variables de mercado sobre los niveles de capital. El Grupo siguió aplicando políticas de cobertura para mitigar la volatilidad en la ratio CET1. Durante 2020, el menor volumen de las carteras ALCO contribuyó también a reducir significativamente dicha volatilidad.

Al cierre del año, la ratio CET1 del grupo llegó al 12,34%, con un aumento de 69 pb en comparación con el año anterior situándose por encima de nuestra ratio objetivo y cumpliendo holgadamente con los niveles mínimos del 8,85% (frente al anterior 9,69%). Estos requerimientos mínimos son el resultado de las medidas adoptadas por el regulador en el primer trimestre del año, como la reducción de los colchones del Pilar 2 y el buffer contracíclico. No obstante, Grupo Santander decidió mantener los límites de solvencia del apetito de riesgos sin cambios, y las ratios permanecieron por encima de dichos límites a lo largo del año.

Pese a la persistente incertidumbre, hemos seguido generando capital de manera orgánica, con un aumento de 104 pb en el año, impulsado por el beneficio ordinario y la gestión de los APR en la que influyeron también las titulizaciones realizadas.



Para más detalle ver la sección [3.5 'Gestión y adecuación de capital. Ratio de solvencia'](#) del capítulo 'Informe económico y financiero'.

5.2 Gestión del riesgo de capital

Riesgo de capital, como segunda línea de defensa, cuestiona de manera independiente las actividades de las unidades de negocio o primera línea principalmente a través de:

- Supervisión de las actividades de planificación y adecuación del capital mediante una revisión de los principales componentes que afectan a las ratios de capital.
- La identificación de métricas clave para calcular el capital regulatorio del grupo, estableciendo niveles de tolerancia y analizando variaciones significativas y operaciones singulares con impacto en capital.
- Revisión y cuestionamiento de la ejecución de las medidas de capital propuestas en línea con la planificación del capital y el apetito de riesgo.

Supervisión de la planificación y adecuación de capital

La función de riesgos revisa la planificación y los ejercicios de adecuación del capital para garantizar que el capital se adapta al apetito y perfil de riesgo. Sus objetivos fundamentales son:

- Asegurar el seguimiento de todos los riesgos relevantes a los que está sujeto Grupo Santander 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 coherencia de los ejercicios y en especial la de aquellos que utilizan escenarios centrales y estresados.

El desarrollo de esta función se realiza en diferentes etapas:



Definición del alcance

La supervisión de la planificación y adecuación del capital se inicia con la elaboración de la propuesta de materialidad que determina las filiales que tienen relevancia para el Grupo en términos de activos ponderados por riesgo. Se podrán incluir otras unidades, 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 o en el cumplimiento del plan global o por su relevancia puntual.

Análisis cualitativo

En esta fase se revisa la calidad del proceso de generación de proyecciones cualitativas, a fin de garantizar que sigue un gobierno adecuado.

Análisis cuantitativo

Se realiza una evaluación cuantitativa de las métricas definidas, así como de sus componentes, que afectan a las proyecciones de APR y del capital disponible. Esta fase requiere una coordinación adecuada entre todas las subsidiarias, para analizar las proyecciones locales que constituyen la base para las proyecciones a nivel grupo.

Conclusiones y divulgación

De acuerdo con los resultados de la planificación y adecuación del capital, Grupo Santander realiza una evaluación final del alcance del análisis, las debilidades y las áreas de mejora detectadas. Se informa a la alta dirección de acuerdo al gobierno establecido, lo que garantiza un cuestionamiento eficaz y constructivo por parte de la segunda línea de defensa de los planes de capital propuestos.

Supervisión continua de la medición de capital

La supervisión continua de la medición del capital regulatorio del Grupo, para asegurar un perfil de riesgo de capital adecuado, es otra de las funciones de control. Para ello, realizamos 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, supervisamos el cumplimiento del apetito de riesgo de capital, con el objetivo de preservar los niveles de capital por encima de los requisitos regulatorios y expectativas del mercado.

El desarrollo de esta función se realiza a través de las siguientes fases y procesos:



Definición de métricas y umbrales

La función define, con carácter anual, un conjunto de métricas y umbrales que se utilizan durante el proceso de supervisión, que permiten un adecuado seguimiento y control del riesgo de capital. Las métricas se dividen en:

- Primarias: abarcan los ratios de capital y los componentes del numerador y denominador al más alto nivel.
- Secundarias: incluyen un desglose más amplio de las anteriores (por ejemplo APR por riesgo de crédito o la base sobre la que se calculan los APR de mercado).
- Complementarias: permiten un análisis más detallado.

Se establecen umbrales para determinadas métricas que, en caso de superarse, desencadenan un análisis más detallado, así como una explicación de las causas.

Las métricas, sus umbrales y las fuentes de información utilizadas se recogen en las 'Guías sobre las métricas de control de la medición del capital'.

Análisis preliminar

En esta fase del proceso de control, analizamos cuestiones cualitativas, como el gobierno de los procesos y el marco normativo. Además, analizamos las medidas adoptadas en relación con el capital para cumplir con las recomendaciones e instrucciones emitidas por las autoridades supervisoras y por la función de auditoría interna.

Evaluación y medición

A partir de la información suministrada, la función de Riesgo de Capital analiza las métricas primarias y secundarias para detectar aquellas variaciones que superen los umbrales definidos, además de realizar un análisis detallado de las causas analizando las métricas complementarias. Si se identifica a una subsidiaria o a un área global como la causa principal de una variación que supere el umbral, deberá proporcionar información adicional en términos de variación de volúmenes, eventos puntuales, acciones de capital, etc.

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 segunda línea (comité de capital) o de primera línea (comité de control de riesgos).

Supervisión de titulaciones

La función de Riesgo de Capital supervisa las operaciones de titulización que podrían ser considerada por parte del supervisor como una transferencia significativa del riesgo, de acuerdo con la Regulación (UE) 2017/2401 y 2017/2402, artículos 243 al 245 sobre SRT y en las que Grupo Santander actúa como originador.

La supervisión es un paso previo y un requisito esencial para la ejecución de dichas titulaciones, tanto sintéticas como tradicionales, y se aplica a cada operación que pueda dar lugar a una reducción de APR de acuerdo con los criterios regulatorios previamente mencionados.

El propósito principal de este proceso es asegurar que la supervisión de las titulaciones por parte de la función de Riesgo de Capital, incluya el análisis de las condiciones que pueden afectar en su consideración como SRT, como por ejemplo:

- que la operación permita una transferencia efectiva del riesgo,

- que la operación cumpla con todos los requisitos de regulación prudencial,
- que los parámetros de riesgo utilizados en la operación se atengan a la metodología definida por el Grupo,
- que la justificación económica de la operación se ajusta a los estándares establecidos 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 de la intención de 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 mediante la cual se envía al BCE 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 sólida posición de capital, coherente con su modelo de negocio, la estructura de balance, el perfil de riesgo y los requerimientos regulatorios. Nuestra fortaleza de balance y rentabilidad nos permiten financiar el crecimiento, y seguir acumulando capital.

Nuestro modelo de subsidiarias autónomas en términos de capital y liquidez nos permite mitigar el riesgo de que las dificultades de una subsidiaria puedan afectar a las demás. Nuestras métricas de capital son estables, con ratios cómodamente por encima de los requerimientos regulatorios y en niveles adecuados, alineados con el apetito de riesgos 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 y financiero'.

6. Riesgo operacional

6.1 Introducción

Grupo Santander define el riesgo operacional (RO), siguiendo las directrices de Basilea, como el riesgo de sufrir pérdidas debido a defectos o fallos de los procesos, los empleados y los sistemas internos, o bien motivado por acontecimientos externos. Cubre categorías de riesgos tales como fraude, riesgo tecnológico y ciberriesgo, riesgo legal²⁸ o de conducta.

El riesgo operacional es inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas y se genera en todos los negocios y áreas de soporte. Por ese motivo, todos los empleados son responsables de gestionar y controlar los riesgos operacionales generados por sus actividades.

Nuestro modelo de control y gestión del RO se basa en un proceso continuo para identificar, evaluar y mitigar focos de riesgo, independientemente de que se hayan materializado o no, garantizando que las prioridades en la gestión de riesgos están adecuadamente establecidas.

El foco de RO durante 2020 ha sido gestionar adecuadamente los riesgos crecientes o surgidos a raíz de la covid-19, así como mantener las actividades del modelo de RO. El Grupo ha podido adaptarse al nuevo entorno con rapidez, prestando todos sus servicios a los clientes y cuidando a los empleados, además de demostrar nuestra resiliencia en una situación extremadamente disruptiva. Las medidas específicas adoptadas con estos fines, desde una perspectiva de gestión de riesgo operacional, se detallan en las siguientes secciones.

6.2 Gestión del riesgo operacional

La gestión del RO en el Grupo se sustenta en los siguientes elementos:

Modelo de gestión y control

El modelo de RO de Santander define los elementos necesarios para una gestión y control adecuados del riesgo operacional, alineado con el cumplimiento de estándares regulatorios avanzados y las mejores prácticas de gestión.

La gestión y el control del RO debe llevarse a cabo a lo largo de todo su ciclo, que incluye las siguientes fases: estrategia y planificación; identificación y valoración de riesgos; seguimiento de riesgos; aplicación y seguimiento de medidas de mitigación; y disponibilidad de información, reportes adecuados y escalado de asuntos relevantes.

Las principales herramientas de riesgo operacional utilizadas por el Grupo a lo largo del ciclo de gestión son:

- **Base de datos de eventos internos** que registra eventos con impacto financiero (Santander registra todas las pérdidas, con independencia de su importe) o no financiero (como regulatorio, de clientes y/o servicios). Esta información tiene como objetivo mejorar la gestión del riesgo operacional mediante el análisis de causas raíz y el aumento de la conciencia de los riesgos.

La base de datos interna también apoya el escalado a la alta dirección de eventos relevantes de RO con la máxima inmediatez, así como el *reporting* regulatorio y el modelo de capital económico integrado en el proceso del ICAAP.

- **Autoevaluación de los riesgos y controles operacionales (RCSA, por sus siglas en inglés)**. Proceso cualitativo que busca, mediante el criterio y experiencia de un conjunto de expertos de cada función, determinar los principales riesgos operacionales asociados a cada función, la situación del entorno de control y su asignación a las diferentes funciones dentro del grupo.

El objetivo 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 los riesgos, se identifican medidas de mitigación en el caso de que los niveles de riesgo estén por encima del nivel tolerable.

Nuestro RCSA integra revisiones específicas de riesgo operacional que permiten una identificación más transversal de los riesgos, especialmente de los riesgos tecnológicos, fraude, riesgo de proveedores y factores que podrían conducir a un incumplimiento regulatorio específico, además de las áreas que están expuestas a riesgos de conducta y delito financiero. Estos dos últimos se exponen con mayor detalle en este capítulo en la sección [7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'](#).

- **Base de datos de eventos externos**. Proporciona información cuantitativa y cualitativa que permite un análisis más detallado y estructurado de los eventos relevantes que se han producido en el sector, así como la comparativa del perfil de pérdidas tanto a nivel local como del grupo y la adecuada preparación de los ejercicios de RCSA, seguros y análisis de escenarios.
- **Análisis de escenarios de RO**, cuyo objetivo es identificar eventos de muy baja probabilidad de ocurrencia, pero que podrían resultar en pérdidas significativas para el Grupo, y establecer medidas de mitigación adecuadas. Para ello, se obtiene opinión experta de las líneas de negocio y de los gestores de riesgos.

²⁸ Procesos legales con causa raíz en el riesgo operacional.

- **Indicadores clave de riesgo**, que proporcionan información cuantitativa sobre la exposición al riesgo del grupo 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**, que tiene la siguiente estructura:
 - Una declaración de apetito de riesgo operacional, asociada a dos métricas globales basadas en pérdidas (pérdidas esperadas y pérdidas estresadas).
 - Declaraciones específicas sobre fraude interno y externo, riesgo tecnológico, ciberriesgo, blanqueo de capitales, comercialización de productos, cumplimiento regulatorio y gestión del riesgo de proveedores, asociadas a sus propias métricas de seguimiento prospectivas.
- **Recomendaciones de Auditoría Interna, auditoría externa y de reguladores**, que proporcionan información relevante sobre riesgo inherente y residual e identifican áreas de mejora en controles y procesos.
- **Modelo de capital**, o un modelo con enfoque de distribución de pérdidas (*loss distribution approach* -LDA) que recoge el perfil de riesgo del grupo, basado principalmente en información recogida en la base de datos de pérdidas internas, datos externos y escenarios. La principal aplicación del modelo es determinar el capital económico por riesgo operacional y la estimación de pérdidas esperadas y estresadas, que son utilizadas en el apetito de riesgo operacional.
- **Otros instrumentos específicos** que posibilitan analizar y gestionar adicionalmente el RO, incluida la evaluación de nuevos productos y servicios, la gestión de los planes de continuidad de negocio (PCN), la revisión del perímetro y el proceso de revisión de la calidad (*quality assurance*).

El sistema de gestión y *reporting* del riesgo operacional de Santander (Heracles) soporta los programas y herramientas de gestión de riesgo operacional con un enfoque de gobierno, riesgo y cumplimiento (GRC). Proporciona información para la gestión y el *reporting* en las filiales y en todo el Grupo.

El objetivo de Heracles es mejorar la toma de decisiones relacionada con la gestión del riesgo operacional, evitando duplicidad de esfuerzos. Conseguimos este objetivo asegurando que todos los empleados responsables de riesgos tengan, puntualmente, una visión más completa y precisa de sus riesgos, utilizando un conjunto común de taxonomías y normas metodológicas.

Implantación del modelo e iniciativas

Las principales actividades realizadas en 2020 para mejorar el modelo de gestión del RO han sido:

- Evolución del marco de apetito de riesgo con la definición de nuevas métricas (se incluye una nueva métrica primaria de riesgo cibernético en el RAS de 2021), garantizando una mejor medición y estresando los umbrales.
- Desarrollo de los modelos utilizados para realizar una evaluación independiente del perfil de riesgo y el sistema

de control para ayudar a la supervisión de los países y cuestionar la exactitud de la evaluación local.

- Mayor integración de las evaluaciones de riesgos con la inclusión de las evaluaciones de riesgo regulatorio y de cumplimiento sobre delitos financieros en el módulo de RCSA.
- Fomento del control de riesgos tecnológicos mediante la definición de "riesgos de referencia" que se evaluarán durante el RCSA por los propietarios de negocio y las funciones de control especializadas.
- Mejoras en el proceso para determinar, identificar y evaluar los riesgos de referencia y los controles estándar, con el objetivo de fortalecer y homogeneizar el entorno de control en el Grupo.
- Mejora de la metodología de evaluación del plan global de transformación de ciberseguridad para identificar el impacto en la reducción del riesgo derivado de la implantación de nuevos desarrollos de seguridad técnica.
- Mejoras en los planes de contingencia y continuidad del negocio y, en general, de gestión de crisis, con una iniciativa coordinada con los planes de recuperación y resolución, dando cobertura también a los riesgos emergentes.
- Desarrollo de la metodología de análisis del riesgo de transformación, con la aprobación de un modelo operativo objetivo.

Plan de continuidad de negocio

El sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN, por sus siglas en inglés) de Grupo Santander garantiza la continuidad de los procesos de negocio en todas sus filiales en caso de desastre o incidente grave. Nuestro SGCN es un proceso de gestión holístico que identifica los impactos potenciales que amenazan a la entidad y sus suministros, y proporciona los protocolos y el gobierno correctos que garantizan una capacidad de respuesta efectiva.

Sus principales objetivos son:

- Proteger la integridad de las personas en una situación de contingencia.
- Garantizar que se realicen las funciones principales y se preste servicio a nuestros clientes.
- Satisfacer las obligaciones del Grupo con sus empleados, clientes, accionistas y otros grupos de interés.
- Cumplir las obligaciones y requerimientos regulatorios.
- Minimizar las potenciales pérdidas económicas para la entidad y su impacto en el negocio.
- Proteger la imagen de marca, la credibilidad y la confianza en la entidad.
- Reducir los efectos operacionales, proporcionando procedimientos, prioridades y una estrategia eficientes para reanudar y recuperar las operaciones de negocio en un escenario poscontingencia.

- Contribuir a estabilizar el sistema financiero.

En 2020, la pandemia ha desafiado los marcos y estrategias de los planes de continuidad de negocio (BCP) de las filiales, y algunos de los protocolos han tenido que adaptarse a la situación actual, pero esta crisis ha demostrado que Grupo Santander cuenta con un programa de SGCN robusto.

Algunos de esos protocolos se han integrado en la gestión diaria del negocio y se han identificado varias lecciones aprendidas que están teniéndose en cuenta para mejorar el actual programa de SGCN:

- Nueva clasificación de procesos (taxonomía de criticidad).
- Revisión del alcance de los procesos críticos (con visión del proceso *end to end*) en caso de contingencia de larga duración.
- Ampliación del alcance de los procesos incluidos en la estrategia de continuidad de negocio.
- Análisis de riesgo y de coste/beneficio que se aplicará para seleccionar las estrategias de continuidad necesarias en cada escenario de contingencia.
- La aplicación de soluciones flexibles (como la robótica o la digitalización de la documentación) se han convertido en necesarias para dar una respuesta rápida a las necesidades de los clientes y las unidades de negocio durante la pandemia. Varios de estos procesos han demostrado ser tan eficientes que se están incorporando a las actividades habituales de las filiales.

Gestión del riesgo operacional durante la covid-19

La pandemia dio lugar a un aumento de la exposición al riesgo operacional inherente, aunque la puesta en marcha de nuevos controles y el refuerzo de los existentes ha permitido mantener los niveles de RO anteriores a la pandemia:

- Los planes de continuidad de negocio se desplegaron de forma efectiva para apoyar a empleados, clientes y el negocio en general.
- El entorno de control asociado a las amenazas cibernéticas (parches, control de navegación, controles de protección de los datos, etc.) se reforzó como consecuencia de la pandemia y del impacto directo sobre estos riesgos en un escenario de trabajo en remoto.
- El soporte tecnológico aumentó y mejoró para garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de nuestros servicios, especialmente en banca *online* y centros de atención telefónica.
- Se han implementado controles adicionales para minimizar las incidencias resultantes del aumento del riesgo de procesamiento debido al volumen de nuevos préstamos y cambios en las carteras existentes derivados de los programas de ayuda gubernamental y las políticas internas.

Más concretamente, las filiales de Santander han puesto en marcha varias iniciativas dirigidas a la revisión y mitigación de los riesgos surgidos por la covid-19, algunas de las cuales se describen a continuación:

- En las distintas geografías donde tiene presencia el Grupo, la mayor parte de los empleados pasaron del trabajo en oficina a un entorno de trabajo doméstico. En general, esto se consiguió aumentando rápidamente la capacidad de los empleados para trabajar en remoto y mejorando la resiliencia de la conectividad. Para respaldar el trabajo de los empleados desde casa, Santander aplicó controles y acciones de mitigación como el seguimiento reforzado de la actividad transaccional de los empleados, distribución de equipo de oficina, formación obligatoria para el trabajo en remoto, así como el seguimiento y los sondeos de salud continuos.
- Como consecuencia de la covid-19, algunos negocios y procesos de soporte relevantes han sufrido cambios o se han redefinido desde cero, lo que ha dado lugar a ejercicios de evaluación *ad hoc* de esos cambios y de sus riesgos potenciales, con el fin de identificar problemas operacionales a los que podrían enfrentarse las filiales.
- Otro aspecto importante ha sido la aplicación de controles adecuados para garantizar la confidencialidad y evitar fugas de información en actividades críticas. En Santander México, SCIB distribuyó con rapidez a los empleados en diferentes centros de trabajo para garantizar el funcionamiento de las VPN y los equipos, reforzando el seguimiento del control de accesos y estableciendo revisiones semanales de posibles incidencias.
- Asimismo, en los centros de atención se reforzaron los controles que proporcionan protección de la información sin comprometer los niveles de servicio al cliente, redistribuyendo los componentes del centro de atención a otros centros de trabajo, analizando los riesgos de fraude y fugas de información en cada operación y asegurando que las capacidades de prevención del fraude del Grupo no se vieran afectadas.
- El seguimiento de proveedores críticos ha sido una de las prioridades en todas las filiales, como se explica en la siguiente sección. Santander puso en marcha un plan de comunicación con los proveedores, con medidas de prevención, salud y continuidad del negocio. En algunos casos, el Banco ofreció infraestructura adicional (por ejemplo, servicio al cliente y controles de admisión antifraude). La situación operacional y financiera de los proveedores estuvo sujeta a seguimiento estrecho durante la pandemia.
- Durante la pandemia, y especialmente en sus puntos álgidos, ha sido esencial la vigilancia continua de la actividad y de los posibles impactos, y esto se ha logrado mediante la creación de un cuadro de mando diario para vigilar el riesgo operacional, entre otros riesgos. Las métricas incluidas se basaban en tres pilares: empleados críticos, incidencias informáticas y pérdidas.

Medidas de mitigación relevantes

Además de todas las medidas relacionadas con la covid-19 antes descritas, el Grupo lleva a cabo la implementación y el seguimiento continuos de las medidas de mitigación relacionadas con las principales fuentes de riesgo que se han identificado a través de las herramientas internas de gestión de RO y otras fuentes de información externas.

Fraude

La transformación y digitalización del negocio implica nuevas amenazas relacionadas con el mundo digital, así como un aumento de las estafas en pagos y el fraude en originación (créditos). Para mitigar estos riesgos se diseñan y revisan nuevos productos y mecanismos de control.

El uso de procesos de autenticación reforzada 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, refuerzo de alertas antifraude en fraude de originación, etc., son recursos cada vez más extendidos para mitigar este tipo de riesgo.

Para reducir el fraude, Grupo Santander aplica medidas específicas, como:

- 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 avanzados de autenticación en la comunicación entre el cajero o el TPV y los sistemas del grupo.
 - Mejora en la protección de tarjetas frente al fraude en comercio electrónico, con la implementación del estándar de comercio electrónico seguro (3DSecure) mediante autenticación en dos pasos mediante contraseña de un solo uso, basadas en aplicaciones móviles que permiten desactivar las tarjetas para uso en e-commerce o emisión de tarjetas virtuales con contraseñas de verificación dinámicas.
 - Uso en Santander Brasil de un sistema de autenticación biométrica en cajeros automáticos y sucursales. Gracias a este nuevo sistema, los clientes pueden 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 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.

- Aplicación 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.
- Falsificación y robo de identidad:
 - Controles reforzados del fraude que validan la identidad del solicitante y comprueban el dispositivo que envía la solicitud.
 - Implementación de datos biométricos de clientes y empleados.
 - Traslado de la función de prevención del fraude al área de crédito para mejorar la mitigación del fraude en originación (créditos), y reforzar sus alertas.
 - Nuevas plataformas de gestión y validación.

Ciberriesgo

Durante 2020, las amenazas cibernéticas han aumentado en términos de frecuencia e impacto y sus autores siguen desarrollando sus capacidades. Se espera que la tendencia continúe en los próximos años, y que el sector financiero seguirá siendo uno de los principales objetivos. Esta creciente amenaza cibernética, unida a la mayor dependencia en Santander de los sistemas digitales, hace de la ciberseguridad uno de los principales riesgos no financieros del negocio. Por ello, el objetivo es hacer de Santander una organización ciber-resiliente que pueda detectar y responder con rapidez a los ataques cibernéticos, con una constante evolución y mejora de sus defensas.

Santander ha continuado desarrollando sus controles y normativa de ciberseguridad en línea con el marco global de ciberseguridad del grupo y con las mejores prácticas internacionales. También ha logrado avances significativos en el ambicioso programa para transformar la ciberseguridad a fin de fortalecer los mecanismos de detección, respuesta y protección. Durante 2020, el enfoque prioritario del equipo de ciberseguridad fue fortalecer los controles internos frente a amenazas internas como protección contra la fuga de datos, gestión de vulnerabilidades internas y segregación de redes, seguimiento interno y gestión del riesgo con proveedores.

En la segunda línea de defensa, el equipo de riesgo de ciberseguridad ha desarrollado un programa para fortalecer el control y la supervisión del riesgo cibernético y evaluar la eficacia del plan de transformación de ciberseguridad global para reducir este riesgo. El foco principal en 2020 se situó en abordar las prioridades a corto plazo y establecer la base estratégica:

- Definición de un modelo operativo que impulsa y dirige a la función de ciberriesgo de segunda línea hacia un enfoque estructurado que permite una gestión eficaz del riesgo (incluye la definición de la misión y principios, procesos, herramientas y competencias necesarias de ciberriesgo).
- Definición de taxonomías de control y ciberriesgo y realineación de procesos que garanticen la integración con la gestión del riesgo operacional y con una gestión más amplia de los riesgos. Los progresos realizados en esta área

permitieron la creación de una metodología coherente en todas las funciones de segunda línea para agregar una serie de *inputs* de riesgo y proporcionar conocimiento sobre el perfil general de riesgos.

- Establecer un proceso coherente en todas las funciones de segunda línea del grupo para evaluar trimestralmente el entorno de controles y los riesgos. Se ha introducido un proceso de *challenge* y *backtesting* para garantizar la visión independiente de la eficacia de los controles y la reducción del riesgo.
- Simplificación y automatización de los procesos existentes para mejorar el rendimiento operativo. Creación de una herramienta automatizada que permite la correlación, análisis y *reporting* de datos de ciberriesgo, reduciendo significativamente la recopilación y consolidación de información para dar prioridad a las actividades de gestión del riesgo.

Además, durante la crisis de la covid, la mayoría de las filiales se vieron obligadas a activar su plan de contingencia y poner a trabajar en remoto a sus empleados, lo que tuvo un impacto directo en el panorama de las ciberamenazas y los riesgos. Se observó, en todos los sectores, un entorno delictivo creciente y mayores amenazas internas. En línea con el equipo de ciberseguridad global, se llevó a cabo una evaluación para identificar las principales amenazas y riesgos cibernéticos del escenario de pandemia. Esta evaluación proporcionó una referencia a la segunda línea de cada filial sobre qué riesgos deben ser supervisados y qué controles clave se revisan y aplican para reducir los riesgos.



Para más detalles relativos a ciberseguridad, véase la sección 5. 'Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)' del capítulo 'Informe económico y financiero'.

Riesgo tecnológico

El proceso de transformación digital de Santander requiere una evaluación, revisión y mejora constante de los riesgos y controles tecnológicos.

Además, la covid-19 ha acelerado este proceso de digitalización y ha probado la capacidad de los bancos para adaptar sus sistemas y soluciones, para seguir prestando servicio a sus clientes y cubrir los nuevos requisitos de los programas de ayuda gubernamental. En este contexto, se ha realizado un estrecho seguimiento de los riesgos tecnológicos, prestando especial atención a reforzar la resiliencia y capacidad de los canales *online*, los centros de atención y la infraestructura de trabajo en remoto (como VPN, dispositivos de usuario final, herramientas de colaboración, etc.).

A pesar de este complejo entorno, derivado de la covid, en el que los procesos de gestión del cambio de la tecnología del banco se han visto obligados a adaptar rápidamente los sistemas tecnológicos a las demandas de los clientes, los incidentes tecnológicos relevantes se han mantenido bajo control e incluso en cifras inferiores a las de años anteriores.

Por otra parte, las directrices de la EBA sobre "Gestión de riesgos de TIC y seguridad" entraron en vigor en junio de 2020. Se ha llevado a cabo un análisis de los *gaps* para identificar cualquier oportunidad potencial de mejora en los

marcos actuales y cumplir así con los requisitos de la EBA. A este respecto, se han revisado las taxonomías del riesgo tecnológico, los riesgos de referencia y las normas de control del grupo para garantizar la armonización con los ámbitos establecidos por estas directrices.

El Grupo ha adoptado un enfoque basado en el riesgo para asegurar que se dé prioridad a los recursos necesarios y a las medidas correctivas teniendo en cuenta la criticidad de los activos. Se ha puesto en marcha una iniciativa para identificar y diferenciar los activos que son esenciales para el funcionamiento de las actividades del grupo y prestar los servicios a nuestros clientes. Para este subconjunto de activos clave, se han establecido métricas específicas de supervisión de riesgos para garantizar que los riesgos tecnológicos asociados, especialmente en relación con los niveles de disponibilidad, obsolescencia y aplicación de parches, estén dentro de los límites de apetito definidos para el grupo. Durante este año se han realizado progresos significativos para reducir el nivel de obsolescencia de los activos informáticos en todas las filiales del Grupo.

Gestión de proveedores

Como parte de su estrategia de digitalización, el Grupo tiene como objetivo ofrecer a sus clientes las mejores soluciones y productos del mercado. En muchos casos, esto supone un incremento de los servicios prestados por terceros y el uso intensivo de nuevas tecnologías como la nube, que, junto al aumento de los riesgos de origen cibernético y un aumento de la presión regulatoria en este ámbito, hace necesario actualizar el marco de gestión de proveedores para evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la contratación de terceros.

En 2020, debido al escenario de pandemia provocado por la covid-19 se estableció un proceso de monitorización reforzada para garantizar la continuidad operacional de los servicios prestados a Santander por proveedores críticos. Nuestros esfuerzos se centraron sobre todo en identificar los proveedores críticos de cada filial para asegurarnos de que:

- Todos ellos contaran con planes de continuidad de negocio.
- Tuvieran planes de acción para mitigar el impacto de la covid-19 en el servicio prestado, teniendo en cuenta medidas como el teletrabajo.
- Se detectó, escaló y gestionó cualquier incidencia en el servicio de un proveedor crítico.
- Existían acuerdos de continuidad operacional y controles de mitigación de riesgos apropiados (protección de datos, fraude, ciberataques, etc.) derivados de las nuevas formas de trabajar (trabajo en remoto).
- Se monitorizó la situación financiera de los proveedores y su posible erosión debido a la covid-19.
- Se monitorizó el nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés).

Además, Santander prestó especial atención a los proveedores en dificultades por la pandemia, identificando un conjunto de buenas prácticas para aplicar un enfoque común en todas las filiales del grupo. Por ejemplo, proveedores que vieron reducida su actividad por la pandemia, proveedores

cuya facturación dependía en gran medida de los servicios prestados al Grupo y pequeños proveedores que sufrieron un deterioro económico.

Otras medidas de mitigación relevantes

Las medidas de mitigación de Santander relacionadas con las prácticas con clientes, productos y de negocio mejoran continuamente, con la 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 de delitos financieros, y el cumplimiento de las nuevas regulaciones.



Para consultar más información sobre las medidas de mitigación de riesgos de cumplimiento, véase la sección [7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y de conducta'](#).

Los seguros en la gestión del riesgo operacional

Santander considera los seguros como un elemento clave en la gestión del riesgo operacional. En 2020, se alcanzó un mayor nivel de madurez en la gestión de los riesgos asegurables, con un enfoque más coherente y coordinado de las funciones afectadas, mediante:

- Mejorar la relación funcional entre las áreas de seguros propios, riesgo operacional y la primera línea, para mejorar la gestión del riesgo asegurable en foros de seguros y otros foros pertinentes establecidos por la función de Riesgo Operacional (como el foro de fraudes).
- Revisión de los riesgos para analizar la idoneidad de la cobertura y la adopción de medidas correctivas.
- Seguimiento de pérdidas asegurables y eventos declarados en las pólizas de seguros, estableciendo protocolos de actuación y foros específicos de seguimiento en cada mercado.

La función de Seguros Propios sigue protegiendo la cuenta de resultados con las siguientes tareas:

- Definir y aplicar criterios para cuantificar el riesgo asegurable, apoyándose en el análisis de pérdidas y en los escenarios para determinar la exposición a cada riesgo.
- Analizar las coberturas disponibles en el mercado de seguros y revisar nuestra estructura de programas globales, teniendo en cuenta el entorno más complicado para el sector seguros, con atención específica a la cobertura de ciberriesgo.
- Recuperar pérdidas aseguradas, optimizando el uso de coberturas en 2020.
- Participar en diversos foros y comités de gestión de riesgos del Grupo, incrementando su interacción con otras funciones para identificar y evaluar apropiadamente los riesgos asegurables, y divulgar las políticas y procedimientos de capitalización a otras áreas.

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). En 2020, con la situación de la covid-19, SCIB ha mantenido su actividad y un entorno de control robusto sin problemas importantes.

- En relación con la covid-19:
 - Al inicio de la pandemia, el enfoque global de SCIB hizo posible anticipar eficazmente las acciones y compartir las lecciones aprendidas de la experiencia de todos las filiales del grupo.
 - La preparación operativa del SCIB fue clave para enfrentar el desafío de las nuevas circunstancias. Se puso el foco especialmente en procesos clave relacionados con la actividad de negociación, liquidación, liquidez y *reporting* regulatorio sin que se detectaran impactos relevantes.
 - Se pusieron en marcha varias iniciativas para reforzar el marco de control, especialmente en la actividad de mercado.
 - Actualmente, el foco sigue situado en mejorar las soluciones para hacer frente a una "nueva normalidad".
- Otras mejoras relevantes en 2020:
 - SCIB ha concluido la implantación de un programa de infraestructura global que, entre otros objetivos, ha fortalecido el modelo de control y reducido el 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.
 - En cuanto al entorno de control de negociación:
 - SCIB ha fortalecido el marco de control en sus distintas geografías y ha incorporado una nueva herramienta de MI para la supervisión holística de la actividad de mercado. Además, se ha puesto en marcha una nueva herramienta de comunicación enfocada principalmente en seguir el riesgo de conducta.
 - El riesgo de negociación no autorizado sigue monitorizándose mediante una métrica de apetito de riesgo específica que cubre la evaluación periódica de los principales controles existentes para mitigar el riesgo. Las directrices globales se han actualizado con nuevos requerimientos.



Para consultar más información sobre los aspectos de cumplimiento regulatorio en actividades de mercados, véase la sección [7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta - Cumplimiento regulatorio'](#).

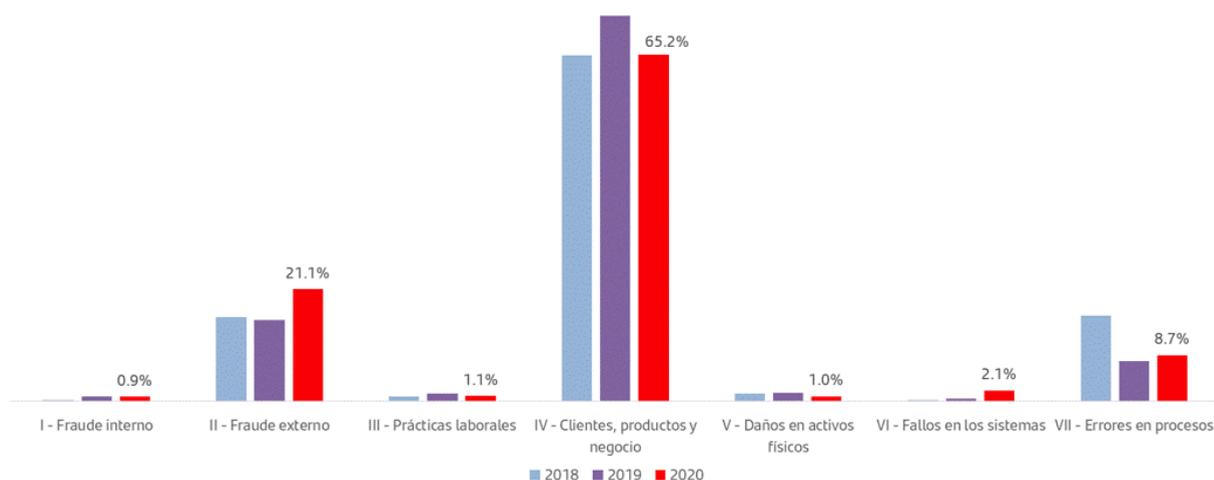
6.3 Principales métricas

En cuanto a las pérdidas por riesgo operacional relacionadas con la situación de la covid-19, el Banco ha recogido la información tanto de los eventos de riesgo operacional provocados por la pandemia como de ciertos gastos en los que ha incurrido el Banco para restablecer la posición existente antes del evento de riesgo operacional. En lo que respecta al primer aspecto, se ha producido un número reducido de evento también con bajo impacto económico. En cuanto al segundo aspecto, el banco está aplicando los criterios establecidos en las directrices de la EBA sobre implementación de determinadas políticas de la covid-19²⁹.

La distribución de pérdidas netas (incluidas las pérdidas incurridas y las dotaciones netas de provisiones) por categorías de riesgo de Basilea³⁰ durante los últimos tres años es la siguiente:

Pérdidas netas de riesgo por categoría^A

(% s/total)



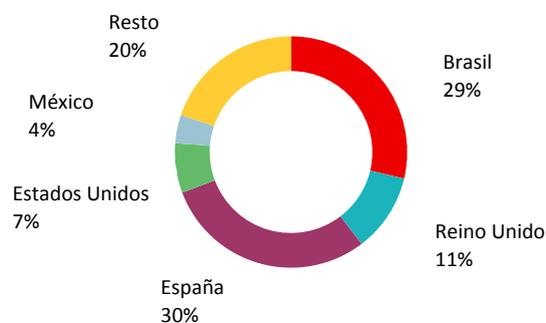
A. Se excluyen los eventos de *trabalhistas* de Brasil.

En términos relativos, las pérdidas de la categoría de prácticas con clientes, productos y de negocio, así como los errores en procesos, disminuyen respecto al año anterior. En cambio, aumentan las pérdidas debidas a fraude externo.

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.

²⁹ Guías actualizadas en diciembre de 2020.

³⁰ Las categorías de Basilea incorporan riesgos que se detallan en la sección 7. '[Riesgo de cumplimiento y conducta](#)'.

Santander gestiona los litigios de los empleados de Santander Brasil como gasto de personal. Nuestros órganos de gobierno controlan continuamente los niveles de gasto con métricas específicas de apetito de riesgo y toman medidas específicas para reducirlos. Estos gastos se comunican en las categorías definidas en el marco de riesgo operacional de Basilea.

En 2020, las pérdidas más relevantes por tipología y geografía correspondieron a las causas judiciales en Santander Brasil (con un análisis de causa raíz en curso para los principales productos implicados) y Santander España (debido a casos heredados). Además, el volumen de pérdidas tanto en Reino Unido como en Estados Unidos sigue disminuyendo debido a las menores provisiones para casos relacionados con la comercialización de productos y casos generados en el pasado.

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, como segunda línea de defensa, estableciendo normas, cuestionando, aconsejando e informando, en interés de los empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general.

La función de riesgo de cumplimiento y conducta es responsable de monitorizar y supervisar los riesgos de cumplimiento y conducta, valorar el impacto en nuestro apetito y perfil de riesgo. Cubre todos los temas relacionados con los siguientes ámbitos de gestión: cumplimiento regulatorio, gobierno de productos y protección al consumidor, cumplimiento sobre crimen financiero y riesgo reputacional.

Según el modelo de tres líneas de defensa de Grupo Santander, la función de riesgo de cumplimiento y conducta es una función independiente de control dentro de la segunda línea de defensa. Informa directa y periódicamente al consejo de administración y sus comisiones a través del *Group chief compliance officer* (Group CCO).

El programa de cumplimiento es uno de los procesos clave de la función de riesgo de cumplimiento y conducta y detalla las principales actividades que se desarrollarán a lo largo del año. La matriz y cada una de las filiales ejecutan un programa de cumplimiento apropiado para su tamaño y complejidad. Está estructurado en torno a los cuatro ámbitos de gestión antes mencionados y es una herramienta clave que posibilita la supervisión de nuestras filiales y el entorno de control.

7.2. Gestion del riesgo de cumplimiento y conducta

Corresponde a la función de riesgo de cumplimiento y conducta asegurar que el Código General de Conducta (CGC) se sigue y se controla bajo la supervisión del comité de cumplimiento y de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. El Código General de Conducta reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir todas las actividades de nuestros empleados. Este código debe entenderse y aplicarse junto al resto de 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 (Canal Abierto) que permite informar sobre comportamientos supuestamente indebidos o inadecuados de forma confidencial y anónima.

Cumplimiento regulatorio

La función de cumplimiento regulatorio controla y supervisa los riesgos regulatorios relacionados con los empleados y la gestión de datos, así como los relativos al mercado de valores junto al equipo de cumplimiento de SCIB. Sus principales áreas son:

A. Empleados

Esta función promueve la cultura ética y de cumplimiento entre nuestros empleados, estableciendo estándares internos para la prevención de riesgos penales, conflictos de interés o comportamientos anticompetitivos basados en los principios establecidos por el CGC, y gestiona Canal Abierto.

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.

Funciones de cumplimiento de los empleados - Hacer de la ética una realidad

Canal Abierto



- Proporcionar un canal mediante el cual los empleados pueden denunciar conductas no éticas o incumplimientos de la normativa interna.
- Gestionar las comunicaciones y participar en su investigación.
- Promover la cultura de hablar claro y escuchar de verdad.

Procedimiento disciplinario



- Investigar las conductas que no estén alineadas con los principios éticos y de cumplimiento.
- Participar en la valoración de medidas disciplinarias.

Nombramientos



- Evaluar la idoneidad de propuestas de nombramientos de consejeros y alta dirección del Grupo*.

Defensa de la competencia



- Gestión del programa de cumplimiento de defensa de la competencia.

Formación y concienciación



- Desarrollar e implementar programas de formación y llevar a cabo iniciativas de concienciación entre los empleados sobre *Corporate Defense* y cumplimiento de empleados.
- Comunicar mensajes éticos a todo el Grupo creando relaciones basadas en la confianza.

Políticas y procedimientos



- Asegurar el cumplimiento del Código General de Conducta y desarrollar su contenido mediante políticas o procedimientos específicos.
- Reportar periódicamente a los órganos de gobierno.

Consultas éticas



- Gestión de consultas recibidas de empleados y miembros de los órganos de gobierno sobre cuestiones éticas o en aplicación de normativa interna.
- Asesoramiento desde el punto de vista ético en situaciones controvertidas.

* Esta actividad se lleva a cabo por la función de cumplimiento en la corporación.

En 2020, las principales filiales del grupo han implementado con éxito los estándares comunes que definen el modelo de canal único llamado Canal Abierto. Asimismo, con el fin de garantizar que todas las filiales dispongan de procedimientos homogéneos y sólidos para la gestión de los casos recibidos a través de sus canales, se ha aprobado una política global que se desplegará durante el año 2021.



Para más detalles relativos al Canal Abierto, véase la sección '[Profesionales preparados y comprometidos](#)' del capítulo de 'Banca responsable' de este informe.

B. Abuso de mercado

En 2020, el equipo de abuso de mercado se centró en la crisis causada por la covid. Se observaron dos tipos de riesgos asociados a la pandemia: las personas que trabajan desde su casa (operaciones ejecutadas a través de canales de comunicación alternativos y nuevos); y la volatilidad del mercado, que dio lugar a un aumento significativo de las operaciones por cuenta propia y de los incumplimientos.

	Control Room <i>Control de la operativa personal de las personas sujetas al CCMV y del flujo de información sensible</i>	Surveillance <i>Supervisión de la actividad de los traders de las salas de tesorería y el ALCO</i>
Centro Corporativo	<p>Principales logros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones por cuenta propia durante la crisis de la COVID-19: el volumen de operaciones realizadas por las personas sujetas al Código de Conducta en el Mercado de Valores (CCMV) y los incumplimientos relacionados con dichas operaciones aumentaron significativamente (principalmente debido a la falta de la autorización previa a la ejecución). • El equipo de Abuso de Mercado gestionó todos estos incumplimientos siguiendo los procedimientos aprobados, y se enviaron notas a todas las personas sujetas en el Centro Corporativo para recordar las obligaciones incluidas en el CCMV en relación a la operativa personal de las personas sujetas. • Actualización del CCMV: la modificación del CCMV buscaba principalmente la alineación de su contenido y definiciones con la normativa vigente, la estructura organizativa interna y las mejores prácticas de la CNMV. <p>Principales cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas sujetas: 2.444 (+20% vs 31/12/2019) 	<p>Principales logros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la pandemia: durante el confinamiento hubo un bajo impacto en la función de <i>Surveillance</i>, los sistemas de control funcionaron correctamente. Los empleados de los mercados firmaron un certificado en el que declaraban conocer las directrices de actuación fuera del parque, así como su compromiso de cumplirlas con la mayor diligencia posible. Debido a la volatilidad de los mercados y al trabajo desde casa, se adaptaron los parámetros de vigilancia para adecuarlos a la situación actual. • Auditorías: las primeras auditorías internas y externas para revisar el proceso de contribución del Euribor bajo la nueva metodología fueron satisfactorias. <p>Principales cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de 20.000 alertas en 2020 supervisadas a través de la herramienta corporativa. • Seguimiento de las comunicaciones por voz, chats y correo electrónico, más de 30.000 en 2020
Supervisión de países	<p>Principales logros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la pandemia: se enviaron recordatorios sobre las obligaciones de las personas sujetas y sus personas equiparadas en relación con sus operaciones por cuenta propia en las unidades principales. <p>Principales cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuera del centro corporativo, más de 11.000 directivos y empleados son personas sujetas al CCMV. • Se han supervisado unas 18.000 operaciones realizadas por las personas sujetas durante el año. • Más de 1.000 proyectos con información privilegiada. 	<p>Principales logros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la pandemia: los empleados aceptaron las responsabilidades y obligaciones mientras trabajaban desde casa y se implementaron soluciones informáticas temporales para los equipos de mercado que operan fuera de las instalaciones en aquellos países donde no se registran los teléfonos móviles (Brasil, México, Chile, Polonia). <p>Principales cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se supervisaron más de 40.000 alertas a través del sistema corporativo de <i>surveillance</i> en 2020.

Implantación de las normas corporativas en las principales filiales, con la creación de un modelo de supervisión y definición de planes de acción para cerrar los gaps existentes

C. Cumplimiento regulatorio es responsable de:

- La difusión a los mercados de la información relevante del Grupo. 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).
- Las comunicaciones sobre acciones propias (CNMV) y participaciones significativas de Banco Santander, así como participaciones significativas y sistemas retributivos de los consejeros y de la alta dirección del Grupo (CNMV y otros organismos reguladores donde cotiza la acción Santander).

D. Gestión de datos

En 2020, la función de gestión de datos de cumplimiento regulatorio estuvo enfocada en:

GDPR

- Consolidación del marco de control en todas nuestras filiales: seguimiento de indicadores clave (KPI, por sus siglas en inglés), programa de seguimiento semestral y autoevaluación de riesgos.

- Apoyo a iniciativas relacionadas con la covid-19 como la *app* Mi Vuelta; tratamiento de datos relativos a la salud de los empleados y nuevos protocolos.
- Fomento de la colaboración y el intercambio de mejores prácticas con las filiales.

FATCA y CRS

La supervisión del intercambio automático de información fiscal entre países (FATCA y CRS) se centra en: (i) obligaciones de *reporting* de las filiales según disposiciones locales, (ii) refuerzo del marco de control (KPI y controles) y revisión de las políticas corporativas existentes, (iii) iniciativas de formación sobre actualizaciones regulatorias y nuevos requerimientos.

E. Regulación de mercados de SCIB

El equipo de cumplimiento de SCIB lleva a cabo la gestión de riesgos de las principales regulaciones de mercados internacionales que afectan al Grupo. Las acciones más relevantes en 2020 se detallan a continuación:

MiFID II

En 2020, la función de cumplimiento de SCIB siguió mejorando el marco de control para monitorizar el cumplimiento de la regulación en todas las geografías, con especial atención a los posibles impactos derivados de la covid-19. Se atendió especialmente al descenso de la actividad de negociación algorítmica con fines de creación de mercado debido a la elevada volatilidad de los mercados. Además, se ha priorizado la mejora del *reporting* de operaciones y la implementación de nuevos controles de calidad e integridad de los datos.

Dodd-Frank Title VII

El *swap dealer compliance programme* ha seguido reforzándose en 2020. Los posibles impactos de la covid-19 se han monitorizado de cerca y no se han registrado problemas relevantes.

Volcker Rule

Debido a las modificaciones de la norma, el programa de cumplimiento moderado se ha implantado en 2020. Se han aprobado nuevas políticas y procedimientos y ya se ha puesto en marcha un nuevo conjunto de controles.

Gobierno de productos y protección al consumidor

Nuestro gobierno de productos y actividades en torno a la protección al consumidor promueven que Grupo Santander tenga en cuenta en todas sus acciones el mejor interés de nuestros clientes, cumplimiento con la regulación y nuestros valores y principios mediante:



Cultura

- El establecimiento de los principios de conducta y gestión en el proceso de comercialización, el compromiso con los clientes minoristas y el impulso de una cultura de gobierno sólida.
- La promoción de una cultura adecuada con un enfoque Sencillo, Personal y Justo.

Procesos

- La satisfacción de las necesidades de los clientes, mediante productos con un adecuado equilibrio entre riesgos, costes y rentabilidad.
- La supervisión del adecuado proceso de venta al público objetivo y con información transparente, así como la formación del equipo de ventas y sistemas de remuneración centrados en el interés de los clientes.
- Un servicio de atención al cliente, sistemas y procesos de posventa Sencillos, Personales y Justos, así como con la detección de cualquier posible deterioro de los productos y servicios.

Gestión

- La toma de decisiones, el cumplimiento de los planes de acción e informando debidamente a la alta dirección y los órganos estatutarios.
- La supervisión del diseño y ejecución de los controles en todo el proceso de comercialización y de relación con los clientes, y evaluar la capacidad de la segunda línea de defensa y la madurez del modelo.
- La identificación de los riesgos mediante el análisis de la voz de nuestros clientes, las directrices regulatorias y prácticas de la industria, las opiniones de supervisores y auditores, y aprendiendo de eventos internos y/o externos.

- La aplicación de metodologías corporativas de valoración de riesgos, tales como indicadores de gestión, evaluaciones temáticas y autoevaluaciones.

Gobierno de productos

Contamos con un gobierno de aprobación de productos que opera en dos niveles: todas las filiales tienen un órgano de aprobación que garantiza que los productos y servicios que se lanzan satisfacen las necesidades de un mercado objetivo identificado, se venden a través de canales y procesos adecuados, y sus términos y condiciones son justos y transparentes. Los productos y servicios clasificados como nuevos se elevan al foro corporativo de gobierno de productos (CPGF) para su validación antes de comercializarse.

Con este proceso de aprobación en dos niveles, compartimos buenas prácticas y gestionamos el riesgo de productos y servicios de acuerdo con el apetito de riesgo del grupo.

Las reuniones de la función de riesgo fiduciario aseguran que los productos de inversión estén diseñados de acuerdo con los mandatos de inversión definidos y las directrices corporativas.

En 2020 la función de Cumplimiento y Conducta se centró principalmente en: (i) diseñar un nuevo proceso de incorporación y mejorar la experiencia del cliente con más productos/servicios en los canales digitales; (ii) prevenir el sobreendeudamiento; y (iii) definir los controles de idoneidad para responder a la creciente demanda de productos de alto riesgo e ilíquidos como consecuencia de las condiciones del mercado.



Para más información sobre cómo estamos respondiendo ante nuestros clientes en el contexto de la covid-19, véase la sección '[Respuesta de Grupo Santander a la covid-19](#)' del capítulo de 'Banca responsable'.

Durante la crisis generada por la covid-19, la función de gobierno de producto y protección del consumidor (GPPC) se ha esforzado por ser parte de la solución para nuestros clientes. Con ese propósito, en el segundo trimestre del año hemos emitido recomendaciones a nuestras filiales y monitorizado su implementación para alinear enfoques sobre:

- **Medidas financieras:** el Grupo ha aplicado todas las medidas gubernamentales y diseñó medidas adicionales para adaptar las soluciones a las necesidades particulares de los clientes y mitigar su estrés financiero. Dichas medidas no conllevan costes adicionales y están alineadas con las prácticas sectoriales locales.
- **Coberturas de seguros:** todos nuestros bancos y nuestras empresas participadas han acordado adaptar los seguros existentes para cubrir la ampliación de condiciones y periodos de gracia de hipotecas y préstamos reestructurados y para ampliar las coberturas de seguros de salud de modo que cubran eventos de la pandemia sin coste adicional para los clientes.
- **Retribución de la fuerza de ventas:** las principales filiales han adaptado los incentivos de la fuerza de ventas a la nueva situación, a fin de promover un enfoque justo para los empleados y centrarse en las necesidades actuales de los clientes.

- Seguimiento y gestión de las inversiones: Santander Asset Management and Private Banking supervisan estrechamente los productos de inversión. Después de haber gestionado el alto volumen de amortizaciones y los problemas de liquidez de algunos productos, la situación se mantuvo sin ningún foco especial de preocupación.
- Reclamaciones: hacemos un estrecho seguimiento de nuestras filiales para analizar la tendencia de las reclamaciones de acuerdo con la situación provocada por la pandemia, y que las medidas de alivio garanticen el mejor resultado para nuestros clientes. No hubo entradas significativas de reclamaciones relacionadas con la covid-19.
- Gestión recuperatoria: el Grupo ha diseñado un plan de "preparación" que comprende cinco ejes diferenciados para toda la crisis. Uno de ellos está relacionado con el riesgo regulatorio/de conducta y su objetivo es reforzar las normas de conducta de esta actividad.
- Controles: controles reforzados en las filiales en cuanto a solicitudes de créditos y préstamos y procesos de venta: transparencia en las comunicaciones a clientes, registro de documentación, comprobación de criterios de elegibilidad y evitar venta cruzada de seguros relacionados con "moratorias" y facilidades de liquidez gubernamentales.

Otras iniciativas y prioridades en materia de gobierno de productos y protección al consumidor



Cultura y clientes

Aprobar una definición de cliente vulnerable en cada geografía y consolidar iniciativas relacionadas con el tratamiento de clientes en dificultades

Actualizar materiales de formación obligatoria global relacionada con el riesgo de conducta en todo el Grupo

Desarrollar los informes de voz del cliente y los indicadores de protección del consumidor



Sensibilización y responsabilidad de la primera línea de defensa

Incrementar el peso, la calidad y la diversificación de métricas de conducta en la remuneración variable de la fuerza de ventas

Reforzar el gobierno de riesgo de conducta mediante foros de 1LoD por tipo de producto

Autoevaluación del control de riesgo de conducta



Entorno de gestión y control

Fortalecer el marco del modelo de control para el proceso de comercialización

Controles de custodia: certificaciones y revaluaciones de proveedores, control y, por consiguiente, reducción de *gaps*

Revisiones temáticas (descubiertos, paquetes de cuentas, renovación e impacto en clientes derivado de la digitalización)

Cumplimiento sobre crimen financiero (FCC)

Grupo Santander mantiene como objetivo estratégico la implantación de sistemas avanzados y eficaces de cumplimiento sobre delitos financieros que se adapten constantemente a las regulaciones internacionales y hagan frente a las técnicas desplegadas por las organizaciones criminales. Estamos totalmente comprometidos con la lucha contra los delitos financieros, y no toleramos incumplimiento de las regulaciones sobre delitos financieros, tanto internacionales como de los países en los que opera el Grupo.

La función de cumplimiento sobre crimen financiero (FCC) en la segunda línea de defensa es responsable de garantizar que los riesgos relacionados con los delitos financieros se gestionan de acuerdo con el apetito de riesgo del grupo. La función promueve una fuerte cultura de riesgos dentro del Grupo y supervisa y coordina la implementación del marco de FCC en las filiales, sucursales y áreas de negocio de propiedad mayoritaria mediante los programas, medidas y mejoras necesarias.

El marco corporativo de FCC establece los principales requerimientos en cuanto al modo en que el Grupo responde a los riesgos relacionados con los delitos financieros, alineados con las normas internacionales y las mejores prácticas. El objetivo del marco es (i) establecer los principios y estándares que deben observar las entidades de Santander en relación con la prevención de los delitos financieros, lo que incluye el cumplimiento de los programas de sanciones internacionales; (ii) definir los roles y responsabilidades en esta área a través de las tres líneas de defensa; (iii) establecer las políticas y procedimientos que deben implementar las entidades del grupo; y (iv) definir las características esenciales del gobierno de FCC.

En 2020, la función de FCC llevó a cabo una serie de iniciativas que incrementaron la eficacia integral del programa, incluidas:

- Una revisión completa de las políticas y procedimientos existentes que dio lugar a un conjunto de políticas y procedimientos consolidados y simplificados, con requerimientos y procesos claves, alineados con los recientes avances en materia de regulación, y complementados con normas y protocolos de aplicación detallados para facilitar su adopción por las áreas implicadas.
- Fortalecimiento de la supervisión de las filiales mediante la implantación de una metodología de supervisión más robusta y exigente, mejorando la colaboración y comunicación entre las filiales y el Grupo.
- Actualización de los indicadores clave de riesgo (KRI) para controlar los componentes básicos del riesgo relacionado con los delitos financieros, que se siguen a nivel local pero de los que también se informa globalmente a la alta dirección del Grupo dentro del apetito de riesgo.
- Mejora del proceso de aprobación de nuevos productos por FCC reforzando el enfoque en la optimización de los sistemas y el desarrollo de tecnologías innovadoras para responder a iniciativas digitales.

- Reforma de la metodología de evaluación del riesgo de FCC a nivel del Grupo para identificar mejor los riesgos clave de FCC y evaluar la eficacia del entorno de control, alineándola con los avances en la orientación normativa y las mejores prácticas de la industria.

Además, la función de FCC inició en 2020 un plan de transformación estratégica dirigido a mejorar el análisis, supervisión y controles técnicos de diligencia debida del ciclo de vida del cliente en todo el Grupo, dentro del objetivo de centralizar los controles necesario para mejorar aún más la capacidad del Grupo de armonizar normas, conseguir eficiencia y mitigar el riesgo de ejecución. Esto incluye el uso, en caso necesario, de inteligencia artificial y técnicas de *machine learning* para complementar los escenarios basados en normas y aumentar la utilización de pistas de alta calidad en la investigación.

Los beneficios observados hasta ahora de la aplicación de medidas de inteligencia artificial en el Grupo son:

- Una mejor detección de comportamiento inusual y potencialmente sospechoso mediante la utilización de diversas dimensiones de comportamiento del cliente.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta a nuevos retos en detección y análisis, aplicando enfoques múltiples de investigación en paralelo con consumo de grandes cantidades de datos.
- Mejoras significativas en las capacidades de análisis, tanto al ejecutar consultas específicas como al incorporar nuevos conjuntos de datos para mejorar la detección, todo ello en una plataforma única.
- Uso de un entorno de simulación para probar mejoras propuestas en entorno de preproducción.
- Trazabilidad y explicaciones completas; nuestras plataformas mantienen registros claros y sistemas de registro que cumplen las normas del Grupo.

Se indican a continuación los indicadores principales de actividad en 2020:

- 215 filiales revisadas (+11% vs. 2019)
- 91.755 comunicaciones a autoridades (+46% vs. 2019)
- 258.893 investigaciones realizadas
- 173.098 empleados formados

La función mantiene requerimientos comunes en todo el Grupo sobre contenido y pruebas de formación, que cubren a todos los empleados y a la alta dirección. Además de los módulos de formación básicos de FCC, que están sujetos a mejora continua, se celebraron sesiones de sensibilización en todo el Grupo en 2020, centradas en los desafíos de FCC en la innovación digital y la inclusión financiera, así como las tipologías y enfoques para identificar delitos financieros no tradicionales, por ejemplo en áreas como el abuso sexual y la explotación infantil, el tráfico de seres humanos y los delitos medioambientales.

También se organizan sesiones de formación dirigidas a equipos específicos de países sobre áreas críticas; por ejemplo, escenarios específicos de cumplimiento de sanciones. Y en 2020, el consejo de administración del Grupo recibió una sesión adaptada sobre las últimas tendencias de delitos financieros y las amenazas a las que se enfrenta el Grupo en los países en los que opera.

Grupo Santander sigue cumpliendo su papel en asociaciones público-privadas y sectoriales, como miembro de Wolfsberg Group, United for Wildlife Financial Taskforce, la Federación Bancaria Europea y la Europol, entre otros.

Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define en el Grupo como el riesgo que supone 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 de múltiples fuentes y, en muchos casos, de otros riesgos, de las actividades de negocio o apoyo, del entorno económico, social y político y de eventos relacionados con nuestros competidores.

Nuestro modelo de riesgo reputacional se basa en un enfoque eminentemente preventivo de gestión y control de riesgos, pero también en una gestión efectiva de alertas tempranas y monitorización de eventos y riesgos detectados.

Principales actuaciones en 2020:

- Nuevo procedimiento operativo para llevar a cabo el análisis del riesgo reputacional en un abanico más amplio de actividades, aprobado a nivel del grupo y de las filiales.
- Revisión de las políticas del grupo sobre el sector de defensa y otros sectores sensibles.
- Nuevas directrices de evaluación respecto a la reputación de los proveedores que se pondrán en marcha en las unidades en 2021 (piloto realizado en España en 2020).
- Definición de criterios comunes al grupo sobre contribuciones sociales relacionadas con la covid-19.
- Sesiones de formación temáticas con la primera y segunda línea de defensa sobre operaciones y clientes sensibles con respecto al riesgo reputacional y sensibilización general de los empleados en las filiales.
- Aumento de la relevancia de las métricas de apetito de riesgo en el centro corporativo y los principales países del grupo.
- Nueva herramienta de riesgo reputacional que evalúa la percepción de los medios frente a nuestros homólogos.
- Consolidación del enfoque sobre el riesgo reputacional en el ejercicio de valoración del perfil de riesgo global.
- Refuerzo del proceso de supervisión de las filiales: gobierno y cuestionamiento con filiales.

8. Riesgo de modelo

8.1 Introducción

Un modelo es un sistema, enfoque o método cuantitativo que aplica teorías, técnicas y supuestos estadísticos, económicos, financieros o matemáticos para transformar datos en estimaciones cuantitativas. Se trata de representaciones simplificadas de las relaciones del mundo real entre características, valores y supuestos observados que permiten a Grupo Santander centrarse en aspectos específicos.

Utilizamos modelos principalmente para procesos de admisión (*scoring/rating*), cálculo del capital, comportamiento, provisiones, riesgo de mercado, operacional, cumplimiento y liquidez.

El uso de modelos conlleva riesgo de modelo, que consiste en las potenciales consecuencias negativas de tomar decisiones basadas en modelos incorrectos, inadecuados o utilizados de forma indebida.

Los orígenes del riesgo de modelo son:

- El modelo en sí mismo, debido a la utilización de datos incorrectos o incompletos, así como el método de modelización utilizado en los sistemas.
- El uso o la implementación inadecuada del modelo.

El riesgo de modelo puede acarrear pérdidas financieras, la toma de decisiones comerciales y estratégicas inadecuadas, o causar perjuicio a las operaciones de Grupo Santander.

Grupo Santander lleva varios años definiendo, gestionando y controlando el riesgo de modelo. Tras años de trabajo, la función de riesgo de modelo se ha intensificado y consolidado en todo el Grupo. Estas funciones se desempeñan tanto desde la corporación como en las principales subsidiarias. Para la adecuada gestión del riesgo de modelo, contamos con un conjunto de políticas y procedimientos en los que se establecen los principios, responsabilidades y procesos del ciclo de vida de los modelos que describen su organización, gobierno, gestión y validación.

La supervisión y control del riesgo de modelo es proporcional a la importancia de cada modelo. El concepto de *tiering* es el principal atributo utilizado para sintetizar el nivel de importancia de un modelo y determinar la intensidad de la gestión del riesgo de dicho modelo.

Nuestro plan estratégico plurianual, Model Risk Management 2.0 (MRM 2.0), se implementó con el fin de mejorar la gestión del riesgo de modelo en Grupo Santander. La fase de gobierno de cada modelo se ha revisado y adaptado a la guía del BCE sobre modelos internos de 2018. El proyecto MRM 2.0 sigue actualmente en curso y ya se han cerrado un gran número de iniciativas incluidas en el mismo. Específicamente, durante

2020, el proyecto ha abarcado diferentes aspectos centrados en los siguientes temas:

- **Elementos clave:** Se han emprendido varias acciones relacionadas con el refuerzo del gobierno, la definición del apetito de riesgo, el alcance de la gestión y la simplificación de las políticas de riesgos, con especial foco en la mejora de nuestro marco destinado a los modelos regulatorios.
- **Procesos:** Se han llevado a cabo diferentes acciones relacionadas con la mejora de las fases del ciclo de vida de los modelos enfocadas a aumentar la automatización de nuestros procesos.
- **Informes:** Se ha trabajado en la sensibilización de la alta dirección en materia de riesgo de modelo. Actualmente contamos con una agenda prospectiva en la que se revisan periódicamente las cuestiones relevantes y se elevan a niveles superiores en el caso de ser pertinente.
- **Facilitadores del riesgo de modelo:** Se ha continuado realizando mejoras en nuestra infraestructura y nuestras herramientas, y se ha contribuido a extender la cultura de modelos en el Grupo. El alto nivel de digitalización nos permite avalar nuestras decisiones usando información en tiempo real.

Además, hemos continuado haciendo progresos en nuestro plan estratégico MRM 2.0, asegurándonos de que se cumplen plenamente todos los nuevos requerimientos regulatorios.

Además de este plan, tenemos en marcha dos proyectos específicos relacionados con nuestros modelos regulatorios de riesgo de crédito y de mercado. Ambos tienen como objetivo el seguimiento de las acciones del TRIM (*targeted review of internal models*), y asegurar el cumplimiento de los nuevos requisitos regulatorios para los próximos años.

El principal objetivo en 2021 consiste en seguir fortaleciendo nuestro entorno de modelos regulatorios, con el fin de cumplir con los requisitos del BCE para 2022. Además, se presentarán numerosos cambios en los modelos al BCE, que requerirán una aprobación formal previa a su implementación.

8.2 Gestión del riesgo de modelo

La gestión y el control del riesgo de modelo son procesos estructurados que se conocen como el ciclo de vida del modelo. En Grupo Santander, las fases de este ciclo de vida son:

Identificación

Los modelos identificados deben incluirse 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.

Grupo Santander cuenta con un inventario centralizado, basado en una taxonomía uniforme para todos los modelos utilizados en las unidades de negocio. Este inventario contiene información detallada sobre cada uno de los modelos, permitiendo hacer un estrecho seguimiento de los mismos de acuerdo a su importancia y los criterios de *tiering*.

Planificación

Se trata de un ejercicio anual interno, aprobado por los órganos de gobierno de nuestras filiales y validado por la matriz. Establece un plan de acción estratégico para los modelos incluidos en el ámbito de gestión de la función de riesgo de modelo. En esta fase se identifican las necesidades relativas a los modelos que se van a elaborar, revisar e implementar durante el año.

Desarrollo

Es la fase de construcción dentro del ciclo de vida del modelo. Se basa en técnicas econométricas y es llevada a cabo por especialistas en metodología. Los modelos se desarrollan de acuerdo con las necesidades de la unidad de negocio, según se especifica en el plan anual de modelos.

Con el fin de garantizar la calidad y la consistencia de los modelos, el desarrollo debe seguir los estándares metodológicos comunes del Grupo, definidos por la matriz. La reciente creación de la Unidad de Datos y Modelos tiene como objetivo lograr una ejecución mejor, más eficiente y centralizada de la creación de modelos, a la vez que se aprovechan las sinergias que resultan de la combinación entre modelos y datos.



Para mayor detalle véase la sección '[Unidad de Modelos y datos](#)' de este mismo capítulo.

Validación interna

La validación independiente de los modelos, además de un requisito regulatorio, es un pilar clave de nuestra gestión y control del riesgo de modelo.

Por ello, existe una unidad especializada con plena independencia de los desarrolladores o usuarios que emite opiniones técnicas sobre la idoneidad de los modelos internos. Estas opiniones de validación de cada modelo se concretan en una calificación que resume el riesgo de modelo asociado al mismo. La validación interna abarca todos los modelos en el ámbito de control del riesgo de modelo. La intensidad y la frecuencia de las tareas de validación están perfectamente definidas y obedecen a un enfoque basado en el riesgo.

El alcance de la validación incluye la teoría, la metodología y los sistemas tecnológicos, así como la calidad de los datos en los que se basa para su funcionamiento efectivo. También incluye un análisis detallado del rendimiento del modelo y otros aspectos de la gestión de riesgos (controles, *reporting*, usos y participación de la alta dirección, entre otros).

Una de las tareas clave relacionadas con la validación interna es el proceso de análisis de consistencia llevado a cabo por los validadores, que comprende la revisión de las recomendaciones emitidas, su severidad y la calificación asignada. De este modo, actúa como un punto de control para garantizar la coherencia, homogeneidad y la comparabilidad de los trabajos de validación. Las tareas de validación solo quedan concluidas una vez se supera esta fase de consistencia. Adicionalmente, la Single Validation Office desempeña una función clave, al garantizar la coherencia de las validaciones entre los modelos del Grupo.

Aprobación

Antes de su implantación y uso, cada modelo debe ser presentado a los órganos de gobierno internos para su aprobación. Para ello, se ha establecido un circuito de gobierno para nuestro inventario de modelos, que depende de la relevancia de los mismos.

Implantación y uso

En esta fase, los nuevos modelos desarrollados se integran en los sistemas informáticos. Aquí se genera otro posible punto de origen de riesgo de modelo. Por lo tanto, los equipos técnicos y los responsables del modelo deben realizar pruebas para certificar que este se ha implementado de acuerdo con su definición metodológica y que funciona según lo previsto y esperado.

Seguimiento y control

Debemos revisar periódicamente los modelos para asegurarnos de que funcionan correctamente y son adecuados para su propósito. De lo contrario, deben ser adaptados o rediseñados.

Además, los equipos de control deben asegurar que la gestión del riesgo de modelo se efectúa de acuerdo con los principios y las normas establecidos en el marco general de riesgo de modelo y la normativa interna relacionada.

9. Riesgo estratégico

9.1 Introducción

El riesgo estratégico es el riesgo de que se generen pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, de su implementación deficiente o de una incapacidad para adaptarse a circunstancias externas.

El modelo de negocio de Santander debe considerarse como un elemento clave que resulta determinante para el riesgo estratégico. Por ello, debe ser viable, sostenible y capaz de generar resultados acordes a los objetivos anuales (y particularmente durante los tres años siguientes) de forma coherente con la visión del grupo a largo plazo.

El riesgo estratégico se divide en 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 quede obsoleto, 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 (incluido el riesgo de que el plan no sea adecuado en sí mismo), 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, incluyendo los impactos potenciales debidos a factores tanto internos como externos, la falta de capacidad de respuesta a los cambios del entorno de negocio y los riesgos asociados a operaciones de desarrollo corporativo.

9.2 Gestión del riesgo estratégico

Santander contempla el riesgo estratégico como un riesgo transversal y, por ello, se ha definido un modelo operativo objetivo que sirve de referencia para nuestras filiales. Este modelo abarca el gobierno, los procedimientos y las herramientas necesarias para realizar un seguimiento y control robustos.

Los cambios producidos en el entorno (competencia, regulación, condiciones de mercado, etc.) o en nuestra propia entidad son monitorizados constantemente para identificar si existe la necesidad de revisar la estrategia y comprobar si hay factores mitigantes y/o planes de resolución en marcha. Por ello, la función de riesgo estratégico involucra a áreas clave de la primera y segunda línea de defensa para garantizar que esas medidas potenciales estén listas para implementarse.

En 2020, la evolución de la pandemia de la covid-19 y la incierta perspectiva económica han sido el principal foco

estratégico. Aunque la estrategia del Grupo continúa siendo válida a largo plazo, el contexto actual podría aplazar la consecución de algunos de nuestros objetivos estratégicos. La crisis sanitaria y sus efectos en la economía global han determinado que nuestro perfil de riesgo estratégico se considere medio-alto, debido principalmente a la presión sobre los márgenes, la rentabilidad y la evaluación del impacto de las amenazas potenciales previamente mencionadas.

Además, el gobierno del *Brexit* se ha mantenido en vigor durante 2020, recurriendo a los grupos de trabajo existentes y a la oficina de gestión de crisis, que son necesarios para garantizar que cualquier contrariedad que pueda surgir se identifique y la alta dirección sea debidamente informada.

Los principales procesos realizados por la función de riesgo estratégico durante el año 2020 han sido:

- **Cuestionamiento de los planes estratégicos:** con el apoyo de las diferentes funciones especializadas de la división de riesgos, la función de riesgo estratégico cuestiona el plan estratégico a tres años, incluyendo un capítulo específico en el plan definitivo que identifica amenazas potenciales o cambios en el entorno que podrían poner en peligro la consecución de los objetivos estratégicos. El reto de este año se ha centrado en la incertidumbre de las perspectivas económicas provocadas por la crisis de la covid-19, ya que todavía se desconoce su intensidad y duración, además de encontrarnos en un entorno complejo para la creación de valor, en el que los proyectos digitales como One Santander, PagoNxt y la creación de un banco digital para consumidores nativos globales serán clave para fomentar el crecimiento de los beneficios.
- **Top risks:** en escenarios de estrés, Grupo Santander identifica, evalúa y hace seguimiento de los riesgos que impactan significativamente en sus resultados, liquidez o capital. Actualmente, la covid-19 actúa como un catalizador de distintas amenazas previamente identificadas, así como los ataques cibernéticos o aquellas relacionadas con escenarios macro y geopolíticos, cuyo impacto se ha hecho evidente debido a la duración y severidad de la pandemia. Por otro lado, la covid-19 ya está modificando, entre otras cuestiones, las dinámicas de los mercados y el comportamiento de los consumidores, además de estar acelerando el proceso de digitalización de la economía. El riesgo relacionado con el cambio climático también ha derivado hacia una perspectiva más holística que trasciende el ámbito regulatorio.
- Adicionalmente, la función de riesgo estratégico, en conjunto con la función de desarrollo corporativo y estrategia, elabora el **Strategic Risk Report**, que constituye un instrumento combinado, a su vez, para realizar el

seguimiento, así como la valoración de la estrategia y sus riesgos asociados. Este informe se presenta a la alta dirección y contempla la ejecución de la estrategia, los proyectos estratégicos, las operaciones de desarrollo corporativo, el desempeño del modelo de negocio, las principales amenazas (*top risks*) y el perfil de riesgo.

- **Comercialización de nuevos productos:** La función de riesgo estratégico participa en la evaluación y validación de cualquier propuesta relacionada con nuevos productos o servicios antes de ser comercializados por Grupo Santander o sus filiales, asegurando que estén completamente alineados con la estrategia aprobada.
- **Operaciones de desarrollo corporativo:** La función de riesgo estratégico cuenta también con el apoyo de las áreas de la División de Riesgos y garantiza que las transacciones que se realicen estén sujetas a una valoración de su impacto en el perfil de riesgo y el apetito de riesgo de Grupo Santander.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Glosario

1LoD	Primera línea de defensa
2LoD	Segunda línea de defensa
2Dii	<i>2 Degrees investing initiative</i>
ADS	<i>American depositary shares</i>
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
ALCO	Comité para la gestión de activos y pasivos
APR	Activos ponderados por riesgo
ASF	<i>Available stable funding</i>
ASG	Criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo
ASR	Activos en suspenso recuperados
AT1	<i>Additional Tier 1</i>
ATA	Adquisiciones temporales de activos
ATM	Cajero automático
ATOMIC	<i>Advanced Target Operating Models in collaboration</i>
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
BBLs	<i>Bounce Back Loans</i>
BCE	Banco Central Europeo
BCMS	Sistema de gestión de la continuidad de negocio
BEI	Banco Europeo de Inversiones
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
CAE	<i>Chief audit executive</i>
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina (ant. Corporación Andina de Fomento)
CAO	<i>Chief accounting officer</i>
Cap nominal	Cantidad nominal máxima en una operación de riesgo, excluidas las operaciones de mercado
CARF	<i>Conselho Administrativo de Recursos Fiscais</i>
CCO	<i>Chief compliance officer</i>
CCP (ECC)	Entidades de contraparte central
CCR	Comité de Control de Riesgo
CDI	<i>Crest Depositary Interests</i>
CDS	<i>Credit default swaps</i>
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	<i>Chief executive officer</i>

CeR	Capital en Riesgo
CER	Comité Ejecutivo de Riesgos
CET1	<i>Common equity tier 1</i>
CET1 FL	<i>Common equity tier 1 fully loaded</i>
CFO	<i>Chief financial officer</i>
CGC	Código General de Conducta
CIO	<i>Chief information officer</i>
Cientes activos	Cientes que cumplen los niveles mínimos exigidos de saldos y/o transaccionalidad definidos según el área de negocio
Cientes digitales	Toda persona física o jurídica que, siendo cliente de un banco comercial, ha accedido a su área personal a través de internet, teléfono móvil o ambos en los últimos 30 días
Cientes vinculados	Cientes 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
Colectivo Identificado	Otros directivos cuyas actividades pueden tener un impacto significativo en el perfil de riesgo del Grupo
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
CPGF	Corporate Products Governance Forum (foro corporativo de gobierno de productos)
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
CRD V	Directiva de exigencias de capital por la que se actualiza el CRD IV
CRO	<i>Chief risk officer</i>
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	<i>Credit Support Annex</i>
CSLL	<i>Contribução Social sobre o Lucro Líquido</i>
CTA	Cesiones temporales de activos
CTO	<i>Chief technology officer</i>
CVA	Ajuste a la valoración del crédito
Código de Buen Gobierno de la CNMV	Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV
Dividendo Final en Efectivo	El dividendo final en efectivo de 0,10 euros por acción propuesto por el consejo en febrero de 2020 a la Junta General de abril de 2020
Dodd-Frank Act	La Ley Dodd-Frank de reforma de Wall Street y protección del consumidor de 2010
DPOs	Delegado de protección de datos
DVA	Ajuste a la valoración de la deuda
E&S	<i>Environmental and social</i>
EAD	Exposición en <i>default</i>
EBA	Autoridad Bancaria Europea
ECL	Pérdida crediticia esperada
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
EONIA	<i>Euro Overnight Index Average</i>
ES	Déficit previsto

ESMA	European Securities and Markets Authority (Autoridad Europea de Valores y Mercados)
ESRM	<i>Envrironmental and social risk management</i> (gestión de riesgo medioambiental y social)
Estatutos	Estatutos sociales de Banco Santander, S.A.
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	Financial Conduct Authority
FCA Group	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	<i>Fundamental review of the trading book</i>
FSB	Financial Stability Board
G-SIB / EISM	Entidades de importancia sistémica mundial
GDPR	General Data Protection Regulation (Reglamento General de Protección de Datos)
GMRA	<i>Global master repurchase agreement</i>
GPPC	<i>Global Public Policy Committee</i>
GPTW	Good Place to Work
GRC	Gobierno, riesgo y cumplimiento
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
IA	Inteligencia artificial
IBORs	<i>Interbank offered rates</i>
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process (Proceso de Evaluación de la Adecuación del Capital Interno)
ICAC	Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas
ICO	Instituto Oficial de Crédito
IFC	International Financial Corporation (Corporación Financiera Internacional)
IFI	Instituciones financieras internacionales
ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (Proceso de Evaluación de la Adecuación de la Liquidez Interna).
IOF	<i>Imposto sobre operações financeiras</i> . (Impuesto brasileño sobre las operaciones de crédito, valores y seguros)
IRB	Internal Rating Based (basado en ratings internos)
IRC	<i>Incremental risk charge</i>
IRPJ	<i>Imposto de renda pessoa jurídica</i>
ISMA	Asociación Internacional de Mercados de Valores
IT	<i>Information Technology</i> (tecnología de la información)
IVA	Impuesto sobre el valor añadido
Junta General de 2019	Junta general ordinaria celebrada el 12 de abril de 2019
Junta General de 2021	Junta general ordinaria convocada para el 25 o 26 de marzo de 2021, en primera y segunda convocatoria, respectivamente
Junta General de abril de 2020	Junta general ordinaria celebrada el 3 de abril de 2020

Junta General de octubre de 2020	Junta general ordinaria celebrada el 27 de octubre de 2020
Juntas Generales de 2020	Junta General de abril de 2020 y Junta General de octubre de 2020
KPI	<i>Key performance indicator</i>
KRI	<i>Key Risk Indicators</i> (indicadores clave de riesgo)
LCR	Ratio de cobertura de liquidez
LDA	<i>Lost distribution approach</i>
Ley de Sociedades de Capital	Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio
Ley del Mercado de Valores	Texto refundido de la Ley del Mercado de Valores aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre
LGD	Pérdida en caso de incumplimiento
LIBOR	<i>London Interbank Offer Rate</i>
LTV	<i>Loan to value</i>
MCI	Modelo de control interno
MiFID II	Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros
MMOO	Mercados organizados
MRAP	<i>Market Risk Advanced Platform</i>
MREL	<i>Minimum requirement eligible liabilities</i> (requerimiento mínimo de pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, según la BRRD)
MRM	<i>Management risk model</i> (gestión del riesgo de modelo)
MtM	<i>Mark to market</i> (registro al valor de mercado)
MUR	Mecanismo Único de Resolución
MUS / SSM	Mecanismo Único de Supervisión - el sistema de supervisión bancaria en Europa. Está integrado por el BCE y las autoridades supervisoras competentes de los países de la UE participantes
NCAs	<i>National competent authority</i>
NGFS	Network for Greening the Financial System
NIC	Normas Internacionales de Contabilidad
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en la UE según el Reglamento
NPL	<i>Non-performing loans</i> (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
OSLA	Acuerdo internacional de préstamos de valores
OTC	<i>Over the counter</i>
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 <i>default</i>
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.

PFE	<i>Potential Future Exposure</i> (posible exposición futura)
PIB	Producto interior bruto
PIS	Programa de Integração Social
PIT	Point-in-time
PLN	Złoty 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
pp	Puntos porcentuales
PPCC	Participaciones preferentes contingentemente convertibles
PPI	<i>Payment protection insurance</i>
PRA	Autoridad prudencial del Reino Unido
PRI	<i>Principles for responsible investment</i>
PSD2	European Payment Service Directive
PwC	PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.
Pymes	Pequeñas y medianas empresas
RAF	<i>Risk appetite framework</i> (marco de apetito por el riesgo)
RAS	<i>Risk appetite statement</i>
RCSA	<i>Risk control self-assessment</i>
RDA	<i>Risk data aggregation</i>
REC	Riesgo Equivalente de Crédito
Recomendación BCE I	Recomendación emitida por el BCE el 27 de marzo de 2020 en la que se instó a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 al menos hasta el 1 de octubre de 2020 al objeto de preservar capital
Recomendación BCE II	Recomendación emitida por el BCE el 27 de julio de 2020 en la que se prorrogaron los efectos de la Recomendación BCE I instando a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse, hasta el 1 de enero de 2021, de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 o de contraer compromisos irrevocables de repartirlos
Reglamento de la junta	Reglamento de la junta general de Banco Santander, S.A.
Reglamento del consejo	Reglamento del consejo de administración de Banco Santander, S.A.
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
RPA	<i>Risk profile assessment</i>
RRS	Estructura de reporte de riesgos
RSF	Required Stable Funding
RTA	Retorno total del accionista
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 Exchange Commission
SELIC	Sistema Especial de Liquidação e Custodia (Brasil)
SGCN	Sistema de gestión de continuidad de negocio
SGP	Santander Global Platform
SHUSA	Santander Holdings USA, Inc.
SICR	Aumento significativo del riesgo crediticio
SIS	Santander Investment Securities
SLA	Service Level Agreement (acuerdo de nivel de servicio)
SOX	<i>Sarbanes-Oxley Act of 2002</i>
SPJ	Sencillo, Personal y Justo
SREP	Supervisory Review and Evaluation Process (Proceso de revisión y evaluación supervisora)
SRT	<i>Significant risk transfer</i> (transferencia significativa de riesgo)
STEM	<i>Science Technology Engineering and Maths</i>
STF	Supremo Tribunal Federal de Brasil
sVAR	Valor en riesgo estresado
T2	<i>Tier 2</i>
TCFD	Task force on Climate related Financial Disclosure (grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima)
TE	Tasa de esfuerzo
TI	Tecnologías de la información
TIC	Tecnologías de la información y de la comunicación
TIR	Tasa de retorno interna
TLAC	<i>Total loss absorption capacity</i> (requisito de capacidad total de absorción de pérdidas exigido en el paquete CRD V)
TLTRO	<i>Targeted longer-term refinancing operation</i>
TOM	Modelo operacional objetivo
TPVs	Terminales punto de venta
TRIM	<i>Targeted review of internal models</i>
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
Volcker Rule	Sección 619 de la ley Dodd-Frank
VPN	Red Privada Virtual
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
WM&I	Wealth Management & Insurance

APOSTAMOS POR LA INNOVACIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES

Santander Corporate & Investment Banking ha creado un equipo dedicado a soluciones en sostenibilidad, gobernanza y medio ambiente (ESG, por sus siglas en inglés) para ayudar a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. En su primer contrato como asesor financiero está ayudando a Plug Power, una empresa estadounidense líder global en sistemas de pilas de combustible y soluciones con hidrógeno, en el lanzamiento de una *joint venture* con el grupo Renault para integrar sus innovadoras soluciones en vehículos comerciales ligeros.

Eric Conway, trabajando en la fábrica de Plug Power de Latham, Nueva York (EE.UU.)

Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas

Informe de auditoría	520	25. Provisiones	660
		26. Otros pasivos	675
Estados financieros consolidados	534	27. Situación fiscal	675
Balances consolidados a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018	535	28. Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	682
Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018	539	29. Otro resultado global acumulado	683
Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018	541	30. Fondos propios	688
Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018	542	31. Capital emitido	688
Estados de flujos de efectivo consolidados generados en los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018	548	32. Prima de emisión	689
		33. Ganancias acumuladas y otras reservas	689
Memoria consolidada	550	34. Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y acciones propias	691
1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información	551	35. Exposiciones fuera de balance	691
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados	559	36. Derivados - Contabilidad de coberturas	693
3. Grupo Santander	606	37. Actividades interrumpidas	732
4. Distribución de resultados del Banco, sistema de retribución a los accionistas y beneficio por acción	610	38. Ingresos por intereses	732
5. Retribuciones y otras prestaciones al consejo de administración del Banco y a la alta dirección	612	39. Gastos por intereses	732
6. Préstamos y anticipos de bancos centrales y entidades de crédito	627	40. Ingresos por dividendos	733
7. Valores representativos de deuda	628	41. Ingresos por comisiones	733
8. Instrumentos de patrimonio	630	42. Gastos por comisiones	734
9. Derivados de negociación (activo y pasivo) y posiciones cortas	631	43. Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros	734
10. Préstamos y anticipos a la clientela	631	44. Diferencias de cambio, netas	735
11. Derivados mantenidos para negociar	639	45. Otros ingresos y otros gastos de explotación	736
12. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	639	46. Gastos de personal	736
13. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	640	47. Otros gastos generales de administración	742
14. Contratos de seguros vinculados a pensiones	642	48. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	743
15. Pasivos y activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	642	49. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	743
16. Activos tangibles	643	50. Otra información	744
17. Activos intangibles – Fondo de Comercio	646	51. Información por segmentos (principales y secundarios)	760
18. Activos intangibles – Otros activos intangibles	649	52. Partes vinculadas	774
19. Resto de los otros activos	650	53. Gestión del riesgo	777
20. Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	651		
21. Depósitos de la clientela	651	Anexos	824
22. Valores representativos de deuda emitidos	652	Anexo I. Entidades dependientes de Banco Santander, S.A.	825
23. Pasivos subordinados	657	Anexo II. Sociedades de las que el Grupo posee más del 5%, Entidades asociadas al Grupo Santander y Negocios conjuntos	848
24. Otros pasivos financieros	660	Anexo III. Sociedades dependientes emisoras de acciones y participaciones preferentes	856
		Anexo IV. Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2019	857
		Anexo V. Otra información de los bancos del Grupo	858
		Anexo VI. Informe bancario anual	865

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 2020, 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 2020, 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.

.....
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

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

Los modelos de cálculo de deterioro por pérdida esperada, junto con las adaptaciones de éstos realizadas en el entorno de la crisis de la covid-19, han incrementado la complejidad al incorporar nuevas estimaciones y elementos de juicio como la consideración de ciertas medidas de flexibilización para las operaciones acogidas a moratorias, la consideración de las garantías en las operaciones con aval gubernamental o como los ajustes a los modelos para la determinación de la pérdida esperada. Estas estimaciones requieren un elevado componente de juicio por parte de la dirección y son unas de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020 adjuntas, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

Los principales juicios y asunciones realizados por la dirección son los siguientes:

- 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*).
- Los criterios de identificación y clasificación por fases (*staging*) de los préstamos y anticipos a la clientela, incluyendo los criterios establecidos en el contexto de la covid-19.
- La definición y evaluación de los ajustes a los modelos de pérdida esperada para la adaptación de los parámetros estimados por los modelos a las condiciones y entorno derivados de la crisis de la covid-19.
- Las principales asunciones empleadas en la determinación de los riesgos de manera individualizada.

Hemos realizado, con la colaboración de nuestros expertos de riesgos, un entendimiento del proceso de estimación del deterioro del valor de los activos a coste amortizado – préstamos y anticipos a la clientela efectuado por la dirección, tanto sobre las provisiones estimadas colectivamente como sobre las estimadas individualmente.

Respecto al control interno, nos hemos centrado en el diseño y eficacia operativa 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, con especial atención, en su caso, a los procesos de concesión de moratorias y avales gubernamentales como consecuencia de la covid-19.
- 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.
- Proceso de revisión de los ajustes a los modelos de pérdida esperada realizados por la dirección, con especial atención a aquellos derivados de la covid-19.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
<p>El negocio del Grupo se centra 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).</p> <p>Como resultado, durante el ejercicio 2020 el Grupo ha reconocido un importe de 12.363 millones de euros de deterioro del valor de los activos financieros a coste amortizado.</p> <p>Ver notas 1, 2, 10 y 53 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020 adjuntas.</p>	<p>Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) datos utilizados y principales estimaciones empleadas; iv) criterios de clasificación de los préstamos por fases y v) información relativa a escenarios y sus asunciones. • Para una muestra de operaciones sujetas, en su caso, a moratorias o avales gubernamentales, evaluación de la documentación que acompaña a dichas operaciones en el momento de su concesión. • Re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas según los parámetros obtenidos de los modelos de pérdida esperada. • Evaluación de los ajustes a los modelos de pérdida esperada realizados por la dirección. • Obtención de una muestra de expedientes individualizados para evaluar su adecuada clasificación y registro, sus metodologías de estimación de pérdida y en su caso, del correspondiente deterioro. <p>En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.</p>
<p>Evaluación del deterioro de los fondos de comercio</p> <p>La evaluación del deterioro de los fondos de comercio es un ejercicio que requiere un elevado grado de juicio y estimación, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.</p>	<p>Hemos obtenido un entendimiento, con la colaboración de nuestros expertos en valoraciones, del proceso de estimación del importe recuperable y del cálculo del deterioro efectuados por la dirección.</p>



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
<p>Debido a su relevancia para el Grupo Santander, la dirección realiza un especial seguimiento a los fondos de comercio, realizando con periodicidad anual, o en el caso en el que existan indicios de deterioro, una evaluación del deterioro de los mismos. Al 31 de diciembre de 2020, la dirección ha considerado en su evaluación el entorno económico y comercial actual resultante de la covid-19, las condiciones del mercado y la incertidumbre económica existente que han impactado en las principales asunciones, con especial énfasis en las siguientes Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs): Santander UK, Santander Bank Polska, Santander Bank, National Association, Santander Consumer USA y Santander Consumer Nordics.</p>	<p>Respecto al control interno, nos hemos centrado en el diseño y operatividad de los controles sobre los siguientes procesos:</p>
<p>La dirección utiliza asunciones para estimar el importe recuperable de las UGEs, tales como las proyecciones financieras, tasas de descuento, tasas de crecimiento a perpetuidad y cotizaciones de mercado (si están disponibles). Las valoraciones de las UGEs, y algunas de estas asunciones, son realizadas por expertos de la dirección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de las UGEs del Grupo. • Metodología de la dirección para la estimación del deterioro de los fondos 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.
<p>Como resultado, durante el ejercicio 2020 el Grupo Santander ha reconocido un importe de 10.100 millones de euros de deterioro del fondo de comercio relacionado principalmente con las siguientes UGEs: Santander UK, Santander Bank Polska, Santander Bank, National Association, Santander Consumer USA y Santander Consumer Nordics. Tras ello, el importe del fondo de comercio consolidado del Grupo era de 12.471 millones de euros al 31 de diciembre de 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de predicción fiable de la dirección mediante la comparación de las provisiones de años anteriores y las evaluaciones de los deterioros con los resultados ocurridos. • Evaluación de la razonabilidad de la tasa de descuento y la tasa de crecimiento a perpetuidad utilizadas por los expertos de la dirección. • Evaluación de la exactitud matemática de los modelos de valoración utilizados por los expertos de la dirección. • Evaluación de los informes anuales de valoración, efectuados por expertos de la dirección, sobre el deterioro en los fondos de comercio.
<p>Ver notas 2 y 17 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020 adjuntas.</p>	



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Por su relevancia, hemos efectuado pruebas en detalle sobre el cálculo del deterioro de los fondos de comercio realizado para las UGEs Santander UK, Santander Bank Polska, Santander Bank, National Association, Santander Consumer USA y Santander Consumer Nordics, registrado durante el ejercicio 2020. Considerando la práctica de mercado y las expectativas específicas del sector, así como el entorno económico y comercial actual resultante de la covid-19, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Evaluación de la razonabilidad de la metodología y las principales asunciones utilizadas por la dirección en su cálculo del deterioro de los fondos de comercio, incluidas las proyecciones financieras, las tasas de descuento y las tasas de crecimiento a perpetuidad, y comparación con datos externos de mercado, si están disponibles.
- Comprobación de la exactitud matemática del cálculo del deterioro de los fondos de comercio, así como de los descuentos de proyecciones de flujos de efectivo.
- Realización de un análisis de sensibilidad específico de las principales asunciones, como las correspondientes a: i) las proyecciones financieras; ii) la tasa de descuento; y iii) la tasa de crecimiento a perpetuidad.
- Evaluación de los informes de valoración sobre el deterioro en los fondos de comercio, efectuados por expertos internos y externos de la dirección.

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 descuento y las tasas de crecimiento a perpetuidad del resto de UGEs valoradas mediante valor en uso.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
----------------------------------	---

- Comparación del valor razonable de las UGEs cotizadas respecto a el importe a recuperar.
- Asimismo, hemos comprobado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas de acuerdo a la normativa aplicable.

En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.

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, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

En el marco de un modelo de recuperabilidad definido por el Grupo, la dirección de cada unidad de negocio estima anualmente, o en el caso en el que existan indicios de deterioro, las hipótesis que soportan los planes de negocio que se proyectan en un horizonte temporal establecido en dicho modelo.

Debido al impacto de la covid-19 en las principales hipótesis clave sobre las cuales se basan las proyecciones financieras, fundamentalmente producido por un empeoramiento de las variables macroeconómicas y la observación de un desvío de incumplimientos presupuestarios derivados de la covid-19, el Grupo ha procedido a reevaluar en el ejercicio 2020 la capacidad de generación de ganancias fiscales futuras en relación a la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos registrados a dicha fecha.

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 eficacia operativa de los controles sobre los siguientes procesos:

- Proceso en el que se basan las proyecciones financieras empleadas en la estimación de ganancias fiscales futuras para el modelo de 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 en detalle:

- Comprobación de la exactitud de los cálculos y la razonabilidad de las estimaciones de las diferencias temporarias deducibles realizadas 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.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
<p>En este proceso llevado a cabo durante el ejercicio, existen consideraciones específicas que la dirección tiene en cuenta para evaluar la capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, poniendo atención especial al entorno de incertidumbre que se deriva de los efectos de la pandemia.</p> <p>Las consideraciones más relevantes que efectúa la dirección son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 de recuperabilidad de los activos fiscales diferidos en base a las cuales se estiman las ganancias fiscales futuras de las que se desprende que los activos fiscales diferidos registrados son efectivamente realizables. Aplicar el modelo y validar los cálculos derivados de dicho modelo para asegurar que la valoración del activo fiscal y la conclusión sobre su recuperabilidad son apropiados. <p>Como resultado, durante el ejercicio 2020 el Grupo ha reconocido un importe de 2.500 millones de euros de deterioro en activos por impuestos diferidos principalmente relacionados con España.</p> <p>Ver notas 2 y 27 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020 adjuntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las asunciones clave utilizadas por la dirección para la estimación y seguimiento de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos, con especial atención al impacto de la covid-19, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Obtención y análisis de la evolución de las proyecciones financieras llevadas a cabo por el Grupo y las hipótesis utilizadas, incluyendo el detalle de las previsiones económicas y los indicadores utilizados para la estimación de ganancias fiscales futuras. Análisis de la estrategia fiscal planificada por el Grupo para la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. <p>En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.</p>

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.

Hemos obtenido un entendimiento y realizado una evaluación del proceso de estimación de las provisiones por litigios y contingencias efectuado por la dirección.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Cuestiones clave de la auditoría

Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo con la legislación vigente en las distintas jurisdicciones en las que opera el Grupo, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

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.

Dentro de estas provisiones, destacan por su significatividad las correspondientes a procesos de naturaleza fiscal y laboral en Brasil.

A 31 de diciembre de 2020 las provisiones por litigios y contingencias ascienden a 4.425 millones de euros.

Ver notas 2 y 25 de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020 adjuntas.

Modo en el que se han tratado en la auditoría

Respecto al control interno, nos hemos centrado en pruebas sobre el diseño y eficacia operativa de los controles de los siguientes procesos:

- Alta, registro y actualización de la totalidad de litigios en los sistemas.
- Exactitud de la información clave, mantenida en las bases de datos, utilizada en el cálculo de las provisiones por litigios y contingencias.
- Evaluación de los criterios empleados para la estimación de las pérdidas esperadas en el cálculo de las provisiones y evaluación de la adecuación de cálculo 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:

- 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, de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias en curso.
- Obtención de cartas de confirmación de abogados, internos y externos, y asesores fiscales externos que trabajan con el Grupo y realización de procedimientos alternativos.
- Análisis del registro, razonabilidad y movimiento de provisiones contables.

En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

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, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

A este respecto, la dirección continúa trabajando en el proceso de mejora continua de TI, reforzando el modelo de control de accesos, que soporta los procesos de tecnología del Grupo.

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 información financiera del Grupo.

Para ello se han realizado procedimientos de revisión de 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 los cambios llevados a cabo por la dirección como parte del proceso de mejora continua de TI, nuestro enfoque y plan de auditoría se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Evaluación de los cambios realizados como parte de dichas mejoras en los controles de acceso implantados por el Grupo.
- Comprobación del diseño y la operatividad de los 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 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, 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 la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 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.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

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.



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

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

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de Banco Santander, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2020 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE).

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

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 23 de febrero de 2021.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas en su reunión celebrada el 3 de abril de 2020 nombró a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

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.

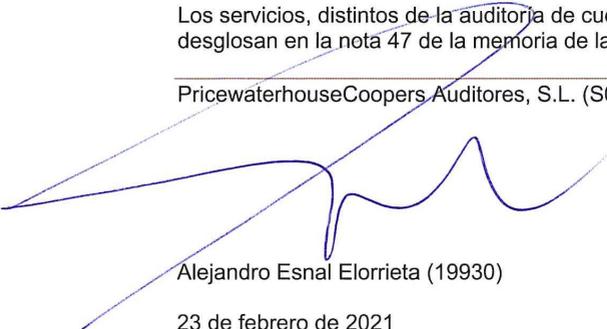


Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 47 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Alejandro Esnal Elorrieta (19930)

23 de febrero de 2021



PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00115

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 A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

ACTIVO	Nota	2020	2019*	2018*
EFFECTIVO, SALDOS EN EFFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA		153.839	101.067	113.663
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		114.945	108.230	92.879
Derivados	9 y 11	67.137	63.397	55.939
Instrumentos de patrimonio	8	9.615	12.437	8.938
Valores representativos de deuda	7	37.894	32.041	27.800
Préstamos y anticipos		299	355	202
Bancos centrales	6	—	—	—
Entidades de crédito	6	3	—	—
Clientela	10	296	355	202
ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		4.486	4.911	10.730
Instrumentos de patrimonio	8	3.234	3.350	3.260
Valores representativos de deuda	7	700	1.175	5.587
Préstamos y anticipos		552	386	1.883
Bancos centrales	6	—	—	—
Entidades de crédito	6	—	—	2
Clientela	10	552	386	1.881
ACTIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		48.717	62.069	57.460
Valores representativos de deuda	7	2.979	3.186	3.222
Préstamos y anticipos		45.738	58.883	54.238
Bancos centrales	6	9.481	6.473	9.226
Entidades de crédito	6	12.136	21.649	23.097
Clientela	10	24.121	30.761	21.915
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		120.953	125.708	121.091
Instrumentos de patrimonio	8	2.783	2.863	2.671
Valores representativos de deuda	7	108.903	118.405	116.819
Préstamos y anticipos		9.267	4.440	1.601
Bancos centrales	6	—	—	—
Entidades de crédito	6	—	—	—
Clientela	10	9.267	4.440	1.601
ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO		958.378	995.482	946.099
Valores representativos de deuda	7	26.078	29.789	37.696
Préstamos y anticipos		932.300	965.693	908.403
Bancos centrales	6	12.499	18.474	15.601
Entidades de crédito	6	37.838	40.943	35.480
Clientela	10	881.963	906.276	857.322
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	36	8.325	7.216	8.607
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	36	1.980	1.702	1.088
INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	13	7.622	8.772	7.588

BALANCES CONSOLIDADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

ACTIVO	Nota	2020	2019*	2018*
Negocios conjuntos		1.492	1.325	979
Asociadas		6.130	7.447	6.609
ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	15	261	292	324
ACTIVOS TANGIBLES		32.735	35.235	26.157
Inmovilizado material	16	31.772	34.262	24.594
De uso propio		13.213	15.041	8.150
Cedido en arrendamiento operativo		18.559	19.221	16.444
Inversiones inmobiliarias	16	963	973	1.563
<i>De las cuales cedido en arrendamiento operativo</i>		793	823	1.195
ACTIVOS INTANGIBLES		15.908	27.687	28.560
Fondo de comercio	17	12.471	24.246	25.466
Otros activos intangibles	18	3.437	3.441	3.094
ACTIVOS POR IMPUESTOS		24.586	29.585	30.251
Activos por impuestos corrientes		5.340	6.827	6.993
Activos por impuestos diferidos	27	19.246	22.758	23.258
OTROS ACTIVOS		11.070	10.138	9.348
Contratos de seguros vinculados a pensiones	14	174	192	210
Existencias		5	5	147
Resto de los otros activos	19	10.891	9.941	8.991
ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	12	4.445	4.601	5.426
TOTAL ACTIVO		1.508.250	1.522.695	1.459.271

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado a 31 de diciembre de 2020.

BALANCES CONSOLIDADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

PASIVO	Nota	2020	2019*	2018*
PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR		81.167	77.139	70.343
Derivados	9	64.469	63.016	55.341
Posiciones cortas	9	16.698	14.123	15.002
Depósitos		—	—	—
Bancos centrales	20	—	—	—
Entidades de crédito	20	—	—	—
Clientela	21	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	22	—	—	—
Otros pasivos financieros	24	—	—	—
PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		48.038	60.995	68.058
Depósitos		43.598	57.111	65.304
Bancos centrales	20	2.490	12.854	14.816
Entidades de crédito	20	6.765	9.340	10.891
Clientela	21	34.343	34.917	39.597
Valores representativos de deuda emitidos	22	4.440	3.758	2.305
Otros pasivos financieros	24	—	126	449
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	23	—	—	—
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO		1.248.188	1.230.745	1.171.630
Depósitos		990.391	942.417	903.101
Bancos centrales	20	112.804	62.468	72.523
Entidades de crédito	20	62.620	90.501	89.679
Clientela	21	814.967	789.448	740.899
Valores representativos de deuda emitidos	22	230.829	258.219	244.314
Otros pasivos financieros	24	26.968	30.109	24.215
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	23	21.880	21.062	23.820
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	36	6.869	6.048	6.363
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	36	286	269	303
PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	15	910	739	765
PROVISIONES	25	10.852	13.987	13.225
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas posempleo		3.976	6.358	5.558
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		1.751	1.382	1.239
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		2.200	3.057	3.174
Compromisos y garantías concedidas		700	739	779
Restantes provisiones		2.225	2.451	2.475
PASIVOS POR IMPUESTOS		8.282	9.322	8.135
Pasivos por impuestos corrientes		2.349	2.800	2.567
Pasivos por impuestos diferidos	27	5.933	6.522	5.568
OTROS PASIVOS	26	12.336	12.792	13.088
PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA		—	—	—
TOTAL PASIVO		1.416.928	1.412.036	1.351.910

BALANCES CONSOLIDADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	2020	2019*	2018*
PATRIMONIO NETO				
FONDOS PROPIOS	30	114.620	124.239	120.597
CAPITAL	31	8.670	8.309	8.118
Capital desembolsado		8.670	8.309	8.118
Capital no desembolsado exigido		—	—	—
PRIMA DE EMISIÓN	32	52.013	52.446	50.993
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO EMITIDOS DISTINTOS DE CAPITAL		627	598	565
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos		—	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos		627	598	565
OTROS ELEMENTOS DE PATRIMONIO NETO	34	163	146	234
GANANCIAS ACUMULADAS	33	65.583	61.028	56.756
RESERVAS DE REVALORIZACIÓN	33	—	—	—
OTRAS RESERVAS	33	(3.596)	(3.110)	(1.583)
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		1.504	1.210	972
Otras		(5.100)	(4.320)	(2.555)
(-) ACCIONES PROPIAS	34	(69)	(31)	(59)
RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE		(8.771)	6.515	7.810
(-) DIVIDENDOS A CUENTA	4	—	(1.662)	(2.237)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		(33.144)	(24.168)	(24.125)
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	29	(5.328)	(4.288)	(2.936)
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	29	(27.816)	(19.880)	(21.189)
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	28	9.846	10.588	10.889
Otro resultado global acumulado		(1.800)	(982)	(1.292)
Otras partidas		11.646	11.570	12.181
PATRIMONIO NETO		91.322	110.659	107.361
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1.508.250	1.522.695	1.459.271
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	35			
Compromisos de préstamo concedidos		241.230	241.179	218.083
Garantías financieras concedidas		12.377	13.650	11.723
Otros compromisos concedidos		64.538	68.895	74.389

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado a 31 de diciembre de 2020.

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	(Debe) Haber		
		2020	2019*	2018*
Ingresos por intereses	38	45.741	56.785	54.325
<i>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</i>		2.840	3.571	4.481
<i>Activos financieros a coste amortizado</i>		40.365	48.552	47.560
<i>Restantes ingresos por intereses</i>		2.536	4.662	2.284
Gastos por intereses	39	(13.747)	(21.502)	(19.984)
Margen de intereses		31.994	35.283	34.341
Ingresos por dividendos	40	391	533	370
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	13	(96)	324	737
Ingresos por comisiones	41	13.024	15.349	14.664
Gastos por comisiones	42	(3.009)	(3.570)	(3.179)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	43	1.107	1.136	604
<i>Activos financieros a coste amortizado</i>		(31)	308	39
<i>Restantes activos y pasivos financieros</i>		1.138	828	565
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	43	3.211	1.349	1.515
<i>Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global</i>		—	—	—
<i>Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado</i>		—	—	—
<i>Otras ganancias o (-) pérdidas</i>		3.211	1.349	1.515
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	43	82	292	331
<i>Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global</i>		—	—	—
<i>Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado</i>		—	—	—
<i>Otras ganancias o (-) pérdidas</i>		82	292	331
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	43	(171)	(286)	(57)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	43	51	(28)	83
Diferencias de cambio, netas	44	(2.093)	(932)	(679)
Otros ingresos de explotación	45	1.920	1.797	1.643
Otros gastos de explotación	45	(2.342)	(2.138)	(2.000)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	45	1.452	2.534	3.175
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	45	(1.242)	(2.414)	(3.124)
Margen bruto		44.279	49.229	48.424
Gastos de administración		(18.320)	(20.279)	(20.354)
<i>Gastos de personal</i>	46	(10.783)	(12.141)	(11.865)
<i>Otros gastos de administración</i>	47	(7.537)	(8.138)	(8.489)
Amortización	16 y 18	(2.810)	(3.001)	(2.425)
Provisiones o reversión de provisiones	25	(2.378)	(3.490)	(2.223)

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	(Debe) Haber		
		2020	2019*	2018*
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		(12.382)	(9.352)	(8.986)
<i>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</i>		(19)	(12)	(1)
<i>Activos financieros a coste amortizado</i>	10	(12.363)	(9.340)	(8.985)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	17 y 18	—	—	(17)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros		(10.416)	(1.623)	(190)
<i>Activos tangibles</i>	16	(174)	(45)	(83)
<i>Activos intangibles</i>	17 y 18	(10.242)	(1.564)	(117)
<i>Otros</i>		—	(14)	10
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	48	114	1.291	28
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados		8	—	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	49	(171)	(232)	(123)
Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas		(2.076)	12.543	14.201
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	27	(5.632)	(4.427)	(4.886)
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas		(7.708)	8.116	9.315
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	37	—	—	—
Resultado del ejercicio		(7.708)	8.116	9.315
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	28	1.063	1.601	1.505
Atribuible a los propietarios de la dominante		(8.771)	6.515	7.810
Beneficio o pérdida por acción				
Básico	4	(0,538)	0,347	0,430
Diluido	4	(0,538)	0,346	0,429

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	2020	2019*	2018*
RESULTADO DEL EJERCICIO		(7.708)	8.116	9.315
OTRO RESULTADO GLOBAL		(9.794)	267	(2.298)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	29	(1.018)	(1.351)	332
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(25)	(1.677)	618
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		(4)	1	1
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	36	(917)	(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		—	—	—
<i>Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)</i>		4	44	—
<i>Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)</i>		(4)	(44)	—
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		31	(156)	109
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán		(103)	510	(222)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	29	(8.776)	1.618	(2.630)
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	36	2.340	(1.151)	(2)
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>		2.340	(1.151)	(2)
<i>Transferido a resultados</i>		—	—	—
<i>Otras reclasificaciones</i>		—	—	—
Conversión de divisas		(11.040)	1.232	(2.253)
<i>Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto</i>		(11.040)	1.232	(2.253)
<i>Transferido a resultado</i>		—	—	—
<i>Otras reclasificaciones</i>		—	—	—
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	36	(53)	8	174
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>		799	(1.104)	491
<i>Transferido a resultados</i>		(852)	1.112	(317)
<i>Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos</i>		—	—	—
<i>Otras reclasificaciones</i>		—	—	—
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	36	—	—	—
<i>Ganancias o pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>		—	—	—
<i>Transferido a resultados</i>		—	—	—
<i>Otras reclasificaciones</i>		—	—	—
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		(100)	2.414	(591)
<i>Ganancias o pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>	29	692	2.588	(29)
<i>Transferido a resultados</i>		(1.165)	(792)	(562)
<i>Otras reclasificaciones</i>		373	618	—
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta		—	—	—
<i>Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto</i>		—	—	—
<i>Transferido a resultados</i>		—	—	—
<i>Otras reclasificaciones</i>		—	—	—
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(151)	(15)	(97)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o pérdidas		228	(870)	139
Resultado global total del ejercicio		(17.502)	8.383	7.017
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		245	1.911	1.396
Atribuible a los propietarios de la dominante		(17.747)	6.472	5.621

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

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 2019*	8.309	52.446	598	146	61.028
Efectos de la corrección de errores	—	—	—	—	—
Efectos de los cambios en las políticas contables	—	—	—	—	—
Saldo de apertura a 1 de enero de 2020*	8.309	52.446	598	146	61.028
Resultado global total del ejercicio	—	—	—	—	—
Otras variaciones del patrimonio neto	361	(433)	29	17	4.555
Emisión de acciones ordinarias	361	(72)	—	—	—
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)	—	(361)	—	—	—
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	—	—	—	—	4.555
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	—	—	—	—	—
Pagos basados en acciones	—	—	—	(53)	—
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	—	—	29	70	—
Saldo de cierre a 31 de diciembre de 2020	8.670	52.013	627	163	65.583

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		Total
						Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
—	(3.110)	(31)	6.515	(1.662)	(24.168)	(982)	11.570	110.659
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	(3.110)	(31)	6.515	(1.662)	(24.168)	(982)	11.570	110.659
—	—	—	(8.771)	—	(8.976)	(818)	1.063	(17.502)
—	(486)	(38)	(6.515)	1.662	—	—	(987)	(1.835)
—	70	—	—	—	—	—	5	364
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(465)	(826)
—	—	(758)	—	—	—	—	—	(758)
—	1	720	—	—	—	—	—	721
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	298	—	(6.515)	1.662	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(54)	(54)
—	—	—	—	—	—	—	—	(53)
—	(855)	—	—	—	—	—	(473)	(1.229)
—	(3.596)	(69)	(8.771)	—	(33.144)	(1.800)	11.646	91.322

ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

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

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		Total
						Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
—	(1.583)	(59)	7.810	(2.237)	(24.125)	(1.292)	12.181	107.361
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	(391)	—	—	—	—	—	—	(391)
—	(1.974)	(59)	7.810	(2.237)	(24.125)	(1.292)	12.181	106.970
—	—	—	6.515	—	(43)	310	1.601	8.383
—	(1.136)	28	(7.810)	575	—	—	(2.212)	(4.694)
—	28	—	—	—	—	—	1	1.673
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
—	—	—	—	(1.662)	—	—	(895)	(3.612)
—	—	(928)	—	—	—	—	—	(928)
—	(6)	956	—	—	—	—	—	950
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	246	—	(7.810)	2.237	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	110	110
—	—	—	—	—	—	—	—	(88)
—	(1.404)	—	—	—	—	—	(1.426)	(2.797)
—	(3.110)	(31)	6.515	(1.662)	(24.168)	(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 2020, 2019 Y 2018

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 apertura a 31 de diciembre de 2018*	8.118	50.993	565	234	56.756

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuido a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		Total
						Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
—	(1.602)	(22)	6.619	(2.029)	(21.776)	(1.436)	13.780	106.833
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	112	—	—	—	(160)	253	(1.545)	(1.340)
—	(1.490)	(22)	6.619	(2.029)	(21.936)	(1.183)	12.235	105.493
—	—	—	7.810	—	(2.189)	(109)	1.505	7.017
—	(93)	(37)	(6.619)	(208)	—	—	(1.559)	(5.149)
—	10	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	(2.237)	—	—	(687)	(3.892)
—	—	(1.026)	—	—	—	—	—	(1.026)
—	—	989	—	—	—	—	—	989
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	303	—	(6.619)	2.029	—	—	—	—
—	59	—	—	—	—	—	(660)	(601)
—	—	—	—	—	—	—	17	(57)
—	(465)	—	—	—	—	—	(229)	(562)
—	(1.583)	(59)	7.810	(2.237)	(24.125)	(1.292)	12.181	107.361

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS GENERADOS EN LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	2020	2019*	2018*
A. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		66.153	3.389	3.416
Resultado del ejercicio		(7.708)	8.116	9.315
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		37.836	23.990	21.714
Amortización		2.810	3.001	2.425
Otros ajustes		35.026	20.989	19.289
Aumento/ (disminución) neta de los activos de explotación		51.385	64.593	51.550
Activos financieros mantenidos para negociar		12.390	15.450	(31.656)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		(275)	(6.098)	5.795
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		(10.314)	4.464	16.275
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		6.549	1.693	(2.091)
Activos financieros a coste amortizado		43.541	49.541	61.345
Otros activos de explotación		(506)	(457)	1.882
Aumento/ (disminución) neta de los pasivos de explotación		90.356	38.469	27.279
Pasivos financieros mantenidos para negociar		7.880	6.968	(36.315)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		(10.907)	(8.858)	8.312
Pasivos financieros a coste amortizado		96.561	47.622	60.730
Otros pasivos de explotación		(3.178)	(7.263)	(5.448)
Cobros/ (Pagos) por impuestos sobre las ganancias		(2.946)	(2.593)	(3.342)
B. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(7.220)	(7.229)	3.148
Pagos		11.976	14.289	12.936
Activos tangibles	16	7.386	12.766	10.726
Activos intangibles	18	1.134	1.377	1.469
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	13	525	63	11
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		2.931	83	730
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		—	—	—
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		—	—	—
Cobros		4.756	7.060	16.084
Activos tangibles	16	2.014	4.091	3.670
Activos intangibles	18	—	—	—
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	13	182	686	2.327
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		1.775	218	431
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	12	785	2.065	9.656
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		—	—	—
C. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(1.909)	(10.122)	(3.301)
Pagos		6.978	12.159	7.573
Dividendos	4	—	3.773	3.118
Pasivos subordinados	23	3.780	5.123	2.504
Amortización de instrumentos de patrimonio propio		—	—	—
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		758	928	1.026
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		2.440	2.335	925
Cobros		5.069	2.037	4.272
Pasivos subordinados	23	4.095	1.090	3.283
Emisión de instrumentos de patrimonio propio		—	—	—
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		721	947	989
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		253	—	—

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS GENERADOS EN LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, 2019 Y 2018

Millones de euros

	Nota	2020	2019*	2018*
D. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		(4.252)	1.366	(595)
E. AUMENTO/ (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES		52.772	(12.596)	2.668
F. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		101.067	113.663	110.995
G. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		153.839	101.067	113.663
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO				
<i>Efectivo</i>		7.817	8.764	10.370
<i>Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales</i>		137.047	75.353	89.005
<i>Otros activos financieros</i>		8.975	16.950	14.288
<i>Menos, descubiertos bancarios reintegrables a la vista</i>		—	—	—
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		153.839	101.067	113.663
<i>Del cual, en poder de entidades del Grupo, pero no disponible por el Grupo</i>		—	—	—

* Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (nota 1.d).

Las notas 1 a 53 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 2020.

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 2020

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información

a) Introducción

Banco Santander, S.A. (en adelante, 'la matriz' o 'Banco Santander'), es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España, donde se constituyó y mantiene actualmente su domicilio social, siendo este paseo de Pereda, números 9 al 12 (39004, Santander, España).

Las oficinas principales de Banco Santander se encuentran localizadas en la Ciudad Grupo Santander de avenida Cantabria s/n (28660, Boadilla del Monte, Madrid, España).

El objeto social de Banco Santander, S.A., consiste en la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general y que le estén permitidas por la legislación vigente y en la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, la matriz es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, Grupo Santander (en adelante 'Santander' o 'el Grupo'). Consecuentemente, Banco Santander 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 2020, Grupo Santander estaba formado por 711 sociedades dependientes de Banco Santander, S.A. Adicionalmente, otras 164 sociedades son entidades asociadas al grupo, negocios conjuntos o sociedades de las que Grupo Santander posee más del 5% (excluyendo aquellas que presentan un interés desdénable respecto a la imagen fiel que deben expresar las cuentas anuales consolidadas).

Las cuentas anuales consolidadas de Grupo Santander correspondientes al ejercicio 2018 fueron aprobadas por la junta general de accionistas de Banco Santander celebrada el 12 de abril de 2019.

Las cuentas anuales del ejercicio 2019 fueron aprobadas por la junta general de accionistas de Banco Santander celebrada el 3 de abril de 2020. Las cuentas consolidadas del Grupo, las de la matriz y las de la casi totalidad de entidades integradas de Grupo Santander correspondientes al ejercicio 2020 se encuentran pendientes de aprobación por sus respectivas juntas generales de accionistas. No obstante, el consejo de administración de Banco Santander 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) n.º 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 con los principios y criterios establecidos por las NIIF adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), el Banco de España publicó la Circular 4/2017, de 27 de noviembre de 2017, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros.

Durante el ejercicio 2020, el Banco de España ha publicado las Circulares 2/2020 y 3/2020, de 11 de junio, por las que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros.

Las cuentas anuales consolidadas de Grupo Santander correspondientes al ejercicio 2020 han sido formuladas por los administradores de Banco Santander (en reunión de su consejo de administración de 22 de febrero de 2021) 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 2020, 2019 y 2018 y de los resultados de sus operaciones y de los flujos de efectivo, todos ellos consolidados, que se han producido en los ejercicios 2020, 2019 y 2018. Dichas cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas a partir de los registros de contabilidad mantenidos por Banco Santander y por cada una de las restantes entidades integradas en Grupo Santander, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar las políticas contables y criterios de valoración aplicados por Grupo Santander.

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 2020 han entrado en vigor y han sido adoptadas por la Unión Europea las siguientes modificaciones:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Modificación de la NIIF 16 Arrendamientos:** a raíz de la pandemia de la covid-19, se modifica la NIIF 16 para permitir al arrendatario la aplicación de un recurso práctico y no considerar las concesiones de alquileres una modificación del contrato de arrendamiento cuando se cumplen los siguientes requisitos: la contraprestación revisada es la misma o menor que la contraprestación anterior al cambio, los pagos afectados son anteriores a 30 de junio de 2021, y no hay cambios sustanciales en el resto de condiciones del arrendamiento.
- **Modificación de las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 sobre las Tasas de Interés de Referencia (Reforma IBOR - Fase 1).** 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.

Los desgloses adicionales requeridos por las modificaciones de la NIIF 7 relativos a las relaciones de cobertura se incluyen en la nota 36. Estas excepciones dejarán de ser aplicables cuando desaparezcan las incertidumbres de los flujos de efectivo o se interrumpa la relación de cobertura. Las modificaciones de la NIC 39 son de aplicación desde el 1 de enero de 2020, con posibilidad de aplicación anticipada. En este sentido, el Grupo eligió su aplicación anticipada en los estados financieros correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 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 continúa 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.

- **Modificaciones de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Valoración, NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar, NIIF 4 Contratos de Seguros y NIIF 16 Arrendamientos sobre las Tasas de Interés de Referencia (Reforma IBOR - Fase 2):** las modificaciones permiten aplicar temporalmente determinadas excepciones al cumplimiento de los requisitos de (i) evaluación sobre baja de balance ante las modificaciones de activos financieros, pasivos financieros y pasivos por arrendamientos, (ii) exenciones a los requerimientos de contabilidad de coberturas directamente afectadas por la reforma de los IBOR, (iii) exenciones a las modificaciones en los contratos de arrendamiento que permiten medir el pasivo utilizando las curvas de tipos de interés reformadas contra el derecho de uso. Estas nuevas excepciones requieren desgloses adicionales de información. Las enmiendas entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2021, con posibilidad de aplicación anticipada y dejarán de ser aplicables cuando finalicen las incertidumbres sobre los riesgos cubiertos, flujos de efectivo de los instrumentos financieros afectados o se interrumpa la relación de cobertura. En este sentido, el Grupo ha elegido aplicar las modificaciones de la NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16 en la preparación de los estados financieros para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Los desgloses adicionales requeridos por las modificaciones de la NIIF 7 relativos a las relaciones de cobertura se incluyen en la nota 36. Una descripción de la gestión de la transición a las tasas de referencia alternativas que está realizando el Grupo, así como de los cambios en la estrategia de gestión del riesgo, se encuentran incluidos en la nota 53.

A continuación, se incluye el detalle del importe en libros a 31 de diciembre de 2020 de activos financieros, pasivos financieros, derivados y compromisos de préstamo que continúan referenciados a los índices sujetos a la Reforma IBOR:

Millones de euros

Importe bruto	Préstamos y anticipos	Valores representativos de deuda (Activo)	Depósitos	Valores representativos de deuda emitidos (Pasivo)	Derivados (Activo)	Derivados (Pasivo)	Compromisos de préstamo concedidos
Referenciado a EONIA	102	68	2.510	284	213	419	2
<i>de los que vencimiento posterior a 2021</i>	—	68	7	284	213	406	—
Referenciado a LIBOR	64.604	2.648	10.994	10.806	24.070	22.452	38.385
<i>de los que USD</i>	39.517	711	8.843	7.734	13.967	9.437	24.907
<i>de los que GBP</i>	20.611	1.934	1.638	2.756	9.786	11.314	13.308
TOTAL	64.706	2.716	13.504	11.090	24.283	22.871	38.387

De la aplicación de las mencionadas modificaciones de las normas contables e interpretaciones, no se han derivado efectos significativos en los estados financieros consolidados de Grupo Santander.

Asimismo, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, se encuentra en vigor la siguiente norma cuya fecha efectiva es posterior a 31 de diciembre de 2020.

- Modificación de la NIIF 4 Contratos de Seguros, cuyo objetivo es extender la fecha de vencimiento de la exención temporal de aplicar la NIIF 9 por dos años (es decir, del 1 de enero de 2021 al 1 de enero de 2023) para las entidades cuyas actividades están predominantemente relacionadas con los seguros. De este modo, se consigue la alineación con la fecha efectiva de la NIIF 17 Contratos de Seguros (1 de enero de 2023). Será aplicable a partir del 1 de enero de 2021.

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 2020:

- Modificación de la NIIF 3 Combinación de Negocios: con el objetivo de actualizar las referencias al marco conceptual de la presentación de informes financieros y añadir una excepción para el reconocimiento de pasivos y pasivos contingentes dentro del ámbito de aplicación de la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes y la CINIIF 21 Gravámenes. Las modificaciones también confirman que un adquirente no debe reconocer los activos contingentes adquiridos en una combinación de negocios. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2022.

- Modificación de la NIC 16 Inmovilizado Material: prohíbe que una entidad deduzca del coste de un elemento del inmovilizado material cualquier ingreso por la venta de productos terminados mientras la entidad está preparando dicho elemento para su uso previsto. También se aclara que una entidad está 'comprobando si el activo funciona correctamente' cuando evalúa el rendimiento técnico y físico del mismo. El rendimiento financiero del activo no se debe tener en cuenta para esta evaluación.

Adicionalmente, las entidades deben revelar por separado los importes de los ingresos y los gastos relacionados con los artículos terminados que no son producto de las actividades ordinarias de la entidad. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2022.

- Modificación a la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes: se clarifica que los costes directos del cumplimiento de un contrato incluyen tanto los costes incrementales del cumplimiento del contrato como una asignación de otros costes directamente relacionados con el cumplimiento de los contratos. Antes de reconocer una provisión separada para un contrato oneroso, la entidad reconoce cualquier pérdida por deterioro que haya ocurrido en los activos utilizados en el cumplimiento del contrato. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2022.
- Modificación de las NIIF Ciclo (2018-2020): introduce modificaciones menores, que serán de aplicación a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida, a las siguientes normas:
 - NIIF 9 Instrumentos Financieros: aclara qué tasas deben incluirse en la prueba del 10% para la baja de pasivos financieros.
 - NIIF 16 Arrendamientos: modificación para eliminar la posible confusión en cuanto al tratamiento de los incentivos al arrendamiento en la aplicación de la NIIF 16 Arrendamientos, como se ilustra en el ejemplo 13.

- NIIF 1, en relación con la adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera, permite a las entidades que han medido sus activos y pasivos a los valores en libros registrados en los libros de su matriz medir también cualquier diferencia de conversión acumulativa utilizando las cantidades reportadas por la matriz. Esta modificación también se aplicará a las empresas asociadas y los negocios conjuntos que hayan adoptado la misma exención de la NIIF 1.
- 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.

Deben aplicarse retrospectivamente de acuerdo con los requisitos normales de la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2023.
- 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 2023.
- NIC 1 Presentación de Estados Financieros: la modificación requiere que las empresas revelen la información material sobre sus políticas contables en lugar de sus políticas contables significativas. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2023.
- NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores: la modificación aclara cómo distinguir los cambios en las políticas contables, de aplicación generalmente retrospectiva, de los cambios en las estimaciones contables, de aplicación generalmente prospectiva. Será aplicable a partir del 1 de enero de 2023.

Grupo Santander está analizando actualmente los posibles efectos de estas nuevas normas e interpretaciones.

En la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas se han aplicado todos los principios contables y criterios de valoración que tienen un efecto significativo en los estados financieros consolidados del ejercicio 2020.

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 de Banco Santander 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 de Grupo Santander 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, 18 y 53).
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones posempleo 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 y el gasto por impuesto de sociedades (véase nota 27).
- El valor razonable de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en combinaciones de negocios (véase nota 3).

Para la actualización de las estimaciones descritas anteriormente la Dirección del Grupo ha tenido en cuenta la situación actual a consecuencia de la covid-19, calificada como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud, que afecta significativamente a la actividad económica a nivel mundial y, como resultado, a las operaciones y resultados financieros del Grupo, y que genera incertidumbre en las estimaciones del Grupo. Por ello, la Dirección del Grupo ha realizado una evaluación de la situación actual conforme a la mejor información disponible a la fecha, desarrollando en las notas las principales estimaciones realizadas y los potenciales impactos de la covid-19 en las mismas durante el periodo terminado el 31 de diciembre de 2020 (véanse notas 17, 27 y 53).

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2020, 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 2019 y 2018

En julio de 2016, el IASB publicó la NIIF 16, que fue adoptada por el Grupo conforme a la norma con fecha 1 de enero de 2019. 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.

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:

i) 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 Grupo Santander 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.
- 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 de Grupo Santander 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.
- 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).

ii) Efectos reconocidos en la adopción de la norma

Con la adopción de la NIIF 16, Grupo Santander 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, Grupo Santander 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.

Grupo Santander consideró 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 Grupo Santander correspondió, 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 la NIIF 16 sobre la ratio de capital ordinario (Common Equity Tier 1 - CET 1) fue de -20 pb.

Como se indica en dicha norma, Grupo Santander eligió no reexpresar los estados financieros comparativos, no habiéndose reelaborado bajo dichos criterios la información relativa al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018, de forma que no resulta comparativa.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2018 Grupo Santander 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 Grupo Santander 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.

Adicionalmente, se procedió a la reexpresión a efectos comparativos de la información segmentada correspondiente a los ejercicios cerrados a 31 de diciembre de 2019 y 2018, de acuerdo con la nueva estructura organizativa del Grupo, tal y como exige la NIIF 8 (véase nota 51).

Por otro lado, en julio de 2014, el IASB publicó la NIIF 9 que, junto con las modificaciones posteriores, ha sido adoptada por el Grupo con fecha 1 de enero de 2018. 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 de 2017, incluyendo el desglose en el estado de cambios en el patrimonio neto, de forma que esta información no resulta comparativa.

Por tanto, la información contenida en estas cuentas anuales consolidadas correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 (véase nota 2.a.iv).

Por último, Grupo Santander, de acuerdo con la reunión celebrada el 3 de marzo de 2020 por el Comité de Interpretaciones de Normas Internacionales de Información financiera (CINIIF), ha cambiado su política contable en relación a la presentación de las diferencias de cambio y los efectos por hiperinflación de las operaciones generadas en Argentina con efecto retroactivo (véase nota 2.a.iv).

Adicionalmente a lo anterior, la información de la nota 4.a relativa a las acciones en circulación del ejercicio 2019 y 2018 ha sido reexpresada debido a la ampliación de capital descrita en la nota 31.a conforme a la NIC 33 Ganancias por Acción.

Para interpretar la evolución de los saldos respecto a 31 de diciembre de 2020 es necesario tener en cuenta el efecto del tipo de cambio derivado del volumen de saldos en moneda extranjera mantenido por Grupo Santander dada su diversidad geográfica (véase nota 51.b) y la apreciación/depreciación experimentada por las distintas monedas respecto del euro en el ejercicio 2020 considerando los tipos de cambio al cierre de 2020: peso mexicano (-13,17%), dólar estadounidense (-8,45%), real brasileño (-29,15%), peso argentino (-34,80%), libra esterlina (-5,26%), peso chileno (-3,00%) y zloty polaco (-6,63%); así como la evolución de los tipos de cambio medios entre periodos comparables: peso mexicano (-11,56%), dólar estadounidense (-1,85%), real brasileño (-24,16%), libra esterlina (-1,33%), peso chileno (-12,92%) y zloty polaco (-3,24%).

e) Gestión de capital

i. Capital regulatorio y económico

Las entidades de crédito deben cumplir con un conjunto de requerimientos mínimos de capital y liquidez. Estos requerimientos mínimos están regulados en el reglamento europeo de requerimientos de capital, más conocido como CRR, y en la directiva de requerimientos de capital, CRD. En junio de 2019 estas regulaciones fueron modificadas significativamente, de modo que se entenderá por CRR2 y CRDV dichas normativas con las últimas modificaciones incorporadas.

Dentro de las modificaciones del CRR2, cabe destacar la introducción del requerimiento mínimo de *total loss absorbing capacity* (TLAC) aplicable únicamente a entidades de importancia sistémica mundial (G-SIB, por sus siglas en inglés). Este requerimiento es un requerimiento mínimo de

fondos propios y pasivos admisibles (16% actualmente y, tras el periodo transitorio, 18%).

La CRDV, como directiva, deber ser transpuesta al ordenamiento jurídico nacional para ser aplicable en los Estados miembros. En España se espera la trasposición durante el año 2021. La CRDV introduce importantes modificaciones como la regulación del Pilar 2G ('guidance', orientación de requerimientos por Pilar 2).

En relación con la normativa de resolución, las entidades deben disponer de una estructura de financiación adecuada que permita, en caso de experimentar dificultades financieras, restablecer su situación o resolverse garantizando la protección de los depositantes y la estabilidad financiera. La directiva que regula el marco de resolución mencionado es la Directiva de Reestructuración y Resolución, BRRD. Al igual que la CRR2 y la CRDV, la BRRD fue modificada en junio de 2019, de modo que BRRD2 hace referencia al conjunto de dichas modificaciones. La transposición de esta directiva en España también está prevista para 2021.

La BRRD2 ha introducido importantes modificaciones en el requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL). Así, por ejemplo, el requerimiento de TLAC antes mencionado pasa a considerarse un requerimiento de Pilar 1 de resolución para las *G-SIB*. 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 BRRD2 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 este fuera mayor. Para el resto de entidades el requerimiento de subordinación estará determinado caso a caso por la autoridad de resolución.

Las graves perturbaciones económicas causadas por la pandemia de la covid-19 durante el año 2020 han puesto de manifiesto la importancia de la función canalizadora de financiación de las entidades a la hora de contribuir a la recuperación. Las autoridades competentes (nacionales, europeas e internacionales) han actuado rebajando las exigencias de liquidez, de capital y operativas para que las entidades puedan seguir aportando financiación a la economía, al mismo tiempo que han garantizado que las entidades continúen actuando de forma prudente, ya que ellas también pueden verse afectadas por el deterioro de la situación económica.

Dentro de las medidas del Banco Central Europeo, emitió en marzo 2020 una recomendación que instaba a los bancos europeos a abstenerse de repartir dividendos con cargo a los ejercicios de 2019 y 2020. El 27 de julio el BCE prorrogaba su recomendación hasta el 1 de enero de 2021.

Los gobiernos nacionales han adoptado medidas para hacer frente al impacto económico y social de la covid-19, en especial, moratorias legislativas que tenían por objetivo contener la morosidad y ayudar a la población a hacer frente a las necesidades de liquidez. La EBA, por su parte, ha adoptado a lo largo de 2020 una serie de guías, entre las que destacan las guías sobre las moratorias legislativas y no legislativas aplicadas con ocasión de la crisis de la covid-19 del 2 de abril de 2020. Estas guías establecen aclaraciones sobre el modo de cumplir con los requerimientos de las moratorias públicas

y privadas concedidas, con el fin de evitar una clasificación masiva injustificada de estas exposiciones en la categoría de exposiciones reestructuradas o dudosas.

Si bien en un principio estas guías iban a aplicar a las moratorias concedidas antes del 30 de junio de 2020 el 2 de diciembre de 2020 la EBA decidió reactivar la aplicación de estas guías para las moratorias solicitadas antes del 31 de marzo de 2021.

Otras de las medidas adoptadas para aportar flexibilidad en el cumplimiento de los requerimientos ha sido la aprobación y entrada en vigor del *quick fix* del CRR (enmiendas de carácter urgente y extraordinario orientadas a flexibilizar el marco regulatorio como respuesta a la covid), reglamento por el que se modifica la CRR2. Entre las novedades introducidas por el *quick fix* cabe destacar la ampliación del periodo transitorio concedido antes de la pandemia por la entrada en vigor de la NIIF 9, debido al incremento repentino y significativo de las provisiones por pérdidas crediticias esperadas que deban reconocerse. Adicionalmente, se ha atrasado la aplicación de ciertas disposiciones de la CRR2, como las relativas al colchón de la ratio de apalancamiento (cuya fecha de aplicación se pospone hasta el 1 de enero de 2023), y donde, además, se ha incluido la posibilidad de excluir del cálculo de dicha ratio las exposiciones frente a bancos centrales. Del mismo modo, se ha procedido a adelantar la fecha de aplicación de otras disposiciones favorables a las entidades como son el factor de apoyo a pymes, el factor de apoyo a las infraestructuras, y el nuevo tratamiento del *software* (aplicable desde el día siguiente a la fecha de publicación del Reglamento Delegado que lo desarrolla).

A 31 de diciembre 2020, el Grupo cumple los requerimientos mínimos de capital requeridos en la normativa vigente (véase nota 53).

ii. Plan de despliegue de modelos avanzados y autorización supervisora

Grupo Santander 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. 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 2020 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, todo ello en el contexto del actual foco supervisor en la robustez y correcta adecuación de los modelos de que se dispone, así como con la estrategia de simplificación acordada recientemente con el BCE, del cual un ejemplo práctico llevado a cabo es la reciente aprobación supervisora para la reversión a estándar del modelo de soberanos en moneda extranjera.

Grupo Santander 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 2020 se logró la autorización de la cartera de Atacado en Brasil para el uso del método AIRB.

En relación con el 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, este 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

Desde el 1 de enero de 2021 hasta la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas no se han producido hechos posteriores relevantes.

h) Otra información

La salida del Reino Unido de la Unión Europea podría tener un efecto material adverso en el Grupo.

El 31 de enero de 2020, el Reino Unido dejó de ser miembro de la UE, estableciéndose en los términos de salida un periodo de transición hasta el 31 de diciembre de 2020 durante el cual el Reino Unido siguió siendo tratado como un Estado miembro de la UE y la legislación de la UE aplicable siguió en vigor. Se acordó un acuerdo comercial entre el Reino Unido y la UE antes del final del periodo de transición y las nuevas regulaciones entraron en vigor el 1 de enero de 2021.

Sin embargo, el acuerdo comercial no incluía acuerdos en determinadas áreas, como los servicios financieros y la protección de datos, aunque se ha acordado un periodo de transición adicional con respecto a las normas sobre la transferencia de datos personales entre la UE y el Reino Unido hasta el final de junio de 2021. Sin decisiones de equivalencia u otros acuerdos que proporcionen acceso al mercado de forma estable y generalizada, Banco Santander en Reino Unido tiene, y seguirá teniendo, una capacidad limitada para proporcionar servicios transfronterizos a clientes de la UE y para comerciar con contrapartes de la UE. No está claro si se otorgarán decisiones de equivalencia o si se alcanzará un acuerdo comercial con respecto a los servicios financieros entre la UE y el Reino Unido. El impacto de tales acuerdos

comerciales, decisiones de equivalencia o cualquier otro mecanismo de cooperación en los mercados financieros en general, el grado de convergencia legislativa y regulatoria y cooperación regulatoria que se requeriría entre el Reino Unido y los Estados miembros de la UE, así como el nivel de acceso que puede concederse a empresas de servicios financieros en los mercados de la UE y el Reino Unido, son inciertos. El mayor impacto del *brexit* en los mercados financieros por la fragmentación del mercado, el menor acceso a la financiación y la falta de acceso a cierta infraestructura del mercado financiero pueden afectar a las operaciones, la situación financiera y las perspectivas de Banco Santander y de sus clientes.

También permanece la incertidumbre en torno al efecto del acuerdo comercial actual sobre crecimiento económico en el Reino Unido, dado que no contempla los servicios. El efecto de las barreras comerciales no arancelarias adicionales impuestas a los productos es igualmente desconocido. Es probable que el crecimiento se vea interrumpido inicialmente a medida que las empresas se adapten a los nuevos procedimientos y normas transfronterizos aplicables en el Reino Unido y en la UE a sus actividades, productos, clientes y proveedores.

Si bien los efectos a largo plazo de la salida del Reino Unido de la UE son difíciles de predecir, la incertidumbre política y económica probablemente continuará a medio plazo y podría afectar negativamente a los clientes y contrapartes de Santander en Reino Unido.

También hay otros impactos potenciales a largo plazo resultantes del *brexit* que podrían afectar a la economía del Reino Unido y a los negocios de Santander en Reino Unido, tales como:

- Mayor presión para un segundo referéndum sobre la independencia de Escocia del Reino Unido.
- Inestabilidad en Irlanda del Norte, si se cuestionan en mayor medida los acuerdos actuales sobre las fronteras entre la República de Irlanda, Irlanda del Norte y Gran Bretaña.

Todo ello tendría un efecto adverso material en las operaciones, situación financiera y perspectivas de Grupo Santander.

Grupo Santander ha considerado estas circunstancias en su evaluación de la recuperabilidad de la UGE que sustenta el fondo de comercio de Santander UK, que se deterioró durante 2020 y 2019 (véase la 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).
- 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

Cuando una filial opera en un país con economía hiperinflacionaria, se aplica la NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias, lo que significa que:

- El coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y de las distintas partidas del patrimonio neto debe ajustarse para reflejar las variaciones del poder adquisitivo de la moneda debidas a la inflación desde su fecha de adquisición o incorporación al balance consolidado.

- Las diferentes partidas de la cuenta de resultados se ajustan por el índice de inflación desde su generación, con una contrapartida en 'Otro resultado global'.
- La pérdida de la posición monetaria neta se registra en el resultado del ejercicio con cargo a 'Otro resultado global Acumulado'.
- Todos los componentes de los estados financieros de la filial se convierten al tipo de cambio de cierre.

El deterioro de la situación económica en Argentina durante los últimos años originó, entre otros impactos, un aumento significativo de la inflación, la cual alcanzó, a finales de 2018, el 48% anual (147% acumulado en tres años). Esto 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 desde ese año.

En ese momento, de acuerdo con las políticas contables de Grupo Santander, las diferencias de cambio derivadas de la conversión a la moneda de presentación de Grupo Santander de los estados financieros denominados en monedas funcionales distintas del euro para las filiales situadas en países con altas tasas de inflación se registraron en el estado total de cambios en el 'Patrimonio neto consolidado-Otras reservas'.

En consecuencia, a 1 de enero de 2018 se reclasificó en el estado total de cambios en el 'Patrimonio neto consolidado', 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. También en esa fecha se reconoció el ajuste del coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y de las distintas partidas de los fondos propios de las empresas en Argentina con abono a 'Otras reservas' por un importe de 131 millones de euros.

Sin embargo, de acuerdo con la reunión celebrada el 3 de marzo de 2020 por el Comité de Interpretaciones de Normas Internacionales de Información Financiera (Ciniif), Grupo Santander ha cambiado, en 2020, su política contable en relación con la presentación de las diferencias de cambio y los efectos por hiperinflación de las operaciones generadas en Argentina. De este modo, Grupo Santander ha procedido a reclasificar a 1 de enero de 2019 y 2018 un importe de -1.984 y -1.585 millones de euros respectivamente (-2.136 y -1.984 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, a efectos de su comparabilidad) desde el epígrafe 'Otras reservas' a 'Otro resultado global acumulado', correspondiente con el importe acumulado de las diferencias de cambio relacionadas con las operaciones extranjeras en una economía hiperinflacionaria y el importe correspondiente al ajuste del coste histórico de las sociedades argentinas que refleja los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación. Este cambio de política contable y su consiguiente reexpresión entre diferentes partidas de patrimonio no tiene ningún impacto en el patrimonio total de Grupo Santander.

De acuerdo con lo establecido por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (Facpce), que es el organismo que emite las normas contables

profesionales en dicho país, los índices de inflación aplicados son el índice de precios internos al por mayor (IPIM) hasta el 30 de noviembre de 2016 y el Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (Indec) a partir del 1 de diciembre de 2016. La inflación durante 2020 fue del 36,1% en el año. El tipo de cambio al 31 de diciembre de 2020 ha sido de 103,16 pesos argentinos por euro (67,26 pesos argentinos por euro a 31 de diciembre de 2019).

El impacto neto en 'Otro resultado global' en 2020 de los efectos derivados de las diferencias de cambio que surgen en la conversión a la moneda de presentación del Grupo de los estados financieros de las filiales ubicadas en Argentina y la aplicación de la NIC 29 ha sido una pérdida de 202 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2020, ningún otro de los países en los que se encuentran radicadas las entidades consolidadas y asociadas de Grupo Santander es considerado con economía hiperinflacionaria según los criterios establecidos al respecto por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea.

v. Exposición al riesgo de tipo de cambio

Grupo Santander cubre parte de estas posiciones de carácter estructural en moneda extranjera mediante instrumentos financieros derivados de tipo de cambio (véase nota 36). Adicionalmente, Grupo Santander 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 \pm 1% sobre las posiciones de cambio derivadas de las participaciones en sociedades de Grupo Santander con moneda distinta del euro y de sus resultados, en aquellos casos en los que Grupo Santander mantiene saldos de carácter significativo.

El efecto estimado sobre el patrimonio atribuido a Grupo Santander 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:

Divisa	Efecto en el patrimonio neto			Efecto en el resultado consolidado		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dólares estadounidenses	(123,6)	(161,3)	(162,3)	(4,1)	(3,5)	(4,1)
Pesos chilenos	(20,4)	(21,8)	(22,9)	(4,4)	(2,3)	(5,1)
Libras esterlinas	(107,9)	(189,2)	(171,2)	(1,2)	(3,9)	(4,5)
Pesos mexicanos	(21,7)	(22,6)	(18,3)	(2,0)	(3,3)	(1,7)
Reales brasileños	(75,0)	(71,6)	(85,6)	(12,6)	(10,4)	(5,6)
Zlotys polacos	(26,7)	(38,3)	(36,2)	(2,2)	(1,2)	(4,2)
Pesos argentinos	(7,9)	(6,9)	(7,8)	(1,8)	(1,2)	(0,6)

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:

Divisa	Efecto en el patrimonio neto			Efecto en el resultado consolidado		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dólares estadounidenses	126,1	164,6	165,6	4,2	3,5	4,2
Pesos chilenos	20,8	22,2	23,4	4,5	2,4	5,2
Libras esterlinas	110,1	193,0	174,7	1,2	4,0	4,6
Pesos mexicanos	22,1	23,1	18,6	2,0	3,4	1,8
Reales brasileños	76,5	73,1	87,4	12,8	10,6	5,7
Zlotys polacos	27,2	39,0	36,9	2,2	1,2	4,2
Pesos argentinos	8,0	7,0	8,0	1,8	1,3	0,6

Los datos anteriores se han obtenido como sigue:

- 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.
- 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 pérdidas 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 2020, 2019 y 2018.

b) Principios de consolidación

i. Entidades dependientes

Se consideran entidades dependientes aquellas sobre las que el banco tiene capacidad para ejercer control. Banco Santander 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 de Banco Santander 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 de Grupo Santander 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 2020, Grupo Santander 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 Grupo Santander 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 Banco Santander tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Se presume que Banco Santander 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 de Grupo Santander 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. A 31 de diciembre de 2020, en esta situación se encuentra la inversión en Project Quasar Investments 2017, S.L., a pesar de mantener una participación en el capital social del 49% (véase anexo II). El resto de 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 Grupo Santander 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 Grupo Santander, estableciéndose de forma general el 20% como umbral.
- Identificación del gestor del fondo, verificando si es una sociedad controlada por Grupo Santander, 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 Grupo Santander adquiere el control de una entidad o un negocio se registran contablemente de la siguiente manera:

- Grupo Santander 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 caso de 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 solo 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 con 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, Grupo Santander 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 ('PPC'), 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 Grupo Santander 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 este 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. Grupo Santander determina si los flujos de efectivo contractuales de sus activos financieros son solo 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 Grupo Santander 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 titulaciones) 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.

De acuerdo con 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.

Grupo Santander 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 reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en otro resultado global.

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.

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 otro resultado global.

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 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 solo 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.

El 6 de junio de 2019 el Banco Central Europeo anunció un nuevo programa de operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO III); adicionalmente, las condiciones del programa inicial fueron modificadas el 30 de abril de 2020, reduciendo en 25 pb el tipo de interés hasta el -0,5% desde junio de 2020 hasta junio de 2021 y contemplando que, para los bancos que cumplan un determinado volumen de préstamos computables, el tipo de interés puede ser el -1% para el periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2021, estas condiciones fueron ampliadas el 10 de diciembre de 2020 para las operaciones contratadas entre 1 de octubre de 2020 y 31 de diciembre de 2021, incluyendo la opción de cancelar o reducir el importe de financiación antes de su vencimiento en ventanas que coinciden con los periodos de revisión y adecuación del tipo de interés.

La normativa contable indica que para el registro del coste amortizado la entidad "utilizará un periodo más corto cuando las comisiones, puntos básicos pagados o recibidos, costos de transacción, primas o descuentos se refieran a él, siendo este el caso cuando la variable con la que se relacionan las comisiones, los puntos básicos pagados o recibidos, los costos de transacción, y los descuentos o primas sea ajustada a las tasas del mercado antes del vencimiento esperado del instrumento financiero. En este caso, el periodo de amortización adecuado es el periodo hasta la siguiente fecha de ajuste".

En este caso, el tipo de interés aplicable del 1% desde junio de 2020 hasta junio de 2021 (derivada de la modificación del programa de marzo de 2020) y desde junio de 2021 hasta junio de 2022 (derivado de la modificación del programa de diciembre de 2020) corresponde a un periodo específico tras el cual la financiación se ajusta a tasas de mercado (en concreto, el tipo medio aplicado en las operaciones principales de financiación del Eurosistema) y por tanto deberá ser devengado hasta la próxima fecha de ajuste. Las ventanas de amortización anticipada de este programa de financiación son condiciones sustantivas, dado que en ese momento de ajuste del coste de la financiación al mercado, la entidad puede optar por su renovación o cancelación y obtención de nueva financiación a condiciones más favorables.

Grupo Santander ha optado por devengar los intereses de acuerdo a los periodos específicos de ajuste a las tasas de mercado de manera que se registrará en la cuenta de resultados en el periodo desde junio de 2020 hasta junio de 2022 el interés correspondiente a dicho periodo, el 1% asumiendo el cumplimiento del umbral de préstamos computables que da lugar al extratipo, que toma como referencia el presupuesto para el ejercicio 2021 e información histórica de la entidad.

- 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 Grupo Santander 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 Grupo Santander 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 2019 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. Grupo Santander 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 con 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 2020, 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 este 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. Grupo Santander 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 este 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

	2020			2019			2018		
	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	46.379	68.566	114.945	44.581	63.649	108.230	37.108	55.771	92.879
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.756	2.730	4.486	1.530	3.381	4.911	1.835	8.895	10.730
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.509	46.208	48.717	2.572	59.497	62.069	3.102	54.358	57.460
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	91.771	29.182	120.953	103.089	22.619	125.708	103.590	17.501	121.091
Derivados - contabilidad de coberturas (activo)	—	8.325	8.325	—	7.216	7.216	—	8.607	8.607
Pasivos financieros mantenidos para negociar	9.863	71.304	81.167	9.781	67.358	77.139	16.104	54.239	70.343
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.118	45.920	48.038	1.484	59.511	60.995	987	67.071	68.058
Derivados - contabilidad de coberturas (pasivo)	—	6.869	6.869	—	6.048	6.048	5	6.358	6.363
Pasivos amparados por contratos de seguros o reaseguros	—	910	910	—	739	739	—	765	765

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 solo datos observables en el mercado, principalmente tipos de interés.

Grupo Santander 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 más 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 *spread 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 (*callable*) 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 *inputs* de valoración son la curva de tipos de interés, la curva de *spreads CDS* y la tasa de recuperación. La curva de *spreads 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 *over-the-counter* (OTC) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia que se asume con cada contrapartida.

El cálculo 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 cálculo 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 cuenta 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 de 2020 se registran ajustes de CVA por valor de 408 millones de euros (lo que supone un incremento del 49,8% respecto a 31 de diciembre de 2019) y ajustes de DVA por valor de 233 millones de euros (lo que supone un incremento del 36% respecto a 31 diciembre de 2019). Estos impactos son debidos a que los niveles de *spread* crediticio se sitúan en niveles superiores al 25% a los de cierre del 2019 debido a la pandemia de la covid-19. Durante el último semestre se ha producido una bajada importante de los mismos; sin embargo, los mercados siguen reflejando niveles superiores a los existentes con anterioridad al inicio de la pandemia.

A cierre de diciembre de 2019 se registran ajustes en CVA por valor de 272 millones de euros (lo que supone una reducción del 22,5% frente al cierre de diciembre 2018) y ajustes en DVA por valor de 171 millones de euros (lo que supone una reducción del 34,6%). 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 en torno 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% de incremento, frente al cierre de diciembre 2017) y ajustes de DVA por valor de 261 millones de euros (18,9% de incremento, 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.

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 2020, 2019 y 2018.

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.

Grupo Santander no ha realizado traspasos significativos de instrumentos financieros entre niveles distintos de los incluidos en la tabla de movimientos de nivel 3 para el ejercicio 2020.

En el año 2019, el Grupo reclasificó entre niveles 2 y 3 instrumentos financieros por un importe neto de 708 millones de euros (principalmente obedecieron a reclasificaciones a nivel 2 de posiciones, tanto derivados como instrumentos de deuda, con vencimientos para los que ya sí se encontraban *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, de acuerdo con los criterios de observabilidad del Grupo, no cumplían con los requisitos para ser considerados *inputs* observables).

En el año 2018, Grupo Santander 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.

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 multicurva. Asimismo, otras fuentes de riesgo surgen de la gestión de cobertura de pagos digitales, de opción de cancelación anticipada (*callable*) 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 (IPC). 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 2020, 2019 y 2018:

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a		Técnicas de valoración	Principales asunciones
	2020*			
	Nivel 2	Nivel 3		
ACTIVOS	146.468	8.543		
Activos financieros mantenidos para negociar	67.826	740		
Entidades de crédito	3	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Clientela**	296	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	1.453	10	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Derivados	66.074	730		
Swaps	54.488	272	Método del Valor Presente, Gaussian Copula ***	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, HPI, Basis, Liquidez
Opciones sobre tipos de cambio	696	22	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Opciones sobre tipos de interés	3.129	241	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	1.069	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Opciones sobre índices y valores	554	94	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	6.138	101	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	8.325	—		
Swaps	6.998	—	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	1.302	—	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	1.796	934		
Instrumentos de patrimonio	984	505	Método del Valor Presente	Precios de Mercado, Curvas de tipo de interés, Dividendos y otros
Valores representativos de deuda	555	134	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés
Préstamos y anticipos**	257	295	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	45.559	649		
Bancos centrales	9.481	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Entidades de crédito	11.973	163	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Clientela****	24.102	19	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, HPI
Valores representativos de deuda	3	467	Método del Valor Presente	Precios de Mercado FX, Curvas de tipo de interés
Instrumentos de patrimonio	—	—		
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	22.962	6.220		
Instrumentos de patrimonio	75	1.223	Método del Valor Presente	Precios de Mercado, Curvas de tipo de interés, Dividendos y otros
Valores representativos de deuda	18.410	206	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Préstamos y anticipos	4.477	4.791	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 2020*		Técnicas de valoración	Principales asunciones
	Nivel 2	Nivel 3		
PASIVOS	124.098	905		
Pasivos financieros mantenidos para negociar	71.009	295		
Derivados	63.920	295		
Swaps	51.584	81	Método del Valor Presente, Gaussian Copula***	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, Basis, Liquidez, HPI
Opciones sobre tipos de interés	4.226	49	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	456	97	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Opciones sobre tipos de cambio	724	1	Modelo Black-Scholes	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX, Liquidez
Futuros sobre tipos de interés y renta variable	1.054	2	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y EQ, Dividendos, Correlación, Liquidez, HPI
Otros	5.876	65	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	7.089	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX y equity
Derivados - Contabilidad de coberturas	6.869	—		
Swaps	5.821	—	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX, Basis
Opciones sobre tipos de interés	13	—	Modelo Black	Curvas de tipo de interés, Superficies de Volatilidad, Precios de Mercado FX y liquidez
Otros	1.035	—	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	45.310	610	Método del Valor Presente	Curvas de tipo de interés, Precios de Mercado FX
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	910	—	Valor presente con técnicas actuariales	Tablas de mortalidad y curva de tipos de interés

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a		Valores razonables calculados utilizando modelos internos a		Técnicas de valoración
	2019*		2018*		
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 2	Nivel 3	
ACTIVOS	149.711	6.651	140.659	4.473	
Activos financieros mantenidos para negociar	63.051	598	55.033	738	
Entidades de crédito	—	—	—	—	Método del Valor Presente
Clientela**	355	—	205	—	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio	760	65	314	153	Método del Valor Presente
Derivados	61.936	533	54.514	585	
Swaps	51.594	182	44.423	185	Método del Valor Presente, Gaussian Copula***
Opciones sobre tipos de cambio	469	8	617	2	Modelo Black-Scholes
Opciones sobre tipos de interés	3.073	177	3.778	149	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Futuros sobre tipos de interés	190	—	—	—	Método del Valor Presente
Opciones sobre índices y valores	1.164	95	1.118	198	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Otros	5.446	71	4.578	51	Método del Valor Presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Derivados – contabilidad de coberturas	7.216	—	8.586	21	
Swaps	6.485	—	7.704	21	Método del Valor Presente
Opciones sobre tipos de interés	25	—	20	—	Modelo Black
Otros	706	—	862	—	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	1.780	1.601	7.492	1.403	
Instrumentos de patrimonio	1.272	550	985	462	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda	498	675	5.085	481	Método del Valor Presente
Préstamos y anticipos**	10	376	1.422	460	Método del Valor Presente, modelo de activos swap y CDS
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	58.833	664	53.482	876	
Bancos centrales	6.474	—	9.226	—	Método del Valor Presente
Entidades de crédito	21.598	50	22.897	201	Método del Valor Presente
Clientela****	30.729	32	21.355	560	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda	32	582	4	115	Método del Valor Presente
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	18.831	3.788	16.066	1.435	
Instrumentos de patrimonio	98	407	455	581	Método del Valor Presente
Valores representativos de deuda	17.486	188	14.699	165	Método del Valor Presente
Préstamos y anticipos	1.247	3.193	912	689	Método del Valor Presente

Millones de euros

	Valores razonables calculados utilizando modelos internos a		Valores razonables calculados utilizando modelos internos a		Técnicas de valoración
	2019*		2018*		
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 2	Nivel 3	
PASIVOS	132.582	1.074	127.991	442	
Pasivos financieros mantenidos para negociar	67.068	290	53.950	289	
Bancos centrales	—	—	—	—	Método del Valor Presente
Entidades de crédito	—	—	—	—	Método del Valor Presente
Clientela	—	—	—	—	Método del Valor Presente
Derivados	61.789	290	53.950	289	
Swaps	49.927	115	43.489	111	Método del Valor Presente, Gaussian Copula***
Opciones sobre tipos de cambio	658	1	610	7	Modelo Black-Scholes
Opciones sobre tipos de interés	4.291	34	4.411	26	Modelo Black, modelos avanzados multifactoriales de tipo de interés
Opciones sobre índices y valores	1.309	88	1.233	143	Modelo Black-Scholes
Futuros sobre tipos de interés y renta variable	20	2	7	—	Método del Valor Presente
Otros	5.584	50	4.200	2	Método del Valor Presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Posiciones cortas	5.279	—	—	—	Método del Valor Presente
Derivados - contabilidad de cobertura	6.048	—	6.352	6	
Swaps	4.737	—	5.868	6	Método del Valor Presente
Opciones sobre tipos de interés	10	—	158	—	Modelo Black
Otros	1.301	—	326	—	Método del Valor Presente, Modelos de volatilidad estocásticos avanzados y otros
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	58.727	784	66.924	147	Método del Valor Presente
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	739	—	765	—	Método del Valor Presente con técnicas actuariales

* Los modelos internos de nivel 2 emplean datos basados en parámetros 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 *brokerage* e inversión).

*** Incluye derivados de riesgo de crédito con un valor razonable neto de -4 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (6 y 0 millones de euros de valor razonable neto a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente). 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.
- Derivados de tipo de interés y *FX* a largo plazo en algunas unidades Latam (principalmente Brasil), donde para determinados subyacentes no es posible demostrar observabilidad a esos plazos.
- Instrumentos de deuda en unidades Latam referenciados a determinados tipos de interés poco líquidos, para los que no existe observabilidad razonable en mercado.
- *Equities* ilíquidos en carteras de no negociación, clasificadas a valor razonable con cambios en resultados y a valor razonable con cambios en patrimonio.
- 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 2020 derivado de modelos de valoración cuyos *inputs* significativos son datos no observables de mercado (nivel 3) asciende a 193 millones de euros de beneficio (185 millones de euros de beneficio en 2019 y 10 millones de euros de beneficio en 2018).

A continuación, se muestra el efecto, a 31 de diciembre de 2020, 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:

2020

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						
Caps/Floors	Modelo de opciones de volatilidad	Volatilidad	10% - 90%	31,55%	(0,07)	0,05
CCS	Descuento de flujos de caja	Tipo de interés	(0,3)%-0,66%	0,66%	—	0,20
Curva de convertibilidad - NDFs Offshore	Estimación de <i>forward</i>	Precio	0% - 2%	0,61%	(0,72)	0,31
EQ Options	Modelo de valoración de opciones EQ	Volatilidad	7,86% - 93,67%	48,37%	(1,46)	1,81
FRAs	Modelo <i>Asset swap</i>	Tipo de interés	0% - 5%	2,22%	(0,78)	0,63
FX Forward	Descuento de flujos de caja	Swap Rate	(0,02)% - 0,30%	0,11%	—	—
FX Options	Modelo de precio <i>FX option</i>	Volatilidad	0% - 50%	32,14%	(0,39)	0,70
Derivados de inflación	Modelo <i>Asset swap</i>	Ratio de Inflación <i>swap</i>	(100)% - 50%	83,33%	(0,63)	0,31
Derivados de inflación	Modelo de opciones de volatilidad	Volatilidad	0% - 50%	16,67%	(0,47)	0,23
IR Futuros	Modelo <i>Asset swap</i>	Tipo de interés	0% - 15%	0,94%	(0,94)	0,06
IR Opciones	Modelo de precio IR option	Volatilidad	0% - 100%	19,05%	(0,27)	0,06
IRS	Modelo <i>Asset swap</i>	Tipo de interés	(6)% - 12,50%	10%	(0,08)	0,13
IRS	Descuento de flujos de caja	Swap Rate	5,90% - 6,31%	2,26%	(0,01)	0,02
IRS	Descuento de flujos de caja	<i>Spread</i> crediticio	78,97bps - 202,37bps	9,82bps	(2,81)	1,29
IRS	Modelización de prepago	Tasa de prepago	2,47% - 6,22%	0,06%	(0,12)	0,05
Derivados de propiedad	Modelo de valoración de opciones	Tasa de crecimiento HPI <i>forward</i> y Tasa HPI <i>spot</i>	0% - 5%	2,50%	(17,82)	17,82
Opciones swap	Modelo de valoración de opciones IR	Volatilidad	0% - 50%	33,33%	(0,16)	0,31
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados						
Créditos a la clientela						
Repos / Repos inversas	Modelo <i>Asset swap</i> repo	Spread repo a largo plazo	n/a	n/a	(0,18)	0,23
Cartera de hipotecas	Modelo Black Scholes	Tasa de crecimiento HPI <i>forward</i>	0% - 5%	2,50%	(2,23)	2,23
Otros préstamos	Método de valor presente	<i>Spread</i> crediticio	0,07% - 1,55%	0,74%	(0,35)	0,35
Títulos de deuda						
Deuda gubernamental	Descuento de flujos de caja	Tipo de interés	0% - 10%	8,33%	(0,78)	3,91
Otros títulos de deuda	Basado en el precio	Precio de mercado	90% - 110%	10%	(0,15)	0,15
Valores inmobiliarios	Ponderación de la probabilidad	Tasa de crecimiento HPI <i>forward</i> y Tasa HPI <i>spot</i>	0% - 5%	2,50%	(7,24)	7,24
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados						
Instrumentos de patrimonio						
Acciones	Basado en el precio	Precio	90% - 110%	10%	(50,47)	50,47

2020

Cartera / Instrumento						Impactos (Millones de euros)	
(Nivel 3)	Técnica de valoración	Principales inputs inobservables	Rango	Media ponderada	Escenario desfavorable	Escenario favorable	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global							
Créditos a la clientela							
Préstamos	Descuento de flujos de caja	Spread crediticio	n/a	n/a	(6,72)	—	
Préstamos	Descuento de flujos de caja	Curva de tipo de interés	(0,15)% - 0,15%	0,15%	(0,09)	0,09	
Otros préstamos	Método de valor presente	Spread crediticio	0,15% - 0,53%	0,19%	(0,04)	0,04	
Títulos de deuda							
Deuda gubernamental	Descuento de flujos de caja	Tipo de interés	1,1% - 1,3%	0,10%	—	—	
Instrumentos de patrimonio							
Acciones	Basado en el precio	Precio	90% - 110%	10%	(122,14)	122,14	
Pasivos financieros mantenidos para negociar							
Derivados							
Cap&Floor	Modelo de opciones de volatilidad	Volatilidad	10% - 90%	34,61%	(0,02)	0,01	
EQ Options	Modelo de valoración de opciones	Tasa de crecimiento HPI forward y Tasa HPI spot	0% - 5%	2,50%	(6,35)	6,35	

Finalmente, a continuación, se presenta el movimiento de los instrumentos financieros clasificados en el nivel 3 durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018:

Millones de euros	01/01/2020	Movimiento						31/12/2020
	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	598	52	(98)	330	—	(45)	(97)	740
Valores representativos de deuda	65	7	(27)	1	—	—	(39)	7
Instrumentos de patrimonio	—	3	—	—	—	—	—	3
Derivados	533	42	(71)	329	—	(45)	(58)	730
Swaps	182	—	(8)	116	—	(8)	(10)	272
Opciones sobre tipo de cambio	8	—	—	15	—	—	(1)	22
Opciones sobre tipo de interés	177	15	(12)	61	—	—	—	241
Opciones sobre índices y valores	95	25	(43)	85	—	(38)	(30)	94
Otros	71	2	(8)	52	—	1	(17)	101
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	664	280	(45)	17	—	(91)	(176)	649
Entidades de crédito	50	164	—	(1)	—	(50)	—	163
Clientela	32	—	(15)	3	—	—	(1)	19
Valores representativos de deuda emitidos	582	116	(30)	15	—	(41)	(175)	467
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.601	120	(292)	(36)	—	(119)	(340)	934
Clientela	376	104	(136)	12	—	(30)	(31)	295
Valores representativos de deuda	675	—	(144)	(63)	—	2	(336)	134
Instrumentos de patrimonio	550	16	(12)	15	—	(91)	27	505
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado	3.788	8.795	(7.616)	—	(390)	571	1.072	6.220
TOTAL ACTIVO	6.651	9.247	(8.051)	311	(390)	316	459	8.543
Pasivos financieros mantenidos para negociar	290	40	(14)	130	—	(96)	(55)	295
Derivados	290	40	(14)	130	—	(96)	(55)	295
Swaps	115	8	—	(7)	—	(26)	(9)	81
Opciones sobre tipo de cambio	1	—	—	2	—	—	(2)	1
Opciones sobre tipo de interés	34	11	(2)	6	—	—	—	49
Opciones sobre índices y valores	88	21	(8)	95	—	(70)	(29)	97
Futuros sobre valores y tipos de interés	2	—	—	—	—	—	—	2
Otros	50	—	(4)	34	—	—	(15)	65
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	784	4	(3)	(12)	—	(32)	(131)	610
TOTAL PASIVO	1.074	44	(17)	118	—	(128)	(186)	905

Millones de euros	01/01/2019	Movimiento						31/12/2019
	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 índices 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 PASIVO	442	434	(17)	76	—	143	(4)	1.074

Millones de euros	01/01/2018		Movimiento					31/12/2018	
	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	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	
<i>Swaps</i>	189	—	(8)	4	—	4	(4)	185	
<i>Opciones sobre tipo de cambio</i>	5	—	—	(2)	—	—	(1)	2	
<i>Opciones sobre tipo de interés</i>	162	—	(3)	(16)	—	8	(2)	149	
<i>Opciones sobre índices y valores</i>	5	41	(1)	(35)	—	195	(7)	198	
Otros	44	22	(8)	31	—	(36)	(2)	51	
Derivados – contabilidad de cobertura (Activo)	18	—	—	3	—	—	—	21	
<i>Swaps</i>	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	
Valores representativos de deuda	518	—	(7)	(29)	—	1	(2)	481	
Instrumentos de patrimonio	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	
<i>Swaps</i>	100	—	(7)	(7)	—	28	(3)	111	
<i>Opciones sobre tipo de cambio</i>	9	—	—	(2)	—	—	—	7	
<i>Opciones sobre tipo de interés</i>	19	—	(1)	(1)	—	10	(1)	26	
<i>Opciones sobre índices y valores</i>	41	41	(87)	25	—	128	(5)	143	
Otros	13	—	—	(6)	—	(5)	—	2	
Derivados – Contabilidad de cobertura (Pasivo)	7	—	—	(1)	—	—	—	6	
<i>Swaps</i>	7	—	—	(1)	—	—	—	6	
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	7	140	—	—	—	—	—	147	
TOTAL PASIVO	196	181	(95)	8	—	161	(9)	442	

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, esta 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 se 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 ineffectividad 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 capítulo 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 titulaciones 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 titulaciones 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 solo 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 solo 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.

En cuanto a las modificaciones contractuales de activos financieros, el Grupo las ha diferenciado en dos categorías principales en relación con las condiciones bajo las cuales una modificación conlleva un desreconocimiento o baja del activo financiero (y el reconocimiento de un nuevo activo financiero) y aquellas bajo las que se mantiene la contabilización del instrumento financiero original con los términos modificados:

- Modificaciones contractuales por motivos comerciales o de mercado, que se llevan a cabo generalmente a solicitud del deudor para aplicar las condiciones actuales del mercado a la deuda. El nuevo contrato se considera una nueva transacción y, en consecuencia, es necesario dar de baja el activo financiero original y reconocer un nuevo activo financiero sujeto a los requisitos de clasificación y medición establecidos por la NIIF 9. Asimismo, el nuevo activo financiero se registrará a su valor razonable y, si corresponde, la diferencia entre el valor en libros del activo dado de baja y el valor razonable del nuevo activo se reconocerá en resultados.
- Modificaciones por refinanciación o reestructuración, en las cuales se modifican las condiciones de pago permitiendo a un cliente que atraviesa dificultades financieras (actuales o previsibles) atender el cumplimiento de sus obligaciones de pago y que, de no haberse producido dicha modificación, existiría razonable certeza de no poder hacer frente a dichas obligaciones de pago. En este caso, la modificación no da lugar a la baja

del activo financiero, sino que se mantiene el activo financiero original y no requiere una nueva evaluación sobre su clasificación y medición. A la hora de evaluar el deterioro crediticio debe compararse el riesgo de crédito actual (considerando los flujos de efectivo modificados) con el riesgo de crédito en el reconocimiento inicial. Por último, se debe recalcular el importe bruto en libros del activo financiero (el valor presente de los flujos de efectivo contractuales renegociados o modificados que se descuentan a la tasa de interés efectiva original del activo financiero), reconociendo por la diferencia una ganancia o pérdida en los resultados.

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, solo 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 2020, 2019 y 2018:

	31 de diciembre de 2020		
	Millones de euros		
	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Activos			
Derivados	136.437	(60.975)	75.462
Adquisiciones temporales de activos	82.865	(16.078)	66.787
Total	219.302	(77.053)	142.249

	31 de diciembre de 2019		
	Millones de euros		
	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Activos			
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 2018		
	Millones de euros		
	Importe bruto de activos financieros	Importe bruto de activos financieros compensados en el balance	Importe neto de activos financieros presentados en el balance
Activos			
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 2020		
	Millones de euros		
	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Pasivos			
Derivados	132.313	(60.975)	71.338
Cesiones temporales de activos	77.925	(16.078)	61.847
Total	210.238	(77.053)	133.185

	31 de diciembre de 2019		
	Millones de euros		
	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Pasivos			
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		
	Importe bruto de pasivos financieros	Importe bruto de pasivos financieros compensados en el balance	Importe neto de pasivos financieros presentados en el balance
Pasivos			
Derivados	104.213	(42.509)	61.704
Cesiones temporales de activos	82.201	(4.031)	78.170
Total	186.414	(46.540)	139.874

Adicionalmente, Grupo Santander a 31 de diciembre de 2020 tiene compensadas otras partidas por importe de 1.194 millones de euros (1.366 y 1.445 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

A 31 de diciembre de 2020 existen 130.653 millones de euros (141.201 y 128.637 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) de derivados y repos en el activo del balance y 122.416 millones de euros (134.694 y 130.969 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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

Grupo Santander 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, Grupo Santander 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 se 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 pignoratias 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:

	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.
Criterios cuantitativos	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 53, 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 concurren 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:

- Patrimonio neto negativo o disminución como consecuencia de pérdidas del patrimonio neto del cliente en al menos un 50% durante el último ejercicio.
- Pérdidas continuadas o descenso significativo de la cifra de negocios o, en general, de los flujos de efectivo recurrentes del cliente.
- Retraso generalizado en los pagos o flujos de caja insuficientes para atender las deudas.
- Estructura económica o financiera significativamente inadecuada, o imposibilidad de obtener financiaciones adicionales del cliente.
- Existencia de calificación crediticia, interna o externa, que ponga de manifiesto que el cliente se encuentra en situación de impago.
- 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 concurren 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 irreparable 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 irreparable 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 este, y se proceda a su baja en balance.

En el caso de operaciones que solo han sido parcialmente dadas de baja en el activo, por motivo de quitas o por considerar irreparable 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

Grupo Santander 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 pérdidas 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 insolencias 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.

Grupo Santander 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.).

En la estimación de las pérdidas esperadas se requiere de juicio experto y el apoyo de información histórica, actual y futura. Se mide la probabilidad de pérdida considerando hechos pasados, la situación presente y tendencias futuras de los factores macroeconómicos.

Grupo Santander utiliza información prospectiva tanto en los procesos de gestión interna del riesgo como de regulación prudencial, por lo que para el cálculo de la corrección por deterioro de valor se incorporan diversos escenarios que aprovechan la experiencia con dicha información, asegurando así la consistencia en la obtención de la pérdida esperada.

El desafío del ejercicio se ha centrado en la incertidumbre de las perspectivas económicas provocadas por la crisis de la covid-19, unido a un complejo entorno para la creación de valor.

Grupo Santander ha asegurado internamente el criterio a seguir sobre las garantías recibidas por parte de las Administraciones estatales, tanto por la vía de líneas de crédito como a través de otras garantías públicas, de manera que, cuando quedan reflejadas adecuadamente en cada uno de los contratos, se contabilizan como factores mitigantes de las potenciales pérdidas esperadas, y por tanto de las provisiones a dotar, de acuerdo con lo dispuesto en la norma aplicable (NIIF 9 Par. B5.5.55). Asimismo, cuando procede, dichas garantías tienen el reflejo adecuado en la mitigación del incremento significativo del riesgo, considerando su carácter de garantías personales.

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 con 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 Grupo Santander, en los 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 53.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 *going concern*).

Enfoque de *going 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 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.

De acuerdo con 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 pignoratias 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.

Grupo Santander 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 a la vista de los valores de mercado actuales.

c. Ajustes al valor de las garantías y estimación de las entradas y salidas futuras de flujos de efectivo.

Grupo Santander, aplica una serie de ajustes al valor de las garantías con el objetivo de mejorar los valores de referencia:

- Ajustes según la experiencia histórica de ventas de las unidades locales para ciertas tipologías de activos.
- Ajustes expertos individuales de acuerdo con información de gestión adicional.

Asimismo, para ajustar el valor de las garantías se tiene en cuenta el valor temporal del dinero en función de 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 considerarse 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

Grupo Santander determina el perímetro sobre el cual realiza una estimación de la corrección por deterioro de forma individualizada en función de 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 (Santander Corporate & Investment Banking o SCIB) 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.

Grupo Santander 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 trabaja 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 2020, son las siguientes: Glocal Valuation, S.A.U., Tinsa Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U., Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A., y Sociedad de tasación, 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 2020 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 560 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, y posteriores modificaciones, 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) suelos³¹.

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.

³¹ Se incluye dentro de 'suelos' los activos en situación de 'promoción parada'.

- 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 89% 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 de acuerdo con la definición establecida por las Normas Internacionales de Valoración redactadas por el IVSC (International Valuation Standards Council), entendiéndose 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.

Se estima el valor de mercado actual de los inmuebles según 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 tipología³², 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 cuáles no lo son.

Los ajustes de homogeneización a los testigos se realizan según: (i) la antigüedad del testigo en función de 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 función de 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.

³² 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.

- 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 de 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.

En aquellos casos en que Grupo Santander 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: = $100 - (\text{precio de venta} / \text{valor tasación actualizado})$.
- % 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 Grupo Santander 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.

Grupo Santander 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 Grupo Santander 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 abonarán 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.
- 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 de acuerdo con 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):

	<u>Porcentaje medio anual</u>
Edificios de uso propio	2,4%
Mobiliario	8,3%
Instalaciones	8,3%
Equipos de oficina y mecanización	23,0%
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 aquel 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.

Grupo Santander 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

El 1 de enero de 2019, Grupo Santander cambió la política contable para los arrendamientos cuando actúa como arrendatario (véase nota 1.d).

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 aquellas 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.

Solo se reconocen contablemente aquellos 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 (estas 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 solo 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 estas 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.

En este capítulo, a 31 de diciembre de 2019, se encontraba registrado el derecho de cobro adquirido a Enagás Transporte con cargo al sistema gasista conferido por el Real Decreto Ley 13/2014 (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 Real Decreto 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 Real Decreto 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 Real Decreto 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 Real Decreto Ley 13/2014, al considerar que no habían sido acreditadas las razones de urgencia por las cuales tales provisiones 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 Real Decreto Ley y, con ello, de la compensación de 1.350 millones de euros; así como 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 Real Decreto Ley, el Banco inició en 2018 los procesos administrativos y judiciales que consideró procedentes para la defensa de sus derechos. De ellos, el de reclamación de responsabilidad del Estado legislador (el más relevante por importe) fue resuelto favorablemente para el Banco por Sentencia del Tribunal Supremo de 27 de octubre de 2020. En ejecución de dicha sentencia, el pasado 31 de diciembre de 2020 se ha recibido del Tesoro Público un pago de 740,7 millones de euros (comprendido del principal del derecho de cobro más los intereses legales procedentes), quedando todavía pendientes de resolución judicial procedimientos por un cantidad agregada cercana a los 56 millones de euros, correspondientes a intereses cobrados por el banco y devueltos a la administración, y que, en vista de lo resuelto por el Tribunal Supremo, se prevé que se resuelvan de forma igualmente favorable para el Banco.

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 ocurran, 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 incorporen beneficios económicos. Grupo Santander 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.

Santander UK plc está colaborando con una investigación civil regulatoria de la FCA iniciada en 2017 sobre el cumplimiento por parte de Santander UK con el Reglamento de Blanqueo de Capitales de 2007, así como posibles incumplimientos de los principios y normas de la FCA en materia de sistemas y controles de prevención de blanqueo de capitales y delitos financieros. La investigación se centra principalmente en el periodo 2012-2017, e incluye la consideración de clientes con un perfil de riesgo alto, incluidos intermediarios de servicios monetarios. Actualmente no es posible realizar una evaluación fiable de la responsabilidad resultante de esta investigación, incluida la imposición de cualquier sanción pecuniaria.

- Activos contingentes: activos posibles, surgidos como consecuencia de sucesos pasados, cuya existencia está condicionada y debe confirmarse cuando ocurran, o no, 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 reestimadas 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 posempleo, 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 aquellos 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, Grupo Santander 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 Grupo Santander 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 este, 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 posempleo

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 derechohabientes en los casos de jubilación, incapacidad permanente o fallecimiento y las atenciones sociales posempleo.

Los compromisos posempleo 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 posempleo 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 posempleo'.

Planes de prestación definida

Grupo Santander registra en el epígrafe 'Provisiones - Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas posempleo 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 posempleo 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 que 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.

- Solo están disponibles para pagar o financiar retribuciones posempleo 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 Grupo Santander 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.

Grupo Santander 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 posempleo 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 (aquel 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 posempleo 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 hayan 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 - 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 esta no revertirá en un futuro previsible. En este sentido, no se han registrado pasivos por impuestos diferidos por importe de 568,8 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, solo 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 50 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 aquellas 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 presentan 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 estos 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.

Grupo Santander 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 2020, el Grupo ha cobrado intereses por importe de 43.953 millones de euros (55.269 y 50.685 millones de euros en los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente) y pagado intereses por importe de 13.690 millones de euros (20.671 y 19.927 millones de euros en los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente).

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 Grupo Santander en las últimas décadas ha hecho que Banco Santander también actúe, en la práctica, como una entidad tenedora de acciones de las diferentes sociedades que componen el Grupo, siendo los resultados de Banco Santander 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 Banco Santander, 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 de una participación significativa en Ebury

El 28 de abril de 2020 se ha completado la inversión anunciada el 4 de noviembre de 2019 en Ebury, plataforma de pagos y divisas para pymes. La operación ha supuesto un desembolso total de 357 millones de libras esterlinas (409 millones de euros) de los que 70 millones de libras (aproximadamente 80 millones de euros) corresponden a nuevas acciones. Al cierre del ejercicio de 2019 el Grupo ya había adquirido el 6,4% de la compañía por 40 millones de libras esterlinas (aproximadamente 45 millones de euros). Tras el desembolso realizado en abril de 2020, el Grupo tiene el derecho a recibir el 50,38% de los dividendos que distribuya la compañía. Dicha participación se encuentra registrada dentro del epígrafe de 'Inversiones en negocios conjuntos y asociadas - Asociadas' del balance consolidado.

ii. 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.U. ('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 (IIC) y planes de pensiones a través de la red de Banco Popular (el 'Acuerdo'). Bajo este acuerdo el Grupo mantenía una participación del 40% en el capital de la sociedad Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U., registrada en el epígrafe de inversiones en negocios conjuntos y asociadas por un importe de 409 millones de euros a 31 de diciembre de 2019.

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) y la adquisición del 60% restante del capital de Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U.

Con fecha 10 de julio 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) ha sido adquirido por Aegon,

valorándose estos negocios en un importe total aproximado de 557 millones de euros.

El valor total de los negocios de vida-ahorro, instituciones de inversión colectiva y planes de pensiones asciende a 711 millones de euros y ha dado lugar al registro de un fondo de comercio de 271 millones de euros.

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.

iii. 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 consistió 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 seguía 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 Crédit Agricole, S.A. y el Grupo CACEIS. El cierre de la operación tuvo lugar el 20 de diciembre de 2019 una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias pertinentes.

La operación generó 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 registró en el epígrafe de 'Inversiones en negocios' conjuntos y asociadas - Asociadas del balance consolidado por un importe de 1.010 millones de euros.

iv. 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 pasó 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 de Banco Santander 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.

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 de Grupo Santander.

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 recibieron 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. 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 adquiriría 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.

viii. 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, S.A. y Banco Popular Español, S.A.U. 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.

c) Entidades offshore

De acuerdo a la normativa española vigente (Real Decreto 1080/1991 de 5 de julio), Santander tiene dos filiales y tres sucursales en los territorios *offshore* de Jersey, Isla de Man e Islas Caimán. Santander tiene otras tres filiales en territorios *offshore* que son residentes fiscales en Reino Unido y a cuyo régimen tributario se someten.

I) Filiales en territorios offshore.

Durante el ejercicio 2020 se ha liquidado una filial residente en Jersey, por lo que a cierre de ejercicio Grupo Santander tiene dos filiales residentes en estos territorios: una en Jersey, Abbey National International Limited, y una en la Isla de Man, ALIL Services Limited (en liquidación). Estas sociedades han contribuido en 2020 a los beneficios consolidados de Santander con un resultado muy inmaterial.

II) Sucursales offshore.

Además, Grupo Santander tiene tres sucursales operativas *offshore*: una en las Islas Caimán, una en la Isla de Man y una en Jersey. Estas sucursales integran su balance y cuenta de resultados en los de sus matrices extranjeras, tributando con su correspondiente matriz (la de Islas Caimán en Brasil) o en los territorios donde se encuentran (Jersey e Isla de Man dependientes de Reino Unido). Una cuarta sucursal en Islas Caimán dependiente de EE.UU. se ha cerrado en 2020.

Las citadas entidades de los apartados I y II cuentan con un total de 141 empleados a diciembre de 2020.

III) Filiales en territorios offshore que son residentes fiscales en Reino Unido y España.

Como se ha indicado, Grupo Santander tiene también tres filiales constituidas en estos territorios que no tienen la consideración de entidades *offshore*. Todas ellas operan exclusivamente desde Reino Unido, son residentes a efectos fiscales en ese país y, por lo tanto, están sujetas a su legislación fiscal (se espera la liquidación de una de ellas en 2021). Durante el ejercicio 2020 una filial constituida en Jersey pero residente fiscal en España ha trasladado internacionalmente su domicilio a España.

IV) Otras inversiones offshore.

Grupo Santander gestiona desde Brasil una *segregated portfolio company* llamada Santander Brazil Global Investment Fund SPC en las Islas Caimán, y gestiona desde Reino Unido una *protected cell company* en Guernsey denominada Guaranteed Investment Products 1 PCC Limited. Asimismo, Grupo Santander participa en dos inversiones de escasa cuantía en entidades con residencia en las Islas Caimán.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Grupo Santander no tiene presencia en los territorios no cooperadores en material fiscal conforme a los listados de la OCDE a diciembre de 2020. En este sentido cabe destacar que Jersey, Isla de Man e Islas Caimán cumplen con los estándares de la OCDE en materia de transparencia e intercambio de información con fines fiscales.

Unión Europea (UE).

Tras la última actualización de octubre de 2020, la lista negra de la Comisión Europea está integrada por 12 jurisdicciones en las que Santander no tiene presencia. Además, existen 10 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. Santander no tiene presencia en ninguna de ellas.

La presencia del Grupo en estos territorios al cierre de estas cuentas se resume en el siguiente cuadro:

Presencia del Grupo en paraísos fiscales/ Jurisdicciones no cooperativas	Legislación española		OCDE		Lista negra Comisión Europea	
	Filiales	Sucur.	Filiales	Sucur.	Filiales	Sucur.
Jersey	1	1				
Isla de Man	1	1				
Guernsey*						
Bermudas*						
Islas Caimán		1				
2020	2	3	—	—	—	—
2019**	3	4	—	—	1	2

* Adicionalmente, hay 2 entidades constituidas en Guernsey y 1 en Bermudas, pero residentes a efectos fiscales en el Reino Unido.

** Desde el 31 de diciembre de 2019, el número de filiales se ha reducido en Jersey (1) y Panamá (1), este último territorio está actualmente incluido en la lista negra de la UE. Adicionalmente, las Islas Caimán (1 sucursal operativa y 1 sucursal cerrada en 2020) abandonaron la lista negra de la UE en octubre de 2020.

Próximos cambios de la legislación española.

El 23 de octubre de 2020, se ha publicado en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales* el proyecto de ley de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, donde se actualiza y amplía el concepto de paraíso fiscal pasando a denominarse jurisdicciones no cooperativas. Esta ley habilita al Gobierno para actualizar la lista de jurisdicciones no cooperativas, si bien, en tanto no se determine la composición de la misma según los nuevos criterios, seguirá vigente la anterior lista de

paraísos fiscales prevista en el Real Decreto 1080/1991 de 5 de julio arriba mencionado.

Grupo Santander 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, Santander mantiene la política de reducir el número de estas unidades.

Adicionalmente, las cuentas anuales de las unidades offshore de Grupo Santander son auditadas por firmas miembros de PwC (PricewaterhouseCoopers) en 2020, 2019 y 2018.

4. Distribución de resultados de Banco Santander, sistema de retribución a los accionistas y beneficio por acción

a) Distribución de resultados de Banco Santander y sistema de retribución a los accionistas

El consejo de administración propone a los accionistas en la junta general ordinaria de accionistas de 2021 aprobar la aplicación de resultados de Banco Santander, S.A., para 2020, consistente en unas pérdidas por importe de 3.557 millones de euros, mediante su cargo contra:

- i) La cuenta de reserva por prima de emisión en la medida en que el indicado cargo contra la reserva por prima de emisión resulte aprobado por el Banco Central Europeo bajo los artículos 77 y 78 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013.
- ii) La cuenta de reserva voluntaria, en la cuantía en que las pérdidas referidas no sean aplicadas con arreglo a lo previsto en el párrafo (i) anterior.

- El consejo de administración aprobó en septiembre de 2019 un dividendo en efectivo a cuenta con cargo a los resultados de 2019 por un importe de 0,10 euros por acción (1.662 millones de euros), que fue abonado el 1 de noviembre
- El 27 de marzo de 2020, el BCE emitió una recomendación en la que instó a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 al menos hasta el 1 de octubre de 2020 al objeto de preservar capital (Recomendación BCE I).

Tomando en consideración la Recomendación BCE I y en línea con la misión de Santander de ayudar a las personas y las empresas a progresar, el 2 de abril de 2020 el consejo de administración decidió cancelar el pago del dividendo complementario de 2019 y la política de dividendo para 2020, retirar las propuestas relativas al Dividendo Final en Efectivo y el Programa SDE del orden día de la junta general de abril de 2020, que ya había sido convocada, y aplazar la decisión sobre la aplicación de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 a una junta a celebrar no más tarde del 31 de octubre de 2020.

- El 27 de julio de 2020, el BCE emitió una segunda recomendación en la que prorrogó los efectos de la Recomendación BCE I instando a todas las entidades de crédito europeas bajo su supervisión a abstenerse, hasta el 1 de enero de 2021, de repartir dividendos con cargo a los resultados de los ejercicios 2019 y 2020 o de contraer compromisos irrevocables de repartirlos (Recomendación BCE II).

En septiembre de 2020 el consejo de administración convocó la junta general de accionistas de octubre de 2020 a la que propuso (a) en cumplimiento de la Recomendación BCE II, destinar la totalidad del resultado obtenido por Banco Santander en 2019 a incrementar la Reserva Voluntaria, salvo por el importe ya dedicado al pago del dividendo a cuenta a que había sido pagado con anterioridad a la emisión de la Recomendación BCE I, y (b) aumentar el capital con cargo a reservas para permitir el abono de una remuneración total para el ejercicio 2019, adicional al dividendo a cuenta, por un importe equivalente a 0,10 euros por acción mediante la entrega de acciones nuevas y sin alternativa en efectivo.

Ambas propuestas fueron aprobadas en la junta general de accionistas de octubre de 2020.

- Tras la Recomendación BCE II que extendía los efectos de la anterior recomendación hasta el 1 de enero de 2021, el consejo de administración decidió proponer a la junta general de octubre de 2020 un acuerdo que permitiese el abono en 2021 de hasta 0,10 euros por acción como remuneración con cargo a la reserva por prima de emisión y condicionado a que las recomendaciones del BCE lo permitiesen y se obtuviese su autorización, a que tras el pago se mantuviese el ratio de capital CET 1 dentro del objetivo del 11%-12% o por encima y a que el pago no excediese el 50% del beneficio ordinario (*underlying*) consolidado.

La propuesta fue aprobada en la junta general de accionistas de octubre de 2020.

- El 15 de diciembre de 2020 el BCE recomendó a las entidades de crédito sometidas a su supervisión limitar la remuneración de sus accionistas hasta el 30 de septiembre de 2021 a un importe que no excediese ni del 15% de los beneficios ajustados obtenidos en 2020 (y en 2019, pero solo para aquellas entidades que, a diferencia de Banco Santander, S.A., no hubiesen satisfecho dividendos con cargo al ejercicio 2019) ni el equivalente a 20 puntos básicos de la ratio CET 1.
- El 3 de febrero de 2021, Banco Santander hizo públicos sus resultados del ejercicio 2020 y la intención del consejo de administración de pagar 2,75 céntimos de euro en efectivo por acción como dividendo respecto del ejercicio 2020, dado que esta es la cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la tercera recomendación del BCE. Este pago se realizará en ejecución del acuerdo de distribución de prima acordado en la junta general de octubre de 2020 antes indicada.

El consejo tiene la intención de recuperar un *pay-out* en efectivo del 40-50% del beneficio ordinario en el medio plazo. Sobre la remuneración con cargo a los resultados de 2021, la intención es volver a pagar dividendos cuando

las recomendaciones del BCE lo permitan. El BCE ha manifestado que tiene la intención de revocar esas recomendaciones el próximo septiembre si no se producen circunstancias adversas relevantes. Mientras tanto, y en línea con lo anunciado en abril de 2020, la política de dividendos se mantiene suspendida.

b) Beneficio/pérdidas por acción en actividades ordinarias e interrumpidas

i. Beneficio/Pérdida básica 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:

	2020	2019	2018
Resultado atribuido a los propietarios de la dominante (millones de euros)	(8.771)	6.515	7.810
Retribución de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) (millones de euros) (Nota 23)	(552)	(595)	(560)
	(9.323)	5.920	7.250
<i>Del que:</i>			
<i>Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas (neto de minoritarios) (millones de euros)</i>	—	—	—
<i>Resultado de la actividad ordinaria (neto de minoritarios y retribución de PPC) (millones de euros)</i>	(9.323)	5.920	7.250
Número medio ponderado de acciones en circulación	17.316.288.908	16.348.415.883	16.150.090.739
Impacto factor corrección*	No aplica	710.800.691	702.177.858
Número ajustado de acciones	17.316.288.908	17.059.216.574	16.852.268.597
Beneficio (Pérdida) básico por acción (euros)	(0,538)	0,347	0,430
<i>Del que, de actividades interrumpidas (euros)</i>	—	—	—
Beneficio (Pérdida) básico por acción de actividades continuadas (euros)	(0,538)	0,347	0,430

* Factor de corrección por la ampliación de capital liberada de fecha 3 de diciembre de 2020 (véanse notas 1.d y 31.a).

ii. Beneficio / Pérdida diluida 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/pérdidas por acción se ha determinado de la siguiente forma:

	2020	2019	2018
Resultado atribuido a los propietarios de la dominante (millones de euros)	(8.771)	6.515	7.810
Retribución de participaciones preferentes contingentemente convertibles (PPCC) (millones de euros) (Nota 23)	(552)	(595)	(560)
Efecto dilutivo de los cambios en los resultados del periodo derivados de la potencial conversión de acciones ordinarias	—	—	—
	(9.323)	5.920	7.250
<i>Del que:</i>			
<i>Resultado de actividades interrumpidas (neto de minoritarios) (millones de euros)</i>	—	—	—
<i>Resultado de la actividad ordinaria (neto de minoritarios y retribución PPC) (millones de euros)</i>	(9.323)	5.920	7.250
Número medio ponderado de acciones en circulación	17.316.288.908	16.348.415.883	16.150.090.739
Efecto dilutivo de Derechos sobre opciones/acciones	No aplica	35.891.644	42.873.078
Impacto factor corrección*	No aplica	712.361.197	704.041.905
Número ajustado de acciones	17.316.288.908	17.096.668.724	16.897.005.722
Beneficio (Pérdida) diluido por acción (euros)	(0,538)	0,346	0,429
<i>Del que, de actividades interrumpidas (euros)</i>	—	—	—
Beneficio (Pérdida) diluido por acción de actividades continuadas (euros)	(0,538)	0,346	0,429

* Factor de corrección por la ampliación de capital liberada de fecha 3 de diciembre de 2020 (véanse notas 1.d y 31.a).

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 2020 y 2019:

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 2020 fue de 6 millones de euros (6 millones de euros para el ejercicio 2019) con dos componentes: (a) asignación anual y (b) dietas de asistencia.

El día 5 de mayo, como gesto de responsabilidad ante la situación provocada por la emergencia sanitaria, los miembros del consejo de administración acordaron reducir estos importes en un 20%, con efectos desde el 1 de abril de 2020, y para todo el resto del 2020, y que los ahorros derivados de esta medida sirvieran para financiar las acciones del Banco para la lucha contra la covid-19.

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 2020 en concepto de atenciones estatutarias ha ascendido a 4,1 millones de euros (4,9 millones de euros en 2019).

Asignación anual

Los importes anuales percibidos individualmente por los consejeros durante los ejercicios 2020 y 2019, 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	2020		2019
	1 abr a 31 dic	1 ene a 31 mar	
Miembros del consejo de administración	49.500	22.500	90.000
Miembros de la comisión ejecutiva	93.500	42.500	170.000
Miembros de la comisión de auditoría	22.000	10.000	40.000
Miembros de la comisión de nombramientos	13.750	6.250	25.000
Miembros de la comisión de retribuciones	13.750	6.250	25.000
Miembros de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	22.000	10.000	40.000
Miembros de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	8.250	3.750	15.000
Presidente de la comisión de auditoría	38.500	17.500	70.000
Presidente de la comisión de nombramientos	27.500	12.500	50.000
Presidente de la comisión de retribuciones	27.500	12.500	50.000
Presidente de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	38.500	17.500	70.000
Presidente de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura	27.500	12.500	50.000
Consejero coordinador	60.500	27.500	110.000
Vicepresidentes no ejecutivos	16.500	7.500	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. No obstante, en línea con la decisión tomada por el consejo de administración, y compartida por Mr. Bruce Carnegie-Brown, de reducir sus honorarios en un 20% con efectos desde el 1 de abril de 2020, a este importe se le aplicará la misma reducción, de modo que la cifra asignada en 2020 será 595.000 euros.

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— para 2020 se establecieron en los mismos importes que en 2019.

Sin embargo, el día 5 de mayo, como gesto de responsabilidad ante la situación provocada por la emergencia sanitaria, los miembros del consejo de administración acordaron reducir estos importes en un 20%, con efectos desde el 1 de abril de 2020, y para todo el resto de 2020, y que los ahorros derivados de esta medida sirvieran para apoyar las acciones del Banco para la lucha contra la covid-19.

La cuantía de las dietas de asistencia para 2020 y 2019 son:

Dietas de asistencia por reunión	2020		2019
	1 de abril a 31 de diciembre	1 de enero a 31 de marzo	
Consejo de administración	2.080	2.600	2.600
Comisión de auditoría y comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento	1.360	1.700	1.700
Demás comisiones (excluida la comisión ejecutiva)	1.200	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 cláusulas *malus*, sujeto a objetivos a largo plazo y atendiendo al siguiente esquema de devengo:
 - El devengo de las partes primera y segunda (abono en 2022 y 2023) está sujeto a la no concurrencia de cláusulas *malus*.
 - El devengo de las partes tercera, cuarta y quinta (abono, en su caso, en 2024, 2025 y 2026) se vincula además al cumplimiento de determinados objetivos referidos al periodo 2020-2022 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 2020 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.

En el caso de Sergio Rial, que fue nombrado consejero en abril de 2020, no ha recibido ninguna retribución por funciones ejecutivas en Banco Santander, S.A., durante 2020, pero tiene la consideración de consejero ejecutivo conforme al artículo 529 *duodecies* de la Ley de Sociedades de Capital, por causa de su cargo de CEO y vicepresidente de Banco Santander (Brasil) S.A.

Las políticas y principios anteriores aplican también a Sergio Rial respecto de la retribución que percibe por su rol de consejero delegado en Banco Santander (Brasil) S.A.

Reducción voluntaria de la retribución ejecutiva (presidenta y consejero delegado)

El 23 de marzo de 2020, en el contexto de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, Ana Botín y José Antonio Álvarez propusieron reducir en un 50% su compensación total (salario y bonus) en 2020, y que los ahorros derivados de esta medida contribuyesen a financiar las aportaciones al fondo Santander

para la lucha contra la covid-19. Esta propuesta fue apoyada por la comisión de retribuciones y aprobada por el consejo de administración.

Para alcanzar la reducción del 50% respecto de 2019, el consejo de administración acordó aplicar un ajuste adicional a la retribución variable de Ana Botín y José Antonio Álvarez, reduciéndola en un 74% en el caso de Ana Botín y un 79% en el caso de José Antonio Álvarez.

En el caso de Ana Botín, el total de su salario y bonus en 2019 fue 9.688 miles de euros, correspondiendo 3.176 miles de euros a salario y 6.512 miles de euros a bonus (de los cuales 4.168 miles de euros correspondieron a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 2.344 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal *-face value-*). Por tanto, se ha fijado el total de su salario y bonus para 2020 en 4.844 miles de euros, correspondiendo 3.176 miles de euros a salario y 1.668 miles de euros a bonus (de los cuales 1.068 miles de euros corresponden a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 600 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal *-face value-*).

En el caso de José Antonio Álvarez, el total de su salario y bonus en 2019 fue 6.893 miles de euros, correspondiendo 2.541 miles de euros a salario y 4.352 miles de euros a bonus (de los cuales 2.786 miles de euros correspondieron a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 1.566 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal *-face value-*). Por tanto, se ha fijado el total de su salario y bonus para 2020 en 3.446,5 miles de euros, correspondiendo 2.541 miles de euros a salario y 906 miles de euros a bonus (de los cuales 580 miles de euros corresponden a la suma de su retribución variable de abono inmediato y diferida -no sujeta a objetivos a largo plazo- y 326 miles de euros a retribución variable diferida y sujeta a objetivos de largo plazo a valor nominal *-face value-*).

El cuadro que se incluye a continuación muestra la comparación entre los importes recibidos en 2019 y los recibidos en 2020:

	2019			2020			% Var. 2020 vs 2019
	Salario	Bonus	Total	Salario	Bonus	Total	
Chairman	3.176	6.512	9.688	3.176	1.668	4.844	(50)%
CEO	2.541	4.352	6.893	2.541	906	3.447	(50)%

Asimismo, Ana Botín decidió donar su bono en efectivo de 2020 cobrado este año al programa Euros de tu Nómina de Banco Santander, en el que los empleados ceden parte de su salario a los proyectos patrocinados por distintas ONG's y votados por ellos, igualando el banco las aportaciones, y a Empieza por Educar, filial española de Tech for All.

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 2020 y 2019:

Miles de euros

	2020							
	Atenciones estatutarias							
	Asignación anual							
	Consejo ^N	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
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	77	145	—	—	—	—	13	55
D. José Antonio Álvarez Álvarez	77	145	—	—	—	—	—	49
Mr Bruce Carnegie-Brown	326	145	—	21	21	—	—	82
Ms Homaira Akbari	77	—	34	—	—	—	13	79
D. Francisco Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea ^A	77	—	—	—	—	—	—	45
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza ^B	136	—	—	—	—	34	13	60
Mr Ramón Martí Chávez Márquez ^C	8	—	—	1	5	8	—	15
D.ª Sol Daurella Comadrán	77	—	—	21	21	—	13	82
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro ^D	77	—	34	—	21	—	—	85
D.ª Gina Díez Barroso ^E	2	—	—	—	—	—	—	2
D. Luís Isasi Fernández de Bobadilla ^F	44	84	—	—	12	20	—	43
D. Ramiro Mato García-Ansorena	119	145	34	—	—	34	13	86
D. Sergio Rial ^G	42	—	—	—	—	—	—	21
D.ª Belén Romana García	98	145	34	—	—	34	13	94
Mrs Pamela Ann Walkden ^H	114	—	34	—	—	—	—	66
D. Rodrigo Echenique Gordillo	75	—	—	21	—	—	—	60
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca	35	65	—	—	10	15	6	43
D. Guillermo de la Dehesa Romero ^I	23	44	—	6	6	—	—	28
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer ^J	64	—	—	18	—	28	11	71
D. Carlos Fernández González ^K	—	—	—	—	—	—	—	—
Total 2020	1.548	918	170	88	96	173	95	1.066
Total 2019	1.794	1.247	168	117	125	200	120	1.094

A. Todas las cantidades recibidas fueron reintegradas a la Fundación Botín.

B. Consejero desde el 1 de abril de 2018.

C. Consejero desde el 27 de octubre de 2020.

D. Consejero desde el 17 de julio de 2019.

E. Consejero desde el 22 de diciembre de 2020.

F. Consejero desde el 19 de mayo de 2020.

G. Consejero ejecutivo desde el 30 de mayo de 2020.

H. Incluye la retribución por presidencia de las comisiones y otros cargos.

I. Cesó como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020.

J. Cesó como consejero el 5 de mayo de 2020.

K. Cesó como consejero el 3 de abril de 2020.

L. Cesó como consejero el 27 de octubre de 2020.

M. Cesó como consejero el 28 de octubre de 2019.

N. Incluye la retribución por presidencia de las comisiones y otros cargos.

2019

Retribuciones salariales a corto plazo y diferida (sin objetivos a largo plazo) de los consejeros ejecutivos

	Variable abono inmediato			Variable diferido		Total	Aportación a planes de pensiones	Otras retribuciones	Total	Total
	Fijas	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones					
	3.176	333	334	200	200	4.243	1.155	1.131	6.819	9.954
	2.541	181	181	108	109	3.120	864	1.764	6.019	8.270
	—	—	—	—	—	—	—	—	595	700
	—	—	—	—	—	—	—	—	203	226
	—	—	—	—	—	—	—	—	122	137
	—	—	—	—	—	—	—	—	243	276
	—	—	—	—	—	—	—	—	37	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	214	240
	—	—	—	—	—	—	—	—	217	86
	—	—	—	—	—	—	—	—	4	—
	—	—	—	—	—	—	—	740	943	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	431	500
	—	—	—	—	—	—	—	—	63	—
	—	—	—	—	—	—	—	—	418	525
	—	—	—	—	—	—	—	—	214	34
	—	—	—	—	—	—	—	1.800	1.956	4.874
	—	—	—	—	—	—	—	102	276	524
	—	—	—	—	—	—	—	—	107	399
	—	—	—	—	—	—	—	—	192	228
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	214
	5.717	514	515	308	309	7.363	2.019	5.537	19.073	—
	6.317	2.572	2.572	1.543	1.543	14.547	2.003	5.772	—	27.187

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 46.

Miles de euros

	2020		2019	
	Retribuciones salariales vinculadas a objetivos a largo plazo ¹		Total	Total
	En efectivo	En acciones		
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	210	210	420	1.642
D. José Antonio Álvarez Álvarez	114	114	228	1.096
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	—	—	504
Total	324	324	648	3.242

1. Corresponde al valor razonable del importe máximo a percibir en un total de 3 años: 2024, 2025 y 2026, 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 2020 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 46).

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 2020 y 2019 anteriormente indicados.

En el caso de Sergio Rial, como se menciona anteriormente, no ha recibido ninguna retribución por funciones ejecutivas en el Banco en 2020. La retribución que ha recibido por su cargo de consejero delegado y vicepresidente de Santander Brasil es:

Miles de euros

2020	Reales brasileños (en miles)	Euros (en miles)
Salario base	12.645	2.175
Otros beneficios fijos	39	7
Pensiones	5.041	867
Remuneración variable	30.240	5.201
Total	47.965	8.250

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 2020 y 2019.

Por otro lado, D. Álvaro Cardoso de Souza, en su condición de Presidente no ejecutivo de Banco Santander (Brasil) S.A., ha recibido en 2020 una retribución de 1.947 miles de reales brasileños (335 miles de euros), Homaira Akbari 190 miles de dólares (156 miles de euros) como miembro del consejo de administración Santander Consumer USA y 17.200 euros como miembro del consejo de administración de PagoNxt, y Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro y Ramón Martín Chávez Márquez, también 17.200 euros cada uno como miembros del consejo de administración de PagoNxt.

Asimismo, Luis Isasi ha recibido 740 miles de euros, como presidente del consejo de Santander España (importe que se incluye en el cuadro anterior como "otra retribución", al ser pagado por Banco Santander, S.A.).

c) Prestaciones posempleo y otras prestaciones a largo plazo

En el año 2012, los contratos de Ana Botín y José Antonio Álvarez (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.

Este 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, D.ª Ana Botín y D. José Antonio Álvarez, 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.

Banco Santander 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 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 D.^a 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 Banco Santander.

Los cambios en el sistema fueron los siguientes:

- Se redujeron 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 miembro de la alta dirección—).
- Se eliminaron 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 fue incrementado.

A continuación, se muestran las dotaciones efectuadas durante los ejercicios 2020 y 2019 en concepto de pensiones por jubilación y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente:

Miles de euros	2020	2019
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.155	1.145
D. José Antonio Álvarez Álvarez	864	858
Total	2.019	2.003

A continuación, se indica el saldo a 31 de diciembre de 2020 y 2019 correspondiente a cada uno de los consejeros ejecutivos en el sistema de previsión:

Miles de euros	2020	2019
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	49.444	48.104
D. José Antonio Álvarez Álvarez	18.082	17.404
D. Rodrigo Echenique Gordillo ¹	—	13.268
Total	67.526	78.776

1. 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. La obligación devengada de Rodrigo Echenique a 31 de diciembre de 2020 es cero, dado que recibió este importe en forma de capital en 2020. Por tanto, no existen obligaciones pendientes en este sentido con Rodrigo Echenique.

d) Seguros

Grupo Santander 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	2020	2019
D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	21.984	22.475
D. José Antonio Álvarez Álvarez	18.703	19.373
D. Rodrigo Echenique Gordillo	—	5.400
Total	40.687	47.248

El capital asegurado se modificó en 2018 para D.^a 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 2020 y 2019 el Grupo ha desembolsado un importe total de 19,5 y 11,6 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 2020 y 2019 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 2020 y 2019, 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 2020 como a ejercicios anteriores, así como las entregas, en acciones o efectivo, realizadas durante 2020 y 2019 a los mismos una vez cumplidas las condiciones para su percepción (véase nota 46):

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) fueron 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 de Performance Shares (ILP) se integraron para los consejeros ejecutivos y otros altos directivos en el plan de retribución variable diferida vinculada a objetivos plurianuales, en los términos aprobados por la junta general de accionistas celebrada el 18 de marzo de 2016.

En el caso de Sergio Rial se aplicaron a su retribución variable, en la filial en la que es consejero delegado, los mismos principios de política, aplazamientos, objetivos plurianuales vinculados al pago de cantidades diferidas y principios de *malus* y *clawback* aquí descritos.

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 (plan de retribución variable diferida y condicionada) y el ILP.

La retribución variable de los consejeros ejecutivos y de determinados directivos (incluida la alta dirección) correspondiente a 2020 ha sido aprobada por el consejo de administración e instrumentada mediante el quinto 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 para 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 2022 y 2023) sujetas a la no concurrencia de las cláusulas *malus*.
- El devengo de las partes tercera, cuarta y quinta (abono en 2024, 2025 y 2026), en su caso, está sujeto a la no concurrencia de las cláusulas *malus* y además se vincula al cumplimiento de determinados objetivos referidos al periodo 2020-2022, y a las métricas y escalas asociadas a tales objetivos. Estos objetivos son:

- el crecimiento del beneficio consolidado por acción en 2022 frente a 2019;
- el comportamiento relativo del retorno total para el accionista (RTA) del Banco en el periodo 2020-2022 en relación con los RTA 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 2022.

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 2020 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 periodo 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 esta 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.

En el caso de Sergio Rial, que, como se ha explicado anteriormente, no recibe ninguna retribución por funciones ejecutivas en Banco Santander, S.A., su retribución variable en Santander Brasil se somete a las mismas políticas y principios, diferimientos, objetivos plurianuales vinculados al abono de los importes y *malus* y *clawback* descritos en este apartado, si bien referido a la filial en al que ejerce de consejero delegado.

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 2019, 31 de diciembre de 2019 y 2020, así como las acciones brutas que les fueron entregadas en 2019 y 2020, 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 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 2015, y de los planes de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales de 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

Retribución variable en acciones

	Número máximo de acciones a entregar a 1 de enero de 2019	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)
Retribución variable del ejercicio 2015⁴						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	193.213	—	—	—	(64.404)	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	128.431	—	—	—	(42.811)	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo ³	95.134	—	—	—	(31.712)	—
	416.778				(138.927)	
Retribución variable del ejercicio 2016						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	288.410	—	—	(72.102)	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	194.665	—	—	(48.667)	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo ³	144.180	—	—	(36.046)	—	—
	627.255			(156.815)		
Retribución variable del ejercicio 2017						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	344.625	—	(68.925)	—	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	230.471	—	(46.094)	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo ³	179.608	—	(35.922)	—	—	—
	754.704		(150.941)			
Retribución variable del ejercicio 2018						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	860.865	(344.346)	—	—	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	575.268	(230.107)	—	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo ³	456.840	(182.736)	—	—	—	—
	1.892.973	(757.189)				
Retribución variable del ejercicio 2019						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	—	—	—	—	—	887.193
D. José Antonio Álvarez Álvarez	—	—	—	—	—	592.915
D. Rodrigo Echenique Gordillo ³	—	—	—	—	—	272.480
						1.752.588
Retribución variable del ejercicio 2020¹						
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	—	—	—	—	—	—
D. José Antonio Álvarez Álvarez	—	—	—	—	—	—
D. Sergio Rial ²	—	—	—	—	—	—

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. Remuneración variable basada en acciones de Banco Santander (Brasil) S.A. Sergio Rial mantiene derecho a un máximo de 51.483 acciones Santander y 269.148 opciones sobre acciones por su participación en el Incentivo para la Transformación Digital 2019.
3. Cesa como consejero ejecutivo el 30 de abril de 2019. Consejero no ejecutivo desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 22 de diciembre de 2020.
4. Adicionalmente, D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca mantiene derecho a un máximo de 35.369 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 2019	Instrumentos vencidos y no consolidados a 1 de enero de 2020	Acciones entregadas en 2020 (abono inmediato r.variable 2019)	Acciones entregadas en 2019 (abono diferido 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 2020 (número máximo acciones a entregar)	Número máximo de acciones a entregar a 31 de diciembre de 2020
128.809	—	—	—	—	—	(64.404)	—	64.405
85.620	—	—	—	—	—	(42.811)	—	42.809
63.422	—	—	—	—	—	(31.712)	—	31.710
277.851						(138.927)		138.924
216.308	(51.265)	—	—	—	(55.014)	—	—	110.029
145.998	(34.602)	—	—	—	(37.133)	—	—	74.263
108.134	(25.628)	—	—	—	(27.503)	—	—	55.003
470.440	(111.495)				(119.650)			239.295
275.700	—	—	—	(68.925)	—	—	—	206.775
184.377	—	—	—	(46.094)	—	—	—	138.283
143.686	—	—	—	(35.922)	—	—	—	107.764
603.763				(150.941)				452.822
516.519	—	—	(103.304)	—	—	—	—	413.215
345.161	—	—	(69.032)	—	—	—	—	276.129
274.104	—	—	(54.821)	—	—	—	—	219.283
1.135.784			(227.157)					908.627
887.193	—	(354.877)	—	—	—	—	—	532.316
592.915	—	(237.166)	—	—	—	—	—	355.749
272.480	—	(108.992)	—	—	—	—	—	163.488
1.752.588		(701.035)						1.051.553
—	—	—	—	—	—	—	310.615	310.615
—	—	—	—	—	—	—	168.715	168.715
—	—	—	—	—	—	—	355.263	355.263
							834.593	834.593

Asimismo, el cuadro siguiente muestra el efectivo entregado en 2020 y 2019, 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	2020		2019	
	Efectivo pagado (abono inmediato r.variable 2019)	Efectivo pagado (abono diferido r. variable 2018, 2017, 2016 y 2015)	Efectivo pagado (abono inmediato r.variable 2018)	Efectivo pagado (abono diferido r. variable 2017, 2016 y 2015)
D.ª Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea	1.302	1.383	1.480	1.025
D. José Antonio Álvarez Álvarez	870	925	989	686
D. Rodrigo Echenique Gordillo	400	712	785	519
	2.572	3.020	3.254	2.230

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 2019 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 2020 y 2019 a los mismos una vez cumplidas las condiciones para su percepción (véase nota 46):

Número máximo de acciones a entregar

	2020	2019
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	60.847	121.694
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016)	65.502	98.253
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2017)	47.956	140.531

Número de acciones entregadas

	2020	2019
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	60.847	60.847
Plan de <i>performance shares</i> (ILP 2015)	—	129.612
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2016)	32.751	42.924
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2017)	35.132	35.132

Adicionalmente, durante los ejercicios 2020 y 2019 se abonaron 612 y 663 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 estos 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

	2020			2019		
	Préstamos y créditos	Avales	Total	Préstamos y créditos	Avales	Total
D.ª Ana Patricia Botín	14	—	14	18	—	18
D. José Antonio Álvarez Álvarez	5	—	5	27	—	27
Mr. Bruce Carnegie-Brown	—	—	—	—	—	—
D. Rodrigo Echenique Gordillo**	—	—	—	33	—	33
D. Javier Botín-Sánz de Sautuola	2	—	2	21	—	21
D.ª Sol Daurella Comadrán	22	—	22	55	—	55
D.ª Esther Giménez-Salinas i Colome****	—	—	—	1	—	1
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca*	—	—	—	1	—	1
D.ª Belén Romana García	—	—	—	21	—	21
D. Guillermo de la Dehesa Romero***	—	—	—	56	—	56
D. Ramiro Mato García-Ansorena	—	—	—	—	—	—
D.ª Homaira Akbari	—	—	—	—	—	—
D. Álvaro Antonio Cardoso de Souza	—	—	—	—	—	—
D. Henrique Manuel Drummond Borges Cirne de Castro	—	—	—	—	—	—
D.ª Pamela Ann Walkden	—	—	—	—	—	—
D. Luis Isasi Fernández de Bobadilla	—	—	—	—	—	—
D. Sergio Agapito Lires Rial	—	—	—	—	—	—
D. R. Martín Chávez	—	—	—	—	—	—
D.ª Gina Lorenza Díez Barroso Arcárraga	6	—	6	—	—	—
	49	—	49	233	—	233

* D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca causa baja como consejero en mayo de 2020.

** D. Rodrigo Echenique Gordillo causa baja como consejero en diciembre de 2020.

*** D. Guillermo de la Dehesa causa baja como consejero en abril de 2020.

**** D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer causa baja como consejera en diciembre de 2020.

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 2020 y los que la conformaban a 31 de diciembre de 2019, excluyendo las correspondientes a los consejeros ejecutivos que han sido detalladas anteriormente:

Miles de euros

Ejercicio	Número de personas	Retribuciones salariales a corto plazo y diferidas						Aportaciones a pensiones	Otras retribuciones ¹	Total
		Retribución variable abono inmediato			Retribución variable diferida					
		Fijas	En efectivo	En acciones ²	En efectivo	En acciones ³				
2020	18	21.642	5.739	5.740	2.470	2.471	6.039	6.312	50.413	
2019	18	22.904	7.668	7.669	3.336	3.337	6.282	15.337	66.532	

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 2020 es de 2.135.700 acciones Santander (2.090.536 acciones Santander en 2019).

3. El importe diferido en acciones no sujeto a objetivos a largo plazo del ejercicio 2020 es de 919.308 acciones (909.534 acciones Santander en 2019).

Asimismo, en la junta general de 3 de abril de 2020 se aprobó el Incentivo para la Transformación Digital de 2020, 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.

De los 30.000 miles de euros aprobados en la junta general de 2020 como importe máximo a destinar al Incentivo para la Transformación Digital de 2020, se ha aprobado un coste total de 17.800 miles de euros, en base al número final de beneficiarios y el grado de consecución de los objetivos.

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 1.700 miles de euros, que serán entregados por tercios, en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la fecha de concesión (2024, 2025 y 2026). Dicho importe se instrumenta en 316.574 acciones y 944.445 opciones sobre acciones Santander, teniendo en cuenta a estos efectos el valor razonable de las opciones en el momento de su concesión (0.90 euros).

Los objetivos del Incentivo para la Transformación Digital de 2020 fueron (i) la implantación comercial de la plataforma global de servicios a comerciantes (*global merchant services (GMS) platform*) en tres nuevas geografías, la mejora de sus funcionalidades, y objetivos de volúmenes de transacciones y comerciantes participantes en la plataforma; (ii) la implantación comercial en ocho nuevas geografías de la plataforma global de servicios de comercio (*global trade services (GTS) platform*), mejorando su funcionalidad y, a la vez, cumpliendo objetivos de nuevos clientes y usuarios activos; (iii) el lanzamiento de OpenBank en un nuevo mercado y la migración de su infraestructura de banca minorista al 'nuevo modelo' de banco; (iv) el lanzamiento de la plataforma global SuperDigital en al menos cuatro países, impulsando su objetivo de crecimiento del número de usuarios activos; (v) la implantación de sistemas de *machine learning* en mercados preestablecidos para cuatro ejemplos de uso prioritarios, la implantación del sistema Optimización de Tasa de Conversión (Marketing Digital) para al menos 40 programas de ventas, alcanzando objetivos de beneficios, y el impulso de la reducción de llamadas gestionadas por agentes en centros de atención; (vi) la implantación con éxito de las iniciativas relacionadas con los servicios de *on-boarding* e identificación, interfaz de programación de aplicaciones (*API layer*) común, centro de pagos, y aplicación móvil para PYMES y servicios de asistencia virtual; (vii) el lanzamiento de la plataforma global PagoFX en al menos cuatro países.

El Incentivo para la Transformación Digital de 2019, cuyos términos son sustancialmente los mismos que los del de 2020, incluía a tres miembros de la alta dirección, que recibirían un importe conjunto de 2.700 miles de euros.

Para mayor información sobre el Incentivo para la Transformación Digital, consulte la nota 46.

En 2020, el ratio variable / fijo de la alta dirección del Grupo Santander es el 80%. Este porcentaje está por debajo del límite máximo fijado del 200% en la junta general de accionistas celebrada el 3 de abril de 2020.

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 2020 y 2019. 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 46).

Ejercicio	Número de personas	Retribuciones salariales a largo plazo ¹		
		En efectivo	En acciones	Total
2020	18	2.594	2.594	5.188
2019	18	3.503	3.504	7.007

1. Corresponde al valor razonable de las anualidades máximas correspondientes a 2024, 2025 y 2026 del quinto ciclo del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2023, 2024 y 2025 para el cuarto ciclo del plan de retribución variable diferida vinculada a objetivos anuales por el ejercicio 2019).

Adicionalmente, miembros de la alta dirección que durante el ejercicio 2020 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 5.984 miles de euros (6.789 miles de euros en 2019). Asimismo, en 2020 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 133 miles de euros (en 2019 se generó este derecho por un importe total de 615 miles de euros). La retribución total media concedida en 2020 a las mujeres que han formado parte de la alta dirección del banco durante el año, excluidos los consejeros ejecutivos, fue un 37% 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 2020 y 2019 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 46), según se detalla a continuación:

Número máximo de acciones a entregar	2020	2019
	Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	179.617
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2017)	2.786	—
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2018)	6.949	—
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2016)	417.818	660.205
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2017)	791.360	1.115.570
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2018)	1.512.992	1.986.754
Plan de retribución variable y sujeta a objetivos a largo plazo (2019)	2.154.312	2.273.859

En 2020 y 2019, 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

	2020	2019
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2015)	179.614	257.187
Plan de <i>performance shares</i> (ILP 2015)	—	515.456
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2017)	2.786	—
Plan de retribución variable diferida y condicionada (2018)	3.474	—
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2016)	170.185	215.868
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2017)	219.363	245.575
Plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales (2018)	342.884	—

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. Banco Santander 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 estos en un sistema de aportación definida, que ha sido externalizado con Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A., y otorga a los altos directivos el derecho a percibir prestaciones en el momento de la jubilación, independientemente de que estén o no activos en Banco Santander 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 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 D.^a 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 2020 en el sistema de previsión para aquellos que han sido parte de la alta dirección durante el ejercicio ascendía a 59,4 millones de euros (69,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

El cargo neto a resultados correspondiente a compromisos por pensiones y prestaciones complementarias de viudedad, orfandad e invalidez permanente ascendió en el ejercicio 2020 a 6,4 millones de euros (6,3 millones de euros en el ejercicio 2019).

En 2020 y 2019 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 2020 de este colectivo asciende a 135,1 millones de euros (134,1 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

h) Prestaciones posempleo de los anteriores miembros del consejo de administración y anteriores directores generales

Los pagos y liquidaciones realizados durante los ejercicios 2020 y 2019 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 11,2 y 6,3 millones de euros, respectivamente. Asimismo, los pagos y liquidaciones realizados durante el ejercicio 2020 a anteriores directores generales por este concepto han ascendido a 10,26 millones de euros (6,5 millones de euros durante 2019).

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 2020 a 0,17 millones de euros (0,2 millones de euros en el ejercicio 2019). 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 5,8 millones de euros (5,5 millones de euros en 2019).

Durante el ejercicio 2020 se ha registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada una liberación en concepto de compromisos por pensiones y obligaciones similares mantenidos por el Grupo con anteriores miembros del consejo de administración de Banco Santander por importe de 5 millones de euros (en 2019 no se registró ninguna dotación/liberación), y no se ha registrado ninguna dotación/liberación correspondiente a anteriores directores generales en 2020 ni en 2019.

Asimismo, en el epígrafe 'Provisiones-Fondo para pensiones y obligaciones similares' del balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 se encontraban registrados 52 millones de euros, en concepto de compromisos por prestaciones posemples mantenidos con anteriores miembros del consejo de administración de Banco Santander (65,7 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) y 159 millones de euros correspondientes a anteriores directores generales (172 millones de euros en el ejercicio 2019).

i) Prejubilación y jubilación

El consejo de administración ha aprobado, sometido a la condición de la aprobación de la política de retribuciones en la junta general, una modificación a los contratos de los consejeros ejecutivos de acuerdo con la cual:

- D.^a Ana Botín deja de tener derecho a prejubilarse en caso de desistimiento libre por su parte, manteniéndolo en caso de extinción a instancia de Banco Santander hasta el 1 de septiembre de 2022, momento a partir del cual desaparece la prejubilación. Mientras conserve este derecho, 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 estará sometida a las condiciones *malus* y *clawback* en vigor durante el plazo de cinco años.
- D. José Antonio Álvarez deja de tener derecho a prejubilarse en caso de extinción del contrato.

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 Banco Santander 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 Banco Santander, D.^a 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 de administración ha manifestado estar incurso en situación de conflicto de interés de las establecidas en el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de Banco Santander, S.A.

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:

Millones de euros	2020	2019	2018
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	9.481	6.473	9.226
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	—
Activos financieros a coste amortizado	12.499	18.474	15.601
	21.980	24.947	24.827
Naturaleza			
Depósitos a plazo	11.757	17.533	15.601
Adquisición temporal de activos	10.223	7.414	9.226
Activos deteriorados	—	—	—
Correcciones de valor por deterioro	—	—	—
	21.980	24.947	24.827
ENTIDADES DE CRÉDITO			
Clasificación			
Activos financieros mantenidos para negociar	3	—	—
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	12.136	21.649	23.097
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	—
Activos financieros a coste amortizado	37.838	40.943	35.480
	49.977	62.592	58.579
Naturaleza			
Cuentas a plazo	7.338	9.699	10.759
Adquisición temporal de activos	20.862	31.180	33.547
Anticipos distintos de préstamo	21.784	21.726	14.283
Activos deteriorados	1	1	2
Correcciones de valor por deterioro	(8)	(14)	(12)
	49.977	62.592	58.579
MONEDA			
Euros	22.260	32.248	24.801
Libras	4.127	3.659	4.073
Dólares estadounidenses	13.209	14.442	19.238
Reales brasileños	26.437	30.919	28.310
Otras monedas	5.924	6.271	6.984
TOTAL	71.957	87.539	83.406

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' son, principalmente, cuentas a plazo y fianzas dadas en efectivo a entidades de crédito.

En la nota 50 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'.

El desglose a 31 de diciembre de 2020 de la exposición por fase de deterioro de los activos contabilizados es de 50.344, 0 y 1 millones de euros (59.430, 0 y 1 millones de euros en 2019 y 51.090, 1 y 2 millones de euros en 2018) y del fondo de provisión por fase de deterioro es de 8, 0 y 0 millones de euros (14, 0 y 0 millones de euros en 2019 y 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	2020	2019	2018
Clasificación			
Activos financieros mantenidos para negociar	37.894	32.041	27.800
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	700	1.175	5.587
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.979	3.186	3.222
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	108.903	118.405	116.819
Activos financieros a coste amortizado	26.078	29.789	37.696
	176.554	184.596	191.124
Naturaleza			
Deuda pública española	30.397	42.054	50.488
Deuda pública extranjera	110.570	107.434	99.959
Emitidos por entidades financieras	10.133	9.670	10.574
Otros valores de renta fija	25.337	25.265	29.868
Activos deteriorados	401	647	870
Correcciones de valor por deterioro	(284)	(474)	(635)
	176.554	184.596	191.124
Moneda			
Euros	58.850	70.357	76.513
Libras	7.372	15.713	19.153
Dólares estadounidenses	29.009	29.846	22.864
Reales brasileños	35.139	38.316	40.871
Otras monedas	46.468	30.838	32.358
Total bruto	176.838	185.070	191.759
Correcciones de valor por deterioro	(284)	(474)	(635)
	176.554	184.596	191.124

En el último trimestre del 2019 se traspasaron 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 realizó 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 de la reclasificación.

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 2020, 2019 y 2018 de la exposición por fase de deterioro de los activos susceptibles de deterioro contabilizados es de 134.792, 147.575 y 154.164 millones de euros en fase 1; 72, 446 y 117 millones de euros en fase 2, y 401, 647 y 870 millones de euros en fase 3.

b) Desglose

El desglose del saldo neto de deterioro, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, de valores representativos de deuda en función del origen geográfico del emisor se muestra a continuación:

Millones de euros

	2020				2019				2018			
	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%
España	1.588	30.397	31.985	18,12%	3.634	42.054	45.688	24,75%	4.748	50.488	55.236	28,90%
Reino Unido	3.099	2.795	5.894	3,34%	3.806	11.479	15.285	8,28%	5.615	9.512	15.127	7,91%
Portugal	3.095	6.462	9.557	5,41%	2.979	7.563	10.542	5,71%	3.663	6.943	10.606	5,55%
Italia	1.047	4.688	5.735	3,25%	1.384	3.620	5.004	2,71%	857	3.134	3.991	2,09%
Irlanda	2.924	2	2.926	1,66%	2.387	2	2.389	1,29%	4.543	2	4.545	2,38%
Polonia	3.126	11.400	14.526	8,23%	460	9.361	9.821	5,32%	683	10.489	11.172	5,85%
Resto Europa	8.211	2.891	11.102	6,29%	7.186	1.784	8.970	4,86%	6.101	1.518	7.619	3,99%
Estados Unidos	6.386	14.645	21.031	11,91%	5.915	15.609	21.524	11,66%	6.833	10.362	17.195	9,00%
Brasil	5.179	33.316	38.495	21,80%	5.808	35.036	40.844	22,13%	5.285	36.583	41.868	21,91%
México	435	19.053	19.488	11,04%	708	13.234	13.942	7,55%	520	11.325	11.845	6,20%
Chile	41	8.082	8.123	4,60%	50	4.819	4.869	2,64%	79	2.729	2.808	1,47%
Resto de América	274	3.098	3.372	1,91%	605	1.095	1.700	0,92%	1.111	1.375	2.486	1,30%
Resto del mundo	182	4.138	4.320	2,44%	186	3.832	4.018	2,18%	639	5.987	6.626	3,47%
	35.587	140.967	176.554	100%	35.108	149.488	184.596	100%	40.677	150.447	191.124	100%

El desglose de dicho saldo, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, en función del rating del emisor se indica a continuación:

Millones de euros

	2020				2019				2018			
	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%	Renta fija privada	Renta fija pública	Total	%
AAA	14.088	2.099	16.187	9,17%	14.737	1.085	15.822	8,57%	18.901	834	19.735	10,33%
AA	1.714	18.784	20.498	11,61%	5.133	28.325	33.458	18,13%	2.715	20.966	23.681	12,39%
A	6.228	53.655	59.883	33,92%	3.238	59.744	62.982	34,12%	3.464	69.392	72.856	38,12%
BBB	6.515	31.204	37.719	21,36%	4.889	24.766	29.655	16,06%	5.093	21.837	26.930	14,09%
Menos de BBB	3.431	35.164	38.595	21,86%	1.244	35.466	36.710	19,89%	668	37.412	38.080	19,92%
Sin rating	3.611	61	3.672	2,08%	5.867	102	5.969	3,23%	9.836	6	9.842	5,15%
	35.587	140.967	176.554	100%	35.108	149.488	184.596	100%	40.677	150.447	191.124	100%

En los ejercicios 2020 y 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.

Asimismo, el desglose del saldo de renta fija privada neto de deterioro, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 por tipo de instrumento financiero se muestra a continuación:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Bonos hipotecados titulizados	5.926	5.494	7.803
Resto bonos titulización	5.479	6.388	9.805
Deuda a tipo de interés variable	7.829	10.348	13.721
Deuda a tipo de interés fijo	16.353	12.878	9.348
Total	35.587	35.108	40.677

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			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	474	635	704
Dotaciones netas del ejercicio*	79	(170)	43
<i>De las que:</i>			
<i>Dotaciones con cargo a resultados</i>	91	77	138
<i>Recuperación de dotaciones con abono a resultados</i>	(12)	(247)	(95)
Diferencias de cambio y otros conceptos	(269)	9	(112)
Saldo al final del ejercicio	284	474	635
<i>Del que:</i>			
<i>En función del área geográfica de localización del riesgo:</i>			
<i>Unión Europea</i>	21	14	22
<i>Latinoamérica</i>	263	460	613

* De los 79 millones de euros correspondientes a las dotaciones netas del ejercicio terminado a 31 de diciembre de 2020 (-170 millones de euros y 43 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente), 77 millones de euros corresponden a activos financieros a coste amortizado (-176 millones de euros y 43 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) y 2 millones de euros corresponden a activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (6 millones de euros y 0 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

El desglose a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 del fondo de provisión por fase de deterioro de los activos contabilizados es de 25, 22 y 30 millones de euros en fase 1; 2, 6 y 9 millones de euros en fase 2, y 257, 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			
	2020	2019	2018
Clasificación			
Activos financieros mantenidos para negociar	9.615	12.437	8.938
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	3.234	3.350	3.260
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.783	2.863	2.671
	15.632	18.650	14.869
Naturaleza			
Acciones de sociedades españolas	3.364	3.711	3.448
Acciones de sociedades extranjeras	10.437	12.682	9.107
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	1.831	2.257	2.314
	15.632	18.650	14.869

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'.

b) Movimiento

El movimiento que se ha producido en el saldo del epígrafe 'Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global' se indica a continuación:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	2.863	2.671	3.169
Adiciones (retiros) netos	837	221	(324)
Otro resultado global acumulado y otros conceptos	(917)	(29)	(174)
Saldo al cierre del ejercicio	2.783	2.863	2.671

c) Notificaciones sobre adquisición de participaciones

Las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones efectuadas por el Banco en el ejercicio 2020, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 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	2020		2019		2018	
	Saldo deudor	Saldo acreedor	Saldo deudor	Saldo acreedor	Saldo deudor	Saldo acreedor
	Riesgo de interés	43.832	41.085	42.614	40.956	36.087
Riesgo de cambio	21.162	22.028	18.085	19.870	16.912	17.025
Riesgo de precio	1.931	944	2.329	1.772	2.828	1.673
Otros riesgos	212	412	369	418	112	156
	67.137	64.469	63.397	63.016	55.939	55.341

b) Posiciones cortas

A continuación, se presenta un desglose de los pasivos por posiciones cortas:

Millones de euros	2020	2019	2018
Por préstamos			
Valores representativos de deuda	625	390	1.213
De los que:			
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	625	390	1.213
Instrumentos de patrimonio	289	393	1.087
De los que:			
Banco Santander, S.A.	289	308	987
Por descubiertos en cesiones			
Valores representativos de deuda	15.784	13.340	12.702
De los que:			
Banco Santander, S.A.	8.645	7.980	5.336
Banco Santander (Brasil) S.A.	7.085	5.194	7.300
	16.698	14.123	15.002

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	2020	2019	2018
Activos financieros mantenidos para negociar	296	355	202
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	552	386	1.881
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	24.121	30.761	21.915
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	9.267	4.440	1.601
Activos financieros a coste amortizado	881.963	906.276	857.322
De las que:			
Correcciones de valor por deterioro	(23.595)	(22.242)	(23.307)
	916.199	942.218	882.921
Préstamos y anticipos a la clientela sin considerar las correcciones de valor por deterioro	939.794	964.460	906.228

En la nota 50 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los activos financieros a coste amortizado, así como sus tipos de interés medios.

En la nota 53 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			
	2020	2019	2018
Por modalidad y situación del crédito			
Cartera comercial	37.459	37.753	33.301
Deudores con garantía real	503.014	513.929	478.068
Adquisición temporal de activos	35.702	45.703	32.310
Otros deudores a plazo	269.143	267.154	265.696
Arrendamientos financieros	36.251	35.788	30.758
Deudores a la vista	7.903	7.714	8.794
Deudores por tarjetas de crédito	19.507	23.876	23.083
Activos deteriorados	30.815	32.543	34.218
	939.794	964.460	906.228
Por área geográfica del acreditado			
España	215.330	204.810	215.764
Unión Europea (excepto España)*	192.988	460.338	411.550
Estados Unidos de América y Puerto Rico	93.405	100.152	89.325
Resto OCDE*	338.362	86.327	82.607
Sudamérica (no OCDE)	79.629	92.145	87.406
Resto del mundo	20.080	20.688	19.576
	939.794	964.460	906.228
Por modalidad del tipo de interés			
A tipo de interés fijo	550.883	546.619	497.365
A tipo de interés variable	388.911	417.841	408.863
	939.794	964.460	906.228

* Las cifras referidas al ejercicio 2020 de la geografía Reino Unido se han considerado en la línea Resto OCDE, en lugar de la línea Unión Europea (excepto España) debido a la salida de Reino Unido de la Unión Europea (véase Nota 1.h).

A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 el Grupo contaba con 12.104, 9.993 y 13.615 millones de euros, respectivamente, de préstamos y anticipos concedidos a Administraciones públicas españolas cuyo *rating* a 31 de diciembre de 2020 es A (*rating* a 31 de diciembre de 2019 y 2018 era A) y con 10.779, 12.218 y 10.952 millones de euros, respectivamente, concedidos al sector público de otros países (a 31 de diciembre de 2020 dicho importe se componía, en función del *rating* del emisor, de la siguiente manera: 0,9% AAA, 15,0% AA, 4,3% A, 69,5% BBB y 10,3% inferior a BBB).

Sin considerar las Administraciones públicas, el importe de los préstamos y anticipos a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 asciende a 916.911, 942.249 y 881.661 millones de euros, de los que 886.118, 909.741 y 847.443 millones de euros se encuentran en situación no dudosa, respectivamente.

A continuación, se incluye la distribución del préstamo a la clientela por actividad, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2020:

Millones de euros

	Crédito con garantía real								
	Total	Exposición neta			Loan to value***				
		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	21.227	20.510	216	501	95	78	41	483	20
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	62.827	20.795	1.291	40.741	845	842	427	39.371	547
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	319.853	182.861	63.463	73.529	25.175	24.194	21.678	45.270	20.675
<i>De los que:</i>									
<i>Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	16.804	2.620	9.375	4.809	5.340	4.713	1.538	1.180	1.413
<i>Construcción de obra civil</i>	3.300	1.963	280	1.057	113	230	162	731	101
<i>Grandes empresas</i>	167.390	110.387	20.994	36.009	8.775	7.358	9.025	23.111	8.734
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	132.359	67.891	32.814	31.654	10.947	11.893	10.953	20.248	10.427
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	497.987	92.157	331.210	74.620	84.449	104.187	116.586	61.532	39.076
<i>De los que:</i>									
<i>Viviendas</i>	324.152	1.563	322.100	489	77.764	98.134	108.699	33.426	4.566
<i>Consumo</i>	157.118	88.232	1.621	67.265	3.401	3.529	4.837	23.897	33.222
<i>Otros fines</i>	16.717	2.362	7.489	6.866	3.284	2.524	3.050	4.209	1.288
Total*	901.894	316.323	396.180	189.391	110.564	129.301	138.732	146.656	60.318
<i>Pro memoria</i>									
Operaciones refinanciadas y reestructuradas**	20.997	5.278	12.327	3.392	2.965	2.640	2.430	2.560	5.124

* Adicionalmente, el Grupo ha concedido anticipos a clientes por importe de 14.305 millones de euros, con lo que el total de préstamos y anticipos a clientes asciende a 916.199 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 2020 sobre el importe de la última tasación o valoración disponible de la garantía.

En la nota 53 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' del ejercicio 2020, 2019 y 2018:

2020

Millones de euros				
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo al inicio del ejercicio	849.939	50.476	31.837	932.252
Movimientos				
Trasposos:				
A fase 2 desde fase 1	(43.170)	43.170		—
A fase 3 desde fase 1	(5.120)		5.120	—
A fase 3 desde fase 2		(8.734)	8.734	—
A fase 1 desde fase 2	13.459	(13.459)		—
A fase 2 desde fase 3		1.831	(1.831)	—
A fase 1 desde fase 3	578		(578)	—
Variación neta de activos financieros	53.555	(2.951)	(659)	49.945
Fallidos	—	—	(8.930)	(8.930)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(51.335)	(4.229)	(3.375)	(58.939)
Saldo al cierre del ejercicio	817.906	66.104	30.318	914.328

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				
Trasposos:				
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				
Trasposos:				
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

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2020, el Grupo presenta 497 millones de euros (706 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 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 línea 'Préstamos y anticipos - Clientela':

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	22.242	23.307	25.936
Dotaciones netas con cargo a resultados del ejercicio	13.385	11.108	10.501
De las que:			
Dotaciones con cargo a resultados	20.909	19.192	17.850
Recuperación de dotaciones con abono a resultados	(7.524)	(8.084)	(7.349)
Cambio de perímetro	(82)	—	—
Eliminación de saldos fallidos contra fondos constituidos	(8.930)	(12.593)	(12.673)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(3.020)	420	(457)
Saldo al cierre del ejercicio	23.595	22.242	23.307
De los que corresponden a:			
Activos deteriorados	13.658	13.933	14.906
Resto de activos	9.937	8.309	8.401
De los que:			
Calculadas individualmente	2.679	3.555	4.905
Calculadas colectivamente	20.916	18.687	18.402

Adicionalmente, se han registrado en el ejercicio dotaciones con cargo a resultados de renta fija por importe de 79 millones de euros (liberaciones de 170 y dotaciones de 43 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente), activos en suspenso recuperados por importe de 1.221 millones de euros (1.586 y 1.558 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) y se han reconocido en la cuenta por pérdidas por renegociación o modificación contractual 139 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (no reconociéndose ningún importe a 31 de diciembre de 2019 y 2018). 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', asciende a 12.382 millones de euros (9.352 y 8.986 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

A continuación, se desglosa el movimiento por fases del importe bruto del fondo por insolvencias de préstamos y anticipos de la clientela, de los ejercicios 2020, 2019 y 2018:

2020

Millones de euros				
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
Saldo bruto al inicio del ejercicio	3.835	4.474	13.933	22.242
Trasposos				
A fase 2 desde fase 1	(1.040)	2.880		1.840
A fase 3 desde fase 1	(255)		2.386	2.131
A fase 3 desde fase 2		(971)	2.066	1.095
A fase 1 desde fase 2	294	(976)		(682)
A fase 2 desde fase 3		303	(727)	(424)
A fase 1 desde fase 3	53		(138)	(85)
Variación neta de exposición y cambios en el riesgo de crédito	1.966	535	7.009	9.510
Fallidos	—	—	(8.930)	(8.930)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(588)	(573)	(1.941)	(3.102)
Saldo bruto al cierre del ejercicio	4.265	5.672	13.658	23.595

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
Trasposos:				
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
Trasposos:				
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 'Crédito a la clientela' y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	32.543	34.218	36.280
Entradas netas	10.577	10.755	10.821
Trasposos a fallidos	(8.930)	(12.593)	(12.673)
Cambios de perímetro	(39)	—	177
Diferencias de cambio y otros	(3.336)	163	(387)
Saldo al cierre del ejercicio	30.815	32.543	34.218

Dicho importe, una vez deducidas sus correspondientes provisiones, supone la mejor estimación del Grupo respecto al valor descontado de los flujos que se espera recuperar de los activos deteriorados.

A 31 de diciembre de 2020, el importe total de 'Activos fallidos' del Grupo asciende a 39.087 millones de euros (46.209 y 47.751 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

Adicionalmente, a continuación se muestra un detalle de aquellos activos financieros clasificados en la cartera de 'Activos financieros a coste amortizado' y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2020, 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				Total
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	
España	4.520	719	542	679	8.145	14.605
Unión Europea (excepto España)*	1.766	353	202	317	2.136	4.774
Estados Unidos de América y Puerto Rico	1.306	524	18	31	144	2.023
Resto OCDE*	3.084	1.038	554	140	1.097	5.913
Latinoamérica (no OCDE)	1.766	701	444	314	275	3.500
	12.442	3.335	1.760	1.481	11.797	30.815

* Las cifras referidas al ejercicio 2020 de la geografía Reino Unido se han considerado en la línea Resto OCDE, en lugar de la línea Unión Europea (excepto España), debido a la salida de Reino Unido de la Unión Europea (véase nota 1.h).

La misma información, referida a 31 de diciembre de 2019 se indica a continuación:

Millones de euros

	Sin saldos vencidos o vencidos hasta 90 días	Con saldos vencidos e impagados				Total
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	
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				Total
		Entre 90 y 180 días	Entre 180 y 270 días	Entre 270 días y 1 año	Más de 1 año	
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

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 2020:

Millones de euros			
	Importe bruto	Pérdida constituida	Valor razonable colaterales reales*
Sin garantía real asociada	11.611	7.852	—
Con garantía real inmobiliaria	14.659	3.687	10.348
Con otras garantías reales	4.545	2.119	1.759
Total	30.815	13.658	12.107

* 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 2020, 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	1.232	337	311
De los que Administraciones públicas	1	—	—
Total	1.232	337	311

e) Créditos transferidos

El epígrafe 'Clientela' incluye, entre otros, aquellos préstamos transmitidos a terceros mediante titulización sobre los cuales se mantienen en, 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			
	2020	2019	2018
Mantenidos en el balance	88.662	93.553	88.767
De los que			
Activos hipotecarios titulizados	30.145	31.868	33.900
De los que, de Reino Unido	9.034	13.002	13.519
Otros activos titulizados	58.517	61.685	54.867
Total*	88.662	93.553	88.767

* En la nota 22 se informa de los pasivos asociados a las operaciones de titulización.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2020, existen 599 millones de euros (676 millones de euros y 797 millones de euros en 2019 y 2018, 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.

A 31 de diciembre del 2020, Grupo Santander tiene créditos dados íntegramente de baja del balance y sobre los que mantiene la administración de los mismos por importe de 13.999 millones de euros (16.786 millones de euros y 17.645 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

11. Derivados mantenidos para negociar

A continuación, se presenta el desglose de los valores nacionales y de mercado de los derivados de negociación que mantenía el Grupo a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018:

Millones de euros

	2020		2019		2018	
	Valor nacional	Valor de mercado	Valor nacional	Valor de mercado	Valor nacional	Valor de mercado
De negociación						
Riesgo de interés						
Acuerdos sobre tipos de interés futuros	515.889	—	218.252	(8)	308.340	(1)
Permutas financieras sobre tipo de interés	3.789.169	3.638	4.322.199	2.573	4.197.246	115
Opciones y futuros y otros	698.500	(891)	794.140	(907)	543.138	(514)
Riesgo de crédito						
<i>Credit default swaps</i>	12.378	(133)	23.701	(71)	18.889	33
Riesgo de cambio						
Compra-venta de divisas	304.280	(45)	325.720	(441)	275.449	301
Opciones sobre divisas	45.074	(7)	44.763	(182)	54.215	2
Permutas financieras sobre divisas	394.178	(814)	379.176	(1.162)	334.524	(416)
Derivados sobre valores y mercaderías	70.861	920	61.966	579	59.932	1.078
Total	5.830.329	2.668	6.169.917	381	5.791.733	598

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

	2020	2019	2018
Activo tangible	4.445	4.588	5.424
De los que:			
<i>Bienes adjudicados</i>	4.081	4.485	5.334
<i>De los que activos inmobiliarios en España*</i>	3.485	3.667	4.488
<i>Otros activos tangibles en venta</i>	364	103	90
Resto de activos	—	13	2
Total	4.445	4.601	5.426

* Durante el ejercicio 2019 se materializó la venta de activos inmobiliarios a Cerberus procedentes de adjudicaciones generando unas minusvalías de 180 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2020, las coberturas constituidas para el total de activos no corrientes en venta representan el 48% (48% en 2019, y 49% en 2018). Las dotaciones efectuadas durante dichos ejercicios han ascendido a 250, 279 y 320 millones de euros, respectivamente, y las recuperaciones realizadas durante dichos ejercicios han ascendido a 35, 133 y 61 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	2020	2019	2018
Entidades asociadas			
Merlin Properties, SOCIMI, S.A.	1.581	1.511	1.358
Metrovacesa, S.A.	1.157	1.226	1.255
Caceis (nota 3)	1.077	1.010	—
Zurich Santander Insurance America, S.L. - Consolidado	955	1.009	961
Sociedades Santander Insurance - Consolidado	439	402	392
Ebury Partners Limited (nota 3)	388	—	—
Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U. (anteriormente Allianz Popular, S.L.) (nota 3)	—	409	431
Project Quasar Investment 2017, S.L.*	—	1.351	1.701
Resto asociadas	533	529	511
	6.130	7.447	6.609
Negocios conjuntos			
Santander Vida Seguros y Reaseguros (nota 3)	381	170	163
Santander CACEIS Latam Holding 1, S.L. - Consolidado (anteriormente Santander Securities Services Latam Holding, S.L.)	326	349	—
U.C.I., S.A. - Consolidado	168	206	202
Resto negocios conjuntos	617	600	614
	1.492	1.325	979

* A fecha 31 de diciembre de 2020, el Grupo no ostenta influencia significativa sobre esta sociedad a pesar de mantener un 49% de participación sobre la misma, debido a que no cumple ninguno de los requisitos establecidos en la Norma por los que se considera que una entidad ejerce influencia significativa sobre otra.

De las sociedades recogidas en el saldo anterior, a 31 de diciembre de 2020, las entidades Merlin Properties, SOCIMI, S.A., Metrovacesa S.A., Compañía Española de Viviendas en Alquiler, S.A., y Unicre - Instituição Financeira de Crédito, 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	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	8.772	7.588	6.150
Compras (ventas) de entidades y ampliaciones (reducciones) de capital	676	(123)	(1.761)
<i>De los que:</i>			
<i>Ebury Partners Limited (nota 3)</i>	409	—	—
<i>Santander Vida Seguros y Reaseguros (nota 3)</i>	219	—	—
<i>Wizink Bank, S.A.</i>	—	—	(1.033)
Cambio de perímetro de consolidación (nota 3)	(1.359)	1.368	2.967
<i>De los que:</i>			
<i>Project Quasar Investments 2017, S.L.</i>	(956)	—	1.701
<i>Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U. (anteriormente Allianz Popular, S.L.)</i>	(409)	—	—
<i>Caceis</i>	—	1.010	—
<i>Metrovacesa S.A.</i>	—	—	1.255
<i>Santander CACEIS Latam Holding 1, S.L. - Consolidado (anteriormente Santander Securities Services Latam Holding, S.L.)</i>	—	349	—
Efecto de la valoración por el método de la participación	(96)	324	737
Dividendos pagados y devoluciones de prima	(186)	(407)	(404)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(185)	22	(101)
Saldo al cierre del ejercicio	7.622	8.772	7.588

c) Correcciones de valor por deterioro

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 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			
	2020	2019	2018
Total activos	183.735	164.215	74.765
Total pasivos	(167.209)	(144.602)	(58.153)
Activos netos	16.526	19.613	16.612
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas de Grupo en los activos netos de las entidades asociadas	5.760	6.729	6.157
Fondo de Comercio	1.862	2.043	1.431
Del que:			
<i>Zurich Santander Insurance América, S.L. - Consolidado</i>	526	526	526
<i>Caceis</i>	337	466	—
<i>Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A. - Consolidado</i>	255	73	—
<i>Sociedades Santander Insurance - Consolidado</i>	205	205	205
<i>Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U. (anteriormente Allianz Popular, S.L.)</i>	—	347	347
Total inversiones en negocios conjuntos y asociadas de Grupo	7.622	8.772	7.588
Total ingresos	12.758	14.172	12.174
Total resultados	703	1.375	1.867

Un resumen de la información financiera a cierre de diciembre de 2020 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	25.179	23.045	4.127	231
De los que:				
<i>U.C.I., S.A. - Consolidado</i>	12.032	11.696	248	(33)
<i>Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A. - Consolidado</i>	3.901	3.645	1.998	81
<i>Santander Caceis Latam Holding, S.L. - Consolidado</i>	517	128	81	10
Entidades asociadas	158.556	144.164	8.631	472
De los que:				
<i>Caceis</i>	119.533	117.109	1.990	189
<i>Zurich Santander Insurance América, S.L. - Consolidado</i>	13.021	12.144	4.566	315
<i>Sociedades Santander Insurance - Consolidado</i>	2.408	1.933	722	80
Total	183.735	167.209	12.758	703

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

	2020	2019	2018
Activos por contratos de seguros que cubren obligaciones por planes posempleo:			
Banco Santander, S.A.	174	192	210
	174	192	210

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

Provisiones técnicas para:	2020			2019			2018		
	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	51	(45)	6	59	(52)	7	52	(47)	5
Seguros de vida	189	(137)	52	206	(151)	55	227	(163)	64
<i>Primas no consumidas y riesgos</i>	126	(122)	4	139	(132)	7	140	(127)	13
<i>Provisiones matemáticas</i>	63	(15)	48	67	(19)	48	87	(36)	51
Prestaciones	561	(59)	502	399	(55)	344	397	(86)	311
Participación en beneficios y extornos	23	(11)	12	22	(10)	12	20	(9)	11
Otras provisiones técnicas	86	(9)	77	53	(24)	29	69	(19)	50
	910	(261)	649	739	(292)	447	765	(324)	441

16. Activos tangibles

a) Movimiento

El movimiento habido en este capítulo de los balances consolidados ha sido el siguiente:

Millones de euros

	Activos tangibles				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:								
Saldo a 1 de enero de 2018	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				
Trasposos, diferencias de cambio y otros	(1.164)	825	48	(291)				
Saldo 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)
Trasposos, diferencias de cambio y otros	(178)	(3.781)	(603)	(4.562)	(10)	—	—	(10)
Saldo a 31 de diciembre de 2019	27.108	24.454	1.450	53.012	5.686	—	—	5.686
Adiciones / retiros (netos) por modificación del perímetro de consolidación	(16)	1.082	7	1.073	(37)	—	—	(37)
Adiciones / retiros (netos)	827	512	(29)	1.310	(1.339)*	—	—	(1.339)
Trasposos, diferencias de cambio y otros	(3.023)	(1.844)	32	(4.835)	(362)	—	—	(362)
Saldo a 31 de diciembre de 2020	24.896	24.204	1.460	50.560	3.948	—	—	3.948
Amortización acumulada:								
Saldo a 1 de enero de 2018	(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)				
Trasposos, diferencias de cambio y otros	938	(2.679)	(14)	(1.755)				
Saldo 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)
Trasposos, diferencias de cambio y otros	212	1.045	31	1.288	5	—	—	5
Saldo a 31 de diciembre de 2019	(11.974)	(5.210)	(144)	(17.328)	(765)	—	—	(765)
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	(40)	—	—	(40)	(3)	—	—	(3)
Retiros	527	2.387	11	2.925	167	—	—	167
Dotaciones	(1.906)	—	(8)	(1.914)	(706)	—	—	(706)
Trasposos, diferencias de cambio y otros	1.850	(2.762)	8	(904)	90	—	—	90
Saldo a 31 de diciembre de 2020	(11.543)	(5.585)	(133)	(17.261)	(1.217)	—	—	(1.217)

* Incluye extensiones contractuales sobre arrendamientos operativos y recompras

Millones de euros

	Activos tangibles				Derechos de uso por arrendamiento operativo				De los cuales:
	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total	De uso propio	Cedido en arrendamiento operativo	Inversiones inmobiliarias	Total	
Pérdidas por deterioro:									
Saldo a 1 de enero de 2018	(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					
Saldo 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	—	—	—	—	—
Saldo a 31 de diciembre de 2019	(93)	(23)	(333)	(449)	—	—	—	—	—
Dotaciones del ejercicio	(104)	(70)	(11)	(185)	(4)	—	—	—	(4)
Liberaciones	4	2	5	11	1	—	—	—	1
Retiros por modificación del perímetro de consolidación	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Retiros	20	—	3	23	—	—	—	—	—
Diferencias de cambio y otros	33	31	(28)	36	(6)	—	—	—	(6)
Saldo a 31 de diciembre de 2020	(140)	(60)	(364)	(564)	(9)	—	—	—	(9)
Activo tangible neto:									
Saldo 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
Saldo a 31 de diciembre de 2019	15.041	19.221	973	35.235	4.921	—	—	—	4.921
Saldo a 31 de diciembre de 2020	13.213	18.559	963	32.735	2.722	—	—	—	2.722

b) Activo tangible - De uso propio

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de 'Inmovilizado material' propiedad de Grupo Santander 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	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	
Saldo 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	—
Saldo a 31 de diciembre de 2019	27.108	(11.974)	(93)	15.041	4.921
Terrenos y edificios	13.081	(3.215)	(133)	9.733	2.716
Equipos informáticos e instalaciones	5.562	(4.416)	—	1.146	1
Mobiliario y vehículos	6.085	(3.854)	—	2.231	5
Obras en curso y otros conceptos	168	(58)	(7)	103	—
Saldo a 31 de diciembre de 2020	24.896	(11.543)	(140)	13.213	2.722

Formando parte del saldo neto a 31 de diciembre de 2020 figuran en el cuadro anterior partidas por un importe aproximado de 6.299 millones de euros (7.737 y 5.390 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) correspondientes a inmovilizado material propiedad de las entidades dependientes extranjeras del Grupo.

c) Activo tangible - Cedido en arrendamiento operativo

Grupo Santander 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.

Grupo Santander 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 2020, 2019 y 2018 el Grupo no se ha registrado ningún deterioro material por este concepto.

De los 18.559 millones de euros que el Grupo tiene cedidos en arrendamiento operativo a 31 de diciembre de 2020 (19.221 y 16.444 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente), 13.455 millones de euros (14.799 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) corresponden a vehículos de Santander Consumer USA Holdings Inc.. Los pagos variables por arrendamiento de diversos conceptos de esta sociedad no son significativos.

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	
	2020
Análisis de vencimientos	
2021	3.841
2022	4.288
2023	4.344
2024	1.593

d) Activo tangible - Inversiones inmobiliarias

El valor razonable de las inversiones inmobiliarias a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 asciende a 1.055, 1.076 y 1.825 millones de euros, respectivamente. La comparación del valor razonable de las inversiones inmobiliarias a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 con el valor neto contable arroja unas plusvalías latentes brutas de 92, 103 y 262 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 2020, 2019 y 2018 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 generadoras de efectivo (UGE) que lo originan es el siguiente:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Banco Santander (Brasil)	3.109	4.388	4.459
SAM Investment Holdings Limited	1.444	1.173	1.173
Santander Consumer Alemania	1.314	1.236	1.217
Santander Bank Polska	1.104	2.427	2.402
Santander Portugal	1.040	1.040	1.040
Santander España	1.027	1.027	1.023
Santander Consumer USA	904	2.143	2.102
Santander Bank, National Association	594	1.828	1.793
Santander UK	592	7.147	8.307
Banco Santander - Chile	571	589	627
Grupo Financiero Santander (México)	399	460	434
Santander Consumer Nordics	216	496	502
Otras sociedades	157	292	387
Total Fondos de Comercio	12.471	24.246	25.466

El movimiento ha sido el siguiente:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	24.246	25.466	25.769
Adiciones (nota 3)	429	41	383
<i>De las que:</i>			
<i>SAM Investment Holdings Limited</i>	271	—	—
<i>Santander España</i>	—	4	375
Pérdidas por deterioro	(10.100)	(1.491)	—
<i>De las que:</i>			
<i>Santander UK</i>	(6.101)	(1.491)	—
<i>Santander Bank Polska</i>	(1.192)	—	—
<i>Santander Bank, National Association</i>	(1.177)	—	—
<i>Santander Consumer USA</i>	(1.153)	—	—
<i>Santander Consumer Nordics</i>	(277)	—	—
Retiros por ventas o cambios de perímetro	—	—	(130)
Diferencias de cambio y otros conceptos	(2.104)	230	(556)
Saldo al cierre del ejercicio	12.471	24.246	25.466

Grupo Santander tiene fondos de comercio generados por unidades generadoras de efectivo radicadas en países con divisas distintas del euro (principalmente en Brasil, Polonia, Estados Unidos, Reino Unido, Chile, México, Noruega y Suecia) 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 2020 se ha producido una disminución por las diferencias de cambio y otros conceptos por importe de 2.104 millones de euros (aumento de 230 y disminución de 556 millones de euros en 2019 y 2018, 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).

Grupo Santander, 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 incluyen (i) diversas variables macroeconómicas 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 microeconómicas 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 internos y externos.

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.

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.

Durante el segundo trimestre del ejercicio 2020, considerando el empeoramiento del entorno macroeconómico provocado por la covid-19, se realizó un test de deterioro para determinadas UGE. En la realización de este test se tuvo en cuenta la evolución negativa prevista por los distintos organismos nacionales e internacionales de magnitudes tales como el PIB (cuya recuperación podría llevar entre 2 y tres años en la mayoría de los países), la tasa de desempleo, el crecimiento de las carteras de crédito etc. Como resultado, el Grupo reconoció un deterioro del valor de los fondos de comercio de 10.100 millones de euros. El deterioro fue el resultado de una combinación de factores, principalmente debido a las nuevas perspectivas macroeconómicas mencionadas anteriormente, que provocaron que el Grupo proyectara menores beneficios en algunas unidades, además de reducir las hipótesis sobre las tasas de crecimiento a perpetuidad e incrementar las tasas de descuento utilizadas para estimar el valor en uso de dichas UGE.

Estos deterioros de los fondos de comercio han sido registrados en el epígrafe 'Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros - Activos intangibles', de los cuales 6.101 millones de euros corresponden a Santander UK (1.491 millones de euros en 2019), 1.192 millones de euros a Santander Bank Polska, 1.177 millones de euros a Santander Bank, National Association, 1.153 millones de euros a Santander Consumer USA y 277 millones de euros a Santander Consumer Nordics. El importe recuperable de las anteriores unidades generadoras de efectivo es sensible a cambios en las proyecciones de flujos de efectivo, tasas de descuento y tasas de crecimiento a perpetuidad nominal, por lo que cambios en las mismas podrían dar lugar a deterioros adicionales. 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.

A continuación, se muestran las principales hipótesis tenidas en cuenta en la determinación del importe recuperable, al cierre del ejercicio 2020, de las unidades generadoras de efectivo más significativas que han sido valoradas mediante el descuento de flujos de efectivo:

	2020		
	Periodo proyectado	Tasa de descuento*	Tasa de crecimiento a perpetuidad nominal
Santander UK	5 años	9,5%	2,3%
Santander Bank Polska	5 años	10,0%	3,5%
Santander Consumer USA	3 años	10,7%	1,5%
Santander Bank, National Association**	5 años	11,6%	2,5%
Santander Consumer Alemania	5 años	9,0%	1,8%
SAM Investment Holdings Limited	5 años	10,1%	2,5%
Santander Portugal	5 años	9,8%	1,8%
Santander Consumer Nordics	5 años	10,1%	2,0%

* Tasa de descuento después de impuestos.

** Información ponderada de las principales hipótesis de los segmentos que tienen asignado el fondo de comercio.

Las hipótesis tenidas en cuenta en la determinación del importe recuperable en el segundo trimestre del ejercicio 2020 no han experimentado variaciones significativas respecto a la medición realizada al cierre del ejercicio 2020 y no se han registrado deterioros adicionales a 31 de diciembre de 2020.

Se presentan a continuación a efectos comparativos las tasas de descuento y de crecimiento a perpetuidad nominal tenidas en cuenta en los ejercicios 2019 y 2018:

	Tasa de descuento*		Tasa de crecimiento a perpetuidad nominal	
	2019	2018	2019	2018
Santander UK	8,5%	8,4%	2,5%	2,5%
Santander Bank Polska**	9,2%	n.a.	3,5%	n.a.
Santander Consumer USA	9,5%	11,1%	1,5%	1,5%
Santander Bank, National Association***	9,6%	10,6%	3,6%	3,8%
Santander Consumer Alemania	8,2%	8,5%	2,5%	2,5%
SAM Investment Holdings Limited	10,0%	9,6%	2,5%	2,5%
Santander Portugal	8,9%	9,6%	2,0%	2,0%
Santander Consumer Nordics	8,6%	9,2%	2,5%	2,5%

* Tasa de descuento después de impuestos.

** El importe recuperable ha sido calculado mediante valor de cotización en ejercicios anteriores.

*** Información ponderada de las principales hipótesis de los segmentos que tienen asignado el fondo de comercio.

Dado el grado de incertidumbre de estas asunciones, Grupo Santander 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 las unidades generadoras de efectivo que no registraron deterioro en el ejercicio 2020 continúa excediendo su valor en libros.

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. Una reducción significativa en la cotización de las acciones de estas UGE podría suponer un indicio de deterioro que, a su vez, podría dar lugar al registro de un deterioro del fondo de comercio en el futuro.

18. Activos intangibles - Otros activos intangibles

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados y su movimiento durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 se muestran a continuación:

Millones de euros

	Vida útil estimada	31 de diciembre de 2019	Adiciones y retiros netos	Cambio perímetro	Amortización y deterioro	Aplicación de amortización y deterioro	Diferencias de cambio y otros	31 de diciembre de 2020
Con vida útil indefinida:								
Marcas		42	—	—		—	(5)	37
Con vida útil definida:								
Desarrollos informáticos	3-7 años	7.945	1.123	(34)		(224)	(910)	7.900
Otros		1.276	328	1		(17)	(149)	1.439
Amortización acumulada		(5.686)	35	49	(896)	105	584	(5.809)
<i>Desarrollos</i>		(5.139)	—	49	(792)	88	487	(5.307)
<i>Resto</i>		(547)	35	—	(104)	17	97	(502)
Pérdidas por deterioro		(136)	—	—	(142)	136	12	(130)
<i>Del que dotación</i>		—	—	—	(142)	—	—	—
<i>Liberación</i>		—	—	—	—	—	—	—
		3.441	1.486	16	(1.038)	—	(468)	3.437

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	3-7 años	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)
<i>Desarrollos</i>		(4.743)	—	4	(874)	570	(96)	(5.139)
<i>Resto</i>		(689)	—	4	(92)	236	(6)	(547)
Pérdidas por deterioro		(154)	—	—	(73)	81	10	(136)
<i>Del que dotación</i>		—	—	—	(75)	—	—	—
<i>Liberación</i>		—	—	—	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	3-7 años	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)
<i>Desarrollos</i>		(4.721)	—	(1)	(1.153)	985	147	(4.743)
<i>Resto</i>		(665)	—	—	(100)	50	26	(689)
Pérdidas por deterioro		(240)	—	—	(117)	117	86	(154)
<i>Del que dotación</i>		—	—	—	(118)	—	—	—
<i>Liberación</i>		—	—	—	1	—	—	—
		2.914	1.469	12	(1.370)	—	69	3.094

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 se produjeron pérdidas por deterioro por importe de 142, 73 y 117 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 ha correspondido, 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	2020	2019	2018
Operaciones en camino	88	157	143
Activos netos en planes de pensiones (Nota 25)	635	903	1.015
Periodificaciones	2.806	3.129	3.089
Otros (Nota 2.n)	7.362	5.752	4.744
	10.891	9.941	8.991

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			
	2020	2019	2018
BANCOS CENTRALES			
Clasificación			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	2.490	12.854	14.816
Pasivos financieros a coste amortizado	112.804	62.468	72.523
	115.294	75.322	87.339
Naturaleza			
Depósitos a la vista	10	5	5
Depósitos a plazo	108.090	67.424	82.797
Cesiones temporales de activo	7.194	7.893	4.537
	115.294	75.322	87.339
ENTIDADES DE CRÉDITO			
Clasificación			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	6.765	9.340	10.891
Pasivos financieros a coste amortizado	62.620	90.501	89.679
	69.385	99.841	100.570
Naturaleza			
Depósitos a la vista	5.727	9.136	6.154
Depósitos a plazo	43.308	61.406	53.422
Cesiones temporales de activo	20.179	29.115	40.873
Depósitos subordinados	171	184	121
	69.385	99.841	100.570
Moneda:			
Euro	104.499	79.008	97.323
Libra esterlina	23.339	18.129	19.301
Dólar estadounidense	26.581	53.403	45.848
Real brasileño	12.356	13.022	18.657
Otras monedas	17.904	11.601	6.780
TOTAL	184.679	175.163	187.909

A 31 de diciembre de 2020 el saldo de la financiación a largo plazo condicionada del Banco Central Europeo (TLTRO- (targeted longer-term refinancing operation-) asciende a 77.732 millones de euros, de los que 77.460 millones de euros corresponden a TLRTO III (46.201 y 55.382 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018). El total neto apelado al Banco Central Europeo asciende a 13.494 millones de euros.

A diciembre de 2020 el ingreso reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al TLTRO III asciende a 391 millones de euros.

En la nota 50 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			
	2020	2019	2018
Clasificación			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	34.343	34.917	39.597
Pasivos financieros a coste amortizado	814.967	789.448	740.899
	849.310	824.365	780.496
Por área geográfica			
España	294.516	271.103	267.210
Unión Europea (excepto España)*	106.013	334.542	309.615
Estados Unidos y Puerto Rico	59.057	60.011	53.843
Resto OCDE*	306.243	71.235	67.462
Sudamérica	83.481	87.474	82.343
Resto del mundo	—	—	23
	849.310	824.365	780.496
Naturaleza			
A la vista-	642.897	588.533	548.711
Cuentas corrientes	418.752	373.146	346.345
Cuentas de ahorro	216.500	208.701	196.493
Otros fondos a la vista	7.645	6.686	5.873
A plazo-	171.939	196.921	199.025
Imposiciones a plazo fijo y otros fondos a plazo	170.127	194.163	195.540
Cuentas de ahorro-vivienda	43	44	40
Depósitos a descuento	3	3	3
Pasivos financieros híbridos	1.743	2.711	3.419
Pasivos subordinados	23	—	23
Cesión temporal de activos	34.474	38.911	32.760
	849.310	824.365	780.496

* Las cifras referidas al ejercicio 2020 de la geografía Reino Unido se han considerado en la línea Resto OCDE, en lugar de la línea Unión Europea (excepto España) debido a la salida de Reino Unido de la Unión Europea (véase nota 1.h).

En la nota 50 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			
	2020	2019	2018
Clasificación			
Pasivos financieros mantenidos para negociar	—	—	—
Pasivos financieros designados valor razonable con cambios en resultados	4.440	3.758	2.305
Pasivos financieros a coste amortizado	230.829	258.219	244.314
	235.269	261.977	246.619
Naturaleza			
Bonos y obligaciones en circulación	191.577	208.455	195.498
Subordinados	21.686	20.878	23.676
Pagarés y otros valores	22.006	32.644	27.445
	235.269	261.977	246.619

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	—	—	—	—	741	3.505	17.440	21.686
Deuda sénior sin garantía	—	2.259	1.985	14.476	34.814	29.037	22.959	105.530
Deuda sénior garantizada	—	9.068	6.668	9.025	25.116	15.508	20.662	86.047
Pagarés y otros valores	—	3.942	9.975	8.089	—	—	—	22.006
Valores representativos de deuda emitidos	—	15.269	18.628	31.590	60.671	48.050	61.061	235.269

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	—	—	—	—	732	3.463	17.233	21.428
Deuda sénior sin garantía	—	2.168	1.905	13.895	33.415	27.871	22.039	101.293
Deuda sénior garantizada	—	8.982	6.605	8.939	24.878	15.361	20.466	85.231
Pagarés y otros valores	—	4.158	10.521	8.531	—	—	—	23.210
Valores representativos de deuda emitidos	—	15.308	19.031	31.365	59.025	46.695	59.738	231.162

b) Bonos y obligaciones en circulación

El desglose del saldo de esta cuenta en función de su moneda de emisión es el siguiente:

Moneda de emisión	Millones de euros			2020	
	2020	2019	2018	Importe vivo de la emisión en divisa (millones)	Tipo de interés anual (%)
Euros	89.031	89.008	85.479	89.031	1,08%
Dólar estadounidense	61.174	64.952	62.021	75.064	2,92%
Libra esterlina	16.569	20.178	16.616	14.880	2,16%
Real brasileño	8.398	15.292	15.778	53.522	2,99%
Peso chileno	5.624	6.848	6.460	4.903.110	4,67%
Otras monedas	10.781	12.177	9.144		
Saldo al cierre del ejercicio	191.577	208.455	195.498		

El movimiento que ha habido en las cuentas de 'Bonos y obligaciones' en circulación ha sido el siguiente:

Millones de euros

	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	208.455	195.498	176.719
Incorporación neta de sociedades al Grupo	785	—	—
Emisiones	54.905	64.184	68.306
De las que:			
Santander Consumer USA Holdings Inc.	12.246	15.631	15.627
Banco Santander (Brasil) S.A.	11.036	13.227	16.422
Banco Santander, S.A.	10.220	12.066	7.683
Santander UK Group Holdings plc grupo	6.320	4.547	14.984
Santander Consumer Finance, S.A.	2.394	5.150	3.605
SC Germany S.A., Compartment Consumer 2020-1	1.800	—	—
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	1.770	577	560
Santander International Products, Plc.	1.588	848	249
Santander Holdings USA, Inc.	1.269	2.778	1.210
Santander Consumer Bank AS	773	1.572	1.342
Banco Santander - Chile	766	1.644	1.483
SCF Rahoituspalvelut IX DAC	650	—	—
PSA Financial Services Spain, E.F.C., S.A.	605	—	—
Santander Consumer Bank AG	500	750	—
PSA Banque France	385	1.132	716
PSA Bank Deutschland GmbH	—	1.104	600
SCF Rahoituspalvelut VIII DAC	—	799	—
Amortizaciones y recompras	(62.699)	(52.462)	(48.319)
De las que:			
Banco Santander (Brasil) S.A.	(14.211)	(12.817)	(14.802)
Santander UK Group Holdings plc grupo	(14.102)	(9.115)	(6.800)
Santander Consumer USA Holdings Inc.	(13.959)	(14.517)	(11.939)
Banco Santander, S.A.	(5.991)	(3.303)	(4.752)
Santander Consumer Finance, S.A.	(4.371)	(2.550)	(2.366)
Banco Santander - Chile	(1.974)	(848)	(204)
Santander Holdings USA, Inc.	(1.201)	(1.990)	(903)
Santander Consumer Bank AS	(936)	(1.551)	(1.268)
Banco Santander Totta, S.A.	(784)	(739)	(41)
PSA Banque France	(684)	—	—
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	(415)	(159)	(579)
Santander International Products, Plc.	(324)	(722)	(491)
PSA Bank Deutschland GmbH	—	(902)	(488)
Banca PSA Italia S.p.A.	—	—	(600)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(9.869)	1.235	(1.208)
Saldo al final del ejercicio	191.577	208.455	195.498

c) Pagars y otros valores

Estos pagars 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 y Banco Santander - Chile.

d) Garantías

A continuación, se incluye información de los pasivos garantizados por activos:

Millones de euros	2020	2019	2018
Bonos de titulización	35.753	38.616	38.140
<i>De los que, bonos de titulización hipotecaria</i>	2.274	3.819	5.197
Otros títulos hipotecarios	49.425	50.269	46.026
<i>De los que, cédulas hipotecarias</i>	24.736	24.736	22.023
Cédulas territoriales	869	1.270	1.270
	86.047	90.155	85.436

A continuación, se describen las principales características de los activos que garantizan los anteriores pasivos financieros:

1. Bonos de titulización:

- 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.
- Resto de bonos de titulización: incluye bonos de titulización de activos, pagars 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) y emisiones privadas de Santander Consumer Usa Holdings Inc garantizadas con vehículos cedidos en arrendamiento operativo.

- 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 a 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 53).

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 que los requisitos, procedimientos y métodos utilizados para su elaboración, se adaptan formalmente al bien valorado de acuerdo con la normativa vigente y que 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	2020	2019	2018
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)	76.554	84.720	85.610
<i>De los que:</i>			
<i>Elegibles y computables para dar cobertura a la emisión títulos hipotecarios</i>	57.382	59.517	60.195
<i>Transferencias de activos mantenidas en balance: certificados hipotecarios y otros activos titulizados hipotecarios</i>	17.610	14.569	15.807

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 3.º 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 el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal (la 'Ley Concursal'), gozarían del privilegio especial establecido en el número 1.º del artículo 270 de la citada Ley Concursal. Sin perjuicio de lo anterior, se atenderían durante el concurso contra la masa, de acuerdo con lo previsto en el número 10.º del artículo 242 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 (artículo 14 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario).

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 estos.

En caso de que hubiera de procederse conforme a lo señalado en el apartado 1 del artículo 212 y, de conformidad con lo estipulado en el artículo 413 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.

Grupo Santander tiene un saldo correspondiente a cédulas hipotecarias vivas a 31 de diciembre de 2020 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 2020 y 2019.

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

A continuación se detalla el saldo de este epígrafe, el cual incluye depósitos y valores representativos de deuda subordinados, en función de su moneda de emisión es el siguiente:

Moneda de emisión	Millones de euros			2020	
	2020	2019	2018	Importe vivo de la emisión en divisa (millones)	Tipo de interés anual (%)
Euro	13.570	12.542	14.001	13.570	3,86%
Dólar estadounidense	5.991	6.506	7.813	7.351	5,16%
Libra esterlina	565	655	628	507	8,89%
Real brasileño	—	—	—	—	—
Otras monedas	1.754	1.359	1.378		
Saldo al cierre del ejercicio	21.880	21.062	23.820		
<i>Del que acciones preferentes</i>	196	321	345		
<i>Del que participaciones preferentes</i>	7.425	7.709	9.717		

En la nota 50 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	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	20.878	23.676	21.382
Incorporación/baja de sociedades al Grupo (Nota 3)	—	—	—
Emisiones	4.075	1.056	3.266
De las que:			
Banco Santander, S.A.	3.722	1.056	2.750
Banco Santander - Chile	353	—	—
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	—	—	281
Santander Bank Polska S.A.	—	—	235
Amortizaciones y recompras (neto)*	(2.838)	(4.009)	(1.259)
De las que:			
Banco Santander, S.A.	(1.671)	(3.782)	(401)
Santander UK plc	(740)	(16)	(313)
Santander UK Group Holdings plc	(316)	—	—
Santander Bank, National Association	(111)	(19)	(163)
Banco Santander (Brasil) S.A.	—	(124)	(61)
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	—	(69)	(125)
Santander Holdings USA, Inc.	—	—	(195)
Diferencias de cambio y otros movimientos	(429)	155	287
Saldo al cierre del ejercicio	21.686	20.878	23.676

* El saldo relativo a colocaciones, amortizaciones y recompras (1.237 millones de euros), junto con los intereses pagados en concepto de remuneración de estas emisiones incluyendo PPCC (942 millones de euros), se recoge en el flujo de efectivo de las actividades de financiación.

c) Otra información

Este epígrafe incluye participaciones preferentes contingentes convertibles o amortizables, así como otros instrumentos financieros subordinados emitidos por las sociedades consolidadas, que no cumplen los requisitos para calificarse como patrimonio neto (acciones 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 de Banco Santander.

A continuación, se detallan las principales emisiones de valores representativos de deuda subordinada emitida, desglosada por sociedad:

Emisiones de Banco Santander, S.A.

En diciembre de 2020, Banco Santander, S.A. llevó a cabo una emisión de obligaciones subordinadas a un plazo de diez años, por importe de 1.500 millones de dólares. La emisión devenga un interés anual del 2,749%, pagadero semestralmente.

En octubre de 2020, Banco Santander, S.A. llevó a cabo una emisión de obligaciones subordinadas a un plazo de diez años, por importe de 1.000 millones de euros. La emisión devenga un interés anual del 1,625%, pagadero anualmente.

En marzo de 2020, Banco Santander, S.A. procedió a amortizar anticipadamente y de forma voluntaria la totalidad de la emisión de participaciones preferentes *tier 1* contingentemente convertibles serie I/2014 en circulación, por un importe nominal total de 1.500 millones de euros.

En enero de 2020, Banco Santander, S.A. llevó a cabo una colocación de participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias del Banco de nueva emisión (las 'PPCC'), con exclusión del derecho de suscripción preferente de sus accionistas y por un importe nominal de 1.500 millones de euros (la 'Emisión' y las 'PPCC').

La Emisión se realizó a la par y la remuneración de las PPCC, cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es además discrecional, quedando 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 mid-swap rate*).

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 las participaciones preferentes referentes a la

segunda emisión realizada el 8 de mayo de 2014 por un importe de 1.500 millones de dólares americanos 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 489,9 puntos 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 de Banco Santander - Chile

En junio de 2020, Banco Santander - Chile llevó a cabo una emisión de obligaciones subordinadas a un plazo de quince años, por importe de 5 millones de UF (equivalente a 185 millones de dólares estadounidenses). La emisión devenga un interés anual del 3,5%.

En abril de 2020, Banco Santander - Chile llevó a cabo dos emisiones de obligaciones subordinadas, la primera a un plazo de catorce años, por importe de 3 millones de UF (equivalente a 100 millones de dólares estadounidenses), que devenga un interés anual del 3%, y la segunda a un plazo de diecinueve años, por importe de 3 millones de UF (equivalente a 100 millones de dólares estadounidenses), que devenga un interés anual del 3,15%.

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 parte de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México 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 por parte de Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México una emisión 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 2020 han ascendido a 571 millones de euros (645 y 770 millones de euros durante los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente).

Los intereses de las PPCC durante el ejercicio 2020 han ascendido a 552 millones de euros (595 y 560 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente).

24. Otros pasivos financieros

A continuación, se presenta la composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Acreedores comerciales	1.177	1.279	1.323
Cámaras de compensación	599	165	434
Cuentas de recaudación:			
Administraciones públicas	4.122	4.122	3.968
Acreedores por <i>factoring</i>	222	409	263
Operaciones financieras pendientes de liquidar	5.080	3.693	3.373
Pasivos por arrendamiento (nota 2.1)	3.049	5.108	190
Otros pasivos financieros	12.719	15.459	15.113
	26.968	30.235	24.664

En la nota 50 se muestra el detalle de los plazos de vencimiento de los otros pasivos financieros al cierre de cada ejercicio.

Pasivos por arrendamiento

La salida de efectivo por arrendamiento en 2020 fue de 789 millones de euros (946 millones de euros en el ejercicio 2019).

El análisis de los vencimientos correspondientes a los pasivos por arrendamiento, a 31 de diciembre de 2020 es como sigue:

Millones de euros		
	2020	2019
Análisis vencimientos - Pagos contractuales descontados		
Menos de un año	594	766
De 1 año a 3 años	981	1.254
De 3 años a 5 años	637	875
Más de 5 años	837	2.213
Pasivo por arrendamiento registrado en balance a cierre de periodo	3.049	5.108

Durante los ejercicios 2020 y 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			
	2020	2019	2018
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas posempleo	3.976	6.358	5.558
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.751	1.382	1.239
Cuestiones procesales y litigios por impuestos	2.200	3.057	3.174
Compromisos y garantías concedidas (nota 2)	700	739	779
Restantes provisiones	2.225	2.451	2.475
Provisiones	10.852	13.987	13.225

b) Movimiento

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en el capítulo 'Provisiones' durante los tres últimos ejercicios:

Millones de euros

	2020					Total
	Posempleo	Largo plazo	Compromisos y garantías concedidas	Resto de provisiones		
Saldos al inicio del ejercicio	6.358	1.382	739	5.508		13.987
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(5)	—	(1)	(2)		(8)
Dotación con cargo a resultados	(217)	782	50	1.934		2.549
Gastos por intereses (nota 39)	84	11	—	—		95
Gastos de personal (nota 47)	69	7	—	—		76
Provisiones o reversión de provisiones	(370)	764	50	1.934		2.378
<i>Dotaciones de provisiones</i>	6	787	490	2.258		3.541
<i>Reversión de provisiones</i>	(376)	(23)	(440)	(324)		(1.163)
Otras dotaciones por contratos de seguros vinculados a pensiones	2	—	—	—		2
Variaciones de valor registradas contra patrimonio	547	—	—	—		547
Pagos a pensionistas y al personal prejubilado con cargo a fondos internos	(303)	(408)	—	—		(711)
Prestaciones pagadas por liquidación	(1.551)	—	—	—		(1.551)
Primas de seguros pagadas	(1)	—	—	—		(1)
Pagos a fondos externos	(333)	—	—	—		(333)
Fondos utilizados	—	—	—	(2.485)		(2.485)
Trasposos, diferencias de cambio y otros movimientos	(521)	(5)	(88)	(530)		(1.144)
Saldos al cierre del ejercicio	3.976	1.751	700	4.425		10.852

Millones de euros

	2019					2018				
	Posempleo	Largo plazo	Compromisos y garantías concedidas	Resto de provisiones	Total	Posempleo	Largo plazo	Compromisos y garantías concedidas	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
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	(1)	—	—	(1)	—	—	—	(30)	(30)
Dotación con cargo a resultados	173	729	(31)	2.836	3.707	38	251	(49)	2.253	2.493
Gastos por intereses (nota 39)	128	17	—	—	145	165	21	—	—	186
Gastos de personal (nota 47)	65	7	—	—	72	78	6	—	—	84
Provisiones o reversión de provisiones	(20)	705	(31)	2.836	3.490	(205)	224	(49)	2.253	2.223
<i>Dotaciones de provisiones</i>	10	713	422	4.276	5.421	7	227	455	4.612	5.301
<i>Reversión de provisiones</i>	(30)	(8)	(453)	(1.440)	(1.931)	(212)	(3)	(504)	(2.359)	(3.078)
Otras dotaciones por contratos de seguros vinculados a pensiones	4	—	—	—	4	(7)	—	—	—	(7)
Variaciones de valor registradas contra patrimonio	1.520	—	—	—	1.520	(482)	—	—	—	(482)
Pagos a pensionistas y al personal prejubilado con cargo a fondos internos	(331)	(612)	—	—	(943)	(332)	(625)	—	—	(957)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Primas de seguros pagadas	(1)	—	—	—	(1)	(2)	—	—	—	(2)
Pagos a fondos externos	(455)	—	—	—	(455)	(368)	—	—	—	(368)
Fondos utilizados	—	—	—	(2.907)	(2.907)	—	—	(3)	(2.548)	(2.551)
Trasposos, diferencias de cambio y otros movimientos	(110)	27	(9)	(70)	(162)	366	(73)	17	133	443
Saldos al cierre del ejercicio	6.358	1.382	739	5.508	13.987	5.558	1.239	779	5.649	13.225

c) Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas posempleo y Otras retribuciones a los empleados a largo plazo

La composición del saldo de este epígrafe se indica a continuación:

Millones de euros	2020	2019	2018
Provisiones para planes posempleo – Entidades españolas	1.881	3.951	3.930
Provisiones para otras obligaciones similares – Entidades españolas	1.695	1.321	1.189
<i>De las que Prejubilaciones</i>	1.676	1.303	1.172
Provisiones para planes posempleo – Reino Unido	449	329	130
Provisiones para planes posempleo – Otras entidades	1.646	2.078	1.498
Provisiones para otras obligaciones similares – Otras entidades	56	61	50
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas posempleo y Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	5.727	7.740	6.797
<i>De las que prestación definida</i>	5.719	7.731	6.791

i. Entidades españolas - Planes posempleo y otras obligaciones similares

A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, las entidades españolas mantienen compromisos en materia de retribuciones posempleo 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 2020 se han acogido a la oferta de prejubilaciones y bajas incentivadas 443 empleados ascendiendo la dotación realizada para cubrir estos compromisos a 84 millones de euros. En 2019 y 2018 las dotaciones realizadas para cubrir los compromisos con el personal acogidos a los planes de prejubilación y bajas incentivadas ascendieron a 688 y 209 millones de euros, respectivamente. En diciembre de 2020, Banco Santander alcanzó un acuerdo con los representantes de los

trabajadores para implantar un plan de prejubilaciones y bajas incentivadas al que se espera se acojan 3.572 empleados durante el año 2021; adicionalmente se esperan se acojan a ofertas de prejubilaciones y bajas incentivadas en otras sociedades de España un total de 64 personas. La provisión constituida para cubrir estos compromisos asciende a 688 millones de euros.

En diciembre de 2019 Banco Santander alcanzó un acuerdo con los representantes de los trabajadores para ofrecer durante el año 2020 a parte de su personal pasivo la posibilidad de cobrar en forma de contraprestación única o fraccionada en un máximo de 5 anualidades iguales los derechos pensionables derivados del convenio colectivo. De igual manera se extendió la propuesta al personal con derechos pensionables reconocidos en virtud de contratos o acuerdos individuales. El número de beneficiarios que ejercieron la opción voluntaria de aceptación de sustitución de la renta vitalicia por el abono de un pago único en forma de capital o fraccionado en un máximo de 5 anualidades, ascendió a 15.613 personas. El efecto de la reducción de los citados compromisos se muestran en las tablas incluidas a continuación en los epígrafes 'Prestaciones pagadas por liquidación' por importe de 1.551 millones de euros y 'Efecto reducción / liquidación' por importe de 362 millones de euros.

El importe de los gastos incurridos por las entidades españolas en los ejercicios 2020, 2019 y 2018 y en concepto de aportaciones a los planes de aportación definida ha ascendido a 89, 89 y 87 millones de euros, respectivamente, en cada ejercicio.

El importe de los compromisos de prestación definida ha sido determinado de acuerdo con el 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 posempleo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Tipo de interés técnico anual	0,60%	0,80%	1,55%	0,60%	0,80%	1,55%
Tablas de mortalidad	PE2020 M/F Col. Orden 1	PERM/F-2000	PERM/F-2000	PE2020 M/F Col. Orden 1	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%*	1,25%*	2,00%*	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%	0%	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. De la cartera de bonos considerada, se excluyen *callable*, *putable* y *sinkable* bonos, que podrían distorsionar los índices.

Las variaciones de las principales hipótesis pueden afectar al cálculo de los compromisos. A 31 de diciembre de 2020, en el caso de que el tipo de interés de descuento hubiera disminuido o incrementado en 50 puntos básicos (pb), se habría producido un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones posemplo del 5,43% (-50 pb) y -5,10% (+50 pb), respectivamente, y un incremento o disminución en el valor actual de las obligaciones a largo plazo del 1,11% (-50 pb) y -1,08% (+50 pb), 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 posemplo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Tipo de rendimiento esperado de los activos del plan	0,60%	0,80%	1,55%	0,60%	0,80%	1,55%
Tipo de rendimiento esperado de los derechos de reembolso	0,60%	0,80%	1,55%	N/A	N/A	N/A

La situación de los compromisos de prestación definida del ejercicio 2020 y los dos ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Millones de euros

	Planes posemplo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Valor actual de las obligaciones						
Con el personal en activo	60	59	60	—	—	—
Causadas por el personal pasivo	3.318	5.393	5.332	—	—	—
Con el personal prejubilado	—	—	—	1.688	1.317	1.187
Premios de antigüedad y otros compromisos	—	—	—	18	18	17
Otras	41	42	35	1	—	—
	3.419	5.494	5.427	1.707	1.335	1.204
Menos- Valor razonable de los activos del plan	1.542	1.547	1.500	12	14	15
Provisiones – Fondos para pensiones	1.877	3.947	3.927	1.695	1.321	1.189
<i>De los que:</i>						
<i>Fondos internos para pensiones</i>	1.707	3.759	3.720	1.695	1.321	1.189
<i>Contratos de seguros vinculados a pensiones (nota 14)</i>	174	192	210	—	—	—
<i>Activos netos por pensiones no reconocidos</i>	(4)	(4)	(3)	—	—	—

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 posempleo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Coste de servicios del periodo corriente	10	12	18	1	1	1
Coste por intereses (neto)	26	53	73	9	15	18
Rendimiento esperado de los contratos de seguro vinculados a pensiones	(1)	(2)	(4)	—	—	—
Provisiones o reversión de provisiones:						
<i>(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio</i>	—	—	—	(3)	7	7
Coste de servicios pasados	2	3	3	—	1	5
Coste por prejubilaciones	—	1	1	772	687	208
Otros*	(372)	(29)	(4)	(15)	(2)	—
	(335)	38	87	764	709	239

*Incluyendo efecto reducción/liquidación.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020 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 84 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (aumento de 278 y disminución de 65 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente).

El movimiento en el valor actual de la obligación devengada por compromisos de prestación definida ha sido el siguiente:

Millones de euros	Planes posempleo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	5.494	5.427	5.912	1.335	1.204	1.660
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	(36)	—	(1)	—
Coste de servicios del periodo corriente	10	12	18	1	1	1
Coste por intereses	39	72	99	9	15	18
Coste por prejubilaciones	—	1	1	772	687	208
Efecto reducción/liquidación	(372)	(29)	(4)	(15)	(2)	—
Prestaciones pagadas	(359)	(400)	(423)	(392)	(599)	(617)
Prestaciones pagadas por liquidación	(1.551)	—	—	—	—	—
Coste de los servicios pasados	2	3	3	—	1	5
(Ganancias)/pérdidas actuariales	163	407	(145)	(3)	7	6
<i>(Ganancias)/pérdidas actuariales demográficas</i>	91	15	(21)	(8)	(9)	(3)
<i>(Ganancias)/pérdidas actuariales financieras</i>	72	392	(124)	5	16	9
Diferencias de cambio y otros	(7)	1	2	—	22	(77)
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	3.419	5.494	5.427	1.707	1.335	1.204

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 posemplo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	1.547	1.500	1.640	14	15	17
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	—	—	—	—
Rendimiento esperado de los activos del plan	13	19	26	—	—	—
Prestaciones pagadas	(94)	(108)	(115)	(2)	(2)	(2)
Aportaciones/(rescates)	5	8	21	—	—	—
Ganancias/(pérdidas) actuariales	76	128	(73)	—	—	(1)
Diferencias de cambio y otros	(5)	—	1	—	1	1
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	1.542	1.547	1.500	12	14	15

Contratos de seguros vinculados a pensiones

Millones de euros

	Planes posemplo			Otras obligaciones similares		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Valor razonable de los contratos de seguro vinculados a pensiones al inicio del ejercicio	192	210	238	—	—	1
Incorporación neta de sociedades al Grupo	—	—	—	—	—	—
Rendimiento esperado de los contratos de seguro	1	2	4	—	—	—
Prestaciones pagadas	(21)	(24)	(27)	—	—	(1)
Primas pagadas	—	—	2	—	—	—
Ganancias/(pérdidas) actuariales	2	4	(7)	—	—	—
Valor razonable de los contratos de seguro vinculados a pensiones al final del ejercicio	174	192	210	—	—	—

Dada la transformación de compromisos de prestación definida a aportación definida, el Grupo en España no ha hecho aportaciones corrientes significativas en 2020 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 2020 para los próximos diez años:

Millones de euros	
2021	1.038
2022	771
2023	660
2024	548
2025	464
2026 a 2030	1.619

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 posemplo de aportación definida y de prestación definida. El importe de los gastos incurridos en los ejercicios 2020, 2019 y 2018 en concepto de aportaciones a los planes de aportación definida ha ascendido a 91, 93 y 93 millones de euros, respectivamente.

El importe de los compromisos de prestación definida ha sido determinado de acuerdo con el 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:

	2020	2019	2018
Tipo de interés técnico anual	1,28 %	2,11 %	2,90 %
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%.	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
IPC anual acumulativo	2,95%	3,01%	3,22%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	1,00%	1,00%	1,00%
Tasa anual de revisión de pensiones	2,85%	2,91%	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 2020, 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 10,25% (-50 pb) y -9,32% (+50 pb), 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 5,35% (+50 pb) y -6,73% (-50 pb), 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 2020 y los dos ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Valor actual de las obligaciones	15.472	14.297	12.079
Menos-			
Valor razonable de los activos del plan	15.575	14.755	12.887
Provisiones - Fondos para pensiones	(103)	(458)	(808)
<i>De los que:</i>			
<i>Fondos internos para pensiones</i>	449	329	130
<i>Activos netos por pensiones</i>	(552)	(787)	(938)

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			
	2020	2019	2018
Coste de servicios del periodo corriente	30	27	31
Coste por intereses (neto)	(12)	(24)	(6)
Provisiones o reversión de provisiones	(1)	—	—
<i>Coste de los servicios prestados</i>	—	—	—
<i>Otros</i>	(1)	—	—
	17	3	25

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020 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 568 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (aumento de 601 y disminución de 481 millones de euros en 2019 y 2018, respec

El movimiento en el valor actual de la obligación devengada por compromisos de prestación definida ha sido el siguiente:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	14.297	12.079	13.056
Coste de servicios del periodo corriente	30	27	31
Coste por intereses	284	352	320
Prestaciones pagadas	(445)	(441)	(489)
Dotaciones a cargo de los empleados y otros	17	18	24
Coste de los servicios pasados	—	—	—
(Ganancias)/pérdidas actuariales	2.060	1.594	(766)
<i>(Ganancias)/pérdidas actuariales demográficas</i>	34	48	(21)
<i>(Ganancias)/pérdidas actuariales financieras</i>	2.026	1.546	(745)
Diferencias de cambio y otros	(771)	668	(97)
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	15.472	14.297	12.079

El movimiento en el valor razonable de los activos del plan ha sido el siguiente:

Millones de euros	2020	2019	2018
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	14.755	12.887	13.239
Rendimiento esperado de los activos del plan	296	376	326
Prestaciones pagadas	(443)	(441)	(489)
Aportaciones	274	244	209
Ganancias/(pérdidas) actuariales	1.492	993	(285)
Diferencias de cambio y otros	(799)	696	(113)
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	15.575	14.755	12.887

Grupo Santander espera realizar en el año 2021 aportaciones corrientes similares a las de 2020 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:

	2020	2019	2018
Instrumentos de patrimonio	9%	12%	17%
Instrumentos de deuda	55%	46%	50%
Propiedades	10%	11%	10%
Otras	26%	31%	23%

La siguiente tabla muestra la estimación de prestaciones a pagar a 31 de diciembre 2020 para los próximos diez años:

Millones de euros	
2021	400
2022	343
2023	368
2024	382
2025	405
2026 a 2030	2.320

Millones de euros

	2020	De los que corresponde a negocios en Brasil	2019	2018
Valor actual de las obligaciones	8.434	5.541	10.717	9.116
Menos-				
De las que a cargo de los partícipes	112	112	176	167
Valor razonable de los activos del plan	7.182	5.340	8.826	7.743
Provisiones - Fondos para pensiones	1.140	89	1.715	1.206
De los que				
Fondos internos para pensiones	1.694	617	2.129	1.541
Activos netos por pensiones	(83)	(57)	(116)	(77)
Activos netos por pensiones no reconocidos	(471)	(471)	(298)	(258)

iii. Otras entidades dependientes extranjeras

Algunas de las entidades extranjeras consolidadas tienen asumido con su personal compromisos asimilables a retribuciones posempleo.

A 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, dichas sociedades mantienen compromisos en materia de retribuciones posempleo 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 103, 110 y 107 millones de euros, respectivamente.

Las bases técnicas aplicadas por estas entidades (tipos de interés, tablas de mortalidad e IPC 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 6,82% y 7,14%, el IPC ha sido del 3,25% y la tabla de mortalidad la AT-2000.

Las variaciones de las principales hipótesis pueden afectar al cálculo de los compromisos. A 31 de diciembre de 2020, 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 5,59% y del -5,10%, 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 posempleo y otras retribuciones a largo plazo del ejercicio 2020 y de los dos ejercicios precedentes se muestra a continuación:

Los importes reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias con respecto a estos compromisos se muestran a continuación:

Millones de euros	2020	2019	2018
Coste de servicios del periodo corriente	35	32	34
Coste por intereses (neto)	72	101	101
Provisión o reversión de provisiones			
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	11	12	5
Coste de servicios pasados	5	6	3
Coste por prejubilaciones	—	—	(6)
Otros	(5)	(1)	(203)
	118	150	(66)

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020 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 disminuido en 105 millones de euros con respecto a los compromisos de prestación definida (aumento de 641 millones de euros en 2019 y aumento de 64 millones de euros en 2018).

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	2020	2019	2018
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	10.717	9.116	9.534
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(84)	—	36
Coste de servicios del periodo corriente	35	32	34
Coste por intereses	465	651	646
Coste por prejubilaciones	—	—	(6)
Efecto reducción/liquidación	(5)	(1)	(199)
Prestaciones pagadas	(544)	(666)	(634)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	—
Dotaciones a cargo de los empleados	3	5	5
Coste de los servicios pasados	5	6	3
(Ganancias)/Pérdidas actuariales	176	1.652	390
(Ganancias)/Pérdidas actuariales demográficas	23	3	(59)
(Ganancias)/Pérdidas actuariales financieras	153	1.649	449
Diferencias de cambio y otros	(2.334)	(78)	(693)
Valor actual de las obligaciones al final del ejercicio	8.434	10.717	9.116

El movimiento en el valor razonable de los activos del plan ha sido el siguiente:

Millones de euros	2020	2019	2018
Valor razonable de los activos del plan al inicio del ejercicio	8.826	7.743	7.927
Incorporación neta de sociedades al Grupo	(86)	—	—
Rendimiento esperado de los activos del plan	410	573	573
Prestaciones pagadas	(488)	(613)	(602)
Prestaciones pagadas por liquidación	—	—	—
Aportaciones	63	214	199
Ganancias/(pérdidas) actuariales	536	1.021	308
Diferencias de cambio y otros	(2.079)	(112)	(662)
Valor razonable de los activos del plan al final del ejercicio	7.182	8.826	7.743

El Grupo espera realizar en el año 2021 aportaciones por importes similares a los del ejercicio 2020 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:

	2020	2019	2018
Instrumentos de patrimonio	11%	8%	7%
Instrumentos de deuda	84%	84%	83%
Propiedades	1%	1%	1%
Otras	4%	7%	9%

La siguiente tabla muestra la estimación de prestaciones a pagar a 31 de diciembre de 2020 para los próximos diez años:

Millones de euros	
2021	482
2022	488
2023	494
2024	502
2025	509
2026 a 2030	2.639

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			
	2020	2019	2018
Constituidos en sociedades españolas	1.647	1.381	1.647
Constituidos en otras sociedades de la Unión Europea	539	1.100	1.044
Constituidos en otras sociedades	2.239	3.027	2.958
<i>De los que:</i>			
<i>Brasil</i>	1.475	2.484	2.496
	4.425	5.508	5.649

A continuación, se muestra el desglose del saldo, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, 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			
	2020	2019	2018
Provisiones para impuestos	600	759	864
Provisiones para procesos laborales (Brasil)	437	776	859
Provisiones para otros procesos de naturaleza legal	1.163	1.522	1.451
Provisión para compensación a clientes (<i>customer remediation</i>)	395	725	652
Provisiones derivadas del marco normativo	69	67	105
Provisión para reestructuración	810	641	492
Otros	951	1.018	1.226
	4.425	5.508	5.649

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 exempleados 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 2020 de las provisiones desglosadas se muestran a continuación:

Respecto a las provisiones para procesos laborales y otros de naturaleza legal, en Brasil se han dotado 176 y 178 millones de euros, haciendo pagos por cuantía de 318 y 138 millones de euros, respectivamente. El resto de variación se debe principalmente a la depreciación de las divisas.

Respecto a las provisiones para compensación a clientes, la caída principalmente se debe al efecto de tipo de cambio y a las utilidades en Reino Unido de 147 millones de euros. Adicionalmente, en Polonia se han dotado 21 millones de euros para cubrir la cartera de hipotecas en CHF en el año.

Por la parte de marco normativo, en Reino Unido se han dotado 99 millones de euros y se ha realizado una utilización de 97 millones de euros en el año (Bank Levy y FSCS). Además, en Polonia, se han provisionado 124 millones de euros derivadas de marco normativo y pagadas en el año.

Adicionalmente, en provisión para reestructuración, se han producido dotaciones en España por 299 millones de euros, en Reino Unido por 182 millones de euros, en Polonia por 41 millones de euros, en Portugal por 66 millones de euros y en la Unidad de Consumer por 51 millones de euros. Este incremento se compensa parcialmente con la utilización de 158 millones de euros en el Reino Unido, 99 millones de euros en España, 61 millones en Consumer y 32 millones en Portugal.

e) Litigios y otros asuntos

i. Litigios de naturaleza fiscal

A 31 de diciembre de 2020, 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 con el 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 al 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 los requisitos exigidos en la legislación aplicable. El recurso se encuentra pendiente de resolución en el Consejo Administrativo de Recursos Fiscales (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 Tecnología S.A.) y Banco Santander (Brasil) S.A. en relación con el Impuesto Provisional sobre Movimientos Financieros (CPMF) de los años 2000 al 2002. La fase administrativa se resolvió de manera desfavorable para ambas compañías, por lo que el 3 de julio de 2015 recurrieron en fase judicial solicitando la anuladón de ambas liquidaciones. Las demandas fueron desestimadas en primera instancia, y fueron recurridas en segunda instancia. En diciembre de 2020 se ha dictado

sentencia desfavorable que está pendiente de recurso de aclaración, contra el que cabe recurso ante 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. El recurso en vía administrativa ha sido desestimado en el CARF, y recurrido ante la Justicia Federal. 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 la practicada 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 periodos 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 considerarse un 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.
- Las autoridades fiscales brasileñas emitieron autos de infracción contra Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamentos S.A. y Banco Santander (Brasil) S.A. como responsable solidario en relación con el impuesto sobre beneficios (IRPJ y CSLL) de los ejercicios 2014 a 2018 cuestionando la deducibilidad fiscal de la amortización del fondo de comercio de Getnet Tecnologia Proces S.A., al entender que no se cumplieron los requisitos para realizar dicha amortización. Las liquidaciones han sido recurridas.

Las relativas a los ejercicios 2014 y 2015 están pendientes de recurso ante el CARF, mientras que las relativas a los ejercicios 2016 a 2018 siguen en fase de reposición. No existe provisión en relación con este litigio por considerarse un pasivo contingente

En cuanto a los litigios anteriores relativos a Brasil, 821 millones de euros corresponden a litigios íntegramente provisionados, y 2.972 millones de euros a litigios que se califican como pasivo contingente.

- Acción legal iniciada por Sovereign Bancorp, Inc. (actualmente Santander Holdings USA, Inc.) reclamando su derecho a obtener un crédito fiscal en el extranjero por los impuestos pagados fuera de los Estados Unidos en los ejercicios fiscales de 2003 a 2005, así como los gastos de emisión y financiación conexos. El 17 de julio de 2018, el Tribunal de Distrito finalmente falló contra Santander Holdings USA, Inc. El 5 de septiembre de 2019 el Tribunal Federal de Distrito de Massachusetts dictó una sentencia en la que resolvió la responsabilidad fiscal de la sociedad por los ejercicios fiscales 2003 a 2005, que no tuvo efecto sobre los ingresos. La sociedad ha acordado resolver el tratamiento de las mismas operaciones para los años 2006 y 2007, siguiendo lo establecido en la sentencia del 5 de septiembre de 2019. La Comisión Mixta de Fiscalidad del Congreso ha completado, sin objeción, su revisión del tratamiento aplicable para los años 2006 y 2007. La Sociedad y el IRS están revisando esta resolución, sin que vaya a tener efecto en resultados.
- Banco Santander, S.A. 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 relativa a la amortización del fondo de comercio financiero 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. El Abogado General ha emitido su opinión proponiendo la desestimación del recurso. Esta desestimación 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

Al 31 de diciembre de 2020, 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 2020 la provisión por este concepto asciende a 76 millones de libras (85 millones de euros) [2019: (189 millones de libras (222 millones de euros)]. No ha habido ninguna provisión adicional durante el año 2020.

El número de reclamaciones acumuladas desde el inicio del proceso, hasta el 31 de diciembre de 2020, fueron de 4,6 millones, independientemente de la probabilidad de que Santander UK incurra en responsabilidad. A 31 de diciembre

de 2020, se estima que hay 3.500 reclamaciones que aún requieren evaluación. Adicionalmente se han iniciado conversaciones con el liquidador (Official Receiver) designado judicialmente para la liquidación de carteras de deudores en situación de insolvencia.

Aunque la fecha límite para presentar reclamaciones ha vencido, los clientes aún pueden entablar demandas por la venta de seguros PPI. La provisión registrada representa la mejor estimación de la obligación de indemnizar, tomando en cuenta los niveles de reclamaciones actuales y las reclamaciones proyectadas a el futuro. Sigue habiendo cuestiones abiertas pendientes de resolver, que pueden tener consecuencias legales y que pueden influir en el volumen y naturaleza de las reclamaciones. Como resultado, el alcance de la responsabilidad potencial y el importe de cualquier compensación sigue siendo incierto.

En relación con las reclamaciones de PPI vinculadas a una cartera específica, existe una disputa legal sobre la asignación de responsabilidad por pólizas de PPI anteriores a 2005 suscritas por dos filiales (Axa France) que el Grupo Axa adquirió de Genworth Financial International Holdings, Inc. en septiembre de 2015. La disputa involucra a Santander Cards UK Limited (antiguamente conocida como GE Capital Bank Limited -sociedad adquirida del grupo GE Capital por Banco Santander, S.A. en 2008-) distribuidora de las pólizas objeto de la disputa y Santander Insurance Services UK Limited (en adelante, las Filiales).

En julio de 2017, Santander UK plc comunicó a Axa que sus Filiales no aceptaban responsabilidad por las pérdidas derivadas de las pólizas PPI contratadas durante el periodo anterior a 2005, si bien las partes firmaron un acuerdo en virtud del cual Santander UK plc aceptó tramitar las reclamaciones en nombre de AXA, y esta aceptó pagar las indemnizaciones a los tomadores de las pólizas. El acuerdo incluía una moratoria (standstill agreement).

Tras la terminación del acuerdo, el 30 de diciembre de 2020 Axa France comunicó a las Filiales la finalización de la moratoria y requirió el reembolso por las pérdidas derivadas de PPI antes de 2005, cuyo importe se estima en 631 millones de libras (706 millones de euros). La reclamación se encuentra en una fase muy inicial, y existen cuestiones de hecho pendientes de resolver, que pueden tener consecuencias legales y afectar a la eventual responsabilidad. Esta incertidumbre hace que no sea posible predecir con fiabilidad la resolución de la cuestión, el calendario o la importancia del potencial impacto. La provisión para esta disputa incluye la mejor estimación de la exposición de Santander UK con respecto a esta cartera.

- 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 ante el Juzgado de Barcelona que lleva el Concurso de esta 66 millones de euros por la liquidación resultante de la declaración de vencimiento anticipado de operaciones financieras motivada por el impago por Delforca de los equity swaps. En el mismo procedimiento concursal, Delforca y Mobiliaria Monesa han demandado a su vez al Banco la devolución de 56,8 millones de euros que el Banco recibió por ejecución de la garantía pactada, a cuenta de la liquidación antes indicada. Por otro lado,

Mobiliaria Monesa, S.A. (matriz de Delforca) inició en 2009 ante los Juzgados de Santander un proceso civil contra el Banco reclamando daños y perjuicios que a esta fecha no han sido concretados. El procedimiento está suspendido por prejudicialidad.

- 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 esta 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, pero dicho recurso ha sido inadmitido estando suspendida su ejecución hasta la publicación de la sentencia. Los asesores legales externos del banco han calificado el riesgo como probable. Las provisiones registradas se estiman suficientes para cubrir los riesgos asociados a las reclamaciones judiciales que están sustanciándose a fecha 31 de diciembre de 2020.
- 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. El 29 de mayo de 2020, el Tribunal Supremo Federal aprobó una extensión del acuerdo por un plazo de cinco años adicionales, efectivos desde el 3 de junio de 2020. Como condición para la extensión del acuerdo, las partes han acordado la inclusión de las acciones relacionadas con el Plan Collor I. 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 aquellas 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. A 31 de diciembre de 2020, tras atender la mayor parte de las solicitudes de clientes, la potencial pérdida residual asociada a procedimientos judiciales en curso se estima en 51 millones de euros, importe cubierto íntegramente con provisiones.
- 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.

En este momento no es posible prever el total de las reclamaciones que podrían presentarse por los antiguos titulares de acciones e instrumentos de capital (derivadas de la adquisición por inversores de esas acciones e instrumentos de capital de Banco Popular antes de la resolución, incluyendo en particular, aunque también sin limitación, las acciones adquiridas en el contexto del aumento de capital con derechos de suscripción preferente llevado a cabo en 2016), ni sus implicaciones económicas (especialmente considerando que la decisión de resolución en aplicación de la nueva normativa no tiene precedentes, y que es posible que las reclamaciones futuras no especifiquen una cantidad específica, aleguen nuevas interpretaciones legales o impliquen a un gran número de partes).

A este respecto, el 2 de septiembre de 2020, la Audiencia Provincial de La Coruña elevó una cuestión prejudicial al

Tribunal de Justicia Europea (TJUE) en la que pregunta por la correcta interpretación del artículo 60, apartado 2 de la 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. Dicho precepto establece que, en los casos de amortización de los instrumentos de capital en una resolución bancaria, no subsistirá responsabilidad alguna en relación con el importe del instrumento que haya sido amortizado. La sentencia que dicte el TJUE en este asunto previsiblemente condicionará la resolución de los procedimientos judiciales que en ese momento se encuentren en tramitación.

El coste estimado de una eventual compensación a accionistas y obligacionistas de Banco Popular registrado en el año 2017 ascendía a 680 millones de euros, de los que 535 millones de euros se aplicaron a la acción comercial de fidelización. Las provisiones registradas se estiman suficientes para cubrir los riesgos asociados a las reclamaciones judiciales que están sustanciándose a día de hoy. No obstante, en el supuesto de que hubiera que abonar cantidades adicionales por reclamaciones ya planteadas con interés económico no determinado o por nuevas reclamaciones, podría producirse un efecto adverso significativo en los resultados y en la situación financiera de Grupo Santander.

Asimismo, el Juzgado Central de Instrucción n.º 4 está tramitando actualmente las diligencias previas 42/2017, en las que se investigan, principalmente, entre otros hechos, (i) la veracidad del folleto de la ampliación de capital con derechos de suscripción preferente llevada a cabo por Banco Popular en 2016; y (ii) la supuesta manipulación en la cotización de la acción de Banco Popular hasta la resolución de la entidad, en junio de 2017. En el marco de esta investigación, 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 procedimiento, Banco Santander tiene la condición de eventual responsable civil subsidiario.

- 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'.

Grupo Santander 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. Por este motivo, 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 actuaron 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. El 19 de mayo 2020, SC llegó a un acuerdo con todos los fiscales generales, quedando la investigación cerrada. El acuerdo no ha tenido impacto significativo para el Grupo.
- Financial Industry Regulatory Authority (FINRA), Arbitrajes de Puerto Rico: a 31 de diciembre de 2020, Santander Securities LLC (SLLC) ha recibido 770 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 2020, 141 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 SLLC a futuro. Las provisiones registradas para este asunto se consideran suficientes.

- IRPH: Banco Santander 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 cláusulas 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 fue elevado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) a través de una Cuestión Prejudicial. El 3 de marzo de 2020, el TJUE emitió su decisión.

El TJUE ha resuelto que, siendo el IRPH un índice válido, los jueces y tribunales nacionales deben examinar su uso en cada contrato en particular para verificar si se cumplen los requisitos de transparencia. Al realizar el control de transparencia, los tribunales nacionales deben tener en consideración todas las circunstancias de la contratación, incluyendo el análisis sobre si la información esencial relativa al cálculo del índice era fácilmente accesible, así como los datos de fluctuación pasada del índice. Finalmente, en relación con los efectos de la nulidad de una cláusula que contiene el índice IRPH, el TJUE habilita a los tribunales nacionales para integrar el contrato mediante la

sustitución con otro índice legal y así no declarar la nulidad del contrato en su totalidad.

El Tribunal Supremo ha dictado cuatro sentencias con fecha 12 de noviembre de 2020, que resuelven sendos recursos en los que se cuestionaba la validez de las cláusulas de IRPH. Entiende el Tribunal que, dado que en los casos enjuiciados las entidades financieras no habían podido acreditar la entrega al cliente de la información sobre la evolución del índice en los dos años anteriores al contrato, concurre falta de transparencia. No obstante, recuerda el TS que la falta de transparencia no supone automáticamente la nulidad de la cláusula, sino que hay que analizar si esa falta de transparencia genera abusividad. Resuelve el Tribunal Supremo que, en el caso del IRPH, esa concreta falta de transparencia no supone que la cláusula sea abusiva en perjuicio del cliente, por lo que la cláusula es válida y plenamente aplicable.

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 3.052 millones de euros.

- 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. La celebración del juicio tendrá lugar el 10 de marzo de 2021.
- 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 al Grupo Santander, declarando abusivas ciertas 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 integrarlo con disposiciones supletorias de derecho nacional y decidir, conforme a las mismas, el tipo aplicable.

Por otro lado, en marzo de 2021, se espera que el Tribunal Supremo se pronuncie sobre cuestiones clave relativas a los litigios sobre préstamos denominados en moneda extranjera, aclarando las discrepancias existentes y unificando la doctrina jurisprudencial.

En diciembre de 2020, el presidente de la Autoridad de Supervisión Financiera (en adelante, KNF) anunció una propuesta de alto nivel de acuerdos voluntarios entre

bancos y prestatarios en virtud del cual los préstamos en vigor denominados en francos suizos estarían sujetos a liquidación como préstamos en zlotys con interés referenciado al tipo WIBOR más el margen correspondiente.

A la fecha de publicación de estos estados financieros no se han facilitado detalles de la propuesta, ni las implicaciones legales o fiscales. Esta propuesta se encuentra actualmente en proceso de análisis por el Banco así como por representantes de los bancos y de las autoridades competentes. En función del resultado de este análisis, el Banco decidirá la adhesión a esta propuesta, e incluirá estos escenarios adicionales en los modelos de cálculo de provisiones reflejando el impacto estimado. El Grupo considera que el riesgo máximo asociado a esta propuesta, suponiendo que el 100% de los clientes optan por convertir sus préstamos en vigor según lo propuesto por la KNF, ascendería aproximadamente a 3.500 millones de zlotys (768 millones de euros).

Si bien estos dos eventos podrían producir cambios significativos en el nivel de provisiones estimadas, el Consejo de Administración considera que no es posible estimar de forma fiable el valor de su potencial impacto en la situación financiera del Grupo a la fecha de estos estados financieros.

A 31 de diciembre de 2020, fecha Santander Bank Polska y Santander Consumer Bank Polonia presenta una cartera de hipotecas denominadas en o indexadas a CHF por un importe aproximado de 9.853 millones de zlotys (2.161 millones de euros). En la misma fecha existen provisiones por importe de 603 millones de zlotys (132 millones de euros). 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 y está pendiente de completarse el proceso de análisis y toma de decisiones de la propuesta de acuerdo antes descrita. Santander Bank Polska y Santander Consumer Bank Polonia continuarán realizando un seguimiento y una evaluación continua sobre la adecuación de dichas provisiones.

Banco Santander 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, Grupo Santander considera que, a 31 de diciembre de 2020, 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	2020	2019	2018
Operaciones en camino	498	663	803
Periodificaciones	6.309	6.909	6.621
Otros	5.529	5.220	5.664
	12.336	12.792	13.088

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), 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 ante la Audiencia Nacional (ejercicios 2003 a 2007) y ante el Tribunal Económico Administrativo Central (ejercicios 2009 a 2011). Consecuentemente no se ha registrado provisión alguna por este concepto. Tras la finalización de las actuaciones relativas a los ejercicios 2009 a 2011, quedan sujetos a revisión los ejercicios posteriores hasta 2020 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 desarrollaron 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. En el ejercicio 2018 las sociedades integradas en el referido Grupo Fiscal Consolidado pasaron a formar parte del Grupo Fiscal Consolidado del que es entidad dominante Banco Santander.

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 el resto de ejercicios 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 de Grupo Santander.

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	2020	2019	2018
Resultado consolidado antes de impuestos:			
De actividades ordinarias	(2.076)	12.543	14.201
De operaciones interrumpidas	—	—	—
	(2.076)	12.543	14.201
Impuesto sobre Sociedades a la tasa impositiva aplicable en España (30%)	(623)	3.763	4.260
Efecto de las diferentes tasas impositivas aplicables en cada país*	362	243	509
De los que:			
Brasil	560	502	719
Reino Unido	(43)	(80)	(99)
Estados Unidos	(71)	(71)	(57)
Chile	(24)	(35)	(35)
Por el efecto de los resultados en sociedades asociadas y negocios conjuntos	29	(97)	(221)
Efecto de revisión de impuestos diferidos	2.500	(612)	—
Diferencias permanentes y otros**	3.364	1.130	338
Impuesto sobre beneficios del ejercicio	5.632	4.427	4.886
Tipo fiscal efectivo	—	35,29%	34,40%
De los que:			
Actividades ordinarias	5.632	4.427	4.886
Operaciones interrumpidas (nota 37)	—	—	—
De los que:			
Impuestos corrientes	4.214	3.962	4.763
Impuestos diferidos	1.418	465	123
(Cobros)/Pagos por impuesto sobre las ganancias	2.946	2.593	3.342

* 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.

** En 2020 y 2019 incluye principalmente el deterioro de los fondos de comercio y en 2018 el reconocimiento de créditos fiscales en Portugal.

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 2020, 2019 y 2018:

Millones de euros	2020	2019	2018
Abonos (cargos) netos a patrimonio neto			
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(82)	500	(225)
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(165)	499	(199)
Instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	92	(42)	—
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	(9)	43	(26)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	208	(832)	124
Coberturas de flujos de efectivo	5	(17)	(50)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	195	(811)	167
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8	(4)	7
Total	126	(332)	(101)

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 n.º 225 de 29 de diciembre de 2010 modificado por la Legge n.º 10 de 26 de febrero de 2011. Asimismo, durante 2013 en Brasil, mediante la Medida Provisoria n.º 608 de 28 de febrero de 2013, transformada en Ley Ordinaria 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 2020, 2019 y 2018 atendiendo a su calificación o no como activos monetizables, así como los pasivos por impuestos diferidos:

Millones de euros

	2020		2019		2018	
	Monetizables* **	Resto	Monetizables* **	Resto	Monetizables* **	Resto
Activos por impuestos:	10.721	8.525	11.233	11.525	10.866	12.392
Bases imponibles negativas y deducciones	—	1.093	—	3.428	—	4.276
Diferencias temporarias	10.721	7.432	11.233	8.097	10.866	8.116
<i>De los que:</i>						
Provisiones no deducibles	—	2.139	—	2.751	—	2.613
Valoración de instrumentos financieros	—	483	—	400	—	609
Insolvencias y bienes adjudicados	7.134	1.007	7.645	1.086	7.279	1.308
Pensiones	3.587	875	3.587	1.009	3.587	632
Valoración de activos tangibles e intangibles	—	1.373	—	1.317	—	1.215
Pasivos por impuestos:	—	5.933	—	6.522	—	5.568
Diferencias temporarias	—	5.933	—	6.522	—	5.568
<i>De los que:</i>						
Valoración de instrumentos financieros	—	1.791	—	2.073	—	1.168
Valoración de activos tangibles e intangibles	—	2.311	—	1.962	—	1.503
Inversiones en entidades de Grupo	—	440	—	831	—	880

* No deducen del capital regulatorio.

** Banco Popular Español, S.A.U. consideró que se habían convertido en crédito exigible frente a la Administración parte de sus activos monetizables en la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2017 por darse, al cierre de este ejercicio, las circunstancias de la normativa antes mencionada por importe de 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 esta tenga lugar en ejercicios futuros.

Grupo Santander solo 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:

- 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.
- 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 con 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 aceleración de los planes de reestructuración y el efecto cambiante del entorno macroeconómico actual.

Durante 2020, habida cuenta de las incertidumbres sobre los impactos económicos derivados de la crisis sanitaria de la covid-19, el Grupo ha reevaluado la capacidad de generación de ganancias fiscales futuras en relación a la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos registrados en las principales sociedades que integran el Grupo. La Dirección estima que el plazo de recuperación de los mismos no se vería afectado y que no es necesario realizar ajustes a dichos activos por impuestos diferidos registrados en el Grupo de acuerdo con los resultados de los análisis realizados, a excepción de España, donde el Grupo estima que los cambios en las hipótesis clave sobre las cuales se basan las proyecciones de resultados de su grupo fiscal, derivados del referido impacto de la covid-19, han supuesto el registro de un deterioro de 2.500 millones de euros de activos por impuestos diferidos con contrapartida en el epígrafe de 'Impuesto sobre beneficios' de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Por último, y dado el grado de incertidumbre de estas asunciones sobre las referidas variables, 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 con 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 dicho análisis se mantiene el plazo máximo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos registrados a 31 de diciembre de 2020 en 15 años.

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 10.026 millones de euros, de los que 7.420 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, 2.226 millones de euros corresponde a otras diferencias temporarias y 380 millones de euros se corresponden con bases imponibles negativas y deducciones.

Grupo Santander 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 periodo máximo de 15 años.

Brasil

Los activos por impuestos diferidos reconocidos en Brasil ascienden a 5.310 millones de euros, de los que 3.131 millones de euros han surgido como consecuencia de diferencias temporarias monetizables, 1.781 millones de euros de otras diferencias temporarias y 398 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 1.254 millones de euros, de los que 966 millones de euros han surgido como consecuencia de diferencias temporarias y 288 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 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 2019	(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 2020
Impuestos diferidos activos	22.758	(1.016)	(2.465)	38	(69)	19.246
Bases imponible negativas y deducciones	3.427	(2.065)	(266)	—	(3)	1.093
Diferencias temporarias	19.331	1.049	(2.199)	38	(66)	18.153
<i>De las que monetizables</i>	11.233	613	(1.125)	—	—	10.721
Impuestos diferidos pasivos	(6.522)	(402)	851	156	(16)	(5.933)
<i>Diferencias temporarias</i>	(6.522)	(402)	851	156	(16)	(5.933)
	16.236	(1.418)	(1.614)	194	(85)	13.313

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 imponible negativas y deducciones	4.276	(301)	(548)	—	—	3.427
Diferencias temporarias	18.982	516	(62)	(92)	(13)	19.331
<i>De las que monetizables</i>	10.866	427	(60)	—	—	11.233
Impuestos diferidos pasivos	(5.568)	(680)	92	(366)	—	(6.522)
<i>Diferencias temporarias</i>	(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 imponible negativas y deducciones	4.457	—	(128)	1	—	(54)	4.276
<i>Diferencias temporarias</i>	18.753	680	369	(808)	149	(161)	18.982
<i>De las que monetizables</i>	11.046	273	391	(844)	—	—	10.866
Impuestos diferidos pasivos	(4.837)	—	(364)	(114)	(315)	62	(5.568)
<i>Diferencias temporarias</i>	(4.837)	—	(364)	(114)	(315)	62	(5.568)
	18.373	680	(123)	(921)	(166)	(153)	17.690

Asimismo, Grupo Santander no ha reconocido activos por impuesto diferido respecto de pérdidas fiscales, deducciones por inversiones y otros incentivos por aproximadamente 9.800 millones de euros, de los cuales 400 millones de euros están sujetos entre otros requisitos a límites temporales.

f) Reformas en la normativa fiscal

En 2020 y ejercicios anteriores se han aprobado las siguientes reformas fiscales significativas:

En España se aprobó en diciembre 2016, el Real Decreto Ley 3-2016, que supuso la reducción de los límites tanto para la integración de activos por impuestos diferidos monetizables como para la compensación de bases imponibles negativas y deducciones para evitar la doble imposición. Dispuso, asimismo, 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 la no deducibilidad de pérdidas generadas en la transmisión de participaciones realizadas a partir de 1 de enero de 2017. Por otra parte, en 2020 se ha aprobado la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2021, que, entre otras medidas tributarias, establece en el Impuesto sobre Sociedades la reducción de la exención sobre dividendos y plusvalías al 95% a partir de 1 de enero de 2021 (anteriormente 100%), considerando no exento un 5% en concepto de gastos de gestión de la participación, así como la supresión de la exención de los dividendos y plusvalías derivados de participaciones en el capital de una entidad que no alcance el 5% pero cuyo valor de adquisición sea superior a 20 millones de euros, si bien, en este segundo caso, las participaciones adquiridas antes de 1 de enero de 2021 podrán beneficiarse de un régimen transitorio hasta 2026.

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 iba a ser el 17%. No obstante, tras un cambio en la política fiscal de marzo de 2020 el tipo vigente se mantiene en el 19% de cara al futuro previsible. 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 el 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 pasa del 40% al 45%. En el IOF (impuesto a las operaciones financieras) sobre operaciones de crédito, y como medida para prevenir impactos de la covid-19, se reduce el tipo aplicable del 0,38% al 0% desde el 3 de abril de 2020 hasta el 26 de noviembre de 2020.

En Argentina la Ley n.º 27541 (BOE 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 hasta 2021 de la reducción previamente aprobada del tipo del impuesto corporativo del 30% al 25%, así como del aumento programado de la retención de dividendos del 7% al 13%, que en ambos casos estaban programadas para entrar en vigor el 1 de enero de 2020. 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 27 de noviembre de 2019 entró 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.

En Chile, la Ley n.º 21.210 de reforma tributaria que busca modernizar el sistema entró en vigor en 2020. Esta norma ha modificado diversas leyes tributarias. Entre los aspectos incluidos cabe destacar el impuesto sustitutivo que con carácter transitorio hasta el 30 de abril de 2022 permite gravar al 30% (en lugar del 35% generalmente aplicable), con crédito del impuesto de primera categoría pagado, las utilidades tributarias generadas hasta el 31 de diciembre de 2016, reduciéndose el coste fiscal de su distribución y otras medidas en amortización de activos y en impuestos indirectos.

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 2020/21. 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	2020	2019	2018
Santander Bank Polska S.A.	1.676	1.597	1.538
Grupo PSA	1.622	1.569	1.409
Banco Santander - Chile	1.218	1.101	1.085
Banco Santander (Brasil) S.A.	1.014	1.167	1.114
Santander Consumer USA Holdings Inc.	986	1.565	1.652
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	461	333	1.093
Resto de sociedades*	1.806	1.655	1.493
	8.783	8.987	9.384
Beneficio/(pérdida) del ejercicio atribuido a la minoría	1.063	1.601	1.505
De los que:			
Grupo PSA	255	266	232
Banco Santander (Brasil) S.A.	233	373	292
Santander Consumer USA Holdings Inc.	201	230	218
Banco Santander - Chile	198	283	279
Santander Bank Polska S.A.	81	162	173
Banco Santander México, S.A., Institución Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	61	195	216
Resto de sociedades	34	92	95
	9.846	10.588	10.889

* 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 libras de 1.275 millones de euros en 2020 (1.346 y 1.280 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente).

b) Movimiento

El movimiento que ha tenido lugar en este capítulo se resume en la forma siguiente:

Millones de euros	2020	2019	2018
Saldo a cierre del ejercicio anterior	10.588	10.889	12.344
Efectos de los cambios en las políticas contables*	—	—	(1.292)
Saldo al inicio del ejercicio	10.588	10.889	11.052
Otro resultado global acumulado**	(818)	310	(109)
Resto	76	(611)	(54)
Beneficio del ejercicio atribuido a los minoritarios	1.063	1.601	1.505
Modificación de porcentajes de participación	(632)	(1.623)	(65)
Cambios de perímetro	(54)	110	(660)
Dividendos satisfechos a minoritarios	(465)	(895)	(687)
Variaciones de capital y otros conceptos	164	196	(147)
Saldo al cierre del ejercicio	9.846	10.588	10.889

* 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 pasó a ser del 91,65% de su capital social, lo que supuso 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 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 2020 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
Total activos	150.573	66.880	80.239	46.890	43.706
Total pasivos	138.026	61.902	73.739	41.816	37.097
Activos netos	12.547	4.978	6.500	5.074	6.609
Total margen bruto	10.866	2.263	3.651	1.524	4.575
Total resultados	2.352	629	823	240	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 trasposos 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

	2020	2019	2018
Otro resultado global acumulado	(33.144)	(24.168)	(24.125)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(5.328)	(4.288)	(2.936)
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(5.002)	(4.764)	(3.609)
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	(2)	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	(308)	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]	159	44	—
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	(159)	(44)	—
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	(16)	(39)	75
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(27.816)	(19.880)	(21.189)
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	(3.124)	(5.464)	(4.312)
Conversión en divisas	(26.911)	(16.701)	(17.661)
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	295	300	277
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.411	2.321	828
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	—	—	—
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	(487)	(336)	(321)

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 del fondo contra patrimonio en el ejercicio 2020 asciende a 25 millones de euros (véanse Estado de ingresos y gastos reconocidos Consolidados y nota 25.b), con el siguiente desglose:

- Aumento de 84 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 0,80% al 0,60%) y por el cambio en las tablas de mortalidad.
- Aumento de 568 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en Reino Unido, debido fundamentalmente a la evolución experimentada por la tasa de descuento (disminución del 2,11% al 1,28%).

- Disminución de 194 millones de euros en las pérdidas actuariales acumuladas correspondientes a los negocios del Grupo en Brasil, debido fundamentalmente a la revalorización de la cartera de activos que ha compensado las pérdidas en el valor de las obligaciones consecuencia de la disminución de la tasa de descuento (del 7,05% al 6,82% en los beneficios de pensiones y del 7,22% al 7,14% en los beneficios médicos), así como a la inflación y a variaciones en el resto de hipótesis.

El resto de la variación en el epígrafe de pérdidas y ganancias actuariales acumuladas suponen una disminución de las pérdidas de 433 millones de euros como consecuencia de la evolución de los tipos de cambio y otros efectos, principalmente en Brasil y Reino Unido (depreciación del real y 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

Desde el ejercicio comenzado el 1 de enero de 2018, con la entrada en vigor de la NIIF 9, no se realiza un análisis de deterioro de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global. La 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.

A continuación, se muestra un desglose de la composición del saldo a 31 de diciembre de 2020 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

	2020			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de patrimonio				
Doméstico				
<i>España</i>	28	(849)	(821)	1.032
Internacional				
<i>Resto de Europa</i>	65	(76)	(11)	314
<i>Estados Unidos</i>	7	(4)	3	25
<i>Latinoamérica y resto</i>	525	(4)	521	1.412
	625	(933)	(308)	2.783
De los que:				
<i>Cotizados</i>	525	(31)	494	1.424
<i>No cotizados</i>	100	(902)	(802)	1.359

Millones de euros

	2019			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de patrimonio				
Doméstico				
<i>España</i>	21	(445)	(424)	184
Internacional				
<i>Resto de Europa</i>	68	(72)	(4)	379
<i>Estados Unidos</i>	15	(3)	12	44
<i>Latinoamérica y resto</i>	934	(4)	930	2.256
	1.038	(524)	514	2.863
<i>De los que:</i>				
<i>Cotizados</i>	936	(14)	922	2.283
<i>No cotizados</i>	102	(510)	(408)	580

Millones de euros

	2018			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de patrimonio				
Doméstico				
<i>España</i>	20	(216)	(196)	417
Internacional				
<i>Resto de Europa</i>	160	(76)	84	652
<i>Estados Unidos</i>	9		9	42
<i>Latinoamérica y resto</i>	708	(8)	700	1.560
	897	(300)	597	2.671
<i>De los que:</i>				
<i>Cotizados</i>	818	(18)	800	1.943
<i>No cotizados</i>	79	(282)	(203)	728

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 2020 refleja el efecto negativo de la depreciación generalizada de las principales divisas, especialmente del real brasileño, la libra esterlina y el dólar estadounidense, mientras que la variación de 2019 reflejaba el efecto positivo de la apreciación de la libra y el dólar estadounidense y el efecto negativo de la depreciación del real brasileño y la variación en el ejercicio 2018 mostraba efecto negativo de la depreciación generalizada de gran parte de las divisas, principalmente del real brasileño y de la libra esterlina.

De la variación del saldo de dichos ejercicios, una pérdida de 2.104 millones de euros, una ganancia de 230 millones de euros y una pérdida de 556 millones de euros en los ejercicios 2020, 2019 y 2018, 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	2020	2019	2018
Saldo neto al cierre del ejercicio*	(30.035)	(22.165)	(21.973)
<i>De las que:</i>			
<i>Real brasileño</i>	(17.417)	(13.579)	(12.950)
<i>Libra esterlina</i>	(4.205)	(3.135)	(3.924)
<i>Peso mexicano</i>	(3.091)	(2.439)	(2.312)
<i>Peso argentino*</i>	(2.288)	(2.094)	(1.930)
<i>Peso chileno</i>	(1.776)	(1.560)	(1.238)
<i>Dólar estadounidense</i>	387	1.654	1.330
<i>Zloty polaco</i>	(788)	(501)	(491)
<i>Resto</i>	(857)	(511)	(458)

* Grupo Santander ha cambiado su política contable en relación con la presentación de las diferencias de cambio y los efectos por hiperinflación de las operaciones generadas en Argentina, reclasificando a 1 de enero de 2019 y 2018 un importe de -1.984 y -1.585 millones de euros desde el epígrafe 'Otras reservas' a 'Otro resultado global acumulado' (véanse notas 2.a y 33.b).

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

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 (véase nota 7).

A continuación, se muestra un desglose de la composición del saldo a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 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

	2020			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de deuda				
Deuda pública y de bancos centrales				
<i>España (nota 7)</i>	693	—	693	19.314
<i>Resto de Europa</i>	915	(69)	846	23.116
<i>Latinoamérica y resto</i>	785	(73)	712	51.026
Deuda privada	181	(21)	160	24.714
	2.574	(163)	2.411	118.170

Millones de euros

	2019			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de deuda				
Deuda pública y de bancos centrales				
<i>España (nota 7)</i>	947	(2)	945	32.413
<i>Resto de Europa</i>	664	(38)	626	19.052
<i>Latinoamérica y resto</i>	839	(121)	718	51.284
Deuda privada	81	(49)	32	20.096
	2.531	(210)	2.321	122.845

Millones de euros

	2018			Valor razonable
	Plusvalías por valoración	Minusvalías por valoración	Plusvalías/ (Minusvalías) netas por valoración	
Instrumentos de deuda				
Deuda pública y de bancos centrales				
<i>España (nota 7)</i>	326	(3)	323	38.550
<i>Resto de Europa</i>	373	(55)	318	17.494
<i>Latinoamérica y resto</i>	448	(117)	331	42.599
Deuda privada	37	(178)	(141)	19.777
	1.184	(353)	831	118.420

A partir del 1 de enero de 2018, con la entrada en vigor de la 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 2020, 2019 y 2018, 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' una provisión de 19 millones de euros, 12 millones de euros y 1 millón de euros en 2020, 2019 y 2018, respectivamente.

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	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	(335)	(320)	(222)
Ganancias (pérdidas) por valoración	(170)	(22)	(118)
Importes netos transferidos a resultados	16	7	20
Saldo al cierre del ejercicio	(489)	(335)	(320)
De los que:			
Zurich Santander Insurance América, S.L.	(298)	(171)	(183)

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 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., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (véase nota 3.a).

Por tanto, el capital social a 31 de diciembre de 2019 del Banco estaba compuesto por 8.309 millones de euros, 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.

Con fecha 3 de diciembre de 2020, se realizó una ampliación de capital con cargo a prima de emisión de acciones por importe de 361 millones de euros, mediante la emisión de 722.526.720 acciones (4,35% del capital social).

Por tanto, el capital social a 31 de diciembre de 2020 del Banco estaba compuesto por 8.670 millones de euros, representado por 17.340.641.302 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 (CDI), representando cada CDI una acción del Banco, en la Bolsa de Nueva York mediante American Depositary Shares (ADS), representando cada ADS una acción del Banco. Durante los ejercicios 2019 y 2018 se racionalizó el número de bolsas en que cotiza el Banco y las acciones del Banco se excluyeron de negociación en las bolsas de valores de Buenos Aires, Milán, Lisboa y São Paulo.

A 31 de diciembre de 2020, ningún accionista de Banco Santander 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 2020 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 (13,54%), The Bank of New York Mellon Corporation (8,25%), Chase Nominees Limited (7,74%), EC Nominees Limited (3,55%) BNP Paribas (3,07%) y Caceis Bank (3,01%).

El 24 de octubre de 2019 BlackRock Inc. comunicó a la CNMV una participación significativa en derechos de voto en Banco Santander (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. No ha sido comunicado ningún cambio desde esa fecha. Puede haber cierto solapamiento entre las participaciones declaradas por los custodios y el gestor de activos antes aludido.

A 31 de diciembre de 2020, 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).

b) Otras consideraciones

Conforme a derecho español, la competencia para aumentar el capital social reside en la junta general de Grupo Santander. Sin embargo, la junta general puede delegar en el consejo de administración la competencia para aprobar o llevar a cabo ampliaciones de capital. Los Estatutos del Grupo se ajustan plenamente al derecho español y no prevén condiciones especiales para realizar ampliaciones del capital social.

A 31 de diciembre de 2020 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; 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 2020, 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 39 millones de acciones, lo que representa un 0,22% del capital social del Banco (40 y 63 millones de acciones, que representaban el 0,24% y el 0,39% del capital social en los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente). Adicionalmente, el número de acciones del Banco propiedad de terceros aceptadas en garantía asciende a 237 millones de acciones (equivalente a un 1,37% del capital social del Banco).

A 31 de diciembre de 2020, 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).

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.

La disminución producida en 2020 es consecuencia de la reducción de 361 millones de euros para hacer frente a la ampliación de capital liberada con fecha 3 de diciembre (véase nota 31).

Asimismo, durante los ejercicios 2020, 2019, 2018 se destinaron 72, 38 y 10 millones de euros, respectivamente, de Prima de emisión a Reserva legal (véase 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	2020	2019	2018
Reservas restringidas:	2.460	2.595	2.580
Legal	1.734	1.662	1.624
Para acciones propias	672	879	902
Revalorización Real Decreto Ley 7/1996	43	43	43
Reserva por capital amortizado	11	11	11
Reservas de libre disposición:	10.422	10.664	12.099
Reservas voluntarias*	6.128	4.603	5.737
Reservas de consolidación atribuidas al Banco	4.294	6.061	6.362
Reservas en sociedades dependientes	47.601	43.449	39.522
Reservas de entidades valoradas por el método de la participación	1.504	1.210	972
	61.987	57.918	55.173

* 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 2020, 2019 y 2018 Banco Santander destinó 72, 38 y 10 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 2020.

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 de Banco Santander 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 Grupo Santander con garantía de acciones de Banco Santander así como el importe equivalente a los créditos concedidos por las sociedades de Grupo Santander a terceros para la adquisición de acciones propias.

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	2020	2019	2018
Banco Santander (Brasil) S.A. (Grupo Consolidado)	14.067	12.400	10.755
Grupo Santander UK	8.447	8.079	8.207
Grupo Santander Holdings USA	4.793	4.528	4.260
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	4.230	3.810	3.436
Grupo Santander Consumer Finance	4.186	4.012	2.841
Banco Santander - Chile	3.404	3.116	2.963
Banco Santander Totta, S.A. (Grupo Consolidado)	2.960	2.823	2.729
Banco Santander Río S.A.	2.161	1.895	1.847
Santander Bank Polska, S.A. (anteriormente Bank Zachodni WBK S.A.)	1.748	1.738	1.387
Santander Investment, S.A.	1.335	146	208
Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.	695	823	714
Banco Santander Internacional SA (anteriormente Banco Santander (Suisse) SA)	247	348	369
Resto de sociedades y ajustes de consolidación	(672)	(269)	(194)
	47.601	43.449	39.522
<i>De las que, restringidas</i>	3.155	3.193	2.964

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 este 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 2020 el saldo de dichos bonos de fidelización asciende a 627 millones de euros.

Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2020 el Grupo tenía otros elementos de patrimonio neto por importe de 163 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 0,164 % del capital social emitido a 31 de diciembre de 2020 (0,051 % y 0,075 % a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

El precio medio de compra de acciones del Banco en el ejercicio 2020 ha sido de 2,51 euros por acción y el precio medio de venta de acciones del Banco en dicho ejercicio fue de 2,56 euros por acción.

El efecto patrimonial, neto de impuestos, generado por transacciones de compra - venta con acciones emitidas por el Banco asciende a 1 millón de euros de beneficio en 2020 (6 millones de euros de pérdida y 0 millones de euros de beneficio en los ejercicios 2019 y 2018, 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			
	2020	2019	2018
Compromisos de préstamo concedidos	241.230	241.179	218.083
<i>Pro memoria de los que dudosos</i>	274	352	298
Garantías financieras concedidas	12.377	13.650	11.723
<i>Promemoria: de los que dudosos</i>	124	154	181
Avales financieros	12.358	13.619	11.557
Derivados de crédito vendidos	19	31	166
Otros compromisos concedidos	64.538	68.895	74.389
<i>Pro memoria de los que dudosos</i>	548	747	983
Avales técnicos	33.526	33.890	35.154
Otros compromisos	31.012	35.005	39.235

El desglose a 31 de diciembre de 2020 de las exposiciones y el fondo de provisión (véase Nota 25) fuera de balance por fase de deterioro es de 310.435 millones de euros y 377 millones de euros en fase 1 (316.116 y 417 millones de euros en 2019 y 297.409 y 382 millones de euros en 2018), 6.764 millones de euros y 182 millones de euros en fase 2 (6.355 y 145 millones de euros en 2019 y 5.324 y 145 millones de euros en 2018), y 946 millones de euros y 141 millones de euros en fase 3 (1.253 millones de euros y 177 millones de euros en 2019 y 1.462 y 265 millones de euros en 2018), respectivamente.

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			
	2020	2019	2018
Fondos de inversión	131.965	142.988	127.564
Fondos de pensiones	15.577	11.843	11.160
Patrimonios administrados	20.712	22.079	19.131
	168.254	176.910	157.855

ii. Recursos comercializados no gestionados

Adicionalmente, existen fondos comercializados no gestionados por el Grupo por 38.563 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (49.490 y 42.211 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente).

c) Valores confiados en depósito por terceros

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo tenía valores de deuda e instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital confiados en depósito por terceros por importe de 209.269 millones de euros (229.381 y 940.650 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente). La disminución producida durante el ejercicio 2019 se debe al acuerdo de venta del negocio de depositaria y custodia con Crédit Agricole S.A. (véase nota 3).

36. Derivados - Contabilidad de coberturas

Grupo Santander, 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, Grupo Santander 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.

Debido a la sustitución de las tasas actuales por las tasas alternativas que se definen en la nota 1 del presente informe, en el apartado de 'Modificación de las NIIF 9, NIC 9 y NIIF 7 sobre las tasas de interés de referencia (Reforma IBOR Fase I y II)', a continuación se muestra el importe nominal de los instrumentos de cobertura correspondientes a las relaciones de cobertura directamente afectadas por las incertidumbres relacionadas por las reformas IBOR. El porcentaje de nominal de derivados afectado que tienen fecha de vencimiento posterior a la fecha de transición de la reforma supone el 16,66% del total de derivados de cobertura:

Millones de euros

	2020				Total
	GBP LIBOR	USD LIBOR	CHF LIBOR	Otros*	
Total instrumentos de cobertura afectados					
Coberturas a valor razonable	38.304	16.163	1.315	1.899	57.681
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	37.450	14.600	464	1.899	54.413
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	854	1.563	851	—	3.268
Coberturas de flujo de efectivo	18.768	18.508	1.462	395	39.133
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	1.741	12.772	—	—	14.513
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	16.528	4.484	378	395	21.785
<i>Riesgo de tipo de cambio</i>	499	1.252	1.084	—	2.835
	57.072	34.671	2.777	2.294	96.814
Con vencimiento posterior a la fecha de transición					
Coberturas a valor razonable	16.036	14.381	1.267	1.834	33.518
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	15.608	13.563	416	1.834	31.421
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	428	818	851	—	2.097
Coberturas flujo de efectivo	13.883	10.912	1.371	395	26.561
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	980	8.023	—	—	9.003
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	12.405	2.853	308	395	15.961
<i>Riesgo de tipo de cambio</i>	498	36	1.063	—	1.597
	29.919	25.293	2.638	2.229	60.079

* Incluye principalmente JPY Libor y EONIA.

En cuanto a las partidas cubiertas directamente afectadas por las incertidumbres relacionadas por las reformas IBOR, a continuación se muestra el nominal de las mismas, que supone un 11,75% de total de nocional cubierto:

Millones de euros

	2020				Total
	GBP LIBOR	USD LIBOR	CHF LIBOR	Otros*	
Total partidas cubiertas afectadas					
Coberturas a valor razonable	33.544	411	—	1.717	35.672
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	33.266	384	—	1.109	34.759
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	278	—	—	608	886
<i>Riesgo de tipo de cambio</i>	—	27	—	—	27
Coberturas de flujo de efectivo	5.633	12.614	1.347	—	19.594
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	1.741	12.578	—	—	14.319
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	3.892	—	169	—	4.061
<i>Riesgo de tipo de cambio</i>	—	36	1.178	—	1.214
	39.177	13.025	1.347	1.717	55.266
Con vencimiento posterior a la fecha de transición					
Coberturas a valor razonable	27.508	384	—	1.717	29.609
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	27.508	384	—	1.109	29.001
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	—	—	—	608	608
Coberturas flujo de efectivo	3.624	7.947	1.191	—	12.762
<i>Riesgo de tipo de interés</i>	980	7.911	—	—	8.891
<i>Riesgo de tipo de interés y de cambio</i>	2.644	—	100	—	2.744
<i>Riesgo de tipo de cambio</i>	—	36	1.091	—	1.127
	31.132	8.331	1.191	1.717	42.371

* Incluye principalmente JPY Libor y EONIA.

El detalle de los derivados de cobertura según el tipo de cobertura, el riesgo que cubren y el producto a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 se encuentra en la siguiente tabla:

Millones de euros

	2020				Línea de balance
	Valor nominal	Valor de mercado		Cambios en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	
		Activo	Pasivo		
Coberturas de valor razonable	199.260	4.199	4.671	(451)	
Riesgo de tipo de interés	181.582	3.528	3.850	(456)	
Equity swap	47	—	—	1	Derivados de cobertura
Futuro de tipo de interés	9.282	—	—	(48)	Derivados de cobertura
Interest rate swap	94.713	2.985	2.747	(27)	Derivados de cobertura
Call money swap	69.740	184	886	(486)	Derivados de cobertura
Currency swap	7.404	338	205	104	Derivados de cobertura
Swaption	51	11	11	—	Derivados de cobertura
Collar	15	1	—	—	Derivados de cobertura
Floor	330	9	1	—	Derivados de cobertura
Riesgo de tipo de cambio	9.037	293	47	11	
Fx forward	8.422	210	47	11	Derivados de cobertura
Futuro de tipo de interés	615	83	—	—	Derivados de cobertura
Riesgo de tipo de interés y de cambio	8.434	378	771	(11)	
Interest rate swap	426	8	1	1	Derivados de cobertura
Call money swap	304	—	13	(8)	Derivados de cobertura
Currency swap	7.704	370	757	(4)	Derivados de cobertura
Riesgo de crédito	207	—	3	5	
CDS	207	—	3	5	Derivados de cobertura
Coberturas de flujos de efectivo	139.156	3.436	1.739	232	
Riesgo de tipo de interés	74.731	478	522	75	
Futuros	7.492	—	322	(208)	Derivados de cobertura
Futuro tipo de interés	3.640	—	—	(10)	Derivados de cobertura
Interest rate swap	46.547	237	108	135	Derivados de cobertura
Call money swap	12.123	204	7	145	Derivados de cobertura
Currency swap	2.057	15	85	—	Derivados de cobertura
Floor	2.872	22	—	13	Derivados de cobertura
Riesgo de tipo de cambio	23.483	555	802	(401)	
FX forward	9.151	265	195	(155)	Derivados de cobertura
Futuro tipo de interés	499	—	—	(143)	Derivados de cobertura
Interest rate swap	408	7	7	—	Derivados de cobertura
Currency swap	13.425	283	600	(103)	Derivados de cobertura
Riesgo de tipo de interés y de cambio	27.021	2.362	275	679	
Interest rate swap	5.218	262	—	129	Derivados de cobertura
Currency swap	19.682	2.100	264	550	Derivados de cobertura
Call money swap	2.121	—	11	—	Derivados de cobertura
Riesgo de inflación	13.907	36	140	(129)	
Fx forward	3.701	10	4	(1)	Derivados de cobertura
Currency swap	10.206	26	136	(132)	Derivados de cobertura
Call money swap	—	—	—	4	Derivados de cobertura
Riesgo de equity	14	5	—	8	
Opción	14	5	—	8	Derivados de cobertura
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	22.210	690	459	3	
Riesgo de tipo de cambio	22.210	690	459	3	
Fx forward	22.210	690	459	—	Derivados de cobertura
Depósitos tomados	—	—	—	3	Depósitos
	360.626	8.325	6.869	(216)	

Millones de euros

	2019				Cambios en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Línea de balance
	Valor de mercado					
	Valor nominal	Activo	Pasivo			
Coberturas de 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 de 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	
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				Cambios en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Línea de balance
	Valor de mercado			Valor nominal		
	Activo	Pasivo				
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 entidades o grupos por el peso de sus coberturas, a continuación se detallan los principales tipos de coberturas que se están realizando en Santander UK Group Holdings plc grupo, Banco Santander, S.A., Grupo Consumer, Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México y Banco Santander (Brasil) S.A..

Santander UK Group Holdings plc grupo contrata derivados de cobertura tanto de valor razonable como de flujos de efectivo dependiendo de la exposición del subyacente. Solo se cubren los riesgos designados y por tanto otros riesgos, como el riesgo de crédito, se gestionan pero no se cubren.

Dentro de las coberturas de valor razonable, Santander UK Group Holdings plc grupo 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 *loss cross currency swaps*.

Dentro de las coberturas de flujos de efectivo, Santander UK Group Holdings plc grupo 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 Group Holdings plc grupo obtiene financiación en los mercados internacionales, asume una importante exposición al riesgo de divisas principalmente USD y EUR. Además también mantiene valores representativos de deuda a efectos de liquidez que asumen exposición principalmente en JPY. 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 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*, Santander UK Group Holdings plc grupo 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. A 31 de diciembre de

2020 ya no se espera que se produzca el *outgoing cashflow* debido a los cambios en el precio de las acciones de Banco Santander.

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 REPOS 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 de acuerdo con los diversos riesgos cubiertos, lo cual tiene un impacto en la cuenta de resultados de Banco Santander. Para mitigar estos riesgos el Banco contrata instrumentos de cobertura (Derivados), básicamente *interest rate swaps*, *cross currency 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*, *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 sénior) 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 Banco Santander, S.A. para medir la eficacia de las coberturas de coberturas de valor razonable se basa en comparar los valores de mercado de las partidas cubiertas —de acuerdo con el 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 y minimizando la volatilidad en la cuenta de resultados. 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.

Existe una macrocobertura de préstamos estructurados en la que se cubre el riesgo de tipo de interés de préstamos a tipo fijo (hipotecarios, personales o con otras garantías) otorgados a personas jurídicas de banca comercial o corporativa y clientes *wealth* a medio-largo plazo. Esta cobertura está instrumentada como una macro cobertura de valor razonable siendo los principales instrumentos de cobertura, *interest rate swap* y *cap&floors*. En caso de cancelación u amortización anticipada total o parcial, el cliente está obligado a pagar/recibir el coste/ingreso de la cancelación de la cobertura de riesgo de tipo de interés que el Banco gestiona.

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 utiliza la metodología del 'derivado hipotético'. Mediante esta metodología, el riesgo cubierto se modeliza como un instrumento derivado –no real–, creado exclusivamente a efectos de la medición de la eficacia de la cobertura, y que debe cumplir que sus características principales coincidan con los términos críticos de la partida cubierta durante todo el periodo para el que se designa la relación de cobertura. Este derivado hipotético no incorpora características que sean exclusivas del instrumento de cobertura. Adicionalmente, cabe mencionar que se excluye, a efectos del cálculo de la eficacia, cualquier componente de riesgo no asociado al riesgo objetivo cubierto y efectivamente documentado al inicio de la misma. Se compara el valor de mercado del derivado hipotético que replica la partida cubierta con el valor de mercado del instrumento de cobertura, comprobando que efectivamente el riesgo cubierto se mitiga y que el impacto en la cuenta de resultados por potenciales ineficacias es residual.

Prospectivamente se miden las variaciones en los valores de mercado del instrumento de cobertura y la partida cubierta (representada por el derivado hipotético) ante desplazamientos paralelos de un punto básico positivo en las curvas de mercado afectadas.

También existe otra macrocobertura, esta vez de flujos de efectivo, cuyo objeto es gestionar de manera activa el riesgo de tipo de interés libre de riesgo (con exclusión del riesgo de crédito) de una parte de la masa de activos a tipo variable de Banco Santander, S.A., a través de la contratación de derivados de tipo de interés por los que el banco intercambia flujos de intereses a tipo variable por otros a un tipo fijo acordado en el momento de contratación de las operaciones. Se han designado como partidas afectas a la macrocobertura aquellas en las cuales sus flujos de efectivo se hallen expuestos al riesgo de tipo de interés, en concreto las hipotecas de la Red de Banco Santander, S.A. a tipo variable referenciadas a euríbor 12 meses o a euríbor hipotecario, con renovación anual de tipos, calificadas como riesgo sano y que no presenten un *floor* contractual (o en caso contrario, que este no se encuentre activado). La posición cubierta afecta a la macrocobertura de flujos de efectivo en el momento actual es de 30.000 millones de euros.

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 de 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, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero 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 la entidad.

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, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero 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, tiene también diferentes partidas en moneda diferente a la local: bonos no garantizados a tipo fijo, préstamos de banca comercial a tipo variable, emisiones a tipo fijo, bonos del Gobierno mexicano y brasileño 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) S.A. 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 tipo 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.

Igualmente, 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 los 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) S.A. 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 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 cuanto a coberturas de inversiones netas en el extranjero, básicamente se encuentran en Banco Santander, S.A. y Grupo Consumer. Grupo Santander asume como un objetivo prioritario en la gestión del riesgo, minimizar -hasta el límite determinado por los responsables de la gestión financiera de Grupo Santander- el impacto en el cálculo de la ratio de capital de sus inversiones permanentes incluidas dentro del perímetro consolidable de Grupo Santander, 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*. Grupo Santander cubre principalmente el riesgo para las siguientes divisas: BRL, CLP, MXN, CAD, COP, CNY, GBP, CHF, NOK, USD 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 de Grupo Santander:

Millones de euros

	31 de diciembre de 2020					Total
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Coberturas de valor razonable	7.132	14.221	44.897	95.343	37.667	199.260
Riesgo de tipo de interés	5.616	9.667	39.921	90.913	35.465	181.582
Equity swap	—	11	20	16	—	47
Futuro de tipo de interés	430	—	3.128	4.255	1.469	9.282
Interest rate swap	3.943	4.804	24.807	33.333	27.826	94.713
Call money swap	1.021	4.662	11.241	49.624	3.192	69.740
Currency swap	157	190	674	3.619	2.764	7.404
Swaption	—	—	51	—	—	51
Collar	—	—	—	15	—	15
Floor	65	—	—	51	214	330
Riesgo de tipo de cambio	1.516	4.264	3.257	—	—	9.037
Fx forward	901	4.264	3.257	—	—	8.422
Futuro de tipo de interés	615	—	—	—	—	615
Riesgo de tipo de interés y de cambio	—	282	1.711	4.239	2.202	8.434
Interest rate swap	—	—	—	370	56	426
Call money swap	—	—	—	262	42	304
Currency swap	—	282	1.711	3.607	2.104	7.704
Riesgo de crédito	—	8	8	191	—	207
CDS	—	8	8	191	—	207
Coberturas de flujos de efectivo	10.489	11.629	44.127	61.186	11.725	139.156
Riesgo de tipo de interés	6.019	6.707	33.070	26.959	1.976	74.731
Futuros FX y c/v plazo FX	5.213	—	—	2.279	—	7.492
Futuro tipo de interés	—	—	—	3.640	—	3.640
Interest rate swap	806	4.626	29.511	11.219	385	46.547
Call money swap	—	1.502	1.550	7.890	1.181	12.123
Currency swap	—	253	338	1.056	410	2.057
Floor	—	326	1.671	875	—	2.872
Riesgo de tipo de cambio	1.746	2.336	4.616	13.071	1.714	23.483
FX forward	1.532	2.243	3.040	2.336	—	9.151
Futuro tipo de interés	—	—	—	499	—	499
Interest rate swap	—	—	—	408	—	408
Currency swap	214	93	1.576	9.828	1.714	13.425
Riesgo de tipo de interés y de cambio	1.691	972	5.634	15.687	3.037	27.021
Interest rate swap	816	—	981	2.402	1.019	5.218
Currency swap	875	972	4.653	11.164	2.018	19.682
Call money swap	—	—	—	2.121	—	2.121
Riesgo de inflación	1.033	1.614	807	5.456	4.997	13.907
Fx forward	1.000	1.433	578	690	—	3.701
Currency swap	33	181	229	4.766	4.997	10.206
Riesgo de equity	—	—	—	13	1	14
Opción	—	—	—	13	1	14
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	2.435	5.086	12.831	1.858	—	22.210
Riesgo de tipo de cambio	2.435	5.086	12.831	1.858	—	22.210
Fx forward	2.435	5.086	12.831	1.858	—	22.210
	20.056	30.936	101.855	158.387	49.392	360.626

Millones de euros

	31 de diciembre de 2019					Total
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Coberturas de 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 de 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
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 de 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 de 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
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 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:

Santander UK Group Holdings plc grupo

	31 de diciembre de 2020					Total
	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	
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	2.704	8.481	30.946	53.170	9.050	104.351
Tasa fija de interés media (%) GBP	0,690	0,650	0,820	0,730	3,720	
Tasa fija de interés media (%) EUR	1,180	0,230	3,020	0,980	2,340	
Tasa fija de interés media (%) USD	1,870	1,720	2,890	2,490	4,160	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal			147	776	260	1.183
Tipo de cambio medio GBP/EUR	—	—	1,141	1,170	1,167	
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	—	4,640	1,780	3,560	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	999	2.815	8.869	1.180	13.863
Tasa fija de interés media (%) GBP	—	0,460	0,570	1,450	1,330	
Riesgo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	1.602	2.244	4.317	8.328	1.246	17.737
Tipo de cambio medio GBP/JPY	—	137,977	135,607	132,271	—	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	—	—	—	1,163	1,179	
Tipo de cambio medio GBP/USD	1,293	1,316	1,323	1,304	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	1.630	—	3.858	11.816	2.792	20.096
Tipo de cambio medio GBP/EUR	—	—	1,354	1,253	1,197	
Tipo de cambio medio GBP/USD	1,465	—	—	1,609	1,381	
Tasa fija de interés media (%) GBP	2,010	—	3,180	2,480	3,390	

31 de diciembre de 2019

	Millones de euros					Total
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	1.917	2.225	3.466	—	7.608
Tasa fija de interés media (%) GBP	—	0,726	0,733	1,334	—	
Riesgo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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 2020

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	2.073	409	2.165	17.430	14.294	36.371
Tasa fija de interés media (%) GBP	—	—	—	1,375	4,072	
Tasa fija de interés media (%) EUR	0,647	0,551	0,388	0,820	1,927	
Tasa fija de interés media (%) CHF	—	—	—	0,800	0,403	
Tasa fija de interés media (%) JPY	—	—	—	0,465	—	
Tasa fija de interés media (%) USD	0,698	0,570	2,031	3,004	3,562	
Tasa fija de interés media (%) RON	—	—	—	3,610	—	
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	833	4.149	3.008	—	—	7.990
Tipo de cambio medio GBP/EUR	—	0,901	0,916	—	—	
Tipo de cambio medio USD/EUR	1,165	1,171	1,178	—	—	
Tipo de cambio medio COP/USD	3.628,140	3.603,595	—	—	—	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	8,108	8,102	7,997	—	—	
Tipo de cambio medio SAR/EUR	4,484	4,514	—	—	—	
Tipo de cambio medio PEN/USD	—	3,609	—	—	—	
Tipo de cambio medio AUD/EUR	—	1,609	—	—	—	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	—	124,612	—	—	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	282	818	2.621	1.083	4.804
Tasa fija de interés media (%) AUD/EUR	—	—	—	4,000	4,660	
Tasa fija de interés media (%) CZK/EUR	—	—	—	0,860	—	
Tasa fija de interés media (%) EUR/COP	—	—	4,380	—	—	
Tasa fija de interés media (%) RON/EUR	—	—	—	4,849	—	
Tasa fija de interés media (%) HKD/EUR	—	—	—	2,580	—	
Tasa fija de interés media (%) JPY/EUR	—	—	2,195	0,568	1,281	
Tasa fija de interés media (%) NOK/EUR	—	—	—	—	3,605	
Tasa fija de interés media (%) CHF/EUR	—	—	—	—	1,243	
Tasa fija de interés media (%) USD/COP	—	—	8,030	6,659	7,231	
Tasa fija de interés media (%) COP/USD	—	—	6,000	—	—	
Tasa fija de interés media (%) USD/CLP	—	—	0,930	—	—	
Tipo de cambio medio AUD/EUR	—	—	—	1,499	1,508	
Tipo de cambio medio COP/USD	—	—	3.437,200	—	—	
Tipo de cambio medio CZK/EUR	—	—	—	25,539	—	
Tipo de cambio medio EUR/GBP	—	1,113	—	—	—	
Tipo de cambio medio EUR/COP	—	—	0,0002	—	—	
Tipo de cambio medio EUR/USD	—	—	—	0,891	—	
Tipo de cambio medio HKD/EUR	—	—	—	8,782	—	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	—	—	113,370	133,840	125,883	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	—	—	—	14,696	—	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	—	—	—	—	9,606	
Tipo de cambio medio RON/EUR	—	—	—	4,727	—	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	—	—	—	1,092	1,105	
Tipo de cambio medio USD/COP	—	—	0,0003	0,0003	0,0003	
Tipo de cambio medio USD/CLP	—	—	0,001	—	—	
Tipo de cambio medio USD/MXN	—	—	0,050	—	—	

31 de diciembre de 2020

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 crédito						
<i>Instrumentos de riesgo de crédito</i>						
Nominal	—	8	8	191	—	207
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
Nominal	—	—	1.247	3.242	208	4.697
Tipo de cambio medio EUR/GBP	—	—	1,080	1,102	—	
Tipo de cambio medio EUR/USD	—	—	—	0,882	—	
Tipo de cambio medio AUD/EUR	—	—	—	1,625	—	
Tipo de cambio medio RON/EUR	—	—	—	4,810	—	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	—	—	—	120,568	—	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	—	—	—	—	1,102	
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	3.164	5.000	23.000	4.279	—	35.443
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	(0,2580)	(0,2498)	(0,2359)	—	
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	2.229	4.554	11.570	1.858	—	20.211
Tipo de cambio medio BRL/EUR	5,270	5,308	6,332	—	—	
Tipo de cambio medio CLP/EUR	869,633	861,546	864,339	932,215	—	
Tipo de cambio medio COP/EUR	—	—	4.471,305	—	—	
Tipo de cambio medio GBP/EUR	0,909	0,916	0,907	—	—	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	23,121	25,456	26,788	—	—	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	4,427	4,420	4,516	—	—	

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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	—	—	—	0,80	0,40	
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	14	289	346	2.599	949	4.197
Tasa fija de interés media (%) AUD/EUR	—	—	—	4,00	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	—	—	0,0003	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	125,8830	
Tipo de cambio medio MXN/EUR	—	—	—	14,6960	—	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	—	—	—	—	9,606	
Tipo de cambio medio RON/EUR	—	—	—	4,7271	—	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	—	—	—	1,0924	—	
Tipo de cambio medio USD/COP	0,0003	—	0,0003	0,0003	0,0003	
Tipo de cambio medio USD/MXN	—	—	—	0,0520	—	

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
Riesgo de crédito						
<i>Instrumentos de riesgo de crédito</i>						
<i>Nominal</i>	—	13	—	244	—	257
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
<i>Nominal</i>	—	—	353	4.410	207	4.970
<i>Riesgo de tipo de interés</i>						
<i>Instrumentos Bond Forward</i>						
<i>Nominal</i>	11.626	—	1.792	5.443	—	18.861
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
<i>Nominal</i>	2.592	3.838	13.595	3.359	—	23.384
<i>Tipo de cambio medio BRL/EUR</i>	4,59	4,74	4,74	4,88	—	
<i>Tipo de cambio medio CLP/EUR</i>	822,13	822,32	811,64	824,36	—	
<i>Tipo de cambio medio COP/EUR</i>	—	—	3.828,61	—	—	
<i>Tipo de cambio medio GBP/EUR</i>	0,89	0,91	0,94	—	—	
<i>Tipo de cambio medio MAD/EUR</i>	—	10,77	10,87	—	—	
<i>Tipo de cambio medio MXN/EUR</i>	23,49	23,10	23,27	—	—	
<i>Tipo de cambio medio PLN/EUR</i>	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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	—	1.825	771	—	—	2.596
Riesgo de tipo de interés y de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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	—	1,15	—	—	—	
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						
<i>Instrumentos de riesgo de crédito</i>						
Nominal	—	—	—	49	5	54
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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 2020

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	241	501	2.052	4.744	519	8.057
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	0,004	(0,009)	(0,045)	(0,005)	
Tasa fija de interés media (%) CHF	(0,590)	(0,547)	(0,570)	(0,553)	—	
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	68	88	249	—	—	405
Tipo de cambio medio DKK/EUR	—	—	10,075	—	—	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	—	—	1,582	—	—	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	1,075	1,072	1,075	—	—	
Tipo de cambio medio SEK/EUR	10,341	10,426	—	—	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
Nominal	—	—	—	652	—	652
Tasa fija de interés media (%) DKK	—	—	—	7,454	—	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	—	—	—	0,006	—	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	71	125	612	1.481	—	2.289
Tasa fija de interés media (%) EUR	0,135	0,172	0,175	0,181	—	
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio nominal</i>						
Nominal	11	92	112	815	48	1.078
Tipo de cambio medio NOK/EUR	—	—	—	—	10,590	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	—	1,084	1,116	1,123	—	
Tipo de cambio medio CAD/EUR	151,400	—	1,501	1,525	—	
Tipo de cambio medio JPY/EUR	—	—	116,990	125,071	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
Nominal	60	510	700	426	—	1.696
Tipo de cambio medio SEK/EUR	10,302	10,556	10,381	10,446	—	
Tipo de cambio medio NOK/EUR	—	—	—	9,281	—	
Tipo de cambio medio CHF/EUR	—	1,088	—	1,089	—	
Tipo de cambio medio CAD/EUR	—	—	—	—	—	
Tipo de cambio medio DKK/EUR	—	7,456	7,473	—	—	
Tipo de cambio medio PLN/EUR	—	—	—	4,287	—	
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	—	—	0,890	—	
Tasa fija de interés media (%) CHF	—	—	—	0,150	—	
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero						
Riesgo de tipo cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	206	501	1.260	—	—	1.967
Tipo de cambio medio NOK/EUR	10,141	10,962	10,861	—	—	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	—	7,639	—	—	—	

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio nominal</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés y de cambio</i>						
Nominal	130	175	1.025	452	—	1.782
Tipo de cambio medio SEK/EUR	10,415	10,362	10,448	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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	143	352	597	—	—	1.092
Tipo de cambio medio NOK/EUR	9,920	9,878	10,186	—	—	
Tipo de cambio medio CNY/EUR	—	7,968	—	—	—	

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés nominal</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio nominal</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

31 de diciembre de 2020

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	9	2	49	48	1.954	2.062
Tasa fija de interés media (%) MXN	5,310	8,520	4,450	8,520	6,580	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	11	559	859	1.429
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	21,180	21,041	21,750	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	—	—	—	25,196	—	
Tipo de cambio medio USD/MXN	13,300	13,300	—	13,300	19,509	
Tipo de cambio medio MXV/MXN	—	—	—	4,680	—	
Tasa fija de interés media (%) USD	2,460	2,460	—	2,460	6,890	
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	—	—	—	4,500	—	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	—	164	299	—	463
Tasa fija de interés media (%) MXN	—	—	7,270	7,160	—	
Riesgo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	132	—	100	2.513	—	2.745
Tipo de cambio medio BRL/USD	13,130	—	11,714	12,628	—	
Tipo de cambio medio EUR/MXN	24,979	—	—	16,710	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	—	104	37	141
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	—	19,226	—	
Tipo de cambio medio GBP/MXN	—	—	—	25,975	—	
Tipo de cambio medio USD/MXN	—	—	—	—	18,227	
Tasa fija de interés media (%) USD	—	—	—	—	4,125	
Tasa fija de interés media (%) EUR	—	—	—	2,630	—	
Tasa fija de interés media (%) GBP	—	—	—	6,750	—	

31 de diciembre de 2019

	Millones de euros					Total
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	—	—	533	—	533
Tasa fija de interés media (%) MXN	—	—	—	7,182	—	
Riesgo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	890	—	103	2.793	—	3.786
Tipo de cambio medio BRL/MXN	3,550	—	4,320	5,210	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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					Total
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Coberturas de valor razonable						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	—	—	178	—	178
Tasa fija de interés media (%) MXN	—	—	—	7,258	—	
Riesgo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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) S.A.

31 de diciembre de 2020

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	430	—	3.129	4.254	1.469	9.282
Tasa fija de interés media (%) BRL	2,000	—	2,000	2,000	2,000	
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	614	—	—	—	—	614
Tipo de cambio medio USD/BRL	6,260	—	—	—	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	—	367	—	367
Tipo de cambio medio USD/BRL	—	—	—	6,260	—	
Tasa fija de interés media (%) BRL	—	—	—	—	—	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	—	—	3.640	—	3.640
Tasa fija de interés media (%) BRL	—	—	—	2,000	—	
Riesgo de cambio y oro						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	—	—	—	499	—	499
Tipo de cambio medio USD/BRL	—	—	—	6,260	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	231	—	—	231
Tipo de cambio medio USD/BRL	—	—	6,260	—	—	
Tasa fija de interés media (%) BRL	—	—	—	—	—	

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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	16	—	606	6.065	5.638	12.325
Tasa fija de interés media (%) BRL	7,920	—	9,250	6,880	0,040	
Riesgo de tipo de cambio						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	—	1	90	193	—	284
Tipo de cambio medio USD/BRL	—	3,730	3,750	3,830	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	7	—	—	7
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	—	—	—	
Tasa fija de interés media (%) BRL	—	—	4,570	—	—	
Coberturas de flujos efectivo						
Riesgo de tipo de interés						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
Nominal	—	—	—	772	—	772
Tasa fija de interés media (%) BRL	—	—	—	4,500	—	
Riesgo de cambio y oro						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
Nominal	—	—	9.290	—	—	9.290
Tipo de cambio medio USD/BRL	—	—	4,570	—	—	
Riesgo de tipo de cambio e interés						
<i>Instrumentos de tipo de cambio e interés</i>						
Nominal	—	—	—	389	—	389
Tipo de cambio medio EUR/MXN	—	—	—	4,570	—	
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de interés</i>						
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						
<i>Instrumentos de tipo de cambio</i>						
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 qué productos se están cubriendo a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018:

Millones de euros								
31 de diciembre de 2020								
	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de valor razonable	141.608	52.055	3.369	2.914		553	—	—
Riesgo de tipo de interés	128.279	48.137	3.183	2.727		469	—	—
Depósitos	19.000	4.406	656	15	Préstamos y anticipos/Depósitos	132	—	—
Bonos	25.430	24.317	975	1.638	Valores representativos de deuda/Valores representativos de deuda emitidos	(20)	—	—
Préstamos de valores	61.898	62	1.153	—	Préstamos y anticipos	372	—	—
Repo	15.723	574	19	16	Préstamos y anticipos/Depósitos	(1)	—	—
Líneas de liquidez	6.228	4.450	380	(16)	Préstamos y anticipos/Depósitos	174	—	—
Aseguramiento de emisiones	—	3.190	—	25	Valores representativos de deuda/Valores representativos de deuda emitidos	(21)	—	—
Titulizaciones	—	11.138	—	1.049	Valores representativos de deuda/Valores representativos de deuda emitidos	(167)	—	—
Riesgo de tipo de cambio	8.718	—	40	—		(13)	—	—
Líneas de liquidez	118	—	5	—	Préstamos y anticipos/Depósitos	1	—	—
Depósitos	1.889	—	22	—	Préstamos y anticipos/Depósitos	(13)	—	—
Bonos	6.711	—	13	—	Préstamos y anticipos/Depósitos	(1)	—	—
Riesgo de tipo de interés y de cambio	4.391	3.918	143	187		100	—	—
Depósitos prestado	1.229	—	13	—	Préstamos y anticipos/Depósitos	86	—	—
Bonos	2.333	3.130	130	84	Valores representativos de deuda	57	—	—
Titulizaciones	—	689	—	101	Valores representativos de deuda	(40)	—	—
Repos	829	99	—	2	Préstamos y anticipos/Depósitos	(3)	—	—
Riesgo de crédito	220	—	3	—		(3)	—	—
Bonos	220	—	3	—	Valores representativos de deuda	(3)	—	—

Millones de euros

31 de diciembre de 2020

	Importe en libros del ítem cubierto		Importe acumulado de ajustes al valor razonable en la partida cubierta		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de flujos de efectivo						532	420	(43)
Riesgo de tipo de interés						314	(87)	(11)
Compromiso en firme					Resto de los otros activos/ Pasivos	6	139	—
Depósitos					Depósitos y préstamos y anticipos	(28)	21	4
Bonos					Valores representativos de deuda	382	(377)	(4)
Líneas de liquidez					Préstamos y anticipos	(47)	126	(11)
Préstamos mercados secundarios					Préstamos y anticipos	(1)	—	—
Cartera de renta variable					Cartera de renta variable	2	—	—
Transacciones previstas altamente probables					Resto de los otros activos/ Pasivos	—	4	—
Riesgo de tipo de cambio						204	(68)	—
Depósitos					Depósitos y préstamos y anticipos	72	(57)	—
Bonos					Valores representativos de deuda	(228)	46	—
Aseguramiento de emisiones						14	(3)	—
Préstamos mercados secundarios					Préstamos y anticipos	298	(4)	—
Titulizaciones					Valores representativos de deuda	48	(50)	—
Transacciones previstas altamente probables					Resto de los otros activos/ Pasivos	—	—	—
Riesgo de tipo de interés y de cambio						(87)	680	—
Depósitos					Depósitos y préstamos y anticipos	52	(4)	—
Bonos					Valores representativos de deuda	30	108	—
Titulizaciones					Valores representativos de deuda	(169)	576	—
Riesgo de inflación						105	(111)	(32)
Depósitos					Depósitos y préstamos y anticipos	64	(86)	(32)
Bonos					Valores representativos de deuda	41	(25)	—
Riesgo de equity						(4)	6	—
Transacciones previstas altamente probables					Resto de los otros activos/ Pasivos	(4)	6	—
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	22.150	—	—	—		—	(11)	14
Riesgo de tipo de cambio	22.150	—	—	—		—	(11)	14
Renta variable	22.150	—	—	—	Instrumentos de patrimonio	—	(11)	14
	163.758	52.055	3.369	2.914		1.085	409	(29)

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		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de 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	—	—
Líneas 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		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de 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		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de 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	—	—
Riesgo de inflación	—	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	—	—	—

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		Línea de balance	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			Cobertura continua	Cobertura discontinuada
Coberturas de 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)	—	—
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 2020 es de 729 millones de euros (340 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 71 millones de euros a 31 de diciembre 2018).

Los impactos netos de las coberturas se ven en la siguiente tabla:

		Millones de euros			
		31 de diciembre de 2020			
	Ganancias/ (pérdidas) 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 de valor razonable		104			
Riesgo de tipo de interés		9			
Depósitos		(7)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		(27)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Repo		(3)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Préstamos de valores de renta fija		24	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Líneas de liquidez		5	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		16	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Renta variable		1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de tipo de cambio		1			
Préstamos de valores de renta fija		1	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de tipo de interés y de cambio		92			
Depósitos		72	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Bonos		(25)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Titulizaciones		41	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Repo		4	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Riesgo de crédito		2			
Bonos		2	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.		
Coberturas de flujos de efectivo	(67)	(53)		851	
Riesgo de tipo de interés	69	7		118	
Compromiso en firme	149	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	81	Margen de intereses
Depósitos	15	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Bonos	(197)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(15)	Margen de intereses
Líneas de liquidez	111	7	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	51	Margen de intereses
Préstamos mercados secundarios	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	1	Margen de intereses
Transacciones previstas altamente probables	(9)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	

Millones de euros

31 de diciembre de 2020

	Ganancias/ (pérdidas) 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	(194)	9		(132)	
Depósitos	(197)	11	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	7	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Bonos	47	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(39)	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Repo	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	17	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Prestamos mercados secundarios	4	3	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(129)	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Titulizaciones	(48)	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	48	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
CLO	—	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	14	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Transacciones previstas altamente probables	—	(5)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(50)	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Riesgo de tipo de interés y de cambio	170	(62)		844	
Depósitos	3	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(39)	Margen de intereses
Bonos	133	(8)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	125	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Titulizaciones	34	(54)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	758	Margen de intereses/Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.
Riesgo de inflación	(121)	(7)		21	
Depósitos	(94)	(6)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	23	Margen de intereses
Bonos activo	(27)	(1)	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	(2)	Margen de intereses
Riesgo de equity	9	—		—	
Transacciones previstas altamente probables	9	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
Coberturas de inversiones netas en el extranjero	3	—		—	
Riesgo de tipo de cambio	3	—		—	
Renta variable	3	—	Ganancias o pérdidas activos/pasivos fin.	—	
	(64)	51		851	

Millones de euros

31 de diciembre de 2019

	Ganancias/ (pérdidas) 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 de 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 de 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
Préstamos 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

Millones de euros

31 de diciembre de 2019

	Ganancias/ (pérdidas) 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	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.
Préstamos 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/ (pérdidas) 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 de 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.		
Préstamos 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 de 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.
Préstamos 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/ (pérdidas) 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.
Préstamos 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, en la siguiente tabla se muestra el mismo:

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	300	277	152
Cobertura de flujos de efectivo			
Riesgo de tipo de interés	67	(264)	172
<i>Transferencias a resultados</i>	(118)	(8)	(57)
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	185	(256)	229
Riesgo de tipo de cambio	(194)	146	(20)
<i>Transferencias a resultados</i>	132	364	631
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	(326)	(218)	(651)
Riesgo de tipo de interés y de cambio	170	168	45
<i>Transferencias a resultados</i>	(844)	769	(887)
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	1.014	(601)	932
Riesgo de inflación	(121)	(44)	11
<i>Transferencias a resultados</i>	(21)	(13)	(4)
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	(100)	(31)	15
Riesgo de equity	9	2	(8)
<i>Transferencias a resultados</i>	—	—	—
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	9	2	(8)
Coberturas de inversiones netas en el ejercicio			
Riesgo de tipo de cambio	3	—	—
<i>Transferencias a resultados</i>	—	—	—
<i>Ganancias o pérdidas de valor CFE - contabilizadas en el patrimonio neto</i>	3	—	—
Intereses minoritarios	56	32	(25)
Impuestos	5	(17)	(50)
Saldo al cierre del ejercicio	295	300	277

37. Actividades interrumpidas

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 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			
	2020	2019	2018
De préstamos y anticipos, bancos centrales	431	1.314	1.320
De préstamos y anticipos, entidades de crédito	894	1.785	1.555
De valores representativos de deuda	5.022	6.378	6.429
De préstamos y anticipos, clientela	38.788	46.180	43.489
Otros intereses	606	1.128	1.532
	45.741	56.785	54.325

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			
	2020	2019	2018
Depósitos de bancos centrales	366	468	421
Depósitos de entidades de crédito	1.652	2.576	2.588
Depósitos de la clientela	5.599	10.137	9.062
Valores representativos de deuda emitidos y pasivos subordinados	5.119	6.679	6.073
<i>Débitos representados por valores negociables</i>	4.548	6.034	5.303
<i>Pasivos subordinados (nota 23)</i>	571	645	770
Fondos de pensiones constituidos (nota 25)	95	145	186
Pasivos por arrendamiento	186	273	9
Otros gastos por intereses	730	1.224	1.645
	13.747	21.502	19.984

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			
	2020	2019	2018
Ingresos por dividendos clasificados como			
Activos financieros mantenidos para negociar	272	388	241
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	31	34	23
Activos financieros con cambios en otro resultado global	88	111	106
	391	533	370

41. 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			
	2020	2019	2018
Procedentes de servicios de cobros y pagos			
Efectos	265	328	334
Cuentas a la vista	1.284	1.382	1.371
Tarjetas	2.986	3.858	3.514
Órdenes	484	478	475
Cheques y otros	110	155	138
	5.129	6.201	5.832
Procedentes de productos financieros no bancarios			
Fondos de inversión	888	943	1.024
Fondos de pensiones	170	180	124
Seguros	2.289	2.631	2.433
	3.347	3.754	3.581
Procedentes de servicios de valores			
Aseguramiento y colocación de valores	394	364	283
Compraventa de valores	316	281	251
Administración y custodia	336	485	458
Gestión de patrimonio	316	293	305
	1.362	1.423	1.297
Otros			
Cambio de divisas	500	612	546
Garantías financieras	409	521	549
Comisiones de disponibilidad	366	293	291
Otras comisiones	1.911	2.545	2.568
	3.186	3.971	3.954
	13.024	15.349	14.664

42. 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			
	2020	2019	2018
Comisiones cedidas a terceros	1.856	2.350	1.972
Tarjetas	1.249	1.616	1.358
Por cobro y devolución de efectos	12	12	11
Resto de comisiones cedidas	595	722	603
Otros gastos por comisiones	1.153	1.220	1.207
Corretajes/operaciones activas y pasivas	26	27	42
Por colocación de seguros y fondos de pensiones	248	232	232
Otros gastos por comisiones	879	961	933
	3.009	3.570	3.179

43. 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			
	2020	2019	2018
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	1.107	1.136	604
Activos financieros a coste amortizado	(31)	308	39
Restantes activos y pasivos financieros	1.138	828	565
<i>De los que valores representativos de deuda</i>	1.179	804	563
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas*	3.211	1.349	1.515
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	82	292	331
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas*	(171)	(286)	(57)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	51	(28)	83
	4.280	2.463	2.476

* 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 44, el desglose anterior debe analizarse conjuntamente con el capítulo 'Diferencias de cambio, netas':

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Diferencias de cambio, netas	(2.093)	(932)	(679)

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			
	2020	2019	2018
Préstamos y anticipos	46.589	59.624	56.323
Bancos centrales	9.481	6.473	9.226
Entidades de crédito	12.139	21.649	23.099
Clientela	24.969	31.502	23.998
Valores representativos de deuda	41.573	36.402	36.609
Instrumentos de patrimonio	12.849	15.787	12.198
Derivados	67.137	63.397	55.939
	168.148	175.210	161.069

Grupo Santander 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 *netting* de posiciones deudoras y establecimiento de colaterales en garantía de impagos.

A 31 de diciembre de 2020, la exposición al riesgo de crédito de los derivados presentados en el balance no es significativa por estar sujetos a acuerdos de *netting* y colateral (véase nota 2.f).

- Dentro de las partidas de Entidades de crédito y Clientela, existen activos adquiridos con pacto de recompra (repos) por importe de 25.856 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

Asimismo, activos por importe de 1.656 millones de euros cuentan con garantía hipotecaria.

- Los valores representativos de deuda incluyen 35.789 millones de euros de deuda pública nacional y extranjera.

A 31 de diciembre de 2020, 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			
	2020	2019	2018
Depósitos	43.598	57.111	65.304
Bancos centrales	2.490	12.854	14.816
Entidades de crédito	6.765	9.340	10.891
Clientela	34.343	34.917	39.597
Valores representativos de deuda emitidos	4.440	3.758	2.305
Posiciones cortas	16.698	14.123	15.002
Derivados	64.469	63.016	55.341
Otros pasivos financieros	—	126	449
	129.205	138.134	138.401

A 31 de diciembre de 2020, 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 con 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 2020 es de 119 millones de euros menor que su valor en libros (26 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 32 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

44. 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.

Grupo Santander 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 43).

45. Otros ingresos y otros gastos de explotación

Estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas recogen:

Millones de euros	2020	2019	2018
Actividad de seguros	210	120	51
Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros emitidos	1.452	2.534	3.175
De los que:			
Primas de seguros y reaseguros cobradas	1.349	2.404	3.011
Ingresos por reaseguros (nota 15)	103	130	164
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguros y reaseguros emitidos	(1.242)	(2.414)	(3.124)
De los que:			
Prestaciones pagadas, otros gastos relacionados y dotaciones netas a pasivos por contratos de seguros	(1.063)	(2.183)	(2.883)
Primas de reaseguros pagadas	(179)	(231)	(241)
Otros ingresos de explotación	1.920	1.797	1.643
Por servicios no financieros	362	379	367
Resto de ingresos de explotación	1.558	1.418	1.276
Otros gastos de explotación	(2.342)	(2.138)	(2.000)
Por servicios no financieros	(350)	(351)	(270)
Resto de gastos de explotación	(1.992)	(1.787)	(1.730)
De los que fondo de garantía de depósitos de entidades de crédito y fondo único de resolución	(1.005)	(911)	(895)
	(212)	(221)	(306)

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.

46. Gastos de personal

a) Composición

La composición de los gastos de personal es:

Millones de euros	2020	2019	2018
Sueldos y salarios	8.095	9.020	8.824
Seguridad Social	1.277	1.426	1.412
Dotaciones a los fondos de pensiones de prestación definida (nota 25)	76	72	84
Aportaciones a fondos de pensiones de aportación definida	283	292	287
Otros gastos de personal	1.052	1.331	1.258
	10.783	12.141	11.865

b) Número de empleados

El número medio de empleados del Grupo y Banco Santander, S.A., distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

Número medio de empleados	2020	2019	2018
Banco Santander, S.A.:			
Altos cargos	21	20	22
Técnicos	26.527	29.147	30.399
	26.548	29.167	30.421
Resto de España	8.878	8.269	7.944
Santander UK plc	16.790	17.961	18.757
Santander Brasil	44.554	47.253	46.645
Resto de sociedades*	97.121	98.464	98.062
	193.891	201.114	201.829

* No incluye el personal afecto a las actividades interrumpidas.

El número de empleados, al cierre de los ejercicios 2020, 2019 y 2018, era de 191.189, 196.419 y 202.713, respectivamente.

La distribución funcional por género (plantilla final), a 31 de diciembre de 2020, se indica a continuación:

Distribución funcional por género

	Altos directivos		Resto directivos		Resto personal	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Europa	1.115	365	7.350	4.290	32.937	41.998
Norteamérica	228	50	956	453	15.816	20.875
Sudamérica	320	101	3.246	2.257	26.614	32.218
	1.663	516	11.552	7.000	75.367	95.091

La misma información, referida a 31 de diciembre de 2020 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	75%	25%	63%	37%	44%	56%
Norteamérica	82%	18%	68%	32%	43%	57%
Sudamérica	76%	24%	59%	41%	45%	55%
	76%	24%	62%	38%	44%	56%

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 2020, es el siguiente:

Número de empleados*

	2020
Altos directivos	7
Directivos	110
Colaboradores	3.460
	3.577

* Se considera empleado con discapacidad aquel 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 México.

El número de empleados del Grupo con discapacidad, al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, era de 3.584 y 3.436, respectivamente (no incluye México en 2019 ni Estados Unidos en 2018).

Asimismo, el número medio de empleados de Banco Santander, S.A. con discapacidad, igual o superior al 33%, durante 2020 ha sido de 319 (318 y 241 personas durante los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente). Al cierre del ejercicio 2020 ha sido de 317 personas (295 y 304 personas al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, 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 2020, 2019 y 2018.

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 (2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020)	<p>El propósito de estos ciclos es diferir una parte de la retribución variable de sus beneficiarios durante un periodo de tres años para el sexto ciclo y en tres o cinco años para el quinto, séptimo, octavo, noveno y décimo 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.</p> <p>Beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (quinto ciclo) Tomadores de riesgos materiales o colectivo identificado (sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo ciclo) que no son beneficiarios del plan de retribución variable diferida y vinculada a objetivos plurianuales. 	<p>En el caso de los ciclos 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 concurren 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deficiente desempeño (<i>performance</i>) financiero del Grupo. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo. <p>En el caso de los ciclos séptimo, octavo, noveno y décimo 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 concurren supuestos en los que se produce 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo. 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. Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al personal responsable de aquellos. <p>Asimismo, el incumplimiento de códigos de conducta internos de la entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Quinto ciclo (2015):</p> <ul style="list-style-type: none"> Consejeros ejecutivos y miembros del colectivo identificado con retribución variable total \geq 2,6 millones de euros: 40% y 60% abono inmediato y diferido, respectivamente, con 5 años de diferimiento. Directores de división, <i>country heads</i> 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 \geq 1,7 millones de euros, y $<$ 2,6 millones de euros: 50% y 50% abono inmediato y abono diferido, respectivamente. y 5 años de diferimiento. Resto de beneficiarios: 60% y 40% abono inmediato y abono diferido, respectivamente, y 3 años de diferimiento. <p>Sexto ciclo (2016):</p> <ul style="list-style-type: none"> El bonus se abonará inmediatamente en un 60% y el 40% se abonará en un periodo de 3 años. <p>Séptimo, octavo, noveno y décimo ciclo (2017, 2018, 2019 y 2020, respectivamente):</p> <ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios de estos planes con retribución variable total <i>target</i> \geq 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 <i>target</i> \geq 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 beneficiarios: 60% de abono inmediato y 40% de abono diferido, con periodo de diferimiento de 3 años.
(ii) Plan de Performance Shares (2015) o ILP	<p>El plan de <i>performance shares</i>, 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.</p> <p>Beneficiarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Consejo de administración y alta dirección Colectivo identificado Otros beneficiarios 	<p>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 concurren, 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 2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> Deficiente desempeño (<i>performance</i>) financiero del Grupo. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo. <p>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 - <i>return on tangible equity</i>, por sus siglas en inglés-) del Grupo para el ejercicio 2015 en relación con los presupuestados para dicho ejercicio.</p>	<p>En el segundo ciclo (2015), la base de cálculo es el cumplimiento de los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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 <i>performance shares</i>.</p>

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, 2019 y 2020)	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Deficiente desempeño (<i>performance</i>) financiero del Grupo. Incumplimiento por el beneficiario de la normativa interna, incluyendo en particular la relativa a riesgos. Reformulación material de las cuentas anuales del Grupo, excepto cuando resulte procedente conforme a una modificación de la normativa contable. Variaciones significativas del capital económico o perfil de riesgo del Grupo. <p>En 2017, 2018, 2019 y 2020; 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 esta o de las exposiciones generadas por el personal, debiendo considerarse, al menos, los siguientes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por la entidad, o por una unidad de negocio o de control del riesgo. 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. 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. 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. <p>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.</p>	<p>Primer ciclo (2016):</p> <ul style="list-style-type: none"> Consejeros ejecutivos y miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total \geq 2,7 millones de euros: 40% y 60% abono inmediato y diferido, respectivamente. 5 años (periodo de diferimiento). Directores generales, <i>country heads</i> de países que representan, al menos, el 1% del capital del Grupo y otros miembros del Colectivo Identificado con retribución variable total \geq 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). <p>Los ciclos segundo (2017), tercero (2018), cuarto (2019) y quinto (2020) 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 <i>target</i> del individuo para cada ejercicio.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <i>fully loaded</i> en 2018. Crecimiento RoRWA en 2018 (% sobre 2015). <p>En el segundo, tercer, cuarto y quinto ciclo (2017, 2018, 2019 y 2020, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento de BPA en 2019, 2020, 2021 y 2022 (% sobre 2016, 2017, 2018 y 2019, 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 y quinto ciclo) en los periodos 2017-2019, 2018-2020, 2019-2021 y 2020-2022, respectivamente. Cumplimiento del objetivo de ratio de capital CET1 <i>fully loaded</i> en 2019, 2020, 2021 y 2022, respectivamente.

Sistema de retribución variable diferida

(iv) Incentivo para la Transformación Digital (2019 y 2020)	Descripción del plan y beneficiarios	Condiciones	Base del cálculo
	<p>El Incentivo para la Transformación Digital 2019 y 2020 es un sistema de retribución variable que incluye la entrega de acciones y opciones sobre acciones del Banco.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Las condiciones de desempeño, objeto de evaluación en el incentivo de 2019, fueron dadas en función del éxito que alcanzaron las siguientes cinco iniciativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <i>blockchain</i> a nuevos clientes ajenos al Grupo. <p>Los objetivos del Incentivo para la Transformación Digital de 2020 fueron (i) la implantación comercial de la plataforma global de servicios a comerciantes (global merchant services (GMS) platform) en tres nuevas geografías, la mejora de sus funcionalidades, y objetivos de volúmenes de transacciones y comerciantes participantes en la plataforma; (ii) la implantación comercial en ocho nuevas geografías de la plataforma global de servicios de comercio (global trade services (GTS) platform), mejorando su funcionalidad y, a la vez, cumpliendo objetivos de nuevos clientes y usuarios activos; (iii) el lanzamiento de OpenBank en un nuevo mercado y la migración de su infraestructura de banca minorista al "nuevo modelo" de banco; (iv) el lanzamiento de la plataforma global SuperDigital en al menos cuatro países, impulsando su objetivo de crecimiento del número de usuarios activos; (v) la implantación de sistemas de machine learning en mercados preestablecidos para cuatro ejemplos de uso prioritarios, la implantación del sistema Optimización de Tasa de Conversión (Marketing Digital) para al menos 40 programas de ventas, alcanzando objetivos de beneficios, y el impulso de la reducción de llamadas gestionadas por agentes en centros de atención; (vi) la implantación con éxito de las iniciativas relacionadas con los servicios de on-boarding e identificación, interfaz de programación de aplicaciones (API layer) común, centro de pagos, y aplicación móvil para PYMES y servicios de asistencia virtual; (vii) el lanzamiento de la plataforma global PagoFX en al menos cuatro países.</p> <p>Cualquier entrega de acciones, bien directamente o a través del ejercicio de opciones sobre acciones, estará sujeta, generalmente, a las disposiciones de <i>malus</i> y <i>clawback</i> según se describen en la política de retribución del Grupo Santander y a la permanencia del beneficiario en el Grupo Santander.</p>	<p>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.</p> <p>Por último, las opciones sobre acciones entregadas podrán ejercitarse hasta el vencimiento, que tendrá lugar transcurridos diez años desde su concesión en el caso del plan de 2019 y ocho años en el caso del plan de 2020.</p>

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 01/01/2018	27.201						
Opciones concedidas (<i>sharesave</i>)	6.210	3,46	2018	Empleados	4.880	01/11/2018	01/11/21
						01/11/2018	01/11/23
Opciones ejercitadas	(3.340)	3,16					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(3.233)	3,76					
Planes en vigor al 31/12/2018	26.838						
Opciones concedidas (<i>sharesave</i>)	9.594	2,83	2019	Empleados	5.606	01/11/19	01/11/22
						01/11/19	01/11/24
Opciones ejercitadas	(7.978)	2,83					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(5.081)	3,42					
Planes en vigor al 31/12/2019	23.373						
Opciones concedidas (<i>sharesave</i>)	11.642	1,65	2020	Empleados	5.012	11/01/20	11/01/23
						11/01/20	11/01/25
Opciones ejercitadas	(860)	2,75					
Opciones canceladas (neto) o no ejercidas	(12.993)	2,96					
Planes en vigor al 31/12/2020	21.162						

* El tipo de cambio libra esterlina/euro a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018 ascendía a 1,1168, 1,1754 y 1,1179 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 a dicho plan, 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 elegir entre dos opciones: 1) cobrar la cantidad aportada, los intereses devengados y un bono (exento de impuestos en el Reino Unido), o 2) utilizar el importe total 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, 12 de abril de 2019 y 3 de abril de 2020, 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 2018, 2019 y 2020:

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 2018, 2019 y 2020 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 0,21 libras (0,49 y 0,53 libras en 2019 y 2018, respectivamente).

47. Otros gastos generales de administración

a) Desglose

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros	2020	2019	2018
Inmuebles e instalaciones y material (nota 2.k)	827	975	1.968
Tecnología y sistemas	2.119	2.161	1.550
Informes técnicos	672	677	707
Publicidad	523	685	646
Tributos	537	522	557
Comunicaciones	473	518	527
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	325	416	405
Dietas y desplazamientos	73	226	225
Primas de seguros	88	86	76
Otros gastos de administración	1.900	1.872	1.828
	7.537	8.138	8.489

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	2020	2019	2018
<i>Audit fees</i>	95,8	102,4	93,9
<i>Audit-related fees</i>	6,0	7,8	6,8
<i>Tax fees</i>	0,8	0,7	0,9
<i>All other fees</i>	1,2	2,3	3,4
Total	103,8	113,2	105,0

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 2020 servicios a otras firmas de auditoría distintas de PwC por 172,4 millones de euros (227,6 y 173,9 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente).

El epígrafe de '*Audit fees*' y '*Audit-related 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 2020, 2019 y 2018 es el siguiente:

Número de oficinas	Grupo		
	2020	2019	2018
España	2.989	3.286	4.427
Extranjero	8.247	8.666	8.790
	11.236	11.952	13.217

48. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas

El desglose del saldo de este capítulo es:

Millones de euros

	2020	2019	2018
Ganancias:			
Por activo material e intangible	89	131	124
Por participaciones	60	1.219	2
<i>De los que:</i>			
<i>Negocio Custodia (nota 3)</i>	—	989	—
<i>Prisma</i>	—	194	—
	149	1.350	126
Pérdidas:			
Por activo material e intangible	(34)	(55)	(92)
Por participaciones	(1)	(4)	(6)
	(35)	(59)	(98)
	114	1.291	28

49. 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

	2020	2019	2018
Saldo neto			
Activo tangible	(171)	(232)	(123)
<i>Deterioro</i>	(215)	(146)	(259)
<i>Resultado en venta</i>	44	(86)	136
Otras ganancias y otras pérdidas	—	—	—
	(171)	(232)	(123)

50. Otra información

a) Plazos residuales de las operaciones y tipos de interés

Seguidamente se presenta el desglose por vencimientos de los saldos de determinados epígrafes del balance consolidado, y el tipo de interés de los saldos vivos a cierre de ejercicio:

31 de diciembre de 2020									
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
Activo									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	153.839	—	—	—	—	—	—	153.839	(0,06) %
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	6.664	4.420	7.738	19.923	21.302	58.123	118.170	
Valores representativos de deuda	—	6.664	4.244	7.019	18.365	19.969	52.642	108.903	2,96 %
Préstamos y anticipos	—	—	176	719	1.558	1.333	5.481	9.267	
Clientela	—	—	176	719	1.558	1.333	5.481	9.267	2,05 %
Activos financieros a coste amortizado	51.513	57.047	60.288	109.561	150.399	120.376	409.194	958.378	
Valores representativos de deuda	—	2.857	1.327	5.760	3.059	5.257	7.818	26.078	2,53 %
Préstamos y anticipos	51.513	54.190	58.961	103.801	147.340	115.119	401.376	932.300	
Bancos centrales	—	10.762	—	—	673	—	1.064	12.499	2,32 %
Entidades de crédito	21.337	4.405	4.545	3.910	3.207	34	400	37.838	2,14 %
Clientela	30.176	39.023	54.416	99.891	143.460	115.085	399.912	881.963	3,67 %
	205.352	63.711	64.708	117.299	170.322	141.678	467.317	1.230.387	3,04 %
Pasivo									
Pasivos financieros a coste amortizado	640.613	84.875	90.394	93.296	175.238	80.041	83.731	1.248.188	
Depósitos	632.305	64.630	67.707	61.142	109.856	32.464	22.287	990.391	
Bancos centrales	150	5.204	5.295	3.216	83.112	15.827	—	112.804	(0,44) %
Entidades de crédito	14.370	7.158	15.227	9.940	5.618	5.934	4.373	62.620	1,62 %
Clientela	617.785	52.268	47.185	47.986	21.126	10.703	17.914	814.967	0,64 %
Valores representativos de deuda emitidos* **	—	14.981	18.276	30.994	59.526	47.143	59.909	230.829	1,94 %
Otros pasivos financieros	8.308	5.264	4.411	1.160	5.856	434	1.535	26.968	
	640.613	84.875	90.394	93.296	175.238	80.041	83.731	1.248.188	0,82 %
Diferencia activo menos pasivo	(435.261)	(21.164)	(25.686)	24.003	(4.916)	61.637	383.586	(17.801)	

* 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 13.494 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 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).

Grupo Santander ha contabilizado como 'a la vista' aquellos pasivos financieros asumidos, en los que la contraparte puede requerir los pagos.

Asimismo, cuando Grupo Santander 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 2019

	Millones de euros							Total	Tipo de interés
	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		
Activo									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067	—	—	—	—	—	—	101.067	0,37 %
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	4,12 %
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	(0,12) %
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	1,29 %
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.

31 de diciembre de 2018

	Millones de euros							Total	Tipo de interés
	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		
Activo									
Efectivo, saldos en bancos centrales y otros depósitos a la vista	113.663	—	—	—	—	—	—	113.663	0,11 %
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	4,17 %
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	(0,22)%
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	1,27 %
Diferencia activo menos pasivo	(383.488)	(24.941)	(18.337)	(12.613)	(28.541)	61.699	412.773	6.552	

* 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 2020								
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	629.043	62.872	67.567	60.465	108.326	32.260	22.228	982.761
Bancos centrales	150	5.204	5.293	3.217	82.803	15.827	—	112.494
Entidades de crédito	14.334	7.158	15.209	9.606	5.031	5.903	4.333	61.574
Clientela	614.559	50.510	47.065	47.642	20.492	10.530	17.895	808.693
Valores representativos de deuda emitidos	—	15.298	19.009	31.103	58.645	46.118	56.730	226.903
Otros pasivos financieros	8.308	5.264	4.411	1.160	5.856	434	1.535	26.968
	637.351	83.434	90.987	92.728	172.827	78.812	80.493	1.236.632

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

A continuación, se muestra el desglose de los vencimientos contractuales del resto de los activos y pasivos financieros a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018:

	31 de diciembre de 2020						Total
	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	
ACTIVOS FINANCIEROS							
Activos financieros mantenidos para negociar	5.760	6.734	27.753	22.473	18.014	34.211	114.945
Derivados	4.288	5.268	10.044	15.526	13.681	18.330	67.137
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	9.615	9.615
Valores representativos de deuda	1.472	1.466	17.709	6.947	4.310	5.990	37.894
Préstamos y anticipos	—	—	—	—	23	276	299
Entidades de crédito	—	—	—	—	3	—	3
Clientela	—	—	—	—	20	276	296
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	12.500	14.834	7.205	3.680	3.933	6.565	48.717
Valores representativos de deuda	181	78	162	407	719	1.432	2.979
Préstamos y anticipos	12.319	14.756	7.043	3.273	3.214	5.133	45.738
Bancos centrales	343	9.138	—	—	—	—	9.481
Entidades de crédito	6.935	1.514	2.728	590	12	357	12.136
Clientela	5.041	4.104	4.315	2.683	3.202	4.776	24.121
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	275	—	—	—	69	4.142	4.486
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	3.234	3.234
Valores representativos de deuda	85	—	—	—	—	615	700
Préstamos y anticipos	190	—	—	—	69	293	552
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	190	—	—	—	69	293	552
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—	—	—	—	2.783	2.783
Instrumentos de patrimonio	—	—	—	—	—	2.783	2.783
Derivados - Contabilidad de cobertura	1.534	469	1.293	1.107	1.083	2.839	8.325
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés	173	8	132	205	381	1.081	1.980
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS	20.242	22.045	36.383	27.465	23.480	51.621	181.236

31 de diciembre de 2020

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	16.754	3.727	6.286	17.635	16.036	20.729	81.167
Derivados	1.132	3.206	5.800	17.566	16.036	20.729	64.469
Posiciones cortas	15.622	521	486	69	—	—	16.698
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—
Bancos centrales	—	—	—	—	—	—	—
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—
Clientela	—	—	—	—	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—	—	—
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—	—	—
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	13.468	1.732	2.228	2.893	1.121	26.596	48.038
Depósitos	13.459	1.709	1.954	2.497	518	23.461	43.598
Bancos centrales	841	866	783	—	—	—	2.490
Entidades de crédito	3.673	112	935	1.493	171	381	6.765
Clientela	8.945	731	236	1.004	347	23.080	34.343
Valores representativos de deuda emitidos*	9	23	274	396	603	3.135	4.440
Otros pasivos financieros	—	—	—	—	—	—	—
Derivados - Contabilidad de coberturas	2.619	200	588	748	641	2.073	6.869
Cambios en el valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	3	6	40	74	64	99	286
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS	32.844	5.665	9.142	21.350	17.862	49.497	136.360

* 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 2020

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	104.725	9.496	28.207	47.876	40.458	10.468	241.230
Garantías concedidas	1.809	852	3.732	4.134	1.169	681	12.377
Otros compromisos concedidos	39.205	4.529	10.497	5.101	3.207	1.999	64.538
POSICIONES FUERA DE BALANCE	145.739	14.877	42.436	57.111	44.834	13.148	318.145

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 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

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

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

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

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

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

	2020		2019		2018	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	76.882	—	65.205	—	61.372	—
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	66.448	50.494	60.526	45.262	56.217	40.989
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	2.248	—	2.611	—	8.231	—
Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	24.015	18.347	25.938	29.593	32.244	35.997
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	79.688	—	76.402	—	67.926	—
Activos financieros a coste amortizado	610.152	—	656.564	—	598.629	—
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1.671	—	1.355	—	1.189	—
Activos tangibles	21.617	—	24.662	—	19.903	—
Activos intangibles	9.609	—	21.942	—	23.016	—
Pasivos financieros a coste amortizado	—	726.516	—	752.188	—	694.362
Pasivos amparados por contratos de seguros o reaseguros	—	13	—	13	—	29
Otros	26.433	22.801	25.410	23.428	24.506	20.567
	918.763	818.171	960.615	850.484	893.233	791.944

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.

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

Activo	2020					2019					2018				
	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	932.300	940.258	—	65.755	874.503	965.693	975.523	—	82.045	893.478	908.403	914.013	—	88.091	825.922
Valores representativos de deuda	26.078	26.532	6.753	11.899	7.880	29.789	30.031	10.907	9.971	9.153	37.696	38.095	20.898	11.246	5.951
	958.378	966.790	6.753	77.654	882.383	995.482	1.005.554	10.907	92.016	902.631	946.099	952.108	20.898	99.337	831.873

ii) Pasivos financieros valorados con criterio distinto del valor razonable

Millones de euros

Pasivos*	2020					2019					2018				
	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	990.391	990.807	—	263.517	727.290	942.417	942.397	—	245.143	697.254	903.101	902.680	—	302.414	600.266
Valores representativos de deuda	230.829	241.174	91.771	125.031	24.372	258.219	266.784	84.793	149.516	32.475	244.314	247.029	72.945	143.153	30.931
	1.221.220	1.231.981	91.771	388.548	751.662	1.200.636	1.209.181	84.793	394.659	729.729	1.147.415	1.149.709	72.945	445.567	631.197

* A 31 de diciembre 2020, el Grupo tenía otros pasivos financieros que ascienden a 26.968 millones de euros, 30.109 millones de euros en 2019 y 24.215 millones en 2018.

Los principales métodos de valoración e *inputs* utilizados en la estimación a 31 de diciembre de 2020 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-.

- Pasivos financieros a coste amortizado:

- 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.

- 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.
- 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.

d) Exposición del Grupo en los países periféricos de Europa

A continuación, se presenta el desglose, a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018, 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 53):

Riesgo soberano por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2020*

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)
España	9.765	(5.665)	7.048	—	993	12.104	24.245	546	—
Portugal	202	(582)	4.148	—	631	4.331	8.730	—	—
Italia	556	(307)	2.468	—	1.277	21	4.015	1	(1)
Irlanda	—	—	—	—	—	—	—	—	—

* Información preparada con criterios EBA. Adicionalmente, existe deuda pública en balance de compañías de seguros por importe de 14.241 millones de euros (de los que 12.571, 1.281, 387 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 6.134 millones de euros (5.509, 345 y 280 millones de euros con España, Portugal e Italia, respectivamente).

** Se presentan sin tener en cuenta las correcciones de valor constituidas (23 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 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)
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)
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	—

* 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.

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 2020, 2019 y 2018:

Riesgo con el resto de contrapartes por país del emisor/acreditado a 31 de diciembre de 2020***

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 CDS	CDS
España	62.023	3.837	619	943	2	24	203.226	270.674	2.581	(4)
Portugal	3.937	—	140	22	—	2.933	34.935	41.967	685	—
Italia	10	7.098	425	493	—	129	13.437	21.592	1.001	(4)
Grecia	—	—	—	—	—	—	14	14	—	—
Irlanda	—	—	22	2.337	556	9	10.523	13.447	153	—

* Adicionalmente, el Grupo cuenta con exposiciones fuera de balance distinta de los derivados –compromisos y riesgos contingentes– por importe de 76.377, 8.591, 4.173, 200 y 797 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 (8.129 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 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 CDS	CDS
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						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 CDS	CDS
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	—

* 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 otro resultado global acumulado 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.

A continuación, se presenta información sobre los valores nominales correspondiente a los CDS desglosados en las tablas anteriores correspondientes a 31 de diciembre de 2020, 2019 y 2018:

2020

Millones de euros

		Importe nominal			Valor razonable		
		Comprado	Vendido	Neto	Comprado	Vendido	Neto
España	Soberano	—	—	—	—	—	—
	Resto	546	273	273	(13)	9	(4)
Portugal	Soberano	—	—	—	—	—	—
	Resto	52	—	52	—	—	—
Italia	Soberano	326	206	120	(3)	2	(1)
	Resto	220	11	209	(4)	—	(4)

2019

Millones de euros

		Importe nominal			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	—

2018

Millones de euros

		Importe nominal			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	—

51. Información por segmentos (principales y secundarios)

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.

Grupo Santander ha alineado la información de esta nota 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.

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

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

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

Grupo Santander ha reexpresado los datos correspondientes a los periodos anteriores considerando los cambios mencionados en esta sección.

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

a) Segmentos principales

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

- Europa: Incorpora todos los negocios realizados en la región, principalmente en España, Santander Consumer Finance, Reino Unido, Portugal y Polonia.
- Norteamérica: Incorpora todos los negocios realizados en México y EE.UU., que incluye la entidad holding (SHUSA) y los negocios de Santander Bank, Santander Consumer USA, la unidad especializada de Banco Santander International, Santander Investment Securities (SIS) y la sucursal de Nueva York. En septiembre de 2020 se ha materializado la venta de Banco Santander Puerto Rico, hasta entonces incluido en EE.UU.
- Sudamérica: Recoge la totalidad de actividades financieras que el Grupo desarrolla a través de sus bancos y sociedades filiales en la región, principalmente en Brasil, Chile y Argentina.
- Santander Global Platform: Incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad. Incluye *Global Payment Services (global trade services, global merchant services, superdigital, pagoFX)*, nuestro banco digital Openbank, S.A. y Open Digital Services, y Digital Assets (Centros de Conocimiento Digital, InnoVentures y Digital Assets).

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

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

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

Balance (resumido)	2020						Total
	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Eliminaciones intergrupo	
Total activo	1.077.537	223.313	238.263	12.901	182.587	(226.351)	1.508.250
Préstamos y anticipos a la clientela	675.894	120.557	113.731	973	5.044	—	916.199
Efectivo, saldo en bancos centrales y en entidades de crédito y otros depósitos a la vista	224.793	28.469	42.957	10.917	61.173	(142.513)	225.796
Valores representativos de deuda	86.925	38.398	49.300	13	1.918	—	176.554
Resto de activos financieros*	48.266	15.363	17.266	230	1.644	—	82.769
Otras cuentas de activo**	41.659	20.526	15.009	768	112.808	(83.838)	106.932
Total pasivo	1.022.954	199.611	218.797	11.521	106.558	(142.513)	1.416.928
Depósitos de la clientela	622.826	102.906	111.791	10.961	826	—	849.310
Bancos centrales y entidades de crédito	208.408	37.966	41.989	274	38.555	(142.513)	184.679
Valores representativos de deuda emitidos	120.166	36.583	21.280	—	57.240	—	235.269
Resto de pasivos financieros***	55.919	16.159	35.434	130	493	—	108.135
Otras cuentas de pasivo****	15.635	5.997	8.303	156	9.444	—	39.535
Total patrimonio neto	54.583	23.702	19.466	1.380	76.029	(83.838)	91.322
Otros recursos de clientes gestionados	86.899	16.505	49.851	—	12	—	153.267
Fondos de inversión	71.238	10.864	49.851	—	12	—	131.965
Fondos de pensiones	15.487	90	—	—	—	—	15.577
Patrimonios administrados	174	5.551	—	—	—	—	5.725
Otros recursos de clientes comercializados no gestionados	34.789	11.915	6.187	658	—	—	53.549

* 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

Balance (resumido)	2019						Total
	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	Eliminaciones intergrupo	
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'.

La cuenta de pérdidas y ganancias consolidada resumida de los distintos segmentos principales se indica a continuación:

Millones de euros

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2020					Total
	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	
Margen de intereses	14.047	8.469	10.723	129	(1.374)	31.994
Comisiones netas	4.736	1.661	3.566	81	(29)	10.015
Resultado por operaciones financieras*	885	251	765	(1)	287	2.187
Otros resultados de explotación**	25	630	(209)	(17)	(25)	404
Margen bruto	19.693	11.011	14.845	192	(1.141)	44.600
Gastos de administración y amortizaciones	(10.314)	(4.631)	(5.312)	(381)	(329)	(20.967)
Margen neto***	9.379	6.380	9.533	(189)	(1.470)	23.633
Dotaciones por insolvencias****	(4.300)	(3.917)	(3.923)	(3)	(31)	(12.174)
Otros resultados y dotaciones*****	(913)	(130)	(319)	(11)	(412)	(1.785)
Resultado antes de impuestos	4.166	2.333	5.291	(203)	(1.913)	9.674
Impuesto sobre beneficios	(1.131)	(579)	(1.927)	52	69	(3.516)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	3.035	1.754	3.364	(151)	(1.844)	6.158
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	3.035	1.754	3.364	(151)	(1.844)	6.158
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	379	262	437	(1)	—	1.077
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	2.656	1.492	2.927	(150)	(1.844)	5.081

* 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 dotación de 50 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 dotación 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'.

Millones de euros

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2019					
	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 dotación 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 dotación 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

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2018					Total
	Europa	Norteamérica	Sudamérica	Santander Global Platform	Centro Corporativo	
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.

**** '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 dotación 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 dotación 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'.

b) Segmentos secundarios

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

- Banca Comercial: Contiene todos los negocios de banca de clientes, incluidos los de consumo, excepto los de banca corporativa, que son gestionados a través de Santander Corporate & Investment Banking; los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por Wealth Management & Insurance, y el 50% de los resultados generados por los servicios digitales de los países que se incorporan en Santander Global Platform. Asimismo, se incluyen en este negocio los resultados de las posiciones de cobertura realizadas en cada país, tomadas dentro del ámbito del comité de gestión de activos y pasivos de cada uno de ellos.
- Santander Corporate & Investment Banking (SCIB): Refleja los rendimientos derivados de los negocios de banca corporativa global, banca de inversión y mercados en todo el mundo, incluidas las 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: Incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad (ver composición en la definición del segmento principal), así como el 50% de los resultados generados por estos servicios en las redes comerciales.

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 Grupo Santander y se revelan por separado porque la administración de Grupo Santander 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

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2020					Total
	Banca Comercial	Corporate & Investment Banking	Wealth Management & Insurance	Santander Global Platform	Centro Corporativo	
Margen de intereses	29.544	2.953	455	416	(1.374)	31.994
Comisiones netas	6.850	1.551	1.194	449	(29)	10.015
Resultado por operaciones financieras*	962	690	103	145	287	2.187
Otros resultados de explotación**	(141)	204	383	(17)	(25)	404
Margen bruto	37.215	5.398	2.135	993	(1.141)	44.600
Gastos de administración y amortizaciones	(16.846)	(2.069)	(907)	(816)	(329)	(20.967)
Margen neto***	20.369	3.329	1.228	177	(1.470)	23.633
Dotaciones por insolvencias****	(11.609)	(467)	(28)	(39)	(31)	(12.174)
Otros resultados y dotaciones*****	(1.228)	(135)	(1)	(9)	(412)	(1.785)
Resultado antes de impuestos	7.532	2.727	1.199	129	(1.913)	9.674
Impuesto sobre beneficios	(2.453)	(783)	(291)	(58)	69	(3.516)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	5.079	1.944	908	71	(1.844)	6.158
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	5.079	1.944	908	71	(1.844)	6.158
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	883	121	41	32	—	1.077
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	4.196	1.823	867	39	(1.844)	5.081

* 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'. Adicionalmente incluye una dotación 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 dotación 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'.

Millones de euros

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2019					Total
	Banca Comercial	Corporate & Investment Banking	Wealth Management & Insurance	Santander Global Platform	Centro Corporativo	
Margen de intereses	32.862	2.728	570	375	(1.252)	35.283
Comisiones netas	8.561	1.520	1.199	549	(50)	11.779
Resultado por operaciones financieras*	872	689	117	149	(296)	1.531
Otros resultados de explotación**	303	289	340	(13)	(18)	901
Margen bruto	42.598	5.226	2.226	1.060	(1.616)	49.494
Gastos de administración y amortizaciones	(18.926)	(2.281)	(955)	(745)	(373)	(23.280)
Margen neto***	23.672	2.945	1.271	315	(1.989)	26.214
Dotaciones por insolvencias****	(9.101)	(155)	23	(52)	(36)	(9.321)
Otros resultados y dotaciones*****	(1.619)	(91)	(12)	(5)	(237)	(1.964)
Resultado antes de impuestos	12.952	2.699	1.282	258	(2.262)	14.929
Impuesto sobre beneficios	(4.047)	(815)	(302)	(95)	156	(5.103)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	8.905	1.884	980	163	(2.106)	9.826
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	8.905	1.884	980	163	(2.106)	9.826
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.325	171	51	36	(9)	1.574
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	7.580	1.713	929	127	(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'. Adicionalmente incluye una dotación 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 dotación 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

Cuenta de pérdidas y ganancias ajustada (resumida)	2018					Total
	Banca Comercial	Corporate & Investment Banking	Wealth Management & Insurance	Santander Global Platform	Centro Corporativo	
Margen de intereses	31.976	2.461	527	364	(987)	34.341
Comisiones netas	8.331	1.534	1.142	546	(68)	11.485
Resultado por operaciones financieras*	609	898	131	147	12	1.797
Otros resultados de explotación**	343	184	299	(11)	(14)	801
Resultado de la actividad de explotación	41.259	5.077	2.099	1.046	(1.057)	48.424
Gastos de administración y amortizaciones	(18.756)	(2.101)	(873)	(623)	(426)	(22.779)
Margen neto***	22.503	2.976	1.226	423	(1.483)	25.645
Dotaciones por insolvencias****	(8.528)	(199)	(10)	(21)	(115)	(8.873)
Otros resultados y dotaciones*****	(1.789)	(97)	(4)	(4)	(101)	(1.995)
Resultado antes de impuestos	12.186	2.680	1.212	398	(1.699)	14.777
Impuesto sobre beneficios	(4.002)	(832)	(285)	(125)	14	(5.230)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	8.184	1.848	927	273	(1.685)	9.547
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	8.184	1.848	927	273	(1.685)	9.547
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.230	157	52	43	1	1.483
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	6.954	1.691	875	230	(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'. Adicionalmente incluye una dotación 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 dotación 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'.

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 periodos 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			
2020			
	Resultado ajustado	Ajustes	Resultado contable
Conciliación de los resultados ajustables con los resultados contables			
Margen de intereses	31.994	—	31.994
Comisiones netas	10.015	—	10.015
Resultado por operaciones financieras*	2.187	—	2.187
Otros resultados de explotación**	404	(321)	83
Margen bruto	44.600	(321)	44.279
Gastos de administración y amortizaciones	(20.967)	(163)	(21.130)
Margen neto***	23.633	(484)	23.149
Dotaciones por insolvencias****	(12.174)	(258)	(12.432)
Otros resultados y dotaciones*****	(1.785)	(11.008)	(12.793)
Resultado antes de impuestos	9.674	(11.750)	(2.076)
Impuesto sobre beneficios	(3.516)	(2.116)	(5.632)
Resultado del ejercicio ajustado procedente de actividades continuadas	6.158	(13.866)	(7.708)
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—
Resultado ajustado consolidado del ejercicio	6.158	(13.866)	(7.708)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.077	(14)	1.063
Beneficio atribuido a los propietarios de la dominante	5.081	(13.852)	(8.771)

- * 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'. Adicionalmente incluye una dotación 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' 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 dotación 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:

- Ajuste de la valoración de los fondos de comercio originados en las adquisiciones del Grupo por importe de -10.100 millones de euros, que se recogen en la línea de 'Otros resultados y dotaciones'.
- Costes de reestructuración por impacto neto de -1.114 millones de euros, que se recogen por su importe bruto principalmente en la línea de 'Otros resultados y dotaciones'.
- Ajuste a la valoración de los activos por impuestos diferidos del grupo consolidado tributario en España por importe de -2.500 millones de euros, que se recogen en la línea 'Impuestos sobre Beneficios'.
- Otros cargos por -138 millones (relacionados con ventas de cartera morosa en España, cancelación de costes de compromisos por pensiones y otros gastos), que se recogen por su importe bruto en la línea de 'Otros resultados y dotaciones', 'dotaciones por insolvencias' y 'Gastos de administración y amortizaciones'.

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'. 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'. 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' 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 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.

52. 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 este, 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

	2020			
	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas
Activo	8.473	—	24	95
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	151	—	—	—
Préstamos y anticipos: entidades de crédito	562	—	—	—
Préstamos y anticipos: clientela	6.934	—	24	95
Valores representativos de deuda	423	—	—	—
Otros	403	—	—	—
Pasivo	3.593	4	16	159
Pasivos financieros: entidades de crédito	944	—	—	—
Pasivos financieros: clientela	2.557	4	16	159
Débitos representados por valores negociables	12	—	—	—
Otros	80	—	—	—
Pérdidas y ganancias:	1.269	—	—	3
Ingresos por intereses	106	—	—	2
Gastos por intereses	(8)	—	—	—
Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros y otros	49	—	—	—
Ingresos por comisiones	1.154	—	—	1
Gastos por comisiones	(32)	—	—	—
Otros	4.097	1	1	52
Garantías financieras concedidas y Otros	14	—	—	3
Compromisos de préstamo y Otros compromisos concedidos	253	1	1	13
Instrumentos financieros derivados	3.830	—	—	36

Millones de euros

	2019			
	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas
Activo	9.659	—	26	104
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	740	—	—	—
Préstamos y anticipos: entidades de crédito	961	—	—	—
Préstamos y anticipos: clientela	6.950	—	26	104
Valores representativos de deuda	848	—	—	—
Otros	160	—	—	—
Pasivo	2.689	41	12	57
Pasivos financieros: entidades de crédito	563	—	—	—
Pasivos financieros: clientela	2.064	41	12	57
Débitos representados por valores negociables	—	—	—	—
Otros	62	—	—	—
Pérdidas y ganancias:	1.386	—	—	2
Ingresos por intereses	111	—	—	1
Gastos por intereses	(15)	—	—	—
Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros y otros	47	—	—	—
Ingresos por comisiones	1.269	—	—	1
Gastos por comisiones	(26)	—	—	—
Otros	4.219	7	3	49
Garantías financieras concedidas y Otros	17	5	2	38
Compromisos de préstamo y Otros compromisos concedidos	197	1	1	6
Instrumentos financieros derivados	4.005	1	—	5

Millones de euros

	2018			
	Entidades asociadas y negocios conjuntos	Miembros del consejo de administración	Directores generales	Otras vinculadas
Activo	7.202	—	30	256
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	—	—	—	—
Préstamos y anticipos: entidades de crédito	704	—	—	—
Préstamos y anticipos: clientela	6.142	—	30	256
Valores representativos de deuda	295	—	—	—
Otros	61	—	—	—
Pasivo	1.650	19	12	363
Pasivos financieros: entidades de crédito	8	—	—	—
Pasivos financieros: clientela	1.596	19	12	363
Débitos representados por valores negociables	8	—	—	—
Otros	38	—	—	—
Pérdidas y ganancias:	993	—	—	31
Ingresos por intereses	73	—	—	14
Gastos por intereses	(3)	—	—	(1)
Ganancias o pérdidas por activos o pasivos financieros y otros	82	—	—	—
Ingresos por comisiones	853	—	—	18
Gastos por comisiones	(12)	—	—	—
Otros	4.707	9	3	782
Garantías financieras concedidas y Otros	21	7	1	508
Compromisos de préstamo y Otros compromisos concedidos	393	1	2	64
Instrumentos financieros derivados	4.293	1	—	210

El resto de información requerida se desglosa en las notas 5, 14 y 46.c.

53. Gestión del riesgo

a) Pilares de la función de riesgos

Los principios enunciados a continuación son de obligado cumplimiento, incorporan los requerimientos regulatorios y están inspirados en las mejores prácticas del mercado:

1. **Todos los empleados son gestores de riesgos**, deben comprender los riesgos relacionados con sus funciones y evitar asumir riesgos cuyo impacto excede el apetito de riesgos del grupo o se desconoce.
2. **Implicación de la alta dirección**, mediante una gestión y control de riesgos coherente a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Así como mediante la supervisión de nuestra cultura de riesgos y asegurando que mantenemos nuestro perfil de riesgo dentro del apetito definido.
3. **Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos**, de acuerdo con nuestro modelo de tres líneas de defensa.
4. **Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos** para todos los negocios y tipos de riesgos.
5. **Gestión integral y puntual de la información** que permita identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos a los niveles adecuados.

La estructura holística de control de Grupo Santander se basa en estos principios, además de en una serie de herramientas y procedimientos estratégicos incorporados en la declaración de apetito de riesgos, tales como el *risk profile assessment*, el análisis de escenarios, la estructura de información de riesgos y los procesos de planificación anuales y presupuestarios.

1. Principales riesgos de los instrumentos financieros de Grupo Santander

La clasificación de riesgos de Grupo Santander permite una gestión, control y comunicación eficaces de los mismos. Nuestro marco corporativo de riesgos incluye 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 una contrapartida, al cual Grupo Santander ha financiado o con el que se ha asumido una obligación contractual.
- **Riesgo de mercado** es el riesgo derivado de cambios en los factores de mercado como los tipos de interés, tipos de cambio, renta variable y *commodities*, entre otros, y su potencial impacto en los resultados o el capital.
- **Riesgo de liquidez** es el riesgo de no disponer de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas a su vencimiento, o de que solo pueda obtenerse a un alto coste.

- **Riesgo estructural** es el riesgo de que cambie el valor o la generación de margen de los activos o pasivos del *banking book* como consecuencia de cambios en los factores de mercado y del comportamiento del balance. También incluye los riesgos asociados a seguros y pensiones, así como el riesgo de que Grupo Santander no disponga del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o expectativas del mercado.
- **Riesgo operacional** es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, los empleados y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal y el riesgo de conducta.
- **Riesgo de cumplimiento regulatorio** es el riesgo de incumplir los requerimientos legales y regulatorios, así como las expectativas de los supervisores, lo 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 subóptimas, o del uso o la implementación inadecuados de los modelos.
- **Riesgo reputacional** es 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 a los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

Además, los elementos de riesgo medioambiental o relacionados con el cambio climático - ya sean físicos o de transición - son considerados factores que podrían afectar a los riesgos existentes a medio y largo plazo

2. Gobierno de riesgos

Grupo Santander cuenta con una estructura de gobierno de riesgos y cumplimiento robusta que permite llevar a cabo una supervisión efectiva en línea con su apetito de riesgo, definido por el consejo.

Corresponde al consejo la aprobación del marco general de gestión y control de riesgos.

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 guiado por una cultura de riesgos implantada en todo el Grupo -*risk pro*-.

2.1 Líneas de defensa

En Grupo Santander se sigue un modelo de tres líneas de defensa para garantizar la eficacia de la gestión y el control de riesgos:

- Primera línea: Las áreas de negocio y todas las funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa, que identifica, mide, controla, supervisa e informa de los riesgos. Aplica todas las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, asegurando que dichos riesgos se ajustan a nuestro apetito y otros límites.
- Segunda línea: Las funciones de Riesgos, y Cumplimiento y Conducta conforman la segunda línea de defensa, la cual supervisa y cuestiona de manera independiente las decisiones en materia de gestión de riesgos de la primera línea. Además, asegura que los riesgos se gestionan de acuerdo con nuestro apetito, fortaleciendo nuestra cultura de riesgos en todo el Grupo.
- Tercera línea: La función de Auditoría Interna es independiente para asegurar a la alta dirección la calidad y eficacia de los controles internos, el gobierno y los sistemas de gestión de riesgos, ayudando a salvaguardar nuestro valor, solvencia y reputación.

Las funciones de Riesgos, de Cumplimiento y Conducta y de Auditoría Interna cuentan con un nivel adecuado de separación e independencia. Cada una de ellas tiene 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 cumplimiento. Revisa y aprueba periódicamente los marcos y el apetito de riesgo, y promueve una sólida cultura de riesgos en toda la organización. Para el desarrollo de estas funciones, el consejo se apoya en la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y en la comisión ejecutiva de Grupo Santander.

El **Group chief risk officer (Group CRO)** establece la estrategia de riesgos y es el responsable de supervisar todos los riesgos, además de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre su gestión de riesgos.

El **Group chief compliance officer (Group CCO)** promueve la adhesión a normas, requerimientos regulatorios, principios de buena conducta y valores. El Group CCO establece la estrategia de cumplimiento y conducta, supervisando y cuestionando de manera independiente las actividades de gestión del riesgo de cumplimiento y conducta realizadas por la primera línea de defensa.

Ambos, el Group CRO y el Group CCO, tienen acceso directo y reportan 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, el comité de control de riesgos y el comité corporativo de cumplimiento, que se detallan a continuación:

	Comité ejecutivo de riesgos (CER)	Comité de control de riesgos (CCR)	Comité corporativo de cumplimiento
Funciones:	Este comité es responsable de la gestión de riesgos, de acuerdo con las facultades delegadas por el consejo, estando autorizado a aceptar, modificar o escalar aquellas acciones u operaciones que puedan exponer a la entidad a un riesgo relevante, así como los modelos más relevantes. El comité toma decisiones de asunción de riesgos al más alto nivel, de acuerdo con el apetito de riesgo de Grupo Santander.	Este comité es responsable del control de los riesgos y de proporcionar una visión holística de los mismos. Determina si las líneas de negocio se gestionan de acuerdo con el apetito de riesgo. También identifica, sigue y evalúa el impacto de los riesgos actuales y emergentes en el perfil de riesgo del grupo.	El comité es responsable de revisar eventos significativos de riesgo de cumplimiento y conducta y de evaluar las medidas relacionadas. Establece y evalúa medidas correctivas para los riesgos de cumplimiento debidos a deficiencias en la gestión y el control o a nuevos riesgos.
Preside:	CEO	Group CRO	Group CCO
Composición:	Consejeros ejecutivos designados y otros miembros de la alta dirección, estando representadas las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta y Financiera. El Group CRO tiene derecho de veto sobre las decisiones del comité.	Miembros de la alta dirección de las funciones de Riesgos, Cumplimiento y Conducta, Financiera e Intervención General. Los CRO de las filiales participan de forma periódica para informar sobre su propio perfil de riesgo.	Miembros de la alta dirección, estando representadas las funciones de Cumplimiento y Conducta, Riesgos e Intervención General. La presidencia tiene voto de calidad sobre las decisiones del comité.

Además, para cada factor de riesgo existen foros y/o reuniones periódicas para gestionar y controlar los riesgos pertinentes. Sus responsabilidades comprenden:

- Informar al *Group CRO* y al *Group CCO*, así como al comité de control de riesgos y al comité corporativo de cumplimiento de que los riesgos se gestionan de acuerdo con el apetito de Grupo Santander.
- Realizar un seguimiento periódico de cada factor de riesgo.
- Supervisar las medidas adoptadas para cumplir con las expectativas de los supervisores y de los auditores.

Además, Grupo Santander puede establecer medidas de gobierno adicionales para casos especiales:

- Durante la crisis de la covid-19, la coordinación y comunicación con las filiales son esenciales para garantizar la eficacia de las medidas, las cuales están también respaldadas por guías de actuación, reuniones, presentación de informes y un gobierno reforzado. A principios de marzo de 2020, pusimos en marcha mecanismos específicos de *reporting* semanal para que todas las filiales pudieran proporcionar información detallada y homogénea.

Se ha realizado un intenso seguimiento de la evolución de la pandemia mediante foros de situaciones especiales como la *war room* de riesgo de crédito, además de bajo el marco de gobierno habitual de Grupo Santander. La estrecha coordinación entre las filiales y Grupo Santander y los planes de contingencia locales (incluido el análisis de escenarios) reforzaron los recursos asignados y el gobierno. A medida que la crisis fue avanzando, este foro se convirtió en un grupo de trabajo multidisciplinar sobre el riesgo de crédito que incluyó a miembros de todas las funciones clave para dirigir y orientar a las unidades en las siguientes líneas de trabajo: (i) seguimiento y *reporting*; (ii) inteligencia sectorial; (iii) gestión de cartera; (iv) estrategia de crédito; (v) cumplimiento regulatorio; (vi) estimaciones de riesgo de crédito, y (vii) gestión recuperatoria.

- En relación con el *Brexit*, Grupo Santander y Santander UK establecieron distintos comités y grupos de trabajo para seguir el proceso de transición, desarrollar planes de contingencia y escalar y tomar decisiones para minimizar el impacto en nuestro negocio y clientes.

2.3 Relación del Grupo con las filiales en la gestión de riesgos

En todas las subsidiarias, el modelo de gestión y control de riesgos y cumplimiento 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, Grupo Santander valida y cuestiona las políticas y las operaciones de las filiales, lo que crea un modelo común de gestión y control de riesgos en todo el Grupo.

En 2020, Grupo Santander ha adoptado un nuevo enfoque en la relación con las subsidiarias con la creación de tres regiones y el nombramiento de tres líderes regionales de riesgos (Europa, Norteamérica y Sudamérica). El objetivo es potenciar la identificación de sinergias bajo un modelo

operativo y plataformas comunes, aprovechando la escala global y regional del Grupo, así como la simplificación de procesos y el refuerzo de los mecanismos de control para impulsar el crecimiento del negocio del Grupo, optimizando la asignación de capital y dando un mejor servicio a los clientes del Grupo.

En este sentido, cada CRO local debe interactuar regularmente con los líderes regionales de riesgo y el *Group CRO* y el *Group CCO*, e informarles. Además, se celebran reuniones periódicas de seguimiento entre las distintas áreas, globales y locales, de riesgos y cumplimiento.

Además, el *Group CRO* y el *Group CCO* y los líderes regionales de riesgo participan en el nombramiento, el establecimiento de objetivos y las evaluaciones y remuneración de sus homólogos locales, para asegurar que los riesgos están adecuadamente controlados.

Grupo Santander ha emprendido diversas iniciativas para mejorar la relación entre Grupo Santander y sus filiales, y mejorar el modelo de gestión avanzada del riesgo:

- Cabe destacar la estrecha colaboración en relación con la crisis de la covid-19 para compartir mejores prácticas, experiencias, apoyo en el análisis de escenarios, estimaciones de provisiones adicionales, etc.
- Evolución de las estructuras organizativas, desarrollando referencias entre países y participando en la visión estratégica de la función para promover la implantación de infraestructuras y prácticas más avanzadas de gestión del riesgo.
- Promoción del intercambio de mejores prácticas, fortaleciendo los procesos e impulsando la innovación para lograr un impacto cuantitativo.
- Identificación del talento en los equipos de riesgos y cumplimiento, impulsando la movilidad internacional a través del programa de talento de riesgo global.
- Risk Subject Matter Experts. Impulsando y consolidando la comunidad de expertos de Grupo Santander.

3. Procesos y herramientas de gestión

Grupo Santander cuenta con los siguientes procesos y herramientas para llevar a cabo una gestión efectiva de riesgos:

3.1 Apetito de riesgo y estructura de límites

El apetito de riesgo se define como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de la estrategia de negocio del Grupo, incluso bajo circunstancias inesperadas. Al establecer el apetito de riesgos, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían afectar negativamente a los niveles de capital y liquidez, a la rentabilidad y/o al precio de la acción.

La declaración de apetito de riesgos (RAS, por sus siglas en inglés) se establece anualmente por el consejo para todo el Grupo. Los consejos de administración de nuestras filiales también establecen su propio apetito de riesgos con carácter anual, alineado e integrado con el apetito consolidado del Grupo. El apetito de cada filial se traslada a los límites de

gestión y políticas por tipo de riesgo, cartera y segmento de actividad.

Modelo de negocio y fundamentos del apetito de riesgos

El apetito de riesgo en el Grupo es coherente con la cultura de riesgos y modelo de negocio basado en el servicio a clientes, la escala y la diversificación. Los fundamentos del apetito de riesgos de Grupo Santander son:

- Un perfil de riesgo objetivo medio-bajo y predecible centrado en la banca minorista y comercial, con presencia diversificada internacionalmente y cuotas de mercado relevantes.
- Generación de resultados y de remuneración a los accionistas estable y recurrente, sustentadas por una sólida base de capital, liquidez y fuentes de financiación.
- Una estructura de filiales independientes y autónomas en términos de capital y de liquidez, con perfiles de riesgo que no comprometan la solvencia del Grupo.
- Una función de riesgos independiente con implicación activa de la alta dirección a fin de reforzar una cultura de riesgos sólida y la rentabilidad sostenible del capital.
- Una visión global y holística mediante un minucioso control y seguimiento de riesgos, negocios y mercados.
- Enfoque en productos que Grupo Santander conoce bien.
- Un modelo de conducta que proteja a los clientes de Grupo Santander.
- Una política de remuneración que alinea los intereses de los empleados y directivos con el apetito de riesgos y los resultados del Grupo a largo plazo.

Principios corporativos del apetito de riesgos

Nuestro apetito de riesgo se rige por los siguientes principios:

- **El consejo y la alta dirección son los responsables** del apetito de riesgos.
- **Visión integral del riesgo (*enterprise wide risk*), *backtesting* y cuestionamiento del perfil de riesgo** utilizando métricas cuantitativas e indicadores cualitativos.
- **Visión prospectiva de riesgos (*forward-looking view*)** teniendo en cuenta tanto las circunstancias más probables como escenarios adversos o de estrés a la hora de proyectar nuestro perfil de riesgo objetivo en el medio y largo plazo.
- **Planes estratégicos y de negocio integrados en la gestión** a través de políticas y límites.
- **Estándares comunes** que alinean el apetito de nuestras subsidiarias al de Grupo Santander.
- **Revisión periódica, adopción de mejores prácticas y requerimientos regulatorios** con los mecanismos necesarios para mantener el perfil de riesgo estable y mitigar posibles incumplimientos.

Estructura de límites, seguimiento y control

El apetito de riesgo se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 5 ejes principales:

- 1 Volatilidad de resultados**
Pérdida máxima que Grupo Santander está dispuesto a asumir ante un escenario de estrés máximo.
- 2 Solvencia**
 - Posición mínima de capital que Grupo Santander está dispuesto a asumir en un escenario de estrés máximo.
 - Máximo nivel de apalancamiento que Grupo Santander está dispuesto a aceptar en un escenario de estrés máximo.
- 3 Liquidez**
 - Posición mínima de liquidez estructural.
 - Horizonte mínimo de liquidez que Grupo Santander está dispuesto a asumir ante distintos escenarios de estrés máximo.
 - Posición mínima de cobertura de liquidez.
- 4 Concentración**
 - Concentración en empresas, sectores y carteras.
 - Concentración en contrapartidas *non investment grade*.
 - Concentración en grandes exposiciones.
- 5 Riesgos no financieros**
 - Pérdidas máximas por riesgo operacional.
 - Perfil de riesgo máximo.
 - Indicadores cualitativos de riesgos no financieros:
 - Fraude
 - Tecnológico
 - Riesgo cibernético y de seguridad
 - Reputacional
 - Otros

Mientras que los límites de apetito de riesgo son objeto de un seguimiento periódico, las funciones especializadas de control informan mensualmente al consejo y sus comisiones, sobre el perfil de riesgo y el cumplimiento de los límites.

La vinculación de los límites de apetito de riesgo 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 riesgo como herramienta de gestión. Las políticas y límites de gestión se basan en los principios y límites definidos en la declaración de apetito de riesgo.

Principales iniciativas en 2020

Grupo Santander ha revisado minuciosamente, y continuará haciéndolo, el impacto de la covid-19 y la adecuación del apetito de riesgos para hacer frente al nuevo entorno. Los límites de apetito se mantuvieron prácticamente sin cambios a pesar de las condiciones extraordinariamente desafiantes. La gestión se centró en mejorar el control sobre la volatilidad de mercado, una mejor representación y visibilidad de los riesgos emergentes como la ciberseguridad y en otros riesgos no financieros.

La declaración de apetito de riesgos del Grupo también fortaleció el compromiso del Grupo con la responsabilidad social corporativa, el medio ambiente y el Acuerdo de París para la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono y resiliente al clima.

3.2. Risk profile assessment (RPA)

Grupo Santander identifica de forma rutinaria los diferentes tipos de riesgo para evaluar de forma objetiva su perfil de riesgo. Esto ayuda a abordar las principales amenazas a su plan de negocio y objetivos estratégicos.

Los resultados de la identificación de riesgos son incorporados a la evaluación del perfil de riesgo del Grupo (RPA, por sus siglas en inglés), involucrando a todas las líneas de defensa. Grupo Santander refuerza la cultura de riesgos al analizar cómo evolucionan los riesgos y al identificar áreas de mejora. Su metodología RPA cubre las siguientes áreas:

- **Desempeño del riesgo**, que permite conocer el riesgo residual por cada tipo de riesgo bajo estándares e indicadores internacionales.
- **Entorno de control**, para evaluar el modelo operativo objetivo de gestión avanzada de riesgos de acuerdo con los requisitos regulatorios y las mejores prácticas del mercado.
- **Análisis prospectivo**, basado en métricas de estrés y en los principales riesgos para el plan estratégico.

En 2020, Grupo Santander amplió los estándares del entorno de control y revisó las métricas de desempeño de riesgos, con especial foco en las métricas de riesgo estratégico y de cumplimiento y conducta. La inclusión del *control score* en el entorno de control de los riesgos no financieros se ha traducido en una mejora en la captura del perfil.

La covid-19 ha tenido un impacto negativo en el desempeño del perfil de riesgos de Grupo Santander. Al desencadenar todos los escenarios, incluidos los más severos, derivó en un perfil de riesgo más elevado (medio-alto), principalmente impulsado por desviaciones presupuestarias en resultados y mayores provisiones. El perfil de riesgos no financieros se mantiene estable, con pérdidas operacionales por debajo de los niveles de 2019, y mejora en el desempeño de la liquidez.

El impacto de la covid-19 como catalizador de los riesgos relevantes y emergentes, también fue clave en el deterioro de del perfil de riesgo en 2020. Este deterioro se ha visto contenido por un sólido entorno de control, especialmente en riesgo de crédito, impulsado por ATOMIC y los planes de preparación de recuperaciones y recobros. Todo ello ha permitido mantener el perfil de riesgo en un nivel medio-bajo.

3.3. Análisis de escenarios

Los escenarios que se analizan incluyen variables macroeconómicas y otras que puedan afectar al perfil de riesgo en aquellos mercados en los que Grupo Santander está presente. El análisis de escenarios es una herramienta muy útil para la gestión de riesgos a todos los niveles, ya que permite evaluar la resiliencia bajo situaciones de estrés y diseñar acciones de mitigación en cuanto a los ingresos, el capital y la liquidez si es necesario. Para ello, el Servicio de Estudios es clave en la definición de escenarios, así como el gobierno y el control, que incluyen la revisión por parte de la alta dirección y las tres líneas de defensa.

Los análisis de escenarios de Grupo Santander son consistentes y sólidos porque:

- Grupo Santander crea y ejecuta modelos que estiman cómo evolucionarán las principales métricas en el futuro, como por ejemplo las pérdidas de crédito.
- Grupo Santander realiza *backtesting* y cuestiona regularmente los resultados de los modelos.
- Se apoya en opiniones expertas y en un profundo conocimiento de las carteras.
- Ejerce un control robusto sobre modelos, escenarios, asunciones, resultados y medidas mitigantes de gestión.

Grupo Santander ha obtenido recurrentemente excelentes resultados cuantitativos y cualitativos en las pruebas de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).

La incertidumbre económica global causada por la crisis de la covid-19 ha complicado significativamente la planificación prospectiva. Nuestros análisis de escenarios fueron clave para identificar nuevos puntos de acción, desarrollar respuestas comerciales, ajustar nuestra estrategia de riesgos y preservar nuestra fortaleza y solvencia.

Usos del análisis de escenarios

Grupo Santander ejecuta análisis de escenarios a todos los niveles bajo un enfoque prospectivo que nos ayuda a anticipar posibles impactos en nuestra solvencia o liquidez. Para ello, realiza una revisión sistemática de la exposición al riesgo bajo un escenario base y varios escenarios adversos y favorables.

El análisis de escenarios está integrado en varios procesos clave del Grupo:

- **Ejercicios regulatorios** bajo las directrices marcadas por el supervisor europeo o por los distintos supervisores locales.
- **Ejercicios internos de adecuación de capital (ICAAP) y liquidez (ILAAP)** en los que Grupo Santander desarrolla su propia metodología para evaluar los niveles de capital y liquidez ante distintos escenarios de estrés, apoyando la planificación y la gestión.
- **Apetito de riesgo**, que incluye métricas estresadas para establecer el riesgo máximo que Grupo Santander puede asumir. El apetito de riesgo y los ejercicios de estrés de capital y liquidez están estrechamente relacionados pero tienen diferentes periodicidades y granularidad.
- **Análisis de escenarios de cambio climático** para identificar riesgos y oportunidades. Los ejercicios piloto están centrados en la cartera mayorista.
- **Gestión recurrente de riesgos:**
 - **Planificación presupuestaria y estratégica:** al implantar una nueva política de aprobación de riesgos, en la evaluación del perfil de riesgo de Grupo Santander por parte de la alta dirección o al realizar el seguimiento de carteras o líneas de negocio específicas.
 - Proceso sistemático de identificación y análisis de los principales riesgos (*top risks*), cada uno de los cuales está asociado a un escenario macroeconómico o idiosincrático para evaluar su impacto potencial.

- **Recovery plan** que se elabora anualmente y determina las herramientas que Grupo Santander tendría disponibles para sobrevivir a una crisis financiera muy severa. El plan proporciona escenarios de estrés financiero y macroeconómico con diversos grados de severidad, así como 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 relativos a la estimación de provisiones.
- **Ejercicios de estrés de riesgo de crédito y mercado**, no solo como respuesta a ejercicios regulatorios, sino como herramienta clave integrada en la gestión de riesgos de Grupo Santander.

En el contexto de la pandemia de covid-19, y siguiendo las indicaciones de los supervisores, el Servicio de Estudios elaboró un conjunto de escenarios adicionales bajo un enfoque de perspectiva estable a largo plazo de cara a analizar el empeoramiento observado en la mayoría de indicadores macroeconómicos y evaluar las pérdidas esperadas. Grupo Santander ha desarrollado los escenarios mediante un proceso robusto y con un gran esfuerzo por parte de los equipos involucrados asegurando la coherencia de los mismos.

3.4. Risk reporting structure (RRS)

El *reporting* del Grupo sigue evolucionando con la optimización de procesos, controles e informes para la alta dirección. El equipo de Enterprise Wide Risk Management actualiza y consolida la visión del perfil de riesgos con un enfoque prospectivo de forma que la alta dirección pueda valorar los riesgos actuales y futuros y tomar las medidas adecuadas.

Hay tres tipos principales de informes de riesgos: los informes semanales/mensuales del Grupo que se distribuyen a la alta dirección, los informes de riesgos de las filiales y los informes sobre cada uno de los factores de riesgo identificados en nuestro marco de riesgos.

La sólida estructura de *reporting* de riesgos se caracteriza por:

- El equilibrio entre datos, análisis y comentarios cualitativos, que incorporan medidas prospectivas, alertas, límites de apetito de riesgo y riesgos emergentes.
- Cubrir todos los factores de riesgo incluidos en la marco de riesgos.
- Combinar una visión holística y fiable con un análisis en profundidad de cada factor de riesgo, las filiales y mercados.
- Seguir la misma estructura y criterios y aportar una visión consolidada para analizar todos los riesgos.
- Cumplir con los criterios RDA (*reporting and data analysis*) en el reporte de métricas, lo que garantiza la calidad y coherencia de los datos.

Para responder a la crisis sanitaria de la covid-19, la función de *reporting*, tal y como ha sido reconocido por el

Mecanismo Único de Supervisión (MUS) del Banco Central Europeo (BCE), aumentó la frecuencia y adaptó los informes existentes para generar nuevos reportes para el consejo y comités sénior. Estos se enfocaron en temas críticos, tales como la situación macroeconómica, indicadores de salud, medidas de apoyo a los clientes y áreas de riesgo de Grupo Santander, facilitando un seguimiento estrecho de la situación y la toma de decisiones.

b) Riesgo de crédito

1. Introducción al tratamiento del riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o una contrapartida, al cual Grupo Santander ha financiado o con el que se ha asumido una obligación contractual. Es nuestro riesgo más relevante, tanto por exposición como por consumo de capital, e incluye el riesgo de contrapartida, riesgo país y riesgo soberano.

Ciclo de riesgo de crédito

El proceso de identificación, análisis, control y decisión sobre el riesgo de crédito de Grupo Santander se basa en una visión holística del ciclo del riesgo crediticio que incluye la transacción, el cliente y la cartera. Las áreas de negocio y de riesgos junto con la alta dirección del Grupo son parte de este proceso de gestión y control.

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:

1.1. Planificación

La planificación permite establecer los objetivos de negocio y definir planes de acción concretos, en consonancia con nuestra declaración de apetito de riesgos.

Los planes estratégicos comerciales (PEC) son una herramienta de gestión y control definida por las áreas de negocio y de riesgos para nuestras carteras de crédito. Determinan las estrategias comerciales, políticas de riesgos, medios e infraestructuras, asegurando una visión holística de las carteras.

Además facilitan una visión actualizada de la calidad crediticia de la cartera, para medir su riesgo, ejecutar controles internos sobre la estrategia definida, para su seguimiento periódico y detectar desviaciones significativas e impactos potenciales, facilitando la toma de acciones correctivas cuando sea necesario.

Los PEC están alineados con nuestro apetito de riesgo y los objetivos de capital de las filiales, y son aprobados y supervisados por su alta dirección antes de revisarse y validarse a nivel del Grupo.

1.2 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 crédito. Asigna automáticamente al cliente una puntuación individual en la que se basa la decisión subsiguiente. Se utiliza para individuos y pequeñas empresas sin analista asignado.

Los modelos de estimación de parámetros del Grupo se basan en modelos econométricos elaborados con datos históricos de impagos y pérdidas de las carteras. Son utilizados para calcular el capital económico y regulatorio, así como las provisiones bajo la NIIF 9 de cada cartera.

El seguimiento y evaluación periódica de los modelos evalúa factores tales como su idoneidad, capacidad predictiva, desempeño, granularidad y cumplimiento de políticas. Las calificaciones son revisadas periódicamente con la última información financiera disponible y otros datos relevantes. Adicionalmente, Grupo Santander ha aumentado las revisiones de los clientes que deben someterse a un seguimiento más profundo o que tienen alertas automáticas en los sistemas de gestión de riesgos.

1.3. Técnicas de mitigación de riesgo de crédito

Los criterios de aprobación de riesgos se basan generalmente en la capacidad de pago de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras, sin perjuicio de cualquier garantía adicional o garantías personales que podamos exigirles.

Grupo Santander determina la capacidad de pago de los prestatarios analizando los fondos o los flujos netos de efectivo de sus negocios o renta habitual, sin depender de avalistas o activos pignoralos como garantía. Estos siempre son considerados, al valorar la aprobación del crédito, como una segunda vía de recobro en caso de fallar la primera.

En general, una garantía se define como una medida de refuerzo añadida a una operación de crédito con el fin de mitigar la pérdida en caso de incumplimiento de la obligación de pago.

Grupo Santander aplica 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.ej. garantías inmobiliarias), y otras aplican a conjuntos de operaciones (p.ej. *netting* de derivados o colateral). Estas técnicas pueden agruparse en garantías

personales, garantías procedentes de derivados de crédito o garantías reales

1.4. Límites, preclasificación y preaprobación

Grupo Santander, para alinear su gestión y control de las carteras de crédito con el apetito y perfil de riesgo objetivo emplea los PEC, donde se definen los límites para cada cartera y para la nueva producción. Esta trasposición del apetito de riesgo del Grupo a la gestión de las carteras fortalece el control de las mismas.

Los procesos de fijación de límites, preclasificaciones y preaprobaciones del Grupo determinan el riesgo que puede asumir con cada cliente. Las áreas de negocio y de riesgos establecen los límites, que han de ser aprobados por el comité ejecutivo de riesgos (o los comités delegados) y deben reflejar la rentabilidad esperada de la operación.

En función del segmento se aplica un modelo de límites diferenciado:

- **Grandes empresas:** 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): Grupo Santander utiliza un modelo de preclasificación más simplificado, mediante un límite interno que establece una referencia del nivel de riesgo a asumir con el cliente, en función de su capacidad de pago, endeudamiento y su *pool* de bancos.

Las operaciones de grandes empresas, empresas e instituciones que estén por encima de ciertos límites o que tengan características especiales, pueden requerir autorización de un analista de crédito sénior 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 y operación.

1.5. Análisis de escenarios

El análisis de escenarios permite determinar los riesgos potenciales en las carteras de crédito y proporciona una mejor comprensión de su comportamiento en diferentes condiciones macroeconómicas. Además, permite anticipar y aplicar estrategias de gestión para evitar futuras desviaciones respecto a los planes y objetivos establecidos por el Grupo.

El enfoque que utiliza el Grupo para el análisis de escenarios simula el impacto de escenarios alternativos en los parámetros de crédito de las carteras (PD, LGD) y pérdidas esperadas. Contrasta los resultados con los indicadores del perfil de crédito de la cartera para identificar las medidas más apropiadas que pueden ser adoptadas. El análisis de escenarios está integrado en la actividad de gestión de las carteras de crédito y en los PEC.

1.6. Seguimiento

El seguimiento periódico del desempeño del negocio y su contraste con los planes preestablecidos son esenciales en la gestión del riesgo de Grupo Santander.

El seguimiento holístico de todos los clientes facilita la detección temprana de impactos en la evolución del riesgo y la calidad crediticia. Todos los clientes son analizados y asignados con una clasificación de seguimiento que conlleva líneas de acción predefinidas y medidas especiales (*ad hoc*) para corregir posibles desviaciones.

El seguimiento llevado por Grupo Santander considera proyecciones sobre el desempeño de las operaciones y sus características, además de cualquier variación en su clasificación. Se lleva a cabo mediante equipos de riesgos locales y globales, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna. Además, se basa en la siguiente segmentación de clientes:

- En el segmento de SCIB, el seguimiento es inicialmente una función directa tanto del gestor comercial como del analista de riesgos, los cuales mantienen una relación directa con el cliente y gestionan su cartera. Esta función garantiza que se cuenta en todo momento con una visión actualizada de la calidad crediticia del cliente para anticiparnos a posibles situaciones problemáticas.
- En los segmentos de empresas, instituciones y pymes con analista de crédito asignado, se realiza un seguimiento estrecho de aquellos clientes cuya situación lo requiere, revisando sus *ratings* en función de indicadores relevantes.
- En los segmentos de individuos, negocios y pymes de menor facturación, se realiza un seguimiento utiliza un sistema de alertas automáticas con el objeto de detectar desviaciones en el comportamiento de la cartera.

Grupo Santander realiza su seguimiento mediante SCAN (Santander Customer Assessment Note), sistema que se implantó en las filiales en 2019, y que ayuda a establecer niveles de seguimiento, políticas y acciones específicas para cada cliente. Asigna un nivel de seguimiento, acciones específicas de gestión, responsables específicos y una frecuencia de seguimiento.

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 al plan o niveles de alerta establecido.

1.7. Gestión recuperatoria

El área de Recobros y Recuperaciones es una función relevante en nuestra gestión y control de riesgos. Define una estrategia de gestión global, bajo un enfoque integral y líneas de acción generales para nuestras subsidiarias basadas en el entorno económico, modelo de negocio y otras particularidades de recuperación local. La gestión recuperatoria sigue los requerimientos establecidos en las directrices de la EBA sobre la gestión de exposiciones dudosas, refinanciaci3nes y reestructuraciones.

Las áreas de Recobros y Recuperaciones gestionan clientes; su creaci3n de valor sostenible se basa en una gesti3n del recobro efectiva y eficiente, para la cual resultan fundamentales los nuevos canales digitales a trav3s de los cuales desarrollamos nuevas relaciones con los clientes del Grupo. Las diversas características de nuestros clientes hacen necesario segmentarlos para llevar a cabo una gesti3n recuperatoria efectiva. La gesti3n masiva para grandes colectivos con perfiles y productos similares se realiza mediante procesos altamente tecnológicos y digitales, mientras que la gesti3n personalizada se centra en los clientes que, en funci3n de su perfil, requieren la asignaci3n de un gestor específico y un análisis más individualizado.

La gesti3n de recobro se divide en cuatro fases: irregularidad o impago temprano, recuperaci3n de deudas morosas, recuperaci3n de fallidos y gesti3n de bienes adjudicados. Grupo Santander puede utilizar mecanismos de reducci3n acelerada, tales como ventas de cartera o de activos adjudicados. Grupo Santander busca constantemente soluciones alternativas a los procesos judiciales de cobro de deudas.

En la categoría de riesgo fallido se incluyen los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los cuales, tras un análisis individualizado, su recuperaci3n se considera remota debido a un deterioro notorio e irrecuperable de la solvencia de la operaci3n o del titular. La clasificaci3n en esta categoría implica la cancelaci3n total o parcial del importe bruto en libros de la operaci3n y su baja del activo, lo que no implica que el Grupo interrumpa negociaciones y procedimientos legales para recuperar su importe. En geografías con significativa exposici3n al riesgo inmobiliario, el grupo cuenta con instrumentos de gesti3n de ventas eficientes, que permiten maximizar la recuperaci3n y optimizaci3n del *stock* en balance.

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 de riesgo de crédito derivado de la actividad con clientes

Datos a 31 de diciembre de 2020

	Riesgo crediticio con clientes* (millones de euros)			Morosidad			Tasa de morosidad (%)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Europa	722.429	722.661	688.810	22.792	23.519	25.287	3,15	3,25	3,67
España	221.341	213.668	227.401	13.796	14.824	16.651	6,23	6,94	7,32
SCF	104.032	105.048	97.922	2.455	2.416	2.244	2,36	2,30	2,29
Reino Unido	263.671	275.941	252.919	3.202	2.786	2.739	1,21	1,01	1,08
Portugal	40.693	37.978	38.340	1.584	1.834	2.279	3,89	4,83	5,94
Polonia	31.578	33.566	30.783	1.496	1.447	1.317	4,74	4,31	4,28
Norteamérica	131.611	143.839	125.916	2.938	3.165	3.510	2,23	2,20	2,79
US	99.135	105.792	92.152	2.025	2.331	2.688	2,04	2,20	2,92
SBNA	49.862	56.640	51.049	405	389	450	0,81	0,69	0,88
SC USA	29.050	29.021	26.424	1.529	1.787	2.043	5,26	6,16	7,73
México	32.476	38.047	33.764	913	834	822	2,81	2,19	2,43
Sudamérica	129.575	143.428	138.134	5.688	6.972	6.639	4,39	4,86	4,81
Brasil	74.712	88.893	84.212	3.429	4.727	4.418	4,59	5,32	5,25
Chile	42.826	42.000	41.268	2.051	1.947	1.925	4,79	4,64	4,66
Argentina	4.418	5.044	5.631	93	171	179	2,11	3,39	3,17
Santander Global Platform	979	706	340	5	4	4	0,51	0,63	1,21
Centro Corporativo	4.862	5.872	4.953	344	138	252	7,08	2,34	5,09
Total Grupo	989.456	1.016.507	958.153	31.767	33.799	35.692	3,21	3,32	3,73

* Incluye créditos brutos a clientes, avales y créditos documentarios.

A continuación se comentan las principales magnitudes por área geográfica:

- **Europa:** La tasa de morosidad descendió 10 pb hasta el 3,15% respecto a 2019 debido al significativo descenso de la cartera morosa en España y Portugal, compensando el incremento observado en Reino Unido.
- **Norteamérica:** La tasa de morosidad ascendió ligeramente 3 pb hasta el 2,23% en comparación con 2019, debido a la reducción de la inversión crediticia, tanto en México como en SBNA, si bien la ratio disminuyó en Santander US 16 pb gracias al buen comportamiento en SCUSA. En términos de stock dudoso se produjo una reducción del 7,2% en el año.
- **Sudamérica:** La tasa de morosidad disminuyó en 47 pb hasta el 4,39%. Se han observado bajadas significativas, con respecto al año pasado en Brasil y Argentina (-73 pb y -128 pb, respectivamente) y un ligero incremento en Chile, +15 pb.

Información sobre la estimación de las pérdidas por deterioro

Cálculo de las pérdidas esperadas de crédito:

La crisis sanitaria de la covid-19 ha resultado inesperada, impredecible y severa, pero se estima de carácter temporal. La prioridad de Grupo Santander en estas circunstancias ha sido velar por la salud de sus empleados, clientes y accionistas, pero también contribuir a aliviar el impacto económico de la pandemia. Esto incluye tratar de ofrecer las mejores soluciones para ayudar a los clientes del Grupo.

Conceptualmente, las fases en la gestión de los efectos de la covid-19 han sido:

- Identificación de los clientes o colectivos afectados o potencialmente afectados por la pandemia.
- Alivio temprano de las dificultades financieras temporales originadas por la covid-19 mediante la concesión de medidas promovidas por Gobiernos, bancos centrales e instituciones financieras.
- Seguimiento de la evolución de los clientes del Grupo para asegurar que se les sigue proporcionando la mejor solución para su situación, y también garantizar que su potencial deterioro se refleja correctamente en la gestión de riesgos del Grupo y la contabilidad asociada. Este punto cobra especial relevancia al vencimiento de las posibles medidas de moratoria o de apoyo a la liquidez a las que los clientes puedan haberse acogido.

- El seguimiento se acompaña de las actividades de gestión recuperatoria cuando es necesario.

Estas fases conceptuales no suceden de forma secuencial, sino que se solapan en el tiempo. Adicionalmente, la continua interacción y coordinación con las subsidiarias está resultando un activo fundamental en la gestión de esta crisis. La experiencia obtenida en la lucha contra la crisis sanitaria y sus consecuencias financieras en nuestras diferentes geografías, y las diferentes velocidades a las que se ha ido desarrollando en cada una de ellas, nos permiten compartir las mejores prácticas identificadas e implementar de manera ágil y eficiente aquellas estrategias y acciones concretas que han resultado más exitosas, siempre adaptadas a la realidad local de cada mercado.

Medidas de soporte a la economía

De acuerdo con lo comentado anteriormente en relación con el alivio de las dificultades financieras temporales de nuestros clientes originadas por la pandemia, Grupo Santander ha adoptado medidas para fomentar la resiliencia económica de los clientes durante la crisis en todas las geografías del Grupo. Entre las más destacadas se incluyen las siguientes:

- Proporcionar liquidez y facilidades de crédito a empresas que afrontan dificultades.
- Facilitar periodos de carencia o moratorias en muchos de los mercados en los cuales Grupo Santander está presente.
- Aumento, de carácter opcional y temporal, del límite de las tarjetas de crédito y de descubiertos.
- Apoyar a clientes con posibles dificultades (personas mayores, pymes, etc.) siendo proactivos e intentando cubrir sus necesidades.
- Reducción o suspensión temporal de comisiones (al retirar dinero de cajeros, en compras *online* sin intereses, en transferencias bancarias...).
- Garantizar cobertura de la covid-19 en seguros de salud.
- Asesorar a clientes en dificultades financieras a través de equipos especializados.

Grupo Santander ha puesto en marcha en todas sus filiales, medidas de provisión de liquidez y facilidades de crédito, además de facilitar aplazamientos de pago a personas y empresas que atraviesan dificultades.

En cuanto a las medidas concretas de liquidez, carencias o moratorias, se han implementado una serie de programas de apoyo de acuerdo con las directrices marcadas por las autoridades regulatorias y supervisoras, así como por los Gobiernos, bancos centrales y entidades supranacionales de aquellos mercados en los que opera. El objetivo principal es mitigar el impacto temporal sobre la actividad de los clientes. La ausencia de las medidas apropiadas, y de su adecuado tratamiento prudencial y contable, podría agravar las consecuencias económicas de la crisis, generando efectos procíclicos que alargarían su duración e impacto.

Las diferentes medidas ofrecidas pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Medidas gubernamentales de liquidez: En líneas generales, se trata de facilidades de préstamo otorgadas por Grupo Santander y dirigidas a personas jurídicas, las cuales cuentan con garantías gubernamentales sobre un porcentaje específico de la exposición generada en caso de impago. Ejemplos de este tipo de medidas pueden ser los préstamos ICO (Instituto de Crédito Oficial) en España o el Paycheck Protection Program (PPP) en los Estados Unidos.
- Medidas gubernamentales de moratoria: En este caso, las autoridades gubernamentales definen una serie de requisitos, que en caso de ser satisfechos por parte del beneficiario, suponen la concesión de moratorias por parte de Banco Santander sobre el pago de capital y/o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes puedan tener contratadas. El vencimiento general de las medidas moratorias es de corto plazo. Algunos Gobiernos e instituciones han reextendido los plazos iniciales, especialmente aquellas que se lanzaron a muy corto plazo en las fases iniciales de la pandemia, con menor visibilidad de la potencial duración de la crisis, pero las reextensiones también están siendo de corto plazo.
- Las características específicas de estos programas varían en función de la definición de los mismos por parte de los Gobiernos nacionales de aquellos países en los que opera Grupo Santander. En cuanto a los criterios seguidos para su concesión, dependen también de aquellos requisitos establecidos por las autoridades de cada país de acuerdo con la legislación vigente en cada caso.
- Medidas internas/sectoriales de moratoria: Se trata, a grandes rasgos, de concesión de moratorias por parte de Banco Santander sobre el pago de capital y/o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes puedan tener contratadas. En este caso, las características específicas de estas medidas, en cuanto a plazos, importes, etc., varían en función de cada geografía, producto o segmento de cliente para adaptarlas de la mejor manera posible a la realidad del mercado local y su regulación, así como a las necesidades del cliente y el producto que tenga contratado. En muchos casos, las condiciones generales de aplicación se han acordado sectorialmente, a través por ejemplo de las asociaciones nacionales de banca.
- Otro tipo de medidas internas: En esta categoría quedarían recogidas todas aquellas medidas no incluidas en los apartados anteriores.

En cuanto a las medidas de moratoria concedidas, cabe destacar, tal y como se detalla más adelante, que el importe ascendió a unos 112.000 millones de euros. De ellos, alrededor del 63% correspondían a hipotecas residenciales, principalmente en Reino Unido donde la cartera presenta un *loan to value* (LTV, por sus siglas en inglés) medio reducido (<50%). Las moratorias concedidas sobre préstamos al consumo (unos 20.000 millones de euros, lo que supone un 18% del total) son principalmente préstamos destinados a la adquisición de automóviles. La concesión de nuevas moratorias se ralentizó desde la segunda mitad del año.

El 79% del total de las moratorias (unos 89.000 millones de euros) ya ha vencido al cierre de diciembre de 2020, mostrando un buen comportamiento, con solo el 3% de las mismas clasificadas en fase 3 de acuerdo con la NIIF 9.

Estimación de la pérdida esperada

En el contexto descrito en los apartados anteriores, muchos reguladores y supervisores han destacado las incertidumbres alrededor de los impactos económicos de la crisis sanitaria. Esto se pone de manifiesto también en las frecuentes actualizaciones de las previsiones macroeconómicas, con distintas perspectivas y visiones en cuanto a la profundidad y la duración de la crisis. Así, la recomendación generalizada (incluyendo IASB, ESMA, EBA y ECB) ha sido la no aplicación mecanicista de las técnicas habituales de cálculo de pérdidas esperadas bajo la NIIF 9, para evitar que esa variabilidad de condiciones económicas se traduzca en una volatilidad en los resultados, con sus potenciales efectos procíclicos sobre la economía.

De esta forma, Grupo Santander analiza las pérdidas bajo la NIIF 9 atendiendo a 3 tipos de elementos:

1. Seguimiento continuo de los clientes

La monitorización de la calidad crediticia de los clientes puede resultar más compleja en las circunstancias actuales, ante la ausencia de determinados pagos contractuales sobre las operaciones sujetas a moratoria, si bien el importe total de préstamos que todavía están sujetos a estas medidas se ha reducido significativamente durante el ejercicio. Este importe ascendía a unos 23.000 millones de euros al cierre de diciembre de 2020, de los cuales aproximadamente el 78% cuenta con garantía. Para dicha monitorización, y de forma complementaria a la aplicación de las políticas internas de seguimiento de clientes, se debe utilizar toda la información disponible. La disponibilidad de información y su relevancia es diferente en las distintas carteras de los distintos países en los que opera el Grupo Santander, pero de forma no exhaustiva puede incluir:

- El pago de intereses en el caso de carencias solo de principal.
- El pago de otras operaciones del mismo cliente en la entidad (no sujetas a moratoria).
- La información de pago de préstamos en otras entidades (a través de *bureaus* de crédito).
- Información financiera del cliente: saldos medios en cuentas corrientes, disponibilidad/utilización de límites, etc.
- Los elementos comportamentales disponibles (variables que alimentan los *scores* de comportamiento, etc.).
- Información recopilada a partir de contactos con el cliente (sondeos, llamadas, cuestionarios, etc.) Entre otros datos, puede incluir clientes acogidos a ERTE, ayudas directas de Gobiernos, etc.

2. Visión prospectiva

Tal y como ha sido reflejado por el IASB, la incertidumbre macroeconómica dificulta la aplicación habitual de los modelos de cálculo de pérdida esperada de la NIIF 9, pero no exime de la incorporación de la característica prospectiva del estándar. Para ello, el Banco Central Europeo ha recomendado utilizar una visión estable y de largo plazo (long-run) de las previsiones macroeconómicas que considere

en la evaluación las múltiples medidas de soporte explicadas anteriormente.

3. Elementos adicionales

Cuando sea necesario por no haber sido capturados bajo los dos elementos anteriores, se incluyen, entre otros, el análisis de sectores más afectados por la pandemia si sus impactos no son recogidos de forma suficiente por los escenarios macroeconómicos. También las técnicas de análisis colectivo, cuando el deterioro potencial en un grupo de clientes no es posible identificarlo de forma individual.

Con los elementos indicados anteriormente, Grupo Santander evalúa en cada una de las geografías la evolución de la calidad crediticia de sus clientes, a efectos de su clasificación en fases y consecuentemente el cálculo de la pérdida esperada.

En términos de clasificación, Grupo Santander ha mantenido de forma general durante la pandemia los criterios y umbrales para la clasificación, incorporando las interpretaciones regulatorias del efecto de las moratorias sobre la clasificación (en particular, las 'Directrices sobre las moratorias legislativas y no legislativas de los reembolsos de préstamos aplicadas a la luz de la crisis de la covid-19', de la Autoridad Bancaria Europea). De esta forma, las medidas moratorias que cumplen las especificaciones de esas directrices no son consideradas como indicadores automáticos para identificar esas modificaciones contractuales como refinanciaciones (*forbearance*) ni clasificarlas en fase 2. No obstante, esto no exime de una aplicación rigurosa de la NIIF 9 en la monitorización de la calidad crediticia de los clientes y, mediante técnicas de análisis individual o colectivo, la detección a tiempo del incremento significativo del riesgo en determinadas operaciones o grupos de operaciones.

La evaluación sólida y precisa del SICR ha sido una de las principales áreas de atención del Grupo para identificar y registrar cualquier aumento importante del riesgo de crédito en una fase temprana. Con ese propósito, el marco del SICR no se ha relajado debido a la crisis de la covid-19. Al no depender únicamente de los desencadenantes cualitativos y cuantitativos convencionales (por ejemplo, los días de mora como desencadenante), la determinación del SICR también se ha reforzado mediante evaluaciones colectivas. Esto se hizo con el objetivo de anticipar responsablemente el deterioro adicional esperado inherente a grupos específicos de sectores y clientes, cuyo riesgo de crédito se considera que ha aumentado, sin necesidad de identificar qué cliente individual ha sufrido un SICR, evitando enfoques de 'esperar y ver' y asegurando que los riesgos se evalúan, clasifican y miden adecuadamente en el balance. Para ello se han llevado a cabo diferentes evaluaciones: (i) Análisis de improbabilidad de pago descendente; (ii) Identificación de segmentos de alto riesgo o sectores vulnerables; (iii) Estrés en los días festivos de pago; (iv) Encuestas sobre la capacidad de pago y (v) Estrés de las tasas de renovación basadas en indicadores de morosidad pasados.

En cuanto a las medidas moratorias, se ha realizado una identificación rigurosa y un seguimiento periódico de la calidad crediticia de los clientes y de su comportamiento de pago y, a través de una evaluación individual o colectiva específica, se ha asegurado la detección oportuna de los SICR.

Grupo Santander, dentro de sus procesos de gobierno, desplegó directrices en todas nuestras filiales para asegurar un criterio y gobierno coherente y homogéneo para gestionar el nuevo tratamiento y los impactos específicos en las provisiones derivadas de la pandemia. Se proporcionaron orientaciones sobre el cálculo del impacto macroeconómico de la crisis a través de una superposición y posibles evaluaciones colectivas, considerando el deterioro incurrido, como resultado de la covid-19. Estos documentos también incluyen una guía de seguimiento para asegurar la adecuación del overlay y anticipar cualquier actualización en caso de ser necesario.

El detalle de la exposición por fase puede consultarse en las Notas 6, 7, 10, así como en la presente nota de estas cuentas anuales consolidadas. En dichas notas pueden verse los niveles de dotaciones del ejercicio, que ascienden a 12.173 millones de euros, incluyendo las dotaciones para cubrir el impacto hasta la fecha de las pérdidas esperadas resultantes de la pandemia.

Grupo Santander 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 Santander Consumer Finance), que representan alrededor del 96% 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 2020, 2019 y 2018. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros					
2020					
Calidad crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total	
De AAA a BB	489.518	9.124	—	498.642	
De BB- a CCC	276.516	55.838	—	332.354	
Impago	—	—	30.436	30.436	
Total exposición**	766.034	64.962	30.436	861.432	
Pérdidas por deterioro de valor***	4.458	5.461	13.503	23.422	

- * 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 ATA).
- *** Incluye 'Provisiones por líneas autorizadas no dispuestas' (*loan commitments*).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros				
2019				
Calidad crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	552.763	5.532	—	558.295
De BB- a CCC	306.880	47.365	—	354.245
Impago	—	—	31.363	31.363
Total exposición**	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 ATA) + compromisos de crédito concedidos.
- *** 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
De AAA a BB	685.507	7.176	—	692.683
De BB- a CCC	222.495	47.439	—	269.935
Impago	—	—	30.795	30.795
Total exposición**	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, préstamos y anticipos + compromisos de crédito concedidos.

El resto de entidades legales hasta alcanzar la totalidad del saldo del Grupo suponen 98.121 millones de euros en fase 1, 3.613 millones de euros en fase 2 y 1.322 millones de euros en fase 3 (38.174 millones de euros en fase 1, 442 millones de euros en fase 2 y 1.056 millones de euros en fase 3, en 2019, y 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 180 millones de euros en fase 1, 393 millones de euros para la fase 2 y 277 millones de euros para la fase 3 (264, 306 y 91 millones de euros en 2019, en fase 1, fase 2 y fase 3, respectivamente, y 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 478.093 millones de euros (507.479 millones de euros en el ejercicio 2019), dado que este restante incluye la totalidad de las líneas autorizadas no dispuestas (*loan commitments*). En 2018, dicha exposición restante ascendió 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 actualizó 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.

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo presenta 497 millones de euros netos de provisiones (706 y 757 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) en activos 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, Grupo Santander, 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, Grupo Santander 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.

Gestión del riesgo de crédito covid-19 y programas de apoyo a clientes

En el contexto de la respuesta general del Grupo a la pandemia de la covid-19, y concretamente con el fin de ayudar a los clientes desde la perspectiva del crédito y fomentar la resiliencia económica durante la crisis, se pusieron en marcha, además de las medidas indicadas anteriormente, las siguientes:

- La gravedad de los efectos de la pandemia ha diferido significativamente según el sector. Por ello, el Grupo lanzó un proceso para identificar a aquellos que podrían verse más afectados a fin de enfocar correctamente la gestión del riesgo de crédito.
- Debido a la crisis de la covid-19, la preparación de la gestión recuperatoria en el conjunto del Grupo ha pasado a ser un enfoque principal, con vistas a gestionar el impacto esperado en sus carteras una vez que hayan finalizado las medidas de apoyo.

Al cierre de diciembre, se habían concedido moratorias a 4,8 millones de clientes, por un importe total de unos 112.000

millones de euros, equivalente al 12% de la cartera de préstamos.

La distribución de las moratorias por línea de negocio se refleja en la siguiente tabla:

	N.º de clientes (Millones)	Importe total (Millones de euros)		% Total cartera
	De los cuales programas gubernamentales	Del cual programas gubernamentales		
Hipotecas	0,7	69.938		22 %
	0,5	56.936		
Consumo	3,9	19.951		9 %
	1,0	4.060		
Pymes y empresas	0,2	21.948		7 %
	0,1	9.182		
Total	4,8	111.837		12 %
	1,6	70.178		

Al cierre del ejercicio 2020, un 79% del total de moratorias concedidas por el Grupo había expirado y solo un 3% del total se clasificó en fase 3.

En la siguiente tabla se muestra el total de moratorias por línea de negocio:

Millones de euros	Total moratorias	Total cartera	Del cual expirados
Particulares	89.889	543.321	72.662
Hipotecas	69.938	312.949	55.020
Consumo	19.951	230.372	17.642
Pymes y grandes empresas	21.948	336.489	15.847
Total*	111.837	879.810	88.509

*La cartera total incluye exposición segmentada y excluye fuera de balance.

Más de un 60% de los préstamos concedidos pendientes por moratoria son hipotecas.

El total de préstamos concedidos por programas de liquidez gubernamentales ascendió a 38.314 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, con una media de cobertura de garantía pública del 81%.

Cuantificación de provisiones adicionales por covid-19

Numerosas organizaciones y supervisores internacionales han señalado la importancia de adaptar y aplicar con responsabilidad las políticas contables y prudenciales a las medidas de contención puestas en marcha para combatir los efectos de la crisis sanitaria de la covid-19, que son de carácter temporal y excepcional.

Considerando dichas directrices, Grupo Santander ha contabilizado en libros locales las desviaciones basándonos en previsiones macroeconómicas estables a largo plazo mediante un ajuste posterior del modelo complementado por una evaluación colectiva y/o individual a fin de reflejar una situación más realista, específicamente para reconocer pérdidas crediticias esperadas por activos que han sufrido un incremento significativo del riesgo de crédito (SICR, por sus

siglas en inglés). En el caso de la evaluación colectiva, sin necesidad de identificar qué instrumentos financieros individuales han sufrido dicho SCIR.

El *overlay* se consideró la mejor opción para reconocer el aumento de pérdida esperada, ya que una aplicación mecánica de la metodología de pérdida crediticia esperada (ECL, por sus siglas en inglés) en el contexto actual podría haber conducido a resultados inesperados. Las provisiones adicionales asociadas a distintos escenarios macroeconómicos se han calculado utilizando modelos internos; no obstante, se ha considerado como un *overlay* (ajuste) respecto al cálculo mensual de la NIIF 9 para mejorar el control y supervisión de la exactitud de la estimación de las pérdidas crediticias esperadas.

Además, los escenarios mencionados utilizados para calcular el '*overlay*' se basaron en un enfoque a largo plazo, de acuerdo con las indicaciones de numerosas organizaciones y supervisores internacionales.

El objetivo del enfoque a largo plazo es evitar la volatilidad de las provisiones en un contexto de máxima incertidumbre, que derivaría del fuerte descenso de la actividad económica, valorando su carácter excepcional y la batería completa de medidas de apoyo adoptadas por bancos centrales y Gobiernos para mitigar un potencial deterioro estructural de la economía.

En este sentido, a cierre del ejercicio 2020, el Grupo ha registrado una dotación adicional por deterioro de valor de activos financieros a coste amortizado en las provisiones por insolvencias de 3.105 millones de euros por el efecto de la pandemia de la covid-19 (622 millones de euros en fase 1, 1.663 millones de euros en fase 2 y 820 millones de euros en fase 3).

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 pb 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 pb 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, disminuyó un -4,4% (+0,9% en moneda local) interanual hasta los 263.671 millones de

euros. Dicho riesgo crediticio representa un 27% del total de la inversión crediticia de Grupo Santander.

Más de 320.000 clientes (no incluye SCF UK) se han beneficiado de moratorias de acuerdo con las directrices emitidas por la Financial Conduct Authority (FCA, por sus siglas en inglés). Los clientes han solicitado esta medida, generalmente por un periodo de tres meses con la opción de prorrogarla por otros tres meses adicionales, si lo consideran necesario.

La tasa de morosidad aumentó en 2020 hasta el 1,21% (+20 pb frente al cierre de 2019), debido principalmente al segmento de empresas y los efectos de la covid-19.

Cartera hipotecaria

Grupo Santander realiza un seguimiento exhaustivo de la cartera hipotecaria de Santander UK debido a su tamaño, no solo para Santander UK, sino también para el propio Grupo.

A diciembre de 2020, la cartera hipotecaria ascendió a 189.076 millones de euros, con un crecimiento en el año, en moneda local, del 2,7%. 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 crecimiento en el volumen de préstamos hipotecarios ha mostrado su resiliencia desde la reapertura del mercado en mayo. En el tercer trimestre el mercado hipotecario fue particularmente activo debido a un repunte de la demanda tras el confinamiento por la covid-19 y la reducción temporal de los impuestos de *stamp duty rates*, mejorando los precios de las nuevas hipotecas.

De acuerdo con los principios de gestión de riesgos del grupo, todas las propiedades son valoradas de forma independiente antes de la aprobación de cada nueva operación.

Para los préstamos hipotecarios en cartera, desde el Grupo 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, en consonancia con las prácticas del mercado y en cumplimiento de la legislación vigente.

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 2020, 2019 y 2018 de Santander UK. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2020			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	184.065	2.227	—	186.292
De BB- a CCC	34.965	16.814	—	51.779
Impago	—	—	3.229	3.229
Total exposición**	219.030	19.041	3.229	241.300
Pérdidas por deterioro de valor***	223	557	668	1.448

* 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 ATA).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas' (*loan commitments*)

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2019			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	238.985	2.032	—	241.017
De BB- a CCC	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 ATA y saldos disponibles) + compromisos de crédito concedidos.

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas' (*loan commitments*).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2018			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	225.929	1.900	—	227.829
De BB- a CCC	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, préstamos y anticipos + compromisos de crédito concedidos.

Las medidas de apoyo gubernamentales tomadas en Reino Unido en respuesta de la pandemia de la covid-19 se detallan a continuación:

- Las moratorias concedidas en un primer momento tenían un plazo de 3 meses, de acuerdo con los programas legislativos definidos.
- El grueso de las mismas empezó a vencer en el mes de junio y entre junio y julio se llevaron a cabo extensiones de otros 3 meses, también bajo el marco de dichos programas, por valor de unos 11 mil millones de euros. De este modo, el volumen de moratorias existente a partir del mes de agosto correspondía a extensiones.
- El gobierno británico aprobó en el mes de octubre la posibilidad de seguir solicitando moratorias hasta el 31 de marzo de 2021, siempre y cuando el cliente no hubiese sobrepasado ya los 6 meses de moratoria en total.
- Las moratorias concedidas conllevaron carencia de capital e intereses.

Al cierre de diciembre de 2020, se habían concedido moratorias a 323.265 clientes, por un importe total de 43.944 millones de euros, equivalente al 19,05% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por cartera se muestra a continuación:

Millones de euros			
	Total moratorias	Total cartera	Del cual expirados
Particulares	41.626	194.783	38.850
Hipotecas	41.274	188.255	38.544
Consumo	352	6.528	306
Pymes y grandes empresas	2.318	28.918	2.253
Total*	43.944	223.701	41.103

*La cartera total incluye exposición segmentada y excluye fuera de balance.

Del total de moratorias expiradas a 31 de diciembre de 2020, 34.365 millones de euros se encontraban en fase 1, 6.052 millones de euros en fase 2 y 686 millones en fase 3.

Al cierre del ejercicio 2020, un 93,54% del total de moratorias concedidas por Reino Unido había expirado y, de éstas, solo un 1,67% se encuentra en fase 3.

El total de préstamos concedidos por programas de liquidez en Santander Reino Unido ascendió a 5.515 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. Santander UK supone un 13% de la exposición del Grupo relativa a los programas de liquidez, la mayor parte corresponde a *Bounce Back Loans (BBLs)*, por sus siglas en inglés).

En relación con el 'overlay' calculado para reconocer el aumento de pérdida esperada por la situación de incertidumbre actual, el mismo ha sido calculado teniendo en cuenta la adecuada y precisa identificación de aquellos incrementos significativos del riesgo (SICR) que puedan haberse producido, no solo basada en indicadores cuantitativos y cualitativos sino también mediante evaluaciones colectivas tal y como se ha explicado con anterioridad en el apartado sobre estimación de la pérdida esperada en Grupo Santander.

Del total de pérdidas por deterioro de valor, principalmente 505 millones de euros se corresponden con el 'overlay' calculado a 31 de diciembre de 2020 (17 millones de euros en fase 1, 275 millones en fase 2 y 213 millones en fase 3).

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. A continuación, se presenta la evolución proyectada en el ejercicio 2020 para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander UK:

Variables	2021 - 2025				
	Escenario desfavorable 3	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable 1
Tipo de interés	-0,10%	2,10 %	0,26 %	0,26 %	1,20 %
Tasa de desempleo	8,42%	7,20 %	5,98 %	6,04 %	4,79 %
Crecimiento del precio de la vivienda	0,86%	0,89 %	1,00 %	1,14 %	1,08 %
Crecimiento del PIB	0,28%	1,79 %	1,71 %	3,62 %	3,07 %

La evolución proyectada a cinco años generada en el ejercicio 2019 para la estimación de las pérdidas esperadas se muestra a continuación:

Variables	2020 - 2024				
	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable 1	Escenario favorable 2
Tipo de interés	2,60%	1,80%	0,85%	1,75%	1,90%
Tasa de desempleo	7,29%	5,08%	4,03%	3,14%	2,57%
Crecimiento del precio de la vivienda	-0,07%	-0,01%	0,02%	0,04%	0,06%
Crecimiento del PIB	0,01%	0,01%	0,02%	0,02%	0,03%

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 2020, 2019 y 2018, las ponderaciones utilizadas por Santander UK reflejan las perspectivas futuras de la economía británica en relación con su posición política y económica actual de forma que se asignan pesos más elevados para los escenarios negativos:

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable 3	10%	—%	—%
Escenario desfavorable 2	25%	15%	10%
Escenario desfavorable 1	15%	30%	30%
Escenario base	45%	40%	40%
Escenario favorable 1	5%	10%	15%
Escenario favorable 2	—%	5%	5%

En el caso de Santander UK, las provisiones adicionales por covid-19 se calcularon mediante el propio modelo.

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 pb para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios es el siguiente:

	Variación en provisión	
	Hipotecas	Empresas
Crecimiento del PIB		
-100 pb	15,31%	7,48%
100 pb	-2,06%	-9,59%
Crecimiento del precio de la vivienda		
-100 pb	15,84%	10,16%
100 pb	-2,72%	-9,88%
Tasa de desempleo		
-100 pb	-5,79%	-9,64%
100 pb	28,93%	10,02%

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 360 pb y 30 pb.

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 ascendió a 221.341 millones de euros (22% del total del Grupo). Está adecuadamente diversificado en cuanto a productos y segmentos de clientes.

En un contexto de menor crecimiento económico y del crédito, con un importante deterioro de las cifras macroeconómicas tras el confinamiento motivado por la covid-19 de marzo a mayo, la nueva producción se incrementó en créditos al consumo, pymes y empresas, ayudados por los programas de apoyo y liquidez (líneas de financiación del Instituto de Crédito Oficial - ICO). El riesgo crediticio total aumentó un 3,6% en comparación con diciembre de 2019, incluyendo los préstamos ICO, que se situaron en 25.510 millones de euros.

La tasa de mora para el total de la cartera se situó en el 6,23%, 71 pb por debajo respecto a diciembre de 2019. La caída de la morosidad redujo la ratio en 48 pb debido a un mejor comportamiento general de la cartera motivado por los programas de apoyo a clientes, la normalización de diversas posiciones reestructuradas y a las ventas de cartera. Además, este efecto positivo se vio reforzado por el mencionado crecimiento de la cartera de préstamos, que redujo la ratio en 21 pb.

Las provisiones adicionales relacionadas con el contexto excepcional de la pandemia aumentaron la tasa de cobertura de morosidad hasta el 47% (+6 p.p. frente a diciembre de 2019). Por otra parte, la reducción de la cartera morosa se ha centrado en aquellos préstamos con mayor pérdida esperada.

El coste de crédito refleja el aumento de las provisiones relacionadas con los efectos de la covid-19.

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 2020, 2019 y 2018 de Santander España. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2020			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	146.992	1.517	—	148.509
De BB- a CCC	40.630	11.541	—	52.171
Impago	—	—	13.762	13.762
Total exposición**	187.622	13.058	13.762	214.442
Pérdidas por deterioro de valor***	479	732	5.277	6.488

* 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 ATA).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2019			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	139.673	1.315	—	140.988
De BB- a CCC	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 ATA).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2018			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	171.266	289	—	171.555
De BB- a CCC	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, préstamos y anticipos + compromisos de crédito concedidos.

El resto de unidades de negocio hasta alcanzar la totalidad de la cartera en España aportaban otros 5.693, 445 y 237 millones de euros en 2019 y 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 en 2019 y 132, 48 y 957 millones de euros en 2018 en la fase 1, fase 2 y fase 3, respectivamente.

En el ejercicio 2019 la Unidad de Actividades Inmobiliarias (UAI) fue integrada en Santander España (finalizándose dicho proceso en el ejercicio 2020). En consecuencia, a diferencia de los ejercicios 2019 y 2018, en 2020 el perímetro está alineado.

Las medidas de apoyo gubernamentales tomadas en España en respuesta de la pandemia de la covid-19 se detallan a continuación:

- Las moratorias sobre hipotecas se concedieron con moratorias de hasta 12 meses, entre las cuales un 25% eran moratorias legislativas de 3 meses de plazo, algunas de las cuales fueron reextendidas en el último trimestre del año.
- Las moratorias legales concedidas conllevaron carencia de capital e intereses, a diferencia de las moratorias sectoriales que únicamente conllevaron carencia de capital.
- En la cartera de consumo, se concedieron moratorias de hasta 6 meses de plazo.

Al cierre de diciembre de 2020, se habían concedido moratorias a 248.336 clientes, por un importe total de 9.438 millones de euros, equivalente al 4,70% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por cartera se muestra a continuación:

Millones de euros	2020		Del cual expirados
	Total moratorias	Total cartera	
Individuales	9.267	71.577	2.476
Hipotecas	7.828	53.919	1.346
Consumo	1.439	17.658	1.130
Pymes y grandes empresas	171	126.568	12
Total*	9.438	198.145	2.488

*La cartera total incluye exposición segmentada y excluye fuera de balance.

Del total de moratorias expiradas a 31 de diciembre de 2020, 1.921 millones de euros se encontraban en fase 1, 374 millones de euros en fase 2 y 193 millones en fase 3.

Al cierre del ejercicio 2020, un 26,36% del total de moratorias concedidas por España había expirado y, de éstas, solo un 7,74% se encontraba en fase 3 a 31 de diciembre.

El total de préstamos concedidos por programas de liquidez en Santander España ascendió a 25.510 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. España representa un 67% de la exposición total a programas de liquidez gubernamentales del Grupo. Presenta los vencimientos más largos (tanto en el segmento de pymes como en el de empresas) debido a la naturaleza de dichos programas legislativos.

En relación con el *overlay* calculado para reconocer el aumento de pérdida esperada por la situación de incertidumbre actual, el mismo ha sido calculado teniendo en cuenta la adecuada y precisa identificación de aquellos incrementos significativos del riesgo (SICR) que puedan haberse producido, no solo basada en indicadores cuantitativos y cualitativos sino también mediante evaluaciones colectivas tal y como se ha explicado con anterioridad en el apartado sobre estimación de la pérdida esperada en Grupo Santander.

Del total de pérdidas por deterioro de valor, 466 millones de euros se corresponden con el *overlay* calculado a 31 de diciembre de 2020 (37 millones de euros en fase 1, 261 millones en fase 2 y 168 millones en fase 3).

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. A continuación, se presenta la evolución proyectada para un periodo de cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander España:

Variables	2020 - 2024		
	Escenario desfavorable	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés	-0,12%	-0,12%	0,80%
Tasa de desempleo	13,71%	11,65%	9,59%
Crecimiento del precio de la vivienda	-0,26%	1,62%	3,22%
Crecimiento del PIB	0,77%	1,61%	2,34%

En el caso de Santander España, los escenarios macroeconómicos proyectados con anterioridad hasta 2024 han sido complementados por uno adicional, el escenario 'long-run', tal y como se indica más adelante.

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:

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable	30 %	30 %	30 %
Escenario base	40 %	40 %	40 %
Escenario favorable	30 %	30 %	30 %

En relación con el escenario 'long-run' utilizado para el cálculo del ajuste posterior al modelo, se muestra a continuación la evolución proyectada para un periodo de cinco años de los principales indicadores macroeconómicos:

Variables	Escenario long-run
Tipo de interés	-0,29 %
Tasa de desempleo	14,35 %
Crecimiento del precio de la vivienda	1,20 %
Crecimiento del PIB	0,79 %

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 pb para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios es el siguiente:

	Variación en provisión		
	Hipotecas	Empresas	Resto
Crecimiento del PIB			
-100 pb	6,24%	8,17%	8,63%
100 pb	-2,63%	-4,50%	-5,48%
Crecimiento del precio de la vivienda			
-100 pb	1,42%	8,14%	7,73%
100 pb	-1,12%	-3,12%	-3,74%

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 0,1 y 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 59.605 millones de euros en 2020 (62.236 y 63.290 millones de euros al cierre de 2019 y 2018, respectivamente). De ellos, el 99,35% cuenta con garantía hipotecaria (99,51% y 99,14% en 2019 y 2018, respectivamente).

Millones de euros	2020	
	Importe bruto	De los cuales, con incumplimientos/dudosos
Préstamos para adquisición de vivienda	59.605	1.850
<i>Sin hipoteca inmobiliaria</i>	387	75
<i>Con hipoteca inmobiliaria</i>	59.218	1.775

Millones de euros	2019	
	Importe bruto	De los cuales, con incumplimientos/dudosos
Préstamos para adquisición de vivienda	62.236	2.649
<i>Sin hipoteca inmobiliaria</i>	306	14
<i>Con hipoteca inmobiliaria</i>	61.930	2.635

Millones de euros	2018	
	Importe bruto	De los cuales, con incumplimientos/dudosos
Préstamos para adquisición de vivienda	63.290	2.493
<i>Sin hipoteca inmobiliaria</i>	545	54
<i>Con hipoteca inmobiliaria</i>	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 27%. (26% y 28% en 2019 y 2018, respectivamente).
- El 86% 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*):

Millones de euros	2020					Total
	Importe en libros brutos sobre el importe de la última tasación (<i>loan to value</i>)					
	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%	
Importe bruto	15.570	18.028	17.585	5.205	2.830	59.218
De los que, con incumplimiento/dudosos	170	222	318	305	760	1.775

Cartera de empresas

El riesgo de crédito asumido directamente con pymes y empresas ascendió a 149.646 millones de euros. Constituye el segmento más relevante de Santander España, representando un 68% del total. La mayor parte de la cartera corresponde a clientes que tienen asignado un analista de crédito, el cual realiza un seguimiento continuo durante todas las fases del ciclo de riesgo.

La cartera está ampliamente diversificada y sin concentraciones por sector de actividad.

En diciembre de 2020, la tasa de mora de esta cartera se situó en el 7,04%. Pese a la reducción del volumen, la tasa se redujo 21 pb en relación con 2019, gracias al mejor comportamiento de la cartera motivado por las medidas de apoyo a nuestros clientes, la normalización de posiciones reestructuradas en empresas y las ventas de cartera. El crecimiento de 2020 se centró principalmente en los programas de apoyo a la liquidez (ICO).

Actividad inmobiliaria

En el ejercicio 2019 la Unidad de Actividades Inmobiliarias (UAI) fue integrada en Santander España (finalizándose dicho proceso en el ejercicio 2020). 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 solo 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	2020	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	2.939	4.812	6.472
Activos adjudicados	(6)	(29)	(100)
Reducciones*	(24)	(1.685)	(1.267)
Fallidos	(38)	(159)	(293)
Saldo al final del ejercicio	2.871	2.939	4.812

* Incluye ventas de cartera, recuperaciones, subrogaciones por terceras partes y nueva producción.

La tasa de mora de esta cartera cierra en el 6,13% (frente al 9,73% y 27,58% a diciembre de 2019 y 2018, respectivamente) 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 alcanza el 32,95% (35,31% y 35,27% en 2019 y 2018, respectivamente).

Millones de euros	2020		
	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)	2.871	397	70
Del cual, con incumplimiento/dudosos	176	20	58
Pro memoria activos fallidos	924		

Pro memoria datos del balance consolidado público

Millones de euros	2020
	Valor contable
Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España) (importe en libros)	237.165
Total activo (negocios totales) (importe en libros)	1.508.250
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones clasificadas normales (negocios en España)	1.591

Al cierre del ejercicio, esta cartera presenta la siguiente concentración:

Millones de euros	Crédito: importe bruto 2020
1. Sin garantía hipotecaria	164
2. Con garantía hipotecaria	2.707
2.1 Edificios y otras construcciones terminados	1.454
2.1.1 Vivienda	844
2.1.2 Resto	610
2.2 Edificios y otras construcciones en construcción	1.185
2.2.1 Vivienda	1.124
2.2.2 Resto	61
2.3 Suelo	68
2.3.1 Suelo urbano consolidado	44
2.3.2 Resto de suelo	24
Total	2.871

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 2020, el saldo neto de estos activos asciende a 3.962 millones de euros, resultando de un importe bruto de 7.937 millones de euros y unas provisiones constituidas de 3.975 millones de euros, de las que 2.834 millones de euros corresponden a deterioro desde el momento de la adjudicación.

El siguiente cuadro presenta el desglose al cierre del ejercicio 2020 de los activos adjudicados por los negocios en España:

Millones de euros	2020			
	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	6.810	3.568	2.563	3.242
<i>De los que:</i>				
<i>Edificios terminados</i>	2.140	846	644	1.294
<i>Vivienda</i>	527	171	130	356
<i>Resto</i>	1.613	675	514	938
<i>Edificios en construcción</i>	178	70	36	108
<i>Vivienda</i>	178	70	36	108
<i>Resto</i>	—	—	—	—
<i>Terrenos</i>	4.492	2.652	1.883	1.840
<i>Suelo urbano consolidado</i>	1.656	888	559	768
<i>Resto de terrenos</i>	2.836	1.764	1.324	1.072
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	892	305	200	587
Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	235	102	71	133
Total activos inmobiliarios	7.937	3.975	2.834	3.962

Adicionalmente, el Grupo ostenta participaciones en entidades tenedoras de activos adjudicados por importe de 961 millones de euros, principalmente Project Quasar Investment 2017, S.L., e instrumentos de capital adjudicados o recibidos en pago de deudas por importe de 66 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		
	2020	2019	2018
Entradas brutas	0,5	0,7	0,8
Salidas	(0,9)	(2,7)	(1,8)
Diferencia	(0,4)	(2,0)	(1,0)

3.3. Estados Unidos

Santander US, cuyo riesgo crediticio asciende a 99.135 millones de euros a cierre de diciembre (10% del total Grupo), se compone de las siguientes unidades de negocio:

Santander Bank National Association (SBNA)

Su actividad se centra en la banca comercial (84%) con la cartera distribuida entre individuos (39%) y empresas (61%). Uno de sus principales objetivos estratégicos es seguir potenciando el negocio de SCIB (16%) mejorando la experiencia del cliente, incrementando su base de clientes y depósitos mediante iniciativas digitales y de transformación comercial y de la red de sucursales al tiempo que aprovecha su base de depósitos para respaldar su negocio de *Commercial Real Estate* y reforzando sus acuerdos para la financiación de automóviles.

La inversión crediticia presenta una reducción del 12% en 2020, impactando en todos los segmentos. Excluyendo el efecto de tipo de cambio, la reducción fue menor situándose en 4%.

La tasa de morosidad, en diciembre, se incrementó al 0,81% (+12 pb en el año), y el coste de crédito aumentó hasta el 0,85% debido a las provisiones relacionadas con el contexto de la pandemia por la covid-19.

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 2020, 2019 y 2018 de SBNA. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2020			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	18.105	1.778	—	19.883
De BB- a CCC	24.380	2.977	—	27.357
Impago	—	—	403	403
Total exposición**	42.485	4.755	403	47.643
Pérdidas por deterioro de valor***	344	316	42	702

* 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 ATA). No incluye cartera no-segmentada por rating (0,9%).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2019			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	27.078	763	—	27.841
De BB- a CCC	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 ATA y saldos disponibles) + compromisos de crédito concedidos.

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2018			
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	5.149	—	—	5.149
De BB- a CCC	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.

Las medidas de apoyo gubernamentales tomadas en Estados Unidos en respuesta de la pandemia de la covid-19 se detallan a continuación:

- No hubo moratorias legislativas, todas fueron sectoriales. Las moratorias hipotecarias se concedieron hasta 12 meses, mientras que en consumo fueron de 1 a 3 meses.
- Una vez vencidas estas últimas, se realizó una nueva tanda de moratorias de 1-3 meses.
- Las moratorias concedidas conllevaron carencia de capital e intereses.

Al cierre de diciembre de 2020, SBNA había concedido moratorias a 39.235 clientes, por un importe total de 5.333 millones de euros, equivalente al 11,09% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por cartera se muestra a continuación:

Millones de euros			
	Total moratorias	Total cartera	Del cual Expirados
Individuales	1.618	16.332	1.369
Hipotecas	850	7.466	677
Consumo	768	8.866	692
Pymes y grandes empresas	3.715	29.411	3.428
Total*	5.333	45.743	4.797

*La cartera total incluye exposición segmentada y excluye fuera de balance.

Del total de moratorias expiradas a 31 de diciembre de 2020, 2.980 millones de euros se encontraban en fase 1, 1.694 millones de euros en fase 2 y 123 millones en fase 3.

Al cierre del ejercicio 2020, un 89,96% del total de moratorias concedidas por SBNA había expirado y, de ellas, solo un 2,56% se clasificó en fase 3.

El total de préstamos concedidos por programas de liquidez en SBNA ascendió a 967 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

En relación con el 'overlay' calculado para reconocer el aumento de pérdida esperada por la situación de incertidumbre actual, el mismo ha sido calculado teniendo en cuenta la adecuada y precisa identificación de aquellos incrementos significativos del riesgo (SICR) que puedan haberse producido, no solo basada en indicadores cuantitativos y cualitativos sino también mediante evaluaciones colectivas tal y como se ha explicado con anterioridad en el apartado sobre estimación de la pérdida esperada en Grupo Santander.

Del total de pérdidas por deterioro de valor, 220 millones de euros se corresponden con el overlay calculado a 31 de diciembre de 2020 (175 millones de euros en fase 1, 30 millones en fase 2 y 15 millones en fase 3).

Para la estimación de las pérdidas esperadas, se debe tener en cuenta la información prospectiva. En concreto, SBNA considera cuatro escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente. A continuación, se presenta la evolución proyectada en el ejercicio 2020 para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en SBNA:

Variables	2021 - 2025			
	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés (promedio anual)	0,78 %	0,27 %	0,63 %	0,99 %
Tasa de desempleo	5,83 %	7,34 %	5,21 %	4,36 %
Crecimiento del precio de la vivienda	2,67 %	2,17 %	3,40 %	3,79 %
Crecimiento del PIB	3,05 %	2,76 %	2,60 %	3,40 %

La evolución proyectada a cinco años generada en el ejercicio 2019 para la estimación de las pérdidas esperadas se muestra a continuación:

Variables	2020 - 2024			
	Escenario desfavorable 2	Escenario desfavorable 1	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,06%	2,22%	2,29%	2,70%
Tasa de desempleo	7,71%	2,68%	-0,87%	-2,10%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,60%	3,68%	4,53%	4,69%
Crecimiento del PIB	1,60%	2,05%	2,07%	2,75%

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:

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable 2	17,5%	17,5%	20%
Escenario desfavorable 1*	20%	20%	n.a.
Escenario base	32,5%	32,5%	60%
Escenario favorable	30%	30%	20%

* El ejercicio realizado en 2019 incluye dos escenarios adversos frente a uno en 2018 por evolución de la metodología local.

En el caso de SBNA, no se generó un escenario 'long-run' adicional para el cálculo del ajuste al modelo, sino que las provisiones adicionales por covid-19 se calcularon mediante el propio modelo.

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.

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 debido a la naturaleza de su negocio, que se centra en la financiación de automóviles a través de préstamos y *leasing* (97% de cartera). La inversión crediticia de SC USA se completa con una cartera menor (3%) de préstamo al consumo.

El enfoque sigue siendo la gestión de la relación entre rentabilidad y riesgo, a través de la gestión de precios ajustados a la calidad crediticia del cliente/operación, al

mismo tiempo que mejora la experiencia de los concesionarios.

En 2020, la nueva producción de préstamos mostró un crecimiento superior al 20% respecto a 2019, principalmente en el segmento *prime* y respaldada por la relación comercial establecida con Fiat Chrysler Automobiles (Grupo FCA), que se remonta a 2013 y se renovó en julio de 2019.

Las originaciones en la cartera de auto, en particular, siguieron mejorando durante el tercer trimestre, al normalizarse la actividad de los concesionarios después de los cierres por covid-19. La producción en el segmento *prime* se mantuvo elevada respecto al año anterior debido a los programas de incentivos de la FCA.

A diciembre de 2020, la tasa de mora descendió al 5,26% (-90 pb en el año) y el coste de crédito se situó en 8,09% (-133 pb frente a 2019). Las pérdidas anuales netas de crédito disminuyeron en comparación con el año pasado debido a los programas de apoyo a clientes motivados por la crisis sanitaria, los paquetes de estímulo fiscal del gobierno y las mayores recuperaciones impulsadas por el aumento de los precios de los automóviles de segunda mano. Además, debido a la disminución de la morosidad, la tasa de cobertura de la morosidad se incrementó hasta el 230% (+55 pb en el año).

La cartera de *leasing*, negocio realizado exclusivamente bajo el acuerdo con FCA y enfocada a clientes de mejor perfil crediticio, presenta una bajada del -6%, alcanzando los 13.903 millones de euros, proporcionando unos ingresos estables y recurrentes. La gestión activa del riesgo y las medidas de mitigación del valor residual sigue siendo prioritaria.

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 2020, 2019 y 2018 de SC USA. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros				
2020				
Calidad crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	1.689	12	—	1.701
De BB- a CCC	21.491	4.831	—	26.322
Impago	—	—	1.019	1.019
Total exposición**	23.180	4.843	1.019	29.042
Pérdidas por deterioro de valor***	911	1.820	726	3.457

* 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 ATA)

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros				
2019				
Calidad crediticia*	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
De AAA a BB	1.029	14	—	1.043
De BB- a CCC	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 ATA) + compromisos de crédito concedidos.

*** 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
De AAA a BB	224	—	—	224
De BB- a CCC	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.

Al cierre de diciembre de 2020, SC USA había concedido moratorias a 600.899 clientes, por un importe total de 8.912 millones de euros, equivalente al 30,68% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por cartera se muestra a continuación:

Millones de euros			
	Total moratorias	Total cartera	Del cual expirados
Particulares	8.912	29.050	8.005
Hipotecas	—	—	—
Consumo	8.912	29.050	8.005
Pymes y grandes empresas	—	—	—
Total	8.912	29.050	8.005

Del total de moratorias expiradas a 31 de diciembre de 2020, 6.280 millones de euros se encontraban en fase 1, 1.170 millones de euros en fase 2 y 554 millones en fase 3.

Al cierre del ejercicio 2020, un 89,82% del total de moratorias concedidas por SC USA había expirado y, de éstas, solo un 6,92% se encontraba en fase 3.

Dada la naturaleza de su negocio enfocado a la financiación de automóviles para particulares, no fue concedido ningún préstamo por programas de liquidez en SC USA.

En relación con el *overlay* calculado para reconocer el aumento de pérdida esperada por la situación de incertidumbre actual, el mismo ha sido calculado en función de un efecto macroeconómico, y teniendo en cuenta la adecuada y precisa identificación de aquellos incrementos significativos del riesgo (SICR) que puedan haberse producido, no solo basada en indicadores cuantitativos y cualitativos sino también mediante evaluaciones colectivas tal y como se ha explicado con anterioridad en el apartado sobre estimación de la pérdida esperada en Grupo Santander.

Del total de pérdidas por deterioro de valor, 702 millones de euros se corresponden con el *overlay* calculado a 31 de diciembre de 2020 (-104 millones de euros en fase 1, 578 millones en fase 2 y 228 millones en fase 3).

En SC USA se han observado mejores expectativas que las esperadas inicialmente en cuanto al comportamiento de los índices de precios de vehículos de segunda mano (índice

Manheim) y en cuanto al deterioro de los clientes producto de los programas gubernamentales de ayuda, de esta manera, se contrapone este efecto a través de un 'overlay' que refleja posibles reducciones del índice Manheim y un efecto nivelador del deterioro aplicando niveles históricos de distribución por fase, el cual incorpora migraciones de exposición y sus respectivas reservas desde fase 1 a fase 2 y fase 3.

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 cuatro escenarios macroeconómicos, que se actualizan periódicamente, con un horizonte temporal de 5 años.

A continuación, se presenta la evolución proyectada en el ejercicio 2020 para los próximos cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en SC USA:

Variables	2021 - 2025			
	Escenario desfavorable 1	Escenario desfavorable 2	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés (promedio anual)	0,78%	0,27%	0,63%	0,99%
Tasa de desempleo	5,83%	7,34%	5,21%	4,36%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,67%	2,17%	3,40%	3,79%
Crecimiento del PIB	3,05%	2,76%	2,60%	3,40%
Índice Manheim ^A	1,60%	1,57%	1,61%	1,64%

A. Índice de precios de vehículos usados en EE.UU.

La evolución proyectada a cinco años generada en el ejercicio 2019 para la estimación de las pérdidas esperadas se muestra a continuación:

Variables	2020 - 2024			
	Escenario desfavorable 1	Escenario desfavorable 2	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés (promedio anual)	1,06%	2,22%	2,29%	2,70%
Tasa de desempleo	7,71%	2,68%	-0,87%	-2,10%
Crecimiento del precio de la vivienda	2,60%	3,68%	4,53%	4,69%
Crecimiento del PIB	1,60%	2,05%	2,07%	2,75%
Índice Manheim ^A	-1,20%	0,50%	1,60%	3,10%

A. Índice de precios de vehículos usados en EE.UU.

Cada uno de los escenarios macroeconómicos se asocia a una probabilidad de ocurrencia determinada. En cuanto a la asignación de ponderaciones, el escenario base cuanta con la más alta, mientras que los escenarios más extremos tienen asociadas unas menores:

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable 2	17,5%	17,5%	20%
Escenario desfavorable 1*	20%	20%	n.a.
Escenario base	32,5%	32,5%	60%
Escenario favorable	30%	30%	20%

* El ejercicio realizado en 2019 incluye dos escenarios adversos frente a uno en 2018 por evolución de la metodología local.

En el caso de SCUSA, no se generó un escenario *long-run* adicional para el cálculo del ajuste al modelo, sino que las provisiones adicionales por covid-19 se calcularon mediante el propio modelo.

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 pb para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios es el siguiente:

	Variación en provisión
	Automóviles
Índice Manheim	
-100 pb	1,91%
100 pb	-1,21%
Tasa de desempleo	
-100 pb	-4,29%
100 pb	6,48%
Crecimiento del precio de la vivienda	
-100 pb	3,22%
100 pb	-2,06%
Crecimiento del PIB	
-100 pb	3,11%
100 pb	-1,94%

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 pb y 60 pb.

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. Banco Santander (Brasil) S.A.

El crecimiento económico mostró uno de los descensos más moderados de la región al iniciarse la crisis de la covid-19, entre marzo y abril, y empezó a recuperarse en mayo, gracias a la relajación de las medidas de confinamiento, la reapertura de la actividad y los estímulos monetarios y fiscales con una inflación en niveles reducidos (4,5% en diciembre frente al objetivo del 4%) y una política monetaria expansiva, con el tipo oficial en el 2% frente al 4,50% del cierre de 2019.

El riesgo de crédito en Brasil se situó en 74.712 millones de euros, que representa un descenso del 16% respecto a 2019, pero con un crecimiento del 19% tras eliminar el efecto del tipo de cambio. A diciembre de 2020, Santander Brasil representa el 8% de la inversión crediticia de Grupo Santander.

De acuerdo con la estrategia del banco, el crecimiento fue más notable en los segmentos minoristas con un perfil de riesgo más conservador, basado en el impulso de la vinculación y fidelización de los clientes y en la captación de negocio a través de canales digitales, a través de los cuales se registró un crecimiento importante durante el año.

La cartera de pymes también mostró un crecimiento significativo enfocado en la rentabilidad, impulsado por una activa originación de préstamos amparados por programas con garantía estatal (1.790 millones de euros) para combatir los efectos de la pandemia, proporcionando liquidez a las pymes para que pudieran adaptarse al nuevo entorno.

El enfoque proactivo de gestión del riesgo crediticio resultó clave para conseguir un incremento rentable de la cuota de mercado, a la vez que los indicadores de crédito se mantuvieron en niveles moderados.

Las dotaciones netas por insolvencias se situaron en 3.018 millones de euros (-0,6% con respecto a 2019), favorecidas por el efecto del tipo de cambio. En moneda local, las provisiones ascendieron un 31%, impulsadas, principalmente por provisiones adicionales relacionadas con el contexto excepcional de la covid-19.

El coste del crédito aumentó al 4,35% frente al 3,93% del cierre de 2019, debido al contexto actual de la pandemia de covid-19 y la evolución de las provisiones anteriormente mencionada.

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 2020, 2019 y 2018 de Santander Brasil. Además, en función de la calidad crediticia actual de las operaciones, la exposición se divide en tres categorías, de acuerdo con los rating de Standard and Poor's:

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2020			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	38.686	210	—	38.896
De BB- a CCC	26.166	5.942	—	32.108
Impago	—	—	3.428	3.428
Total exposición**	64.852	6.152	3.428	74.432
Pérdidas por deterioro de valor***	971	777	2.132	3.880

* 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 ATA).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2019			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	45.765	308	—	46.072
De BB- a CCC	32.698	5.393	—	38.091
Impago	—	—	4.727	4.727
Total exposición**	78.463	5.701	4.727	88.891
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 ATA).

*** Incluye provisiones por líneas autorizadas no dispuestas (loan commitments).

Exposición y pérdidas por deterioro por fase

Millones de euros

Calidad crediticia*	2018			Total
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
De AAA a BB	51.150	472	—	51.622
De BB- a CCC	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, préstamos y anticipos + compromisos de crédito concedidos.

Las medidas de apoyo gubernamentales tomadas en Brasil en respuesta de la pandemia de la covid-19 se detallan a continuación:

- Las moratorias para individuos fueron concedidas por un plazo de 2 meses con una reextensión adicional de un mes más.
- En el caso de personas jurídicas, las moratorias fueron de hasta 6 meses en línea con los programas del BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social). Estas fueron concedidas con cierta posterioridad a aquellas otorgadas a individuos.
- Las moratorias concedidas conllevaron carencia de capital e intereses.

Al cierre de diciembre de 2020, Brasil había concedido moratorias a 1.728.197 clientes, por un importe total de 6.369 millones de euros, equivalente al 9,45% de la cartera de préstamos. La distribución de las moratorias por cartera se muestra a continuación:

	Millones de euros		Del cual expirados
	Total moratorias	Total cartera	
Particulares	4.518	35.182	4.451
Hipotecas	2.177	7.196	2.129
Consumo	2.341	27.986	2.322
Pymes y grandes empresas	1.851	29.874	1.437
Total*	6.369	65.056	5.888

*La cartera total incluye exposición segmentada y excluye fuera de balance.

Del total de moratorias expiradas a 31 de diciembre de 2020, 4.448 millones de euros se encontraban en fase 1, 1.037 millones de euros en fase 2 y 403 millones en fase 3.

Al cierre del ejercicio 2020, un 92,44% del total de moratorias concedidas por Brasil había expirado y, de éstas, solo un 6,84% se encontraba en fase 3 a 31 de diciembre.

El total de préstamos concedidos por programas de liquidez en Brasil ascendió a 2.019 millones de euros a 31 de diciembre de 2020.

En relación con el 'overlay' calculado para reconocer el aumento de pérdida esperada por la situación de incertidumbre actual, el mismo ha sido calculado en función de un efecto macroeconómico, y teniendo en cuenta la adecuada y precisa identificación de aquellos incrementos significativos del riesgo (SICR) que puedan haberse producido, no solo basada en indicadores cuantitativos y cualitativos, sino también mediante evaluaciones colectivas, tal y como se ha explicado con anterioridad en el apartado sobre estimación de la pérdida esperada en Grupo Santander.

Del total de pérdidas por deterioro de valor, 523 millones de euros se corresponden con el overlay calculado a 31 de diciembre de 2020 (243 millones de euros en fase 1, 193 millones en fase 2 y 87 millones en fase 3).

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. A continuación, se presenta la evolución para un periodo de cinco años de los principales indicadores macroeconómicos utilizados para la estimación de las pérdidas esperadas en Santander Brasil:

Variables	2020 - 2024		
	Escenario desfavorable	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés	8,70 %	5,60 %	4,45 %
Tasa de desempleo	16,48 %	9,58 %	8,04 %
Crecimiento del precio de la vivienda	-1,24 %	2,69 %	6,39 %
Crecimiento del PIB	-1,40 %	2,38 %	4,41 %
Nivel de endeudamiento	21,70 %	20,39 %	19,02 %

En el caso de Santander Brasil, los escenarios macroeconómicos proyectados hasta 2024 fueron complementados por un escenario adicional para el cálculo del ajuste posterior al modelo con una extensión en el tiempo adecuada para reflejar la materialización de las pérdidas, considerando la mayor rotación de las carteras y las expectativas de deterioro en los próximos periodos.

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.

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable	10 %	10 %	10 %
Escenario base	80 %	80 %	80 %
Escenario favorable	10 %	10 %	10 %

En relación con el escenario adicional utilizado para el cálculo del ajuste posterior al modelo, se muestra a continuación la evolución proyectada para un periodo de cinco años de los principales indicadores macroeconómicos:

Variables	2020-2024		
	Escenario desfavorable	Escenario base	Escenario favorable
Tipo de interés	5,97%	4,25%	4,25%
Tasa de desempleo	18,00%	12,34%	12,34%
Crecimiento del precio de la vivienda	-0,88%	1,84%	1,84%
Crecimiento del PIB	-1,62%	1,40%	1,40%
Nivel de endeudamiento	22,30%	20,80%	20,80%

El análisis de sensibilidad de la pérdida esperada de las principales carteras ante variaciones de +/-100 pb para las variables macroeconómicas utilizadas en la construcción de los escenarios es el siguiente:

	Variación en provisión		
	Consumo	Empresas	Resto
Crecimiento del PIB			
-100 pb	0,89 %	1,66 %	0,75 %
100 pb	-0,91 %	-1,49 %	-0,41 %
Nivel de endeudamiento			
-100 pb	-0,82 %	1,56 %	-0,43 %
100 pb	1,61 %	0,69 %	1,49 %
Tipo de interés (Selic)			
-100 pb	-1,43 %	0,55 %	-0,29 %
100 pb	2,11 %	8,42 %	1,54 %

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 3.2 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 en el ejercicio 2020 para un periodo de cinco años utilizada para la estimación de las pérdidas esperadas, junto con la ponderación de cada escenario:

Variable	2021 - 2025		
	Escenario desfavorable	Escenario base	Escenario favorable
Crecimiento del PIB global	3,03%	3,39%	3,56%

La evolución proyectada a cinco años generada en el ejercicio 2019 para la estimación de las pérdidas esperadas se muestra a continuación:

Variable	2020 - 2024		
	Escenario desfavorable	Escenario base	Escenario favorable
Crecimiento del PIB global	3,04%	3,55%	3,83%

En relación al escenario 'long-run' utilizado para el cálculo del ajuste al modelo, se muestra a continuación la evolución proyectada para un periodo de cinco años, de los principales indicadores macroeconómicos:

Variable	Escenario long-run
Crecimiento del PIB global	1,54 %

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.

	2020	2019	2018
Escenario desfavorable	30 %	30 %	20 %
Escenario base	40 %	40 %	60 %
Escenario favorable	30 %	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, particularmente entidades de crédito, mediante productos de financiación en el mercado monetario, como a través de productos con riesgo de contrapartida, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Según el Reglamento (UE) n.º 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 de garantías.

Para medir la exposición se siguen dos metodologías, una de *mark-to-market* (MtM) (valor de reposición en derivados) más la exposición potencial futura (*add-on*) y simulación de Montecarlo para el cálculo de la exposición para algunos países y productos. Adicionalmente, calculamos el capital en riesgo o pérdida inesperada, es decir, la pérdida que constituye el capital económico, neto de garantías y recuperaciones, tras deducir la pérdida esperada.

Tras el cierre de los mercados, se recalculan las exposiciones ajustando todas las operaciones a su nuevo horizonte temporal, adaptando la exposición potencial futura y aplicando las medidas de mitigación (*netting*, colateral, entre otras), de manera que las exposiciones se puedan controlar diariamente contra los límites aprobados por la alta dirección. Se realiza el control del riesgo 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 en todas nuestras subsidiarias.

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 crédito del Santander.

Grupo Santander 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 mitigación 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 2020.

El desglose a 31 de diciembre de 2020 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 2020*				
	Total	España	Resto UE	América	Resto del mundo
Bancos centrales y entidades de crédito	278.343	69.467	49.359	75.831	83.686
Administraciones públicas	166.114	43.121	30.571	83.960	8.462
<i>De las que:</i>					
<i>Administración Central</i>	143.003	32.070	28.988	74.032	7.913
<i>Otras Administraciones públicas</i>	23.111	11.051	1.583	9.928	549
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	113.569	14.882	37.661	27.883	33.143
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	400.329	125.608	85.897	131.578	57.246
<i>De los que:</i>					
<i>Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	19.105	3.921	3.531	5.631	6.022
<i>Construcción de obra civil</i>	5.723	2.924	1.864	798	137
<i>Grandes empresas</i>	232.469	59.037	48.120	86.515	38.797
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	143.032	59.726	32.382	38.634	12.290
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	501.901	86.076	93.301	112.954	209.570
<i>De los que:</i>					
<i>Viviendas</i>	324.193	60.556	34.102	38.762	190.773
<i>Consumo</i>	160.037	17.881	57.033	69.263	15.860
<i>Otros fines</i>	17.671	7.639	2.166	4.929	2.937
Total	1.460.256	339.154	296.789	432.206	392.107

* 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

El riesgo soberano se genera en operaciones con bancos centrales (incluido el encaje regulatorio), en la deuda emitida por el Tesoro o ente similar (cartera de deuda del Estado) y en operaciones con entidades públicas, para las cuales sus fondos provengan únicamente de los ingresos presupuestarios del Estado y que desarrollen actividades que no tengan carácter comercial.

Este criterio, empleado históricamente por Grupo Santander, 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 los depósitos en 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 las del gobierno central.

Los criterios de gestión de Grupo Santander dictan que la exposición en riesgo soberano local, pero en divisas diferentes a la oficial del país de emisión, es poco relevante (12.080 millones de euros el 3,8% del total de riesgo soberano). Además la exposición en emisores soberanos no locales con riesgo *cross-border*³³ es aún menos significativa (7.168 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 esta contabilizada en libros locales y con un predominio de los plazos cortos.

Durante los últimos años la exposición total al riesgo soberano se ha mantenido acorde a los requerimientos regulatorios y a la estrategia definida en relación con la gestión de esta cartera.

³³ Países que no se consideran de bajo riesgo por Banco de España

Las variaciones de dicha exposición en los distintos países responden, por tanto, a nuestra estrategia de gestión de 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, nuestra 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:

	2020	2019	2018
AAA	18%	20%	11%
AA	25%	24%	20%
A	25%	18%	31%
BBB	14%	15%	13%
Menos de BBB	18%	23%	25%

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 2020:

	2020				2019	2018	
	Portfolio						
	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 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	4.100	7.048	13.097	—	24.245	35.366	49.640
Portugal	(380)	4.148	4.962	—	8.730	8.689	8.753
Italia	249	2.468	1.298	—	4.015	2.735	261
Grecia	—	—	—	—	—	—	—
Irlanda	—	—	—	—	—	—	—
Resto zona euro	(29)	1.687	2.396	—	4.054	1.809	2.778
Reino Unido	(1.672)	612	963	—	(97)	10.363	10.869
Polonia	16	10.263	668	—	10.947	8.366	11.229
Resto de Europa	7	121	942	—	1.070	777	329
Estados Unidos	589	9.501	5.458	—	15.548	16.299	8.682
Brasil	5.127	17.281	5.309	—	27.717	28.998	27.054
México	8.005	10.256	2.768	—	21.029	13.673	10.415
Chile	148	6.732	75	—	6.955	3.460	1.776
Resto de América	19	397	542	—	958	1.029	893
Resto del mundo	—	3.776	976	—	4.752	4.813	6.222
TOTAL	16.179	74.290	39.454	—	129.923	136.377	138.901

5. Cartera reconducida

Grupo Santander cuenta con una política de reconducción de deudas de clientes que actúa como referencia para las diferentes transposiciones de las subsidiarias, y que comparte los principios establecidos por la regulación y las expectativas supervisoras aplicables. Este año, la política incorpora los requerimientos regulatorios de las directrices de la EBA sobre la gestión de exposiciones dudosas, refinanciaciones y reestructuraciones.

Esta política define la reconducción de deudas como la modificación de las condiciones de pago de una operación, permitiendo a un cliente que atraviesa dificultades financieras (actuales o previsibles) atender el cumplimiento de sus obligaciones de pago y que, de no haberse producido dicha modificación, existiría una razonable certeza de no poder hacer frente a sus obligaciones de pago.

Además, esta política establece criterios rigurosos 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 actuales del cliente, y si se estiman cantidades irrecuperables la pérdida debe ser reconocida cuanto antes. Las operaciones reconducidas con el fin de tener adecuadamente reconocidos los riesgos, 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.

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.

El volumen total de reconducciones a cierre de diciembre de 2020 se situaba en 29.159 millones de euros. Atendiendo a la calificación crediticia, el 51% se encuentra clasificado en dudosidad, con una cobertura del 43%.

Los siguientes términos son usados en la Circular 4/2017 del Banco de España de la siguiente manera:

- Operación de refinanciación: aquella 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: aquella 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							Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
	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		
Entidades de crédito	—	—	—	—	—	—	—	—
Administraciones públicas	40	21	17	9	7	—	—	1
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	615	22	565	123	38	55	—	29
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	176.310	4.936	45.872	9.872	6.444	828	—	4.475
<i>De las cuales financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	6.395	131	1.557	802	599	38	—	246
Resto de hogares	2.569.758	4.059	427.282	10.117	6.239	1.561	—	3.657
Total	2.746.723	9.038	473.736	20.121	12.728	2.444	—	8.162
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—	—	—	—	—	—

Durante el año 2020, 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 4.454 millones de euros, sin que dichas modificaciones hayan supuesto un impacto material en la cuenta de resultados. Asimismo, durante el año 2020 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 1.478 millones de euros.

Las operaciones presentadas en los cuadros anteriores se muestran clasificadas, a 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con sus características de la siguiente forma:

- Dudosas: se reclasificarán a la categoría de riesgo dudoso las operaciones que 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) Que 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.

2020

Sin garantía real		Del cual, con incumplimiento/dudosos					Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito
		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		
—	—	—	—	—	—	—	—
19	1	9	3	3	—	—	1
323	12	358	79	26	49	—	27
103.692	3.160	31.861	6.147	3.944	355	—	4.091
3.838	50	1.023	509	255	14	—	225
1.299.317	1.762	148.862	3.831	2.703	241	—	2.272
1.403.351	4.935	181.090	10.060	6.676	645	—	6.391
—	—	—	—	—	—	—	—

Atendiendo a la clasificación crediticia, el 49% 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 43% sobre la cartera dudosa).

La tabla adjunta muestra el movimiento durante el ejercicio 2020 en la cartera reconducida (neta de provisiones):

Millones de euros	2020
Saldo de apertura	23.430
Refinanciaciones y reestructuraciones del periodo	8.351
<i>Pro memoria: impacto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo</i>	2.249
Amortizaciones de deuda	(5.449)
Adjudicaciones	(293)
Baja de balance (reclasificación a fallidos)	(1.314)
Otras variaciones	(3.728)
Saldo al final del periodo	20.997

c) Riesgo de mercado, estructural y liquidez

1. Actividades sujetas a riesgo de mercado y tipos de riesgo de mercado

Las actividades sujetas a riesgo de mercado comprenden aquellas transacciones en las que se asume riesgo como consecuencia de posibles variaciones en los tipos de interés, tasas de inflación, tipos de cambio, precios de renta variable, *spread* de crédito, precios de las materias primas, volatilidad y otros factores de mercado; el riesgo de liquidez de nuestros productos y mercados, y el riesgo de liquidez del balance. Por tanto, incluyen riesgos de negociación (*trading*) y riesgos estructurales.

- **El riesgo de tipo de interés** surge ante posibles variaciones en los tipos de interés que puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, una cartera o al Grupo Santander en su conjunto. Afecta a los préstamos, depósitos, títulos de deuda y a la mayoría de activos y pasivos de las carteras de negociación, así como derivados.
- **El riesgo de tasa de inflación** se origina a partir de variaciones de las tasas de inflación que pueden afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, a una cartera o al Grupo Santander en su conjunto. Afecta a instrumentos tales como préstamos, títulos de deuda y derivados, cuya rentabilidad está vinculada a valores futuros de inflación o a una variación de la tasa actual.

- **El riesgo de tipo de cambio** es la sensibilidad del valor de una posición no denominada en la moneda base a movimientos en los tipos de cambio. Una posición larga o abierta en una divisa extranjera puede producir una pérdida si esa divisa se deprecia frente a la divisa base. Las exposiciones afectadas por este riesgo incluyen las inversiones en las subsidiarias en monedas distintas del euro, así como operaciones 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. 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 la sensibilidad del valor de las posiciones abiertas en títulos de renta fija o en derivados de crédito ante movimientos en las curvas de *spread* crediticio o en las tasas de recuperación asociadas a emisores y tipos de deuda concretos. El *spread* es el diferencial entre instrumentos financieros que cotizan con un margen sobre otros instrumentos de referencia, principalmente la tasa interna de rentabilidad (TIR) de deuda pública y los tipos de interés interbancarios.
- **El riesgo de precio de materias primas** es el riesgo derivado del efecto de variaciones en los precios de materias primas. Nuestra exposición a este riesgo no es significativa y procede principalmente de operaciones de derivados sobre estos productos.
- **El riesgo de volatilidad** es la sensibilidad del valor de la cartera ante variaciones en factores de riesgo: tipos de interés, tipos de cambio, acciones y *spreads* de crédito. Este riesgo es asumido en todos los instrumentos financieros cuya valoración incluye la volatilidad como una variable. El caso más significativo 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*.

Existen **otros tipos de riesgo de mercado** cuya cobertura es más compleja:

- **Riesgo de correlación** es la sensibilidad del valor de la cartera ante cambios en la relación que existe entre factores de riesgo (correlación) del mismo tipo (por ejemplo, entre dos tipos de cambio) o de distinta naturaleza (por ejemplo, entre un tipo de interés y el precio de una materia prima).
- **Riesgo de liquidez de mercado** se origina cuando Grupo Santander o una de nuestras subsidiarias 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 un gran volumen de operaciones y la inestabilidad de los mercados. Este riesgo puede aumentar también en función de la distribución de las diversas exposiciones entre productos y divisas.

- **Riesgo de prepago o cancelación** se origina cuando algunos instrumentos del balance (como las hipotecas o los depósitos) pueden incorporar opciones que permiten a sus tenedores comprarlos o venderlos o alterar sus flujos de caja futuros. Los desajustes potenciales en el balance pueden plantear 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 suscripción** surge de la participación de una entidad en el aseguramiento o la 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 no colocación del total entre los potenciales compradores.

También se debe considerar el **riesgo de liquidez del balance**. A diferencia del riesgo de liquidez de mercado, se define como la posibilidad de no cumplir con las obligaciones de pago a su debido tiempo o con un coste excesivo. Las pérdidas pueden ser causadas por ventas forzadas de activos o impactos en los márgenes debido al desajuste entre las entradas y salidas de efectivo esperadas.

Los riesgos de pensiones y actuarial también dependen de posibles cambios en los factores del mercado. Se proporcionan más detalles al final de esta sección.

Grupo Santander vela por el cumplimiento de las obligaciones asociadas al Fundamental Review of the Trading Book (FRTB) del Comité de Basilea y las directrices de la EBA sobre el riesgo de tipo de interés de balance. A través de varios proyectos se persigue proporcionar a los gestores y equipos de control las mejores herramientas para gestionar los riesgos de mercado. Todo ello se desarrolla bajo un marco de gobierno apropiado para los modelos en uso y el reporting de métricas de riesgos. También ayudan a cumplir con los requerimientos regulatorios relacionados con estos factores de riesgo.

1. Riesgo de mercado de negociación

El establecimiento de los límites de riesgo de mercado es un proceso dinámico que se ajusta a los niveles de apetito de riesgo que forma parte del plan anual de límites impulsado desde la alta dirección, extendido a todas las filiales.

La metodología estándar para la gestión y control del riesgo de negociación mide la pérdida máxima esperada con un nivel de confianza y un horizonte temporal determinado. La simulación histórica estándar corresponde a un nivel de confianza del 99% y una ventana temporal de un día.

Además, se aplican ajustes estadísticos que permiten incorporar, de forma rápida y eficiente, acontecimientos más recientes que condicionan nuestros niveles de riesgo. En concreto, se utiliza una ventana temporal de dos años o los datos diarios obtenidos durante al menos 520 días, desde la fecha de referencia para el cálculo del VaR.

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			Principal factor riesgo para balance en 'Otras'
	Saldo en balance	VaR	Otras	
Activos sujetos a riesgo de mercado				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	153.839		153.839	Tipo de interés
Activos financieros mantenidos para negociar	114.945	114.945		Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.486	3.234	1.252	Tipo de interés, renta variable
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	48.717	35.337	13.380	Tipo de interés
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	120.953	2.783	118.170	Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Activos financieros a coste amortizado	958.378		958.378	Tipo de interés
Derivados – contabilidad de coberturas	8.325		8.325	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	1.980		1.980	Tipo de interés
Resto activos balance	96.627			
Total activo	1.508.250			
Pasivos sujetos a riesgo de mercado				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	81.167	81.167		Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	48.038	14.641	33.397	Tipo de interés
Pasivos financieros a coste amortizado	1.248.188		1.248.188	Tipo de interés, <i>spread</i> crediticio
Derivados – contabilidad de coberturas	6.869		6.869	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	286		286	Tipo de interés
Resto pasivos balance	32.380			
Total pasivos	1.416.928			
Patrimonio	91.322			

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 2020 y el ES al 97,5% a cierre de diciembre de 2020:

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

	2020				ES (97,5%) Último	2019		2018	
	VaR (99%)					VaR		VaR	
	Min	Promedio	Max	Último		Promedio	Último	Promedio	Último
Total negociación	6,5	12,5	54,8	8,3	8,1	12,1	10,3	9,7	11,3
Efecto diversificación	(6,0)	(13,1)	(15,8)	(11,8)	(12,6)	(8,2)	(9,9)	(9,3)	(11,5)
Tipo de interés	4,7	9,2	29,2	5,4	5,9	10,0	9,2	9,4	9,7
Renta variable	2,1	4,4	14,7	3,1	3,7	2,9	4,8	2,4	2,8
Tipo de cambio	2,6	5,9	12,9	6,0	5,5	3,9	2,6	3,9	6,2
Spread de crédito	3,1	5,5	11,4	4,5	4,5	3,4	3,5	3,4	4,1
Materias primas	—	0,5	2,5	1,1	1,0	—	—	—	—
Total Europa	5,0	10,5	39,1	8,0	9,3	6,3	10,1	5,0	5,5
Efecto diversificación	(4,6)	(10,6)	(21,9)	(8,9)	(8,8)	(6,9)	(8,3)	(6,7)	(8,2)
Tipo de interés	3,2	7,9	24,0	6,5	7,2	6,0	8,2	5,0	5,8
Renta variable	2,1	4,3	15,0	3,0	3,6	1,9	4,9	1,1	1,2
Tipo de cambio	1,3	3,5	10,7	2,9	2,7	1,9	1,9	1,7	2,1
Spread de crédito	3,1	5,5	11,4	4,5	4,5	3,4	3,5	3,9	4,6
Materias primas	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total Norteamérica	2,8	6,6	13,7	2,9	2,7	3,5	3,8	7,2	8,3
Efecto diversificación	0,7	(2,2)	(5,3)	(1,1)	(0,9)	(1,3)	(2,1)	(4,8)	(2,7)
Tipo de interés	1,6	3,4	7,1	3,3	3,0	2,6	3,4	6,4	7,7
Renta variable	0,0	0,3	1,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	—
Tipo de cambio	0,5	5,1	10,7	0,5	0,5	2,0	2,4	5,5	3,3
Total Sudamérica	2,4	5,6	26,4	4,5	5,0	9,5	6,0	7,2	10,0
Efecto diversificación	(0,8)	(3,4)	(13,8)	(4,3)	(3,7)	(2,9)	(3,8)	(3,5)	(2,3)
Tipo de interés	2,3	5,2	26,3	4,1	4,2	7,8	5,9	6,4	6,6
Renta variable	0,2	1,0	6,3	0,5	0,5	2,0	1,7	2,5	2,9
Tipo de cambio	0,8	2,7	7,6	4,2	4,2	2,6	2,1	1,9	2,9

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 disminuyó (2 millones de euros) respecto al cierre de 2019, mientras que el VaR medio aumentó en 0,4 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 temporales en el VaR de los diversos factores se explican por aumentos puntuales de la volatilidad de los precios de mercado que por variaciones significativas de las posiciones.

La exposición a instrumentos o vehículos estructurados complejos es muy limitada; reflejo de la cultura de riesgos y prudencia en la gestión de riesgos. Al cierre de diciembre de 2020, las exposiciones en esta área eran:

- *Hedge funds*: la exposición era de 344 millones de euros, (indirecta en su totalidad) actuando como contraparte en operaciones de derivados. Se analiza el riesgo relacionado con este tipo de contrapartes 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 2020.

La política del Grupo respecto a la aprobación de nuevas operaciones relacionadas con estos productos continúa siendo extremadamente prudente y conservadora, y está estrictamente supervisada por la alta dirección.

Backtesting

Las pérdidas reales pueden diferir de las pronosticadas por el VaR debido a las mencionadas limitaciones de esta métrica. En Grupo Santander analizamos la precisión 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 observaron tres excepciones del VaR al 99%, el 9 y el 12 de marzo, y el 7 de julio y el 30 de diciembre.
- En el caso del VaE al 99%, se observó una excepción el 20 de marzo.
- La mayoría de las excepciones se debieron a las mencionadas variaciones del mercado provocadas por la crisis sanitaria.
- Las excepciones observadas en 2020 son coherentes con los supuestos del modelo de cálculo de VaR.

Reforma del IBOR

Desde 2015, los bancos centrales y reguladores de varias jurisdicciones importantes han convocado grupos de trabajo para encontrar e implantar índices sustitutos adecuados de los actuales IBOR (*Interbank Offered Rates*), como el EONIA (*Euro Overnight Index Average*) y o, LIBORs (*London Interbank Offered Rates*).

El 27 de julio de 2017, el Director Ejecutivo del regulador británico, la *Financial Conduct Authority (FCA)*, que regula el LIBOR, declaró públicamente que no promovería ni obligaría a la publicación, por parte de las entidades financieras que forman parte del panel del LIBOR, de la información relativa a dicha tasa de referencia más allá de finales de 2021. Este anuncio indica que la continuación de los LIBORs tal y como los conocemos actualmente no puede garantizarse más allá de 2021. Por consiguiente, después de 2021 los LIBORs pueden dejar de calcularse.

Adicionalmente, el 13 de septiembre de 2018, el grupo de trabajo del Banco Central Europeo recomendó que el tipo de interés a corto plazo del euro (€STR, por sus siglas en inglés) sustituya al EONIA. Desde el 2 de octubre de 2019, fecha en la que se puso a disposición el €STR, el EONIA cambió su metodología para pasar a calcularse como €STR más un diferencial de 8,5 puntos básicos. Este cambio en la metodología del EONIA tiene como objetivo facilitar la transición del mercado del EONIA a €STR, y el primero se espera que cese su publicación el 3 de enero de 2022.

En octubre de 2020, la International Swaps and Derivatives Association (ISDA) lanzó el protocolo de índices sustitutos (en adelante *fallbacks*) para IBOR, que entrará en vigor el 25 de enero de 2021, y proporcionará a los participantes del mercado de derivados nuevos *fallbacks* del IBOR para contratos de derivados vigentes y para nuevos contratos. Banco Santander S.A. y varias filiales se han adherido al presente protocolo.

En diciembre de 2020, ICE Benchmark Administration (IBA), entidad regulada por la FCA y administrador autorizado del LIBOR, anunció su intención de cesar la publicación de los plazos del LIBOR USD de 1 semana y dos meses para finales

de 2021, mientras el resto de plazos (plazo a 1 día y plazos a 1, 3, 6 y 12 meses) cesaran en junio de 2023.

En diciembre de 2020, el Consejo de la Unión Europea aprobó nuevas normas por las que se modifica el Reglamento sobre Índices de Referencia de la UE (BMR por sus siglas en inglés). El objetivo de estas modificaciones del Reglamento de Referencia es garantizar que los reguladores puedan establecer legalmente un índice de sustitución antes de que un índice de importancia sistémica deje de utilizarse y, de este modo, proteger la estabilidad financiera de los mercados de la UE. Es probable que los reguladores decidan utilizar estas facultades para mitigar, en la medida de lo posible, los riesgos sistémicos que podrían derivarse de la eliminación progresiva del LIBOR para finales de 2021. Las nuevas normas confieren a la Comisión la facultad de sustituir los denominados «índices de referencia cruciales», que podrían afectar a la estabilidad de los mercados financieros en Europa, y también otros índices de referencia pertinentes, si su cese pudiera causar una perturbación significativa del funcionamiento de los mercados financieros en la UE. La Comisión también podrá sustituir los índices de referencia de terceros países si su cese pudiera causar una perturbación significativa del funcionamiento de los mercados financieros o plantear un riesgo sistémico para el sistema financiero de la UE.

Los índices de referencia de tipos de interés tienen una amplia presencia en un número significativo de contratos de Grupo Santander y se utilizan en múltiples procesos. Los más relevantes son EURIBOR, EONIA, USD-LIBOR y GBP-LIBOR. Utilizamos estos índices de referencia no sólo para los productos derivados, sino también para los préstamos, productos de descuento, depósitos, acuerdos de garantía y pagarés a tipo variable, entre otros.

Los principales riesgos a los que está expuesto Santander derivados de los instrumentos financieros por la transición son: (i) riesgos legales derivados de cambios potenciales en la documentación requerida para operaciones nuevas o existentes; (ii) riesgos financieros y contables derivados de modelos de riesgos de mercado y de la valoración, cobertura, cancelación y reconocimiento de los instrumentos financieros asociados a los índices de referencia; (iii) riesgo de negocio de que los ingresos de los productos vinculados al LIBOR disminuyan; (iv) riesgos de precio derivados de cómo los cambios en los índices podrían impactar a los mecanismos de determinación de precios de determinados instrumentos; (v) riesgos operacionales derivados de requerimientos potenciales de adaptar los sistemas informáticos, los sistemas de reporte o los procesos operacionales; (vi) riesgos de conducta derivados del impacto potencial de las comunicaciones con clientes durante el periodo de transición y (vii) riesgo de litigios en relación con los productos y servicios ofrecidos por el Grupo, los cuales podrían tener un impacto negativo en nuestra rentabilidad.

Para controlar los riesgos y atender los diferentes retos que genera la transición, Santander lanzó en 2019 el programa '*IBOR Transition Programme*'. Este programa tiene un alcance que abarca todo el Grupo, informando regularmente a la alta dirección que participan en los comités estatutarios. El programa se ha puesto en marcha para garantizar una transición fluida, para anticipar y abordar cualquier problema potencial relacionado con los clientes y nuestra conducta que

podiera surgir de la transición. El programa también pretende asegurar que todas las áreas, unidades de negocio y filiales afectadas entiendan los riesgos asociados a la transición de forma homogénea y puedan tomar las medidas adecuadas para mitigarlos.

Este programa de transición es plenamente coherente con las recomendaciones, orientaciones e hitos definidos por los reguladores y grupos de trabajo de las distintas jurisdicciones. La estructura del programa se centra en las siguientes áreas: Tecnología y Operaciones, Jurídica, Relación con el Cliente, Gestión de Riesgos y Modelos, Conducta y Comunicación y Contabilidad y Finanzas.

Además, el Grupo Santander está comprometido con el sector público y privado para apoyar la reforma de los índices de referencia de los tipos de interés, principalmente en los grupos de trabajo de los RFR del euro y la libra esterlina y también con el grupo de trabajo de los tipos de referencia alternativos en México. Santander aporta su opinión a las múltiples consultas emitidas por foros de la industria, asociaciones de mercado, asociaciones bancarias y otros organismos públicos sobre este tema.

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 2020, en línea con los ejercicios anteriores.

VaR estructural

Con una métrica homogénea como el VaR se puede hacer un seguimiento total del riesgo de mercado de *banking book* (excluyendo la actividad de negociación de SCIB). Se distingue entre renta fija, considerando tipos de interés y diferenciales de crédito en carteras ALCO, tipos de cambio y acciones.

En general, el VaR estructural no es significativo en términos del volumen de Grupo Santander de activos totales o patrimonio.

En general, el VaR estructural no es significativo en términos del volumen de activos totales o patrimonio de Grupo Santander.

VaR estructural

Millones de euros. VaR al 99% con horizonte temporal de un día

	2020				2019		2018	
	Min	Medio	Max	Último	Medio	Último	Medio	Último
VaR no negociación	611,4	911,0	1.192,1	903,1	511,4	729,1	568,5	556,8
Efecto diversificación	(227,2)	(349,8)	(261,0)	(263,4)	(304,2)	(402,0)	(325,0)	(267,7)
Tipo de interés*	345,5	465,1	581,9	345,5	345,6	629,7	337,1	319,5
Tipo de cambio	317,8	499,9	547,0	502,6	308,1	331,7	338,9	324,9
Renta variable	175,3	295,9	324,2	318,5	161,9	169,8	217,6	180,1

* Incluye VaR por *spread* crédito en las carteras ALCO.

Riesgo de interés estructural

• Europa

Las sensibilidades del valor económico de los fondos propios (EVE) y los ingresos netos por intereses (NII) de nuestros principales balances (Santander España y Santander Reino Unido) son generalmente positivas.

La exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital en 2020.

Al cierre de diciembre de 2020, teniendo en cuenta los escenarios anteriormente mencionados, el riesgo más significativo de la sensibilidad del NII se concentró en el euro, con 191 millones de euros; el *zloty* polaco, con 66 millones de euros; la curva de tipos de la libra esterlina, con 25 millones de euros; y el dólar estadounidense, con 19 millones de euros, todos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

El riesgo más significativo sobre el valor económico de los fondos propios se concentró en la curva de tipos de interés del euro, con 2.236 millones de euros; la libra esterlina con 643 millones de euros; el dólar USD con 142 millones de euros; y el *zloty* polaco con 22 millones de euros, todos relacionados con riesgos de recortes de tipos.

• Norteamérica

El valor económico de los fondos propios (EVE) y los ingresos netos por intereses (NII) de nuestros balances de América del Norte (excepto el EVE de México) suelen mostrar sensibilidades positivas a los tipos de interés.

En 2020, la exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital.

A cierre de septiembre, el riesgo más significativo para el margen de intereses se encontraba principalmente en EE.UU. (61 millones de euros).

El riesgo más significativo sobre el valor económico de los fondos propios se situó en EE.UU. (1.035 millones de euros).

• Sudamérica

El valor económico y los ingresos netos por intereses en los balances de Sudamérica generalmente están posicionados para recortes en los tipos de interés.

En 2020, la exposición en todos los países fue moderada en relación con el presupuesto anual y los niveles de capital.

A cierre de diciembre, el riesgo más significativo para el margen de intereses estaba principalmente en Chile (80 millones de euros) y Brasil (68 millones de euros).

El riesgo más significativo para el valor económico de los fondos propios se registró principalmente en Chile (313 millones de euros) y Brasil (278 millones de euros).

Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El riesgo de tipo de cambio estructural deriva principalmente de las transacciones en moneda extranjera relacionadas con inversiones financieras permanentes, sus resultados y coberturas asociadas. La gestión dinámica de este riesgo busca limitar el impacto en la ratio *core capital* de los movimientos de los tipos de cambio. En 2020, la cobertura de las diferentes divisas con impacto en la ratio *core capital* se mantuvo cerca del 100%.

En diciembre de 2020, las mayores exposiciones de carácter permanentes (con su impacto potencial en patrimonio) se materializaban (por este orden) en dólares estadounidenses, libras esterlinas, reales brasileños, pesos mexicanos, pesos chilenos y *zlotys* polacos.

Se cubren parte de estas posiciones, que son de carácter permanente, mediante derivados de tipo de cambio. La división Financiera es responsable de la gestión del riesgo de tipo de cambio, así como la cobertura de los resultados y dividendos esperados de aquellas subsidiarias cuya moneda base es distinta del euro.

Riesgo de renta variable estructural

Grupo Santander mantiene posiciones de renta variable tanto en su balance (*banking book*), como en su cartera de negociación. Estas posiciones se mantienen como instrumentos de patrimonio o participaciones, en función del porcentaje de propiedad o control.

La cartera de renta variable y participaciones del *banking book* a cierre de diciembre de 2020 estaba diversificada entre valores de distintos países, como por ejemplo España, China, Marruecos y Polonia. La mayor parte de la cartera se invierte en sectores de finanzas y seguros. Entre otros sectores con asignaciones de menor exposición se incluyen las actividades inmobiliarias.

Las posiciones de renta variable estructural están expuestas al riesgo de mercado. El VaR se calcula para estas posiciones con series de precios de mercado o *proxies*. A cierre de diciembre de 2020, el VaR al 99% con un horizonte temporal de un día fue de 319 millones de euros (170 millones de euros y 180 millones de euros a finales de 2019 y 2018, respectivamente).

2.2. Metodologías

Riesgo de interés estructural

Grupo Santander analiza el impacto potencial de las variaciones de los tipos de interés sobre el valor económico de los fondos propios (EVE) y el margen de intereses (NII, por sus siglas en inglés). Dependiendo de los cambios en los tipos, los impactos serán diferentes y, por lo tanto, es necesario controlar y gestionar varios subtipos de riesgo de tipo de

interés, tales como el riesgo de '*repricing*' (o revisión de precios), de curva o de base.

En función de la posición de tipo de interés del balance y la situación y perspectivas del mercado, pueden requerirse medidas financieras para conseguir el perfil de riesgo deseado definido por Grupo Santander (como por ejemplo negociar posiciones o establecer tipos de interés en productos que se comercializan).

El conjunto de métricas utilizadas para realizar el seguimiento del riesgo de interés estructural incluye la sensibilidad de NII y EVE a variaciones en los tipos de cambio y al VaR, a efectos de cálculo de capital económico.

Riesgo de tipo de cambio estructural/cobertura de resultados

El seguimiento diario de estas actividades se realiza mediante medidas de posición, VaR y resultados.

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 Grupo Santander 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. Grupo Santander 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. Este 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.

Grupo Santander 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 2020 (en miles de millones de euros):

Vencimiento residual de los pasivos	Sin vencimiento	<=1 mes	>1 mes <=3 meses	>3 meses <=12 meses	>1 año <=2 años	>2 años <=3 años	3 años <=5 años	5 años <=10 años	>10 años	Total
Activos comprometidos	35,7	40,2	10,2	35,5	32,4	106,4	50,5	23,9	15,6	350,4
Garantías recibidas	29,7	30,6	3,9	16,9	1,4	0,5	1,6	0,0	0,1	84,7

A continuación, se presenta el reporte de la información del Grupo requerida por la EBA al cierre de diciembre de 2020:

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	249,5		884,7	
Instrumentos de patrimonio	5,8	5,8	9,9	9,9
Valores representativos de deuda	61,9	60,7	114,6	115,4
Otros activos	33,2		148,7	
Activos	350,4		1.157,9	

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	84,7	43,0
Préstamos y anticipos	—	—
Instrumentos de patrimonio	3,5	5,9
Valores representativos de deuda	80,3	37,1
Otras garantías recibidas	0,9	—
Instrumentos de deuda emitida por la entidad distintos de cédulas o de titulización	—	0,9

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)	306,3	435,1

Los activos comprometidos en balance se elevan a 350.400 millones de euros, de los cuales el 71% son préstamos (hipotecarios, corporativos...). Por su parte, los activos comprometidos fuera de balance se sitúan en 84.700 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 435.100 millones de euros de activos gravados, que dan lugar a un volumen de pasivos asociados a los mismos de 306.300 millones de euros.

Al cierre de 2020, el total de activos comprometidos en operaciones de financiación representa el 26,6% del balance ampliado del Grupo bajo el criterio EBA (total activo más garantías recibidas: 1.635.900 millones de euros). Este porcentaje se ha incrementado desde el 24,1% que presentaba el Grupo a cierre de 2019. Este incremento se debe fundamentalmente a la utilización por Grupo Santander de los programas de financiación puestos en marcha por los bancos centrales como respuesta a la pandemia.

d) Riesgo de capital

Riesgo de capital, como segunda línea de defensa, cuestiona de manera independiente las actividades de las unidades de negocio o primera línea principalmente a través de:

- Supervisión de las actividades de planificación y adecuación del capital mediante una revisión de los principales componentes que afectan a los ratios de capital.
- La identificación de métricas clave para calcular el capital regulatorio del grupo, estableciendo niveles de tolerancia y analizando variaciones significativas y operaciones singulares con impacto en capital.
- Revisión y cuestionamiento de la ejecución de las medidas de capital propuestas en línea con la planificación del capital y el apetito de riesgo.

Grupo Santander mantiene una posición de solvencia confortable por encima de los niveles exigidos en la normativa y por el Banco Central Europeo.

Capital regulatorio

A 1 de enero de 2021, a nivel consolidado, Santander debe mantener una ratio mínima de capital del 8,85% de CET1 (siendo el 4,50% el requerimiento por Pilar 1, un 0,84% el requerimiento por Pilar 2R (*requirement*), un 2,50% el requerimiento por colchón de conservación de capital, el 1,00% el requerimiento por G-SIB y un 0,01% el requerimiento por el colchón de capital anticíclico).

Adicionalmente, Grupo Santander debe mantener una ratio mínima de capital del 10,63% tier 1, así como una ratio mínima total del 13,01%.

En 2020, se ha alcanzado el objetivo de solvencia establecido. La ratio CET1 de Santander se sitúa en el 12,34%³⁴ a cierre del ejercicio, demostrando su capacidad de generación orgánica de capital. La conciliación de las principales cifras entre el capital contable y el regulatorio es la siguiente:

Conciliación capital contable con capital regulatorio

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Capital suscrito	8.670	8.309	8.118
Primas de emisión	52.013	52.446	50.993
Reservas	62.777	56.526	53.988
Acciones propias en cartera	(69)	(31)	(59)
Beneficio atribuido	(8.771)	6.515	7.810
Dividendo distribuido	—	(1.662)	(2.237)
Fondos propios en balance público	114.620	122.103	118.613
Ajustes por valoración	(33.144)	(22.032)	(22.141)
Intereses minoritarios	9.846	10.588	10.889
Total patrimonio neto balance público	91.322	110.659	107.361
Fondo de comercio e intangibles	(15.711)	(28.478)	(28.644)
Acciones y participaciones preferentes computables	9.102	9.039	9.754
Dividendo no distribuido	(478)	(1.761)	(1.055)
Otros ajustes de los recursos propios básicos*	(5.734)	(9.923)	(9.700)
Tier 1* **	78.501	79.536	77.716

* Fundamentalmente por intereses minoritarios no computables y otras deducciones y filtros prudenciales conforme a CRR.

** Datos calculados aplicando las disposiciones transitorias de la NIIF 9.

A continuación, se muestran los coeficientes de capital y un detalle de los recursos propios computables del Grupo:

	2020	2019	2018
Coefficientes de capital			
Capital ordinario computable de nivel 1 (millones de euros)	69.399	70.497	67.962
Capital adicional computable de nivel 1 (millones de euros)	9.102	9.039	9.754
Capital computable de nivel 2 (millones de euros)	12.514	11.531	11.009
Activos ponderados por riesgo (millones de euros)	562.580	605.244	592.319
Coefficiente de capital ordinario de nivel 1 (CET 1)	12,34%	11,65%	11,47%
Coefficiente de capital adicional de nivel 1 (AT 1)	1,61%	1,49%	1,65%
Coefficiente de capital de nivel 1 (TIER 1)	13,95%	13,14%	13,12%
Coefficiente de capital nivel 2 (TIER 2)	2,23%	1,91%	1,86%
Coefficiente de capital total	16,18%	15,05%	14,98%

³⁴ Datos calculados aplicando las disposiciones transitorias de NIIF 9.

Recursos propios computables

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Recursos propios computables			
Common Equity Tier I	69.399	70.497	67.962
Capital	8.670	8.309	8.118
(-) Autocartera y acciones propias financiadas	(126)	(63)	(64)
Prima de emisión	52.013	52.446	50.993
Reservas	64.766	57.368	55.036
Otros ingresos retenidos	(34.937)	(22.933)	(23.022)
Minoritarios	6.669	6.441	6.981
Beneficio neto de dividendos	(9.249)	3.092	4.518
Deducciones y filtros prudenciales	(18.407)	(34.163)	(34.598)
<i>Fondo de Comercio e intangibles</i>	<i>(15.711)</i>	<i>(28.478)</i>	<i>(28.644)</i>
Otros	(2.696)	(5.685)	(5.954)
Additional Tier I	9.102	9.039	9.754
Instrumentos computables AT1	8.854	9.209	9.666
Excesos T1 por las filiales	248	(170)	88
Valor residual intangibles	—	—	—
Otros	—	—	—
Tier II	12.514	11.531	11.009
Instrumentos computables T2	13.351	12.360	11.306
Fondos genéricos y exceso insolvencias IRB	—	—	—
Excesos T2 por las filiales	(837)	(829)	(297)
Otros	—	—	—
Total recursos propios computables	91.015	91.067	88.725

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 n.º 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) n.º 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-SIB, 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-SIB) a partir de enero de 2023.

Millones de euros			
	2020	2019	2018
Apalancamiento			
Capital de Nivel 1	78.501	79.536	77.716
Exposición	1.471.480	1.544.614	1.489.094
Ratio de apalancamiento	5,33%	5,15%	5,22%

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 de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
2 & 3 Triton Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	66	6	11
A & L CF (Guernsey) Limited (n)	Guernsey	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	1	(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	6	(1)	0
A & L CF March (5) Limited (d)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	1	0	0
A & L CF September (4) Limited (f)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	19	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	8	63	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%	Servicios financieros	4	0	4
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	531	2	154
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	0	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	335	(125)	714
Administración de Bancos Latinoamericanos Santander, S.L.	España	24,11%	75,89%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	2.547	(9)	1.864
Aduro S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%		- Servicios de cobros y pagos	0	0	0
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 (j)	Isla de Man	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Aljardi SGPS, Lda.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.202	(7)	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
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

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
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	(226)	0	0
Altamira Santander Real Estate, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	(151)	(219)	0
Alternative Leasing, FIL	España	99,99%	0,00%	99,99%	-	Fondo de inversión	63	0	63
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
Andaluz 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	2	0	0
Aquanima Chile S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	2	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
Arcas - Sociedade Imobiliária Portuguesa, Lda. (r)	Portugal	0,00%	99,91%	100,00%	100,00%	Sin actividad	3	0	0
Argentine 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	53	(17)	38
Athena Corporation Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(3)	(5)	0
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 - Fundo de Invest Multimercado Crédito Privado Investimento no Exterior	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	-	- Fondo de inversión	198	10	187
Atual Serviços de Recuperação de Créditos e Meios Digitais S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	262	14	246
Auto ABS Belgium Loans 2019, SA/NV	Bélgica	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Auto ABS DFP Master Compartment France 2013	Francia	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Auto ABS French Lease Master Compartment 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
Auto ABS Italian Rainbow Loans 2020-1 S.R.L.	Italia	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
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 Spanish Loans 2020-1, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
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	(2)	0	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	(1)	(3)	0
Auto ABS UK Loans Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Auto ABS UK Loans PLC	Reino Unido	-	(b)	-	-	- Titulización	(12)	2	0
Autodescuento, S.L.	España	0,00%	93,89%	93,89%	93,89%	Compraventa de vehículos	1	0	18
Autohaus24 GmbH	Alemania	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Renting	(3)	0	0
Auttar HUT Processamento de Dados Ltda.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	3	1	4
Aviación Antares, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	49	4	28
Aviación Británica, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	19	4	6
Aviación Centaurus, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	34	(26)	0
Aviación Comillas, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Renting	7	0	8
Aviación Intercontinental, A.I.E.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Renting	77	(11)	63
Aviación Laredo, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Transporte aéreo	3	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	13	(3)	10
Aviación Santillana, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Renting	1	0	2
Aviación Suances, S.L.	España	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Transporte aéreo	2	0	3
Aviación Tritón, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	23	(1)	19
Aymoré Crédito, Financiamiento e Inversión S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Financiera	153	117	218
Azor Mortgages PLC	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Banca PSA Italia S.p.A.	Italia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	442	57	153
Banco Bandepe S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Banca	828	14	759
Banco de Albacete, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	14	0	9
Banco Hyundai Capital Brasil S.A.	Brasil	0,00%	44,99%	50,00%	50,00%	Banca	47	4	23
Banco Madasant - Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.083	(7)	1.076
Banco PSA Finance Brasil S.A.	Brasil	0,00%	44,99%	50,00%	50,00%	Banca	39	4	19
Banco Santander - Chile	Chile	0,00%	67,12%	67,18%	67,18%	Banca	3.677	594	3.226
Banco Santander (Brasil) S.A.	Brasil	0,04%	89,95%	90,58%	90,52%	Banca	10.219	2.206	11.070
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso 100740	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Financiera	74	14	81
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso 2002114	México	0,00%	92,47%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	6	0	6
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria del Fideicomiso GFSSLPT	México	0,00%	92,68%	100,00%	100,00%	Financiera	8	0	8

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Banco Santander Consumer Portugal, S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	185	1	128
Banco Santander de Negocios Colombia S.A.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	142	4	140
Banco Santander International	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	958	98	1.057
Banco Santander International SA	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.065	(1)	793
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	México	16,68%	75,11%	91,80%	91,77%	Banca	5.663	832	6.547
Banco Santander Perú S.A.	Perú	99,00%	1,00%	100,00%	100,00%	Banca	172	27	121
Banco Santander Río S.A.	Argentina	0,00%	99,31%	99,26%	99,25%	Banca	1.100	122	527
Banco Santander S.A.	Uruguay	97,75%	2,25%	100,00%	100,00%	Banca	317	78	191
Banco Santander Totta, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	99,96%	99,96%	Banca	3.715	275	3.415
Bansa Santander S.A.	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	22	0	23
BEN Benefícios e Serviços S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	11	0	10
Bilkredit 6 Designated Activity Company (j)	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Bilkredit 7 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
BRS Investments S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	29	18	34
Cántabra de Inversiones, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	61	(178)	0
Cántabro Catalana de Inversiones, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	312	(34)	267
Canyon Multifamily Impact Fund IV LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	98,00%	98,00%	98,00%	Inmobiliaria	21	(1)	22
Capital Street Delaware LP	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
Capital Street Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	13	0	13
Capital Street REIT Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.116	3	1.119
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	58	0	72
Carfinco Inc.	Canadá	0,00%	96,42%	100,00%	100,00%	Financiera	48	8	42
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	49	3	52
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	607	33	248
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%	80,24%	100,00%	100,00%	Leasing	(20)	42	18
Centro de Capacitación Santander, A.C.	México	0,00%	91,79%	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	(66)	(7)	0
Chrysler Capital Auto Funding I LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	11	17	0
Chrysler Capital Auto Funding II LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	4	0	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Chrysler Capital Auto Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding 2 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	(157)	(43)	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding 4 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	32	(35)	0
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	(40)	(25)	0
Cobranza Amigable, S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	85,00%	100,00%	100,00%	Servicios de cobros	3	0	3
Community Development and Affordable Housing Fund LLC (o)	Estados Unidos	0,00%	96,00%	96,00%		- Gestión de activos	-	-	-
Compagnie Generale de Credit Aux Particuliers - Credipar S.A.	Francia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Banca	363	79	428
Compagnie Pour la Location de Vehicules - CLV	Francia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Banca	20	2	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, en liquidación (j)	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Consulteam Consultores de Gestão, Lda.	Portugal	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	0	0	0
Consumer Lending Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	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
Darep Designated Activity Company	Irlanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Reaseguros	8	0	7
Decarome, S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	16	0	16
Deva Capital Advisory Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	1	0	1
Deva Capital Holding Company, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	140	(12)	140
Deva Capital Investment Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	49	0	48
Deva Capital Management Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de asesoramiento	12	(8)	4
Deva Capital Servicer Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	72	2	74
Digital Procurement Holdings N.V.	Holanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	4	0	1
Diners Club Spain, S.A.	España	75,00%	0,00%	75,00%	75,00%	Tarjetas	12	(3)	8
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	(8)	1	0
Drive Auto Receivables Trust 2016-C	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(9)	31	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(20)	35	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(11)	32	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(15)	50	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(18)	28	0
Drive Auto Receivables Trust 2017-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(9)	28	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(20)	43	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(74)	68	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Drive Auto Receivables Trust 2018-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(99)	70	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(100)	62	0
Drive Auto Receivables Trust 2018-5	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(87)	53	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(88)	61	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(124)	78	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(160)	97	0
Drive Auto Receivables Trust 2019-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(185)	100	0
Drive Auto Receivables Trust 2020-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	0	(112)	0
Drive Auto Receivables Trust 2020-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	0	(124)	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%	91,79%	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%	100,00%	Financiera	23	4	28
Erestone S.A.S.	Francia	0,00%	90,00%	90,00%	90,00%	Sin actividad	1	0	1
Esfera Fidelidade S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios	16	42	52
Evidence Previdência S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Seguros	130	3	112
Finaceira El Corte Inglés, Portugal, S.F.C., S.A.	Portugal	0,00%	51,00%	100,00%	100,00%	Financiera	11	0	4
Financiera El Corte Inglés, E.F.C., S.A.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Financiera	244	52	140
Finsantusa, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.269	(10)	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

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
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
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 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	(124)	(2)	0
Fosse Master Issuer PLC	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	5	0	0
Fosse PECO 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
FTPME 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	126	1	0
Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Multisegmentos NPL Ipanema V – Não padronizado (i)	Brasil	-	(b)	-	-	- Fondo de inversión	0	0	0
Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Multisegmentos NPL Ipanema VI – Não padronizado	Brasil	-	(b)	-	-	- Fondo de inversión	63	16	0
Gamma, Sociedade Financeira de Titularização de Créditos, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Titulización	7	0	8
GC FTPME 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	1	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

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Gestión de Inversiones JILT, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	5	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
Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	280	45	293
Global Vosgos, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	-	- Sociedad de cartera	1	0	0
Golden Bar (Securitisation) S.R.L.	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
Golden Bar Stand Alone 2020-1	Italia	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Golden Bar Stand Alone 2020-2	Italia	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Grupo Empresarial Santander, S.L.	España	99,11%	0,89%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.484	33	2.483
Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V.	México	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	4.297	626	4.195
GTS El Centro Equity Holdings, LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	58,40%	58,40%	57,40%	Sociedad de cartera	27	(1)	27
GTS El Centro Project Holdings, LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	58,40%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	28	(1)	27
Guaranty Car, S.A. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Automoción	2	0	2
Hipototta No. 13	Portugal	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Hipototta No. 4 FTC	Portugal	-	(b)	-	-	- Titulización	(48)	0	0
Hipototta No. 4 plc	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(5)	1	0
Hipototta No. 5 FTC	Portugal	-	(b)	-	-	- Titulización	(40)	0	0
Hipototta No. 5 plc	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(11)	1	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	404	60	533
Holbah Santander, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	72	141	750
Holmes Funding Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(10)	8	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	(6)	(4)	0
Holmes Trustees Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
HQ Mobile Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tecnologías internet	0	2	8
Hyundai Capital Bank Europe GmbH	Alemania	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Banca	705	(5)	391
Ibérica de Compras Corporativas, S.L.	España	97,17%	2,83%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	6	1	6
Independence Community Bank Corp.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.567	(277)	3.290
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
Inversiones Capital Global, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	148	(41)	120
Inversiones Marítimas del Mediterráneo, S.A.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	3	2	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Isar Valley S.A.	Luxemburgo	-	(b)	-	-	Titulización	0	0	0
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%	50,10%	Correduría de seguros	9	(2)	2
Landcompany 2020, S.L.	España	17,22%	82,78%	100,00%	100,00%	Gestión inmobiliaria	1.739	(35)	1.702
Langton Funding (No.1) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	(25)	5	0
Langton Mortgages Trustee (UK) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Langton PECO 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	(1)	0	0
Luri 1, S.A., en liquidación (j) (m)	España	46,00%	0,00%	46,00%	46,00%	Inmobiliaria	0	0	0
Luri 6, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inversión inmobiliaria	1.358	8	1.371
MAC No. 1 Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	Sociedad de créditos 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
Mercury Trade Finance Solutions, S.A. de C.V.	México	0,00%	50,10%	100,00%	-	Servicios informáticos	0	0	0
Mercury Trade Finance Solutions, S.L.	España	0,00%	50,10%	50,10%	-	Servicios informáticos	11	(1)	30
Mercury Trade Finance Solutions, S.p.A.	Chile	0,00%	50,10%	100,00%	-	Servicios informáticos	0	0	0
Merlion Aviation One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Renting	17	5	0
Moneybit, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	31	(6)	25
Mortgage Engine Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(3)	(4)	0
Motor 2015-1 Holdings Limited	Reino Unido	-	(b)	-	-	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	(5)	(1)	0
Motor Securities 2018-1 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	Titulización	0	(1)	0
Mouro Capital I LP	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	-	Fondo de inversión	0	22	0
Multiplica SpA	Chile	0,00%	100,00%	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	15	(2)	44
Naviera Trans Iron, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	22	0	21
Naviera Trans Ore, A.I.E.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	24	1	17
Naviera Trans Wind, S.L. (j)	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Renting	3	0	3

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Naviera Transcantábrica, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	5	0	4
Naviera Transchem, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	1	0	1
NeoAuto S.A.C.	Perú	0,00%	55,00%	55,00%		- Compraventa de vehículos por internet	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)	92
Novimovest – Fundo de Investimento Imobiliário	Portugal	0,00%	78,63%	78,74%	78,74%	Fondo de inversión	304	0	239
NW Services CO.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Comercio electrónico	5	0	2
Open Bank Argentina S.A.	Argentina	0,00%	99,66%	100,00%		- Banca	10	(2)	9
Open Bank, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	217	5	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	129	(114)	0
Operadora de Carteras Gamma, S.A.P.I. de C.V.	México	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	7	0	4
Optimal Investment Services SA	Suiza	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	25	7	23
Optimal Multiadvisors Ireland Plc / Optimal Strategic US Equity Ireland Euro Fund (c)	Irlanda	0,00%	57,20%	54,10%	54,10%	Gestora de fondos	4	0	0
Optimal Multiadvisors Ireland Plc / Optimal Strategic US Equity Ireland US Dollar Fund (c)	Irlanda	0,00%	44,49%	51,93%	51,57%	Gestora de fondos	5	0	0
PagoFX Europe S.A.	Bélgica	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	2	(1)	1
PagoFX HoldCo, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	65	(23)	42
PagoFX UK Ltd	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	3	(1)	2
PagoNxt Merchant Solutions, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	302	(32)	269
PagoNxt, S.L.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.081	(133)	901
Parasant SA	Suiza	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	1.051	59	917
PBD Germany Auto 2018 UG (Haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
PBD Germany Auto Lease Master 2019	Luxemburgo	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
PBE Companies, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	102	0	102
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	44	2	4
Phoenix C1 Aviation Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Renting	7	5	0
PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Leasing	51	(8)	38
Pingham International, S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
Popular Spain Holding de Inversiones, S.L.U.	España	100,00%	0,00%	100,00%	40,00%	Seguros	726	(225)	502
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
Prime 16 – Fundo de Investimentos Imobiliário	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Fondo de inversión	34	(1)	28
PSA Bank Deutschland GmbH	Alemania	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	517	50	229
PSA Banque France	Francia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	1.113	82	463

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	40,22%	100,00%	100,00%	Financiera	1	1	0
PSA Finance Belux S.A.	Bélgica	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	116	17	42
PSA Finance Polska Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	40,22%	50,00%	50,00%	Financiera	36	5	10
PSA Finance UK Limited	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	332	42	122
PSA Financial Services Nederland B.V.	Holanda	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	76	15	14
PSA Financial Services Spain, E.F.C., S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	289	101	174
PSA Renting Italia S.p.A.	Italia	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	Renting	7	6	3
PSRT 2018-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	76	41	0
PSRT 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	40	14	0
Punta Lima Wind Farm, LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Explotación de energía eléctrica	19	(9)	41
Punta Lima, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	44	(4)	41
Retop S.A. (f)	Uruguay	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	9	16	63
Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios de cobros	0	3	3
Return Gestão de Recursos S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	0	0	0
Riobank International (Uruguay) SAIFE (j)	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	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%	85,13%	94,60%	94,60%	Servicios	21	0	18
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	3	18	161
SAM Investment Holdings, S.L.	España	92,37%	7,62%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos	1.389	(13)	1.597
SAM UK Investment Holdings Limited (j)	Reino Unido	92,37%	7,63%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	0	0	0
SANB Promotora de Vendas e Cobrança Ltda.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Financiera	2	0	1
Sancap Investimentos e Participações S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	147	38	147
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)	-	-	- Gestora de patrimonios	0	0	0
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 Alternatives SICAV RAIF (c)	Luxemburgo	0,00%	100,00%	100,00%	-	- Sociedad de inversión	0	0	4
Santander Asesorías Financieras Limitada	Chile	0,00%	67,44%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	59	(1)	39
Santander Asset Finance (December) Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	64	4	0
Santander Asset Finance plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	257	11	162

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Asset Management - S.G.O.I.C., S.A.	Portugal	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	4	3	12
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	6	1	0
Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	14	9	132
Santander Asset Management UK Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	195	18	186
Santander Asset Management UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos y carteras	46	2	201
Santander Asset Management, LLC	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora	2	0	1
Santander Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	263	50	393
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%	Asesoramiento	2	0	1
Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	51	15	22
Santander Bank Polska S.A.	Polonia	67,41%	0,00%	67,41%	67,47%	Banca	5.414	172	4.288
Santander Bank, National Association	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	11.160	(1.444)	9.712
Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios	67	40	96
Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	337	47	487
Santander Brasil Tecnologia S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	20	9	26
Santander Capital Desarrollo, SGEIC, S.A. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de capital riesgo	5	0	3
Santander Capital Structuring, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de inversión	10	1	0
Santander Capitalização S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Seguros	15	43	52
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	93	0	94
Santander Cards UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	151	1	108
Santander Chile Holding S.A.	Chile	22,11%	77,73%	99,84%	99,84%	Sociedad de cartera	1.499	223	1.434
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	681	116	290
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	(256)	(4)	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	(13)	107	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L1 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	90	78	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L3 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	36	22	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L4 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	33	(13)	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2018-L5 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	26	23	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-B1 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	(171)	42	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-L2 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	35	18	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2019-L3 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	26	3	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2020-B1 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	-	Financiera	0	(91)	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2020-L1 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	-	Financiera	0	65	0
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2020-L2 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	-	Financiera	0	6	0
Santander Consumer Auto Receivables Grantor Trust 2021-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Consumer Auto Receivables Grantor Trust 2021-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Consumer Auto Receivables Trust 2021-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Consumer Auto Receivables Trust 2021-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Consumer Bank AG	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	3.313	404	5.070
Santander Consumer Bank AS	Noruega	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	2.429	163	2.188
Santander Consumer Bank GmbH	Austria	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	381	36	363
Santander Consumer Bank S.A.	Polonia	0,00%	80,44%	100,00%	100,00%	Banca	712	68	486
Santander Consumer Bank S.A.	Bélgica	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.168	3	1.170
Santander Consumer Bank S.p.A.	Italia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	898	66	603
Santander Consumer Banque S.A.	Francia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	506	40	492
Santander Consumer Credit Services Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	(36)	0	0
Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	108	15	190
Santander Consumer Finance Global Services, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Informática	6	2	5
Santander Consumer Finance Limitada	Chile	49,00%	34,23%	100,00%	100,00%	Financiera	57	13	37
Santander Consumer Finance Oy	Finlandia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	287	27	166
Santander Consumer Finance Schweiz AG	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	41	7	60
Santander Consumer Finance, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	9.995	145	10.021
Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	80,44%	100,00%	-	Leasing	2	0	2
Santander Consumer Finance Sp. z o.o. (j)	Polonia	0,00%	80,44%	100,00%	100,00%	Servicios	14	1	12

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Consumer Holding Austria GmbH	Austria	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	364	18	518
Santander Consumer Holding GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	5.455	225	6.077
Santander Consumer International Puerto Rico LLC	Puerto Rico	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Servicios	7	3	8
Santander Consumer Leasing GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	20	74	101
Santander Consumer Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L.	España	0,00%	94,61%	100,00%	100,00%	Mediación de seguros	1	0	0
Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	80,44%	100,00%	100,00%	Leasing	24	3	5
Santander Consumer Operations Services GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	10	1	18
Santander Consumer Receivables 10 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	625	82	0
Santander Consumer Receivables 11 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	249	139	0
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	200	90	0
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	359	(81)	0
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	0	1	0
Santander Consumer Renting, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	38	(1)	39
Santander Consumer S.A.	Argentina	0,00%	99,32%	100,00%	100,00%	Financiera	2	(1)	2
Santander Consumer S.A.S.	Colombia	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Asesoramiento financiero	1	0	1
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	9	1	6
Santander Consumer Spain Auto 2019-1, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Santander Consumer Spain Auto 2020-1, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Santander Consumer Technology Services GmbH	Alemania	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	15	5	22
Santander Consumer USA Holdings Inc.	Estados Unidos	0,00%	80,24%	80,24%	72,40%	Sociedad de cartera	3.839	742	4.281
Santander Consumer USA Inc.	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	4.766	(382)	3.517
Santander Consumo 3, F.T.	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Santander Consumo, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Tarjetas	871	193	977
Santander Corredora de Seguros Limitada	Chile	0,00%	67,20%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	81	(2)	53
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Chile	0,00%	83,23%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	52	1	44
Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	101	14	103
Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	475	90	505
Santander Customer Voice, S.A.	España	99,50%	0,50%	100,00%	100,00%	Servicios	2	0	2

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander de Titulización, S.G.F.T., S.A.	España	81,00%	19,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	5	3	2
Santander Digital Assets, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	94	(97)	0
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2016-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	55	25	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	28	23	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	20	33	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2017-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	16	31	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(4)	42	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(23)	40	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(49)	51	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(38)	42	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2018-5	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(52)	48	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(62)	48	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(85)	64	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2019-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	(101)	65	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2020-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(102)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2020-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(121)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2020-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(223)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2020-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Titulización	0	(223)	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2021-1	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2021-2	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2021-3	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Drive Auto Receivables Trust 2021-4	Estados Unidos	-	(b)	-	-	Sin actividad	0	0	0
Santander Energías Renovables I, S.C.R., S.A.	España	49,48%	10,19%	59,66%	59,66%	Sociedad de capital riesgo	14	2	11
Santander Equity Investments Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	55	(15)	28
Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, S.L. Unipersonal	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	214	14	185
Santander España Servicios Legales y de Cumplimiento, S.L.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Servicios	8	0	8
Santander Estates Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	3	0	0
Santander F24 S.A.	Polonia	0,00%	67,41%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	0
Santander Facility Management España, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	414	3	393
Santander Factoring S.A.	Chile	0,00%	99,84%	100,00%	100,00%	Factoring	40	1	41
Santander Factoring Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,41%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	22	6	1

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Factoring	191	64	126
Santander Finance 2012-1 LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	2	0	2
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	355	(13)	375
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	255	(33)	225
Santander Finanse Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,41%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	55	6	19
Santander Fintech Holdings, S.L.	España	99,97%	0,03%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	13	0	13
Santander Fintech Limited	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	219	(15)	144
Santander Fundo de Investimento Santillana Multimercado Crédito Privado Investimento No Exterior (e)	Brasil	-	(b)	-	-	Fondo de inversión	308	100	0
Santander Fundo de Investimento SBAC Referenciado di Crédito Privado (h)	Brasil	0,00%	89,10%	100,00%	100,00%	Fondo de inversión	1.121	28	993
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Ltda.	Chile	0,00%	99,84%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	6	0	5
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	108	11	120
Santander Global Facilities, S.L.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	236	(163)	71
Santander Global Operations, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios	33	0	24
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%	Explotación deportiva	23	(2)	21
Santander Global Technology Brasil Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	3	1	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	395	16	346
Santander Global Trade Platform Solutions, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	98	(22)	76
Santander Guarantee Company	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	4	0	3
Santander Hipotecario 1 Fondo de Titulización de Activos	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
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%	89,99%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	60	1	54
Santander Holding Internacional, S.A.	España	99,95%	0,05%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.355	1.177	2.355
Santander Holdings USA, Inc.	Estados Unidos	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	16.775	(685)	12.221

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Grupo Financiero Santander México	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Financiera	14	(9)	5
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	40	1	41
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Correduría de seguros	22	2	18
Santander International Products, Plc. (I)	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	1.506	176	1.032
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	575	3	529
Santander Investment Chile Limitada	Chile	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	520	17	321
Santander Investment I, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	218	0	29
Santander Investment Securities Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	399	35	434
Santander Investment, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Banca	1.405	3	245
Santander Investments GP 1 S.à.r.l.	Luxemburgo	0,00%	100,00%	100,00%		- Gestión de fondos	1	0	1
Santander Inwestycje Sp. z o.o.	Polonia	0,00%	67,41%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	11	0	7
Santander ISA Managers Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestión de fondos y carteras	28	7	6
Santander Lease, S.A., E.F.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Leasing	66	(5)	51
Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
Santander Leasing S.A.	Polonia	0,00%	67,41%	100,00%	100,00%	Leasing	131	3	28
Santander Leasing S.A. Arrendamiento Mercantil	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	99,99%	Leasing	907	12	827
Santander Leasing, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
Santander Lending Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de créditos hipotecarios	229	(3)	231
Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Mediación de seguros	5	44	3
Santander Merchant Platform Operations, S.A. de C.V.	México	0,00%	95,98%	100,00%		- Servicios financieros	0	0	1
Santander Merchant Platform Services, S.A. de C.V.	México	0,00%	95,98%	100,00%		- Servicios financieros	0	0	1
Santander Merchant Platform Soluções Tecnológicas Brasil Ltda.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios tecnológicos	29	(6)	23
Santander Merchant Platform Solutions México, S.A. de C.V.	México	0,00%	95,98%	100,00%		- Sociedad de cartera	13	15	73
Santander Merchant Platform Solutions S.A.	Argentina	0,00%	99,66%	100,00%		- Medios de pago	7	(2)	6
Santander Merchant Platform Solutions Uruguay S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%		- Medios de pago	0	0	0
Santander Merchant S.A.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Financiera	0	0	2
Santander Mortgage Holdings Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	0	(1)	0
Santander Paraty Qif PLC	Irlanda	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Sociedad de inversión	491	(248)	219

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander Pensiones, S.A., E.G.F.P.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos de pensiones	91	18	184
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	(20)	6	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-B Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(11)	(5)	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-C Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(2)	(3)	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-D Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(16)	(6)	0
Santander Prime Auto Issuance Notes 2018-E Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	(1)	(8)	0
Santander Private Banking Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	42	10	35
Santander Private Banking s.p.a. in Liquidazione (j)	Italia	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	13	0	7
Santander Private Banking UK Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	284	0	388
Santander Private Real Estate Advisory & Management, S.A.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	4	0	4
Santander Private Real Estate Advisory, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	13	0	14
Santander Real Estate, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	1	0	1
Santander Retail Auto Lease Funding LLC	Estados Unidos	0,00%	80,24%	100,00%	100,00%	Titulización	0	0	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2018-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	82	43	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	38	24	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	26	13	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2019-C	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	28	13	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2020-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	0	44	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2020-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	0	24	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2021-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Sin actividad	0	0	0
Santander Retail Auto Lease Trust 2021-B	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Sin actividad	0	0	0
Santander Revolving Auto Loan Trust 2019-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Titulización	(126)	23	0
Santander Revolving Auto Loan Trust 2021-A	Estados Unidos	-	(b)	-	-	- Sin actividad	0	0	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	4	4	3
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%	99,35%	100,00%	100,00%	Sociedad de valores	2	1	2

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Santander RMBS 6, Fondo de Titulización	España	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
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	44	(8)	36
Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Seguros	1.301	151	1.188
Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Servicios	6	4	9
Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	2	1	2
Santander Technology USA, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	85	(11)	74
Santander Tecnología Argentina S.A.	Argentina	0,00%	99,35%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	2	1	1
Santander Tecnologia e Inovação Ltda.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	1	1	1
Santander Tecnología España, S.L.U.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	45	4	45
Santander Tecnología México, S.A. de C.V.	México	0,00%	91,79%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	38	4	36
Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	Portugal	0,00%	99,91%	100,00%	100,00%	Seguros	144	27	47
Santander Totta, SGPS, S.A.	Portugal	99,85%	0,06%	99,91%	99,91%	Sociedad de cartera	3.805	7	5.551
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	Polonia	50,00%	33,70%	100,00%	100,00%	Gestora de fondos	4	25	15
Santander Trade Services Limited	Hong-Kong	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sin actividad	16	1	16
Santander UK Group Holdings plc	Reino Unido	77,67%	22,33%	100,00%	100,00%	Financiera	14.823	269	15.056
Santander UK Investments	Reino Unido	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	49	0	45
Santander UK Operations Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	23	3	17
Santander UK plc	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Banca	15.732	289	14.725
Santander UK Technology Limited	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios informáticos	27	9	6
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	7	0	0
Santander Wealth Management International SA	Suiza	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Gestora de patrimonios	1	(1)	2
Santusa Holding, S.L.	España	69,76%	30,24%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	5.905	2.440	6.477
SC Austria Finance 2013-1 S.A.	Luxemburgo	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SC Austria Finance 2020-1 Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SC Germany Auto 2014-2 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

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
SC Germany Auto 2018-1 UG (haftungsbeschränkt)	Alemania	-	(b)	-	-	- Titulización	(1)	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 2016-1 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 S.A.	Luxemburgo	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SC Germany S.A., Compartment Consumer 2020-1	Luxemburgo	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SC Germany S.A., Compartment Mobility 2020-1	Luxemburgo	-	(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 IX 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 IX DAC	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	1	0	0
SCF Rahoituspalvelut KIMI VI Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut VII Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SCF Rahoituspalvelut VIII Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0
SCM Poland Auto 2019-1 DAC	Irlanda	-	(b)	-	-	- Titulización	0	0	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
SDMX Superdigital, S.A. de C.V.	México	0,00%	100,00%	100,00%	-	- Plataforma de pagos	0	0	0
Securor 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	60	2	62
Services and Promotions Miami LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	53	2	55
Servicio de Alarmas Controladas por Ordenador, S.A.	España	99,99%	0,01%	100,00%	100,00%	Seguridad	2	0	1
Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V.	México	0,00%	85,00%	85,00%	85,00%	Financiera	32	1	28
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	279	20	299
Silk Finance No. 5	Portugal	-	(b)	-	-	- Titulización	0	1	0
Sixt Leasing (Schweiz) AG	Suiza	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Renting	12	0	0
Sixt Leasing GmbH	Austria	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Renting	(2)	0	0
Sixt Leasing SE	Alemania	0,00%	46,95%	92,07%	-	- Leasing	191	1	175
Sixt Location Longue Durée S.à.R.L.	Francia	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Renting	9	1	0
Sixt Mobility Consulting AG	Suiza	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Servicios de consultoría	1	0	0
Sixt Mobility Consulting B.V.	Holanda	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Servicios de consultoría	(2)	0	0
Sixt Mobility Consulting GmbH	Alemania	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Servicios de consultoría	1	3	0
Sixt Mobility Consulting Österreich GmbH	Austria	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Servicios de consultoría	0	0	0
Sixt Mobility Consulting S.à.R.L.	Francia	0,00%	46,95%	100,00%	-	- Servicios de consultoría	0	0	0
SMPS Merchant Platform Solutions México, S.A. de C.V.	México	0,00%	95,98%	100,00%	-	- Servicios de cobros y pagos	12	14	25
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Tasaciones	1	0	1
Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A.	Chile	0,00%	67,12%	100,00%	-	- Servicios de cobros y pagos	19	(1)	12
Socur S.A. (f)	Uruguay	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Financiera	29	23	59
Sol Orchard Imperial 1 LLC (c)	Estados Unidos	0,00%	58,40%	100,00%	100,00%	Explotación de energía eléctrica	27	(1)	26
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	35	0	35
Sovereign Delaware Investment Corporation	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	122	1	124
Sovereign Lease Holdings, LLC	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	184	20	204
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	6.833	90	6.923
Sovereign Spirit Limited (n)	Bermudas	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Leasing	0	0	0
Sterrebeek B.V.	Holanda	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	3.954	211	10.521
Suleyado 2003, S.L. Unipersonal	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Inversión mobiliaria	23	(1)	23
Summer Empreendimentos Ltda.	Brasil	0,00%	89,99%	100,00%	-	- Gestión inmobiliaria	3	0	8

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)		Actividad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019		Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S.A.	Brasil	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios de pagos	9	(2)	57
Superdigital Argentina S.A.U.	Argentina	0,00%	100,00%	100,00%		- Servicios informáticos	0	0	0
Superdigital Colombia S.A.S.	Colombia	0,00%	99,97%	99,97%		- Servicios tecnológicos	0	0	0
Superdigital Holding Company, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	84	(2)	82
Superdigital Perú S.A.C.	Perú	0,00%	100,00%	100,00%		- Servicios financieros	0	0	0
Suzuki Servicios Financieros, S.L.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Intermediación	7	2	0
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	10	8	0
SXT Dienstleistungen GmbH & Co. KG	Alemania	0,00%	46,95%	100,00%		- Servicios	1	0	0
SXT Leasing Verwaltungs GmbH	Alemania	0,00%	46,95%	100,00%		- Gestión de carteras	0	0	0
Taxigest 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	1.434	236	2.145
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	1
Tikgi Aviation One Designated Activity Company	Irlanda	-	(b)	-		- Renting	(2)	0	0
Time Retail Finance Limited (j)	Reino Unido	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Servicios	0	0	0
TIMFin S.p.A.	Italia	0,00%	51,00%	51,00%		- Financiera	6	(2)	3
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%	89,99%	100,00%	100,00%	Telemarketing	11	(1)	9
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	451	9	450
Totta Urbe - Empresa de Administração e Construções, S.A.	Portugal	0,00%	99,86%	100,00%	100,00%	Inmobiliaria	127	1	100
Trabajando.com Mexico, S.A. de C.V. en liquidación (j)	México	0,00%	100,00%	100,00%	99,87%	Servicios	0	0	0
Trabajando.com Perú S.A.C.	Perú	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	7	0	5
Transolver Finance EFC, S.A.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Leasing	62	5	17
Tresmares Growth Fund Santander, SCR, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%		- Sociedad de cartera	1	0	1
Tresmares Santander Direct Lending, SICC, S.A.	España	99,60%	0,00%	99,60%		- Gestión de fondos	149	0	148
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	0

Entidades dependientes de Banco Santander, S.A. ⁽¹⁾

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (k)			Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019	Actividad	Capital + Reservas	Resultados netos	Importe en libros
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	18	(9)	15
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%	100,00%	100,00%	99,73%	Internet	0	0	0
Universia Uruguay, S.A.	Uruguay	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Internet	0	0	0
Uro Property Holdings, SOCIMI, S.A.	España	99,99%	0,00%	99,99%	22,77%	Inmobiliaria	163	9	179
Wallcesa, S.A.	España	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	Servicios financieros	(937)	0	0
Wave Holdco, S.L.	España	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	54	(16)	38
Waypoint Insurance Group, Inc.	Estados Unidos	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Sociedad de cartera	8	0	8
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	13	1	9

- a. Importe según los libros de cada sociedad provisionales a fecha de publicación de estos anexos generalmente referidos al 31 de diciembre de 2020 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 2019, últimas cuentas disponibles.
- d. Datos a 31 de marzo de 2020, últimas cuentas disponibles.
- e. Datos a 30 de junio de 2020, últimas cuentas disponibles.
- f. Datos a 30 de septiembre de 2020, últimas cuentas disponibles.
- g. Datos a 31 de julio de 2020, últimas cuentas disponibles.
- h. Datos a 30 de noviembre de 2020, últimas cuentas disponibles.
- i. Datos a 31 de octubre de 2020, últimas cuentas disponibles.
- j. Sociedad en liquidación a 31 de diciembre de 2020.
- 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 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 estas.
- 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 2020, últimas cuentas disponibles.
- q. Datos a 31 de enero de 2020, últimas cuentas disponibles.
- r. Datos a 31 de diciembre de 2004, 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. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Abra 1 Limited (k)	Islas Caimán	-	(h)	-	-	- Leasing	Negocios conjuntos	-	-	-
Achmea Tussenholding, B.V. (b)	Holanda	8,89%	0,00%	8,89%		- Sociedad de cartera	—	356	356	20
Administrador Financiero de Transantiago S.A.	Chile	0,00%	13,42%	20,00%	20,00%	Servicios de cobros y pagos	Asociada	57	20	2
Aegon Santander Portugal Não Vida - Companhia de Seguros, S.A.	Portugal	0,00%	48,95%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	53	17	4
Aegon Santander Portugal Vida - Companhia de Seguros Vida, S.A.	Portugal	0,00%	48,95%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	133	22	15
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. (k)	España	36,78%	0,00%	36,78%	36,78%	Alimentación	—	-	-	-
Alcuter 2, S.L. (k)	España	37,23%	0,00%	37,23%	37,23%	Servicios técnicos	—	-	-	-
Altamira Asset Management, S.A. (b)	España	0,00%	15,00%	15,00%	15,00%	Inmobiliaria	—	403	104	(42)
Apolo Fundo de Investimento em Direitos Creditórios	Brasil	0,00%	30,00%	33,33%	33,33%	Fondo de inversión	Negocios conjuntos	565	519	46
Arena Communications Network, S.L. (consolidado) (b)	España	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	Publicidad	Asociada	328	101	1
Attijariwafa Bank Société Anonyme (consolidado) (b)	Marruecos	0,00%	5,11%	5,11%	5,11%	Banca	—	48.831	4.307	637
Autopistas del Sol S.A. (b)	Argentina	0,00%	14,17%	14,17%	14,17%	Concesión de autopistas	—	154	104	(33)
Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A. (b)	Polonia	0,00%	6,74%	10,00%	10,00%	Gestora de fondos de pensiones	—	107	99	24
Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (b)	Polonia	0,00%	6,74%	10,00%	10,00%	Seguros	—	3.271	264	129
Banco RCI Brasil S.A.	Brasil	0,00%	35,90%	39,89%	39,89%	Banca	Negocios conjuntos	1.898	192	28
Banco S3 Caceis México, S.A., Institución de Banca Múltiple	México	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Banca	Negocios conjuntos	158	59	4
Bank of Beijing Consumer Finance Company	China	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Financiera	Asociada	1.052	102	6
Bank of Shanghai Co., Ltd. (consolidado) (b)	China	6,54%	0,00%	6,54%	6,54%	Banca	—	278.755	19.490	2.529
CACEIS (consolidado)	Francia	0,00%	30,50%	30,50%	30,50%	Servicios de custodia	Asociada	120.704	4.020	189
Câmara Interbancária de Pagamentos - CIP	Brasil	0,00%	15,88%	17,65%	17,61%	Servicios de cobros y pagos	—	253	171	28
Cantabria Capital, SGEIC, S.A.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Gestora de capital riesgo	Asociada	0	0	0

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
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	13	8	2
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	960	164	31
CNP Santander Insurance Life Designated Activity Company	Irlanda	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Correduría de seguros	Asociada	1.378	229	48
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%	8,37%	12,47%	12,45%	Servicios financieros	Asociada	29	12	1
Companhia Promotora UCI	Brasil	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	Servicios financieros	Negocios conjuntos	1	(1)	0
Compañía Española de Financiación de Desarrollo, Cofides, S.A., SME (b)	España	20,18%	0,00%	20,18%	20,18%	Financiera	—	145	131	10
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	—	927	351	24
Compañía Española de Viviendas en Alquiler, S.A.	España	24,07%	0,00%	24,07%	24,07%	Inmobiliaria	Asociada	507	328	7
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	32,21%	0,00%	36,21%	36,21%	Servicios	—	87	25	(1)
Connecting Visions Ecosystems, S.L.	España	19,90%	0,00%	19,90%		- Servicios de consultoría	Negocios conjuntos	2	0	0
Corkfoc Cortiças, S.A. (b)	Portugal	0,00%	27,54%	27,58%	27,58%	Industria del corcho	—	3	20	0
Corridor Texas Holdings LLC (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	36,30%	36,30%	33,60%	Sociedad de cartera	—	185	170	(5)
Ebury Partners Limited (consolidado) (d) (m)	Reino Unido	0,00%	45,45%	45,45%	6,39%	Servicios de pagos	Asociada	445	28	(34)
Eko Energy Sp. z o.o (b) (e)	Polonia	0,00%	13,13%	22,00%	21,99%	Explotación de energía eléctrica	—	0	(1)	1
Euro Automatic Cash Entidad de Pago, S.L.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Servicios de pagos	Asociada	83	58	(12)

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
FAFER-Empreendimentos Urbanísticos e de Construção, S.A. (c) (e)	Portugal	0,00%	36,57%	36,62%	36,62%	Inmobiliaria	—	0	1	0
Federal Reserve Bank of Boston (b)	Estados Unidos	0,00%	25,73%	25,73%	23,56%	Banca	—	89.406	1.440	51
Fondo de Titulización de Activos UCI 11	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	150	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 14	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	406	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 15	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	487	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 16	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	678	0	0
Fondo de Titulización de Activos UCI 17	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	570	0	0
Fondo de Titulización Hipotecaria UCI 10	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	85	0	0
Fondo de Titulización Hipotecaria UCI 12	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	217	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado II	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	387	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado III	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	321	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado IV	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	318	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado V	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	341	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado VI	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	372	0	0
Fondo de Titulización, RMBS Prado VII	España	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	0	0	0
Fortune Auto Finance Co., Ltd	China	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	Negocios conjuntos	2.205	303	42
Fremman limited	Reino Unido	33,00%	0,00%	4,99%	-	Financiera	Asociada	1	3	(3)
Gestora de Inteligência de Crédito S.A.	Brasil	0,00%	18,00%	20,00%	20,00%	Servicios de cobros	Negocios conjuntos	198	37	(15)
Gire S.A.	Argentina	0,00%	57,93%	58,33%	58,33%	Servicios de cobros y pagos	Asociada	123	22	12
HCUK Auto Funding 2017-2 Ltd	Reino Unido	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	779	0	0
Healthy Neighborhoods Equity Fund I LP (b)	Estados Unidos	0,00%	22,37%	22,37%	22,37%	Inmobiliaria	—	14	14	(1)
Hyundai Capital UK Limited	Reino Unido	0,00%	50,01%	50,01%	50,01%	Financiera	Negocios conjuntos	3.787	256	45
Hyundai Corretora de Seguros Ltda.	Brasil	0,00%	44,99%	50,00%	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

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Imperial Management S.à r.l. (b) (e)	Luxemburgo	0,00%	40,20%	40,20%	40,20%	Sociedad de cartera	—	0	0	0
Índice Iberoamericano de Investigación y Conocimiento, A.I.E.	España	0,00%	51,00%	51,00%	51,00%	Sistema de información	Negocios conjuntos	1	(5)	(1)
Inmoalemania Gestión de Activos Inmobiliarios, S.A.	España	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Sociedad de cartera	—	0	0	0
Innohub S.A.P.I. de C.V.	México	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Servicios informáticos	Asociada	2	4	(2)
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	0
Inversiones en Resorts Mediterraneos, S.L., en liquidación (e)	España	0,00%	43,28%	43,28%	43,28%	Inmobiliaria	Asociada	0	(3)	1
Inversiones Ibersuizas, S.A. (b)	España	25,42%	0,00%	25,42%	25,42%	Sociedad de capital riesgo	—	20	21	(1)
Inversiones ZS América Dos Ltda	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Inversión mobiliaria e inmobiliaria	Asociada	297	297	37
Inversiones ZS América SpA	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Inversión mobiliaria e inmobiliaria	Asociada	365	325	35
J.C. Flowers I L.P. (b)	Estados Unidos	0,00%	10,60%	0,00%	0,00%	Sociedad de cartera	—	2	3	(1)
JCF AIV P L.P. (b)	Canadá	0,00%	7,67%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	—	4	4	0
LB Oprent, S.A.	España	38,33%	0,00%	38,33%		- Alquiler de maquinaria industrial	Asociada	3	1	0
Loop Gestão de Pátios S.A.	Brasil	0,00%	32,12%	35,70%	35,70%	Servicios a empresas	Negocios conjuntos	6	3	(1)
Lusimovest Fundo de Investimento Imobiliário	Portugal	0,00%	25,73%	25,77%	25,77%	Fondo de inversión	Asociada	107	101	1
Mapfre Santander Portugal - Companhia de Seguros, S.A.	Portugal	0,00%	49,94%	49,99%	100,00%	Seguros	Asociada	14	9	(1)
Massachusetts Business Development Corp. (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	21,61%	21,61%	21,60%	Financiera	—	66	8	1
MB Capital Fund IV, LLC (b)	Estados Unidos	0,00%	21,51%	21,51%	21,51%	Financiera	—	23	18	2
Merlin Properties, SOCIMI, S.A. (consolidado) (b)	España	19,00%	5,81%	24,81%	22,78%	Inversión inmobiliaria	Asociada	13.306	6.145	564
Metrovacesa, S.A. (consolidado) (b)	España	31,94%	17,52%	49,45%	49,46%	Promoción inmobiliaria	Asociada	2.679	2.345	(4)
New PEL S.à r.l. (b) (e)	Luxemburgo	0,00%	7,67%	0,00%	0,00%	Sociedad de cartera	—	0	0	0
NIB Special Investors IV-A LP (b)	Canadá	0,00%	99,49%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	—	16	15	1
NIB Special Investors IV-B LP (b)	Canadá	0,00%	91,89%	4,99%	4,99%	Sociedad de cartera	—	4	4	0
Niuco 15, S.L. (k)	España	37,23%	0,00%	37,23%	37,23%	Servicios técnicos	—	-	-	-
Nowotna Farma Wiatrowa Sp. z o.o (b)	Polonia	0,00%	12,97%	21,73%	21,73%	Explotación de energía eléctrica	—	92	12	8

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Odc Ambievo Tecnologia e Inovacao Ambiental, Industria e Comercio de Insumos Naturais S.A.	Brasil	0,00%	18,17%	20,19%	20,19%	Tecnología	—	1	1	(1)
Operadora de Activos Beta, S.A. de C.V.	México	0,00%	49,99%	49,99%	49,99%	Financiera	Asociada	0	0	0
Parque Solar Páramo, S.L.	España	92,00%	0,00%	25,00%	25,00%	Explotación de energía eléctrica	Negocios conjuntos	24	1	0
Payever GmbH	Alemania	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%	Software	Asociada	2	2	0
POLFUND - Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.	Polonia	0,00%	33,70%	50,00%	50,00%	Gestora	Asociada	26	20	0
Popular Vida 2020, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.	España	0,00%	49,00%	49,00%		- Seguros	Negocios conjuntos	2.889	73	21
Procapital - Investimentos Imobiliários, S.A. (b) (e)	Portugal	0,00%	39,96%	40,00%	40,00%	Inmobiliaria	—	2	13	0
Project Quasar Investments 2017, S.L. (consolidado) (b)	España	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	—	9.435	3.870	(1.229)
Promontoria Manzana, S.A. (consolidado) (b)	España	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	Sociedad de cartera	Asociada	1.126	353	(32)
PSA Corretora de Seguros e Serviços Ltda.	Brasil	0,00%	44,99%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	0	0	0
PSA Insurance Europe Limited	Malta	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	249	66	25
PSA Life Insurance Europe Limited	Malta	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Seguros	Negocios conjuntos	104	10	15
PSA UK Number 1 plc (e)	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	29	10	0
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. (consolidado)	España	20,00%	0,06%	20,06%	20,08%	Tarjetas	Asociada	105	69	2
Retama Real Estate, S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios	Negocios conjuntos	34	(43)	(1)
Rías Redbanc S.A.	Uruguay	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	Servicios	—	3	1	0
RMBS Green Belem I	Portugal	-	(h)	-	-	- Titulización	Negocios conjuntos	362	0	0
Santander Assurance Solutions, S.A.	España	0,00%	73,99%	73,99%		- Mediación de seguros	Negocios conjuntos	8	4	0
Santander Auto S.A.	Brasil	0,00%	44,99%	50,00%	50,00%	Seguros	Asociada	16	6	(1)
Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	Polonia	0,00%	33,03%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	305	32	25
Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	Polonia	0,00%	33,03%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	115	50	14
Santander Caceis Brasil Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Inversión mobiliaria	Negocios conjuntos	183	138	13

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Santander Caceis Brasil Participações S.A.	Brasil	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	154	140	14
Santander Caceis Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria	Colombia	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Financiera	Negocios conjuntos	8	9	(1)
Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	714	714	0
Santander Caceis Latam Holding 2, S.L.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	2	2	0
Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	657	207	22
Santander Mapfre Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,99%	49,99%	49,99%	Seguros	Asociada	45	35	(9)
Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Negocios conjuntos	816	371	38
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%	12,48%	Servicios	Asociada	17	14	0
SIBS-SGPS, S.A. (b)	Portugal	0,00%	16,52%	16,55%	16,56%	Gestión de carteras	—	148	67	10
Siguler Guff SBIC Fund LP (b)	Estados Unidos	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	Fondo de inversión	—	2	2	(1)
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	España	18,11%	0,00%	18,11%	18,11%	Medios de pago	Asociada	464	4	0
Sistemas Técnicos de Encofrados, S.A. (consolidado) (b)	España	27,15%	0,00%	27,15%	27,15%	Materiales de construcción	—	97	7	7
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, E.F.C., S.A.	España	45,70%	0,00%	45,70%	42,50%	Servicios de pagos	Negocios conjuntos	101	34	1
Sociedad de Garantía Recíproca de Santander, S.G.R. (c)	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	—	31.470	1.177	(947)
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (b)	España	21,32%	0,00%	21,32%	21,32%	Servicios de pagos	—	11	9	1
Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.	Chile	0,00%	19,66%	29,29%	29,29%	Depósito de valores	Asociada	7	6	1
Solar Maritime Designated Activity Company (b)	Irlanda	-	(h)	-	-	- Leasing	Negocios conjuntos	25	0	0
Stephens Ranch Wind Energy Holdco LLC (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	19,20%	19,20%	21,30%	Explotación de energía eléctrica	—	210	209	(6)
Syntheo Limited (e)	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios de pagos	—	1	0	0
Tbforte Segurança e Transporte de Valores Ltda.	Brasil	0,00%	17,83%	19,81%	19,81%	Seguridad	Asociada	86	54	2

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Tbnet Comércio, Locação e Administração Ltda.	Brasil	0,00%	17,83%	19,81%	19,81%	Telecomunicaciones	Asociada	60	57	2
Tecnologia Bancária S.A.	Brasil	0,00%	17,83%	19,81%	19,81%	Cajeros automáticos	Asociada	369	86	20
Teka Industrial, S.A. (consolidado) (b)	España	0,00%	9,42%	9,42%	9,42%	Electrodomésticos	—	938	167	(10)
Tonopah Solar Energy Holdings I, LLC (consolidado) (b)	Estados Unidos	0,00%	26,80%	26,80%	26,80%	Sociedad de cartera	Negocios conjuntos	461	140	(65)
Trabajando.com Chile S.A.	Chile	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	Servicios	Asociada	1	(2)	0
Transbank S.A.	Chile	0,00%	16,78%	25,00%	25,00%	Tarjetas	Asociada	1.154	81	0
Tresmares Growth Fund II, SCR, S.A.	España	40,00%	0,00%	40,00%	—	- Sociedad de cartera	—	29	16	(2)
Tresmares Growth Fund III, SCR, S.A.	España	40,00%	0,00%	40,00%	—	- Sociedad de cartera	—	22	13	(1)
U.C.I., S.A.	España	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de cartera	Negocios	424	62	10
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	1	(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
UCI Servicios para Profesionales Inmobiliarios, S.A.	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Servicios inmobiliarios	Negocios conjuntos	2	0	0
Unicre-Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Portugal	0,00%	21,83%	21,86%	21,86%	Financiera	Asociada	371	87	23
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., EFC	España	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	Sociedad de créditos hipotecarios	Negocios conjuntos	12.218	363	(25)
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	102	98	3
Volvo Car Financial Services UK Limited	Reino Unido	0,00%	50,00%	50,00%	—	- Leasing	Negocios conjuntos	76	76	0
Webmotors S.A.	Brasil	0,00%	62,99%	70,00%	70,00%	Servicios	Negocios conjuntos	43	24	9
Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.	Brasil	0,00%	48,79%	48,79%	48,79%	Seguros	Asociada	11.557	535	119
Zurich Santander Brasil Seguros S.A.	Brasil	0,00%	48,79%	48,79%	48,79%	Seguros	Asociada	151	1	31
Zurich Santander Holding (Spain), S.L.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	1.074	936	138
Zurich Santander Holding Dos (Spain), S.L.	España	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	386	384	0
Zurich Santander Insurance América, S.L.	España	49,00%	0,00%	49,00%	49,00%	Sociedad de cartera	Asociada	1.679	1.490	165
Zurich Santander Seguros Argentina S.A. (j)	Argentina	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	38	8	12

Sociedades de las que el Grupo posee más del 5% (g), entidades asociadas al Grupo Santander y negocios conjuntos

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander		Porcentaje de derechos de voto (f)		Actividad	Clase de sociedad	Millones de euros (a)		
		Directa	Indirecta	Año 2020	Año 2019			Activo	Capital + Reservas	Resultados netos
Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	240	36	34
Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.	Chile	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	236	47	15
Zurich Santander Seguros México, S.A.	México	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	780	144	97
Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.	Uruguay	0,00%	49,00%	49,00%	49,00%	Seguros	Asociada	29	13	7

- Importe según los libros provisionales a fecha de publicación de estos anexos de cada sociedad generalmente referidos al 31 de diciembre de 2020, 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.
- Datos a 31 de diciembre de 2019, últimas cuentas disponibles.
- Datos a 31 de diciembre de 2018, últimas cuentas disponibles.
- Grupo Santander tiene el derecho a recibir el 50,38% de los dividendos que distribuya la compañía.
- Sociedad en liquidación a 31 de diciembre de 2020.
- 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 estas.
- Excluidas las sociedades del Grupo detalladas en el anexo I, así como aquellas que presentan un interés desdeniable 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).
- Compañías sobre las que se mantiene un control conjunto.
- Datos a 31 de octubre de 2020, últimas cuentas disponibles.
- Datos a 30 de junio de 2020, últimas cuentas disponibles.
- Sociedad sin información financiera disponible.
- Datos a 30 de noviembre de 2017, últimas cuentas disponibles.
- Datos a 30 de abril de 2019, últimas cuentas disponibles.

Anexo III

Sociedades dependientes emisoras de acciones y participaciones preferentes

Sociedad	Domicilio	% Partic. de Banco Santander			Actividad	Millones de euros (a)			
		Directa	Indirecta	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	4.552	(2.971)	55	19	

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 2020

En relación con el cumplimiento del art. 125 de la Ley del Mercado de Valores, durante el ejercicio 2020 no se han producido comunicaciones requeridas al respecto.

En relación con la información requerida en el art. 155 de la Ley de Sociedades de Capital, sobre las participaciones en las que Grupo Santander posee más del 10% de capital de otra sociedad, y las sucesivas adquisiciones superiores al 5% del capital social véanse anexos I, II y III.

Anexo V

Otra información de los bancos del Grupo

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 2020, 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, 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 este 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 interés fijo (6,222%) / 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 2020 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 abril de 2020 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:

- La compañía puede comprar hasta 125.000.000 acciones preferentes de 8,625%.
- 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.
- 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:

- La Compañía puede comprar hasta 200.000.000 de acciones preferentes al 10,375%.
- 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.
- 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.

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

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.

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 2020, el número de acciones propias que componen la autocartera es de 18.828.962 ordinarias y de 18.828.962 preferentes, con un total de 37.657.924 acciones.

De acuerdo con los estatutos sociales vigentes (art. 5.º, punto 7.º), las acciones preferentes no confieren derechos de voto a

sus titulares, excepto en relación con 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. 5.º, punto 6.º):

- 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 2020, 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 2020, 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 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 2020 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 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 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% en poder de Santander Global Facilities, S.A. de C.V.

Mediante el contrato de compraventa de acciones, celebrado con fecha 15 de junio de 2020, Gesban México Servicios Administrativos Globales, S.A. de C.V., adquirió las 1.340 acciones de Banco Santander México propiedad de 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.

Con fecha 30 de septiembre de 2020 se llevaron a cabo las asambleas extraordinarias de accionistas en virtud de las cuales se aprobó la fusión por absorción de Banco Santander México como sociedad absorbente de Santander Vivienda, S.A. de C.V., SOFOM E.R., GFSM. Dicha fusión no derivó en un movimiento del capital social de Banco Santander México, ya que este era accionista del 99,99998% de las acciones representativas del capital social de Santander Vivienda, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., GFSM, lo que determina la imposibilidad material y jurídica de que Banco Santander México, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México realizara el canje de las acciones, puesto que dichas acciones ya se encuentran integradas en el patrimonio de la absorbente.

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 mexicanos (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 acciones con valor nominal de 3,780782962 pesos mexicanos (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 ochocientos 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 setecientos ochenta y seis millones novecientos 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 seiscientos 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 mexicanos, (Dos mil cuatrocientos cincuenta y siete millones quinientos ocho mil novecientos veinticinco pesos mejicanos 00/100 Moneda Nacional),

representado por un total de 650.000.000 (seiscientos cincuenta millones) acciones con valor nominal de 3,780782962 pesos mexicanos (tres pesos 780782962/1000000000 Moneda Nacional) cada una; dividido en 331.811.068 (trescientas treinta y un millones ochocientos once mil sesenta y ocho) acciones de la Serie "F" y 318.188.932 (trescientas dieciocho millones ciento ochenta y ocho mil novecientos 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, y 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 de 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 mexicanos, o su equivalente en unidades de inversión, dólares o cualquier otra divisa	25.621 millones de pesos mexicanos
				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 mexicanos	4.379 millones de pesos mexicanos.
Acta de bonos bancarios estructurados con registro sin que medie oferta pública		16-feb-32	10.000 millones de pesos mexicanos	10.000 millones de pesos mexicanos
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	01-oct-2028	1.300 millones de dólares	N/A
Notas Senior 144 ^a /RegS	No revolving	17-abr-25	1.750 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 n.º 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 absorbente y 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 1.300.000.000,00 dólares americanos (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.

El 17 de abril de 2020, Banco Santander México emitió un bono (nota senior internacional) a cinco años en el mercado global por 1.750 millones de dólares, a una tasa de 5.375 por ciento, cuya demanda superó tres veces el monto colocado. La fecha de vencimiento de estas notas será el 17 de abril de 2025.

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 la 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 1.256.189.353 acciones ordinarias a través de sus filiales: Santander Totta, SGPS, S.A. con 1.241.179.513 acciones, Taxagest Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A., con 14.593.315 acciones, Banco Santander Totta, S.A. que posee una autocartera de 416.525 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 2020 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 reguladas 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 2020, 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 2020 no hay aprobadas ampliaciones de capital.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas.

El capital al 31 de diciembre de 2020 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), 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 2020 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 2020.

c) Capital autorizado por la junta de accionistas

El 22 de junio de 2020, la Junta General Anual decidió aumentar el capital social del Banco para liquidar el Plan de Incentivos VI.

El Esquema de Incentivos VI fue introducido el 17 de mayo de 2017, cuando los accionistas resolvieron aprobarlo como una iniciativa para atraer, motivar y retener a los empleados del Banco. La entrega de las acciones estuvo vinculada al logro de ciertos objetivos en los años de 2017 a 2019. El capital social se incrementó en la cantidad de 1.010.090 PLN, es decir, se emitieron 101.009 acciones ordinarias al portador de la serie O con el valor nominal de PLN 10 cada una. A 31 de diciembre de 2020, el capital social del Banco ascendía a 1.021.893.140 PLN y estaba dividido en 102.189.314 acciones ordinarias al portador con un valor nominal de 10 PLN cada una.

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

Todas las acciones de Santander Bank Polska S.A. cotizan en la Bolsa de valores de Varsovia.

Anexo VI

Informe bancario anual

La contribución impositiva total de Grupo Santander en 2020 (impuestos soportados directamente y recaudación de impuestos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica) es de alrededor de 14.500 millones de euros, de los que más de 6.400 millones de euros corresponden a impuestos soportados directamente (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:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

La mencionada información está disponible dentro de los anexos I a III de las presentes cuentas anuales consolidadas, 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 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.

b) Volumen de negocio y resultado bruto 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 efectivamente pagado (2.946 millones de euros en el ejercicio 2020) de aquellos tributos cuyo efecto se registra en el epígrafe de impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

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 (5.632 millones de euros en el ejercicio 2020 o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 3.516 millones de euros; ver nota 27 y 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 Santander no han recibido subvenciones o ayudas públicas en 2020.

El detalle de la información correspondiente al ejercicio 2020 se detalla a continuación:

Jurisdicción	2020			
	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	1.522	4.519	520	161
Argentina	1.095	8.938	176	104
Austria	173	344	71	16
Bahamas	7	32	—	2
Bélgica	88	177	40	6
Brasil ²	10.519	42.947	3.842	764
Canadá	53	189	12	1
Chile	2.226	11.105	815	365
China	21	66	3	—
Colombia	41	240	5	4
España ³	6.675	35.109	(10.158)	342
Estados Unidos	7.321	15.657	(1.068)	(14)
Dinamarca	189	238	50	11
Finlandia	114	172	37	6
Francia	697	952	355	40
Hong Kong	70	158	2	3
Irlanda	(10)	3	(25)	1
Isla de Man	13	58	8	1
Italia	459	872	207	91
Jersey	26	70	10	1
Luxemburgo	188	16	181	30
México	3.700	21.177	1.052	189
Noruega	258	528	115	49
Holanda	86	280	32	53
Perú	103	212	51	16
Polonia	1.859	13.632	446	267
Portugal	1.342	6.769	412	175
Puerto Rico	8	610	(28)	—
Reino Unido	4.750	22.987	496	204
Singapur	7	13	2	—
Suecia	165	277	53	21
Suiza	137	251	50	7
Uruguay	377	1.532	160	30
Total Consolidado	44.279	190.130	(2.076)	2.946

1. Incluye 10.100 millones por el deterioro del valor del fondo de comercio registrado por el Grupo en el ejercicio 2020 (7.770 millones registrados en España y 2.330 millones en Estados Unidos).
2. 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 2020 es de 612 millones de euros.
3. Incluye centro corporativo.

A 31 de diciembre de 2020, el rendimiento sobre activos (ROA) del Grupo se ha estimado en un 0,50%.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

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 (comprensivas del balance, 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 consolidados) y el informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio 2020, preparados en formato electrónico eXtensible HyperText Markup Language (XHTML) y, en el caso de los estados financieros principales que contienen, etiquetados utilizando el estándar eXtensible Business Reporting Language (XBRL), todo ello conforme al Formato Electrónico Único Europeo (FEUE) establecido en la Directiva 2004/109/CE y en el Reglamento Delegado (UE) 2019/815.

Asimismo, los administradores de Banco Santander, S.A., que son los que figuran seguidamente y con indicación del respectivo cargo, declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales consolidadas de la sociedad correspondientes al ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del emisor y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye 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 los que se enfrentan.

Boadilla del Monte (Madrid), 22 de febrero de 2021

ANA PATRICIA BOTÍN-SANZ DE SAUTUOLA Y O'SHEA

Presidenta

BRUCE CARNEGIE-BROWN

Vicepresidente

JOSÉ ANTONIO ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Vicepresidente y Consejero Delegado

VOCALES

HOMAIRA AKBARI

LUIS ISASI FERNÁNDEZ DE BOBADILLA

FRANCISCO JAVIER BOTÍN-SANZ DE
SAUTUOLA Y O'SHEA

HENRIQUE MANUEL DRUMMOND BORGES
CIRNE DE CASTRO

SOL DAURELLA COMADRÁN

SERGIO AGAPITO LIRES RIAL

GINA DÍEZ BARROSO

R. MARTÍN CHÁVEZ MÁRQUEZ

RAMIRO MATO GARCÍA-ANSORENA

BELÉN ROMANA GARCÍA

ÁLVARO ANTONIO CARDOSO DE SOUZA

PAMELA ANN WALKDEN

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 período 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, 2.ª 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, 2.ª planta

28008 Madrid

España

Telephone: (+34) 91 759 48 36

atencie@gruposantander.com

Defensor del cliente en España

D. José Luis Gómez-Dégano

Apartado de Correos 14019

28080 Madrid

España

