

2021 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

DISCURSO DE LA PRESIDENTA

1. Bienvenida e introducción

Señoras y señores accionistas,

Buenos días a todos y gracias por asistir a esta junta general virtual.

Quiero empezar agradeciendo a todo el equipo su esfuerzo durante 2020, sin duda, el año más difícil de las últimas décadas.

En nombre de todo el Grupo Santander, quiero dedicar un recuerdo a las familias que han perdido a algún ser querido, y en especial, a las familias de compañeros del Grupo que han fallecido durante esta pandemia.

2. Apoyo a la recuperación económica y social

En el año más complejo de nuestra historia, nos hemos mantenido fieles a nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, cumpliendo a la vez nuestros compromisos con todos nuestros grupos de interés.

Nuestra prioridad ha sido proteger la salud de nuestros equipos, asegurando así que éstos podían seguir atendiendo a nuestros clientes.

Organizamos turnos y en pocas semanas más de 100.000 profesionales empezaron a trabajar desde casa.

Aumentamos nuestra capacidad para atender la mayor demanda de servicio online y telefónico, y tomamos las medidas necesarias para que cerca del 70% de nuestras sucursales permanecieran abiertas.

Actualmente, gracias a nuestros protocolos y controles sanitarios, que incluyen sistemas de tests y rastreo, muchos de nuestros equipos han podido volver a sus puestos de trabajo y más del 90% de nuestras sucursales en el mundo están abiertas. Y nos adaptamos rápidamente a lo que va ocurriendo en cada país, como por ejemplo en Brasil, donde la mayoría del equipo está teletrabajando por el repunte de casos.

Gracias a todo esto, hemos continuado prestando a nuestros clientes el servicio y apoyo que esperan de nosotros, manteniendo altos estándares de calidad.

La covid-19 ha acelerado la transformación digital. En 2020, el 44% de nuestras ventas se hicieron a través de canales digitales, frente al 36% en 2019; esta dinámica ha sido todavía más pronunciada en mercados como el Reino Unido, donde las ventas digitales alcanzaron el 80% del total.

Hemos atendido a más de 42 millones de clientes digitales, con un aumento interanual del 15%; y más de 35 millones de clientes utilizaron la banca móvil para operar con nosotros, un crecimiento del 21% interanual.

Aún más importante, fuimos capaces de dar a nuestros clientes el apoyo financiero que necesitaban. En el peor momento de la pandemia concedimos una media de 1.000 millones de euros en nuevos préstamos cada día. En total, apoyamos a 6 millones de clientes.

Además, concedimos aplazamientos de pagos, rebajamos o suspendimos temporalmente algunas comisiones, y dimos servicio a los clientes que estaban atravesando dificultades económicas con equipos especializados.

Hemos concedido moratorias sobre préstamos por un total de 112.000 millones de euros, de los cuales el 79% venció a final de 2020, y únicamente un 3% está clasificado con probabilidad de impago significativa. De los 23.000 millones de euros que continuaban en moratoria a 31 de diciembre de 2020, el 78% tenían garantía real, y el 83% estaban en Europa.

También hemos apoyado a la sociedad con más de 105 millones de euros dedicados a iniciativas solidarias en todo el mundo, con participación de muchos empleados.

Euromoney nos ha reconocido como "Mejor Banco Mundial para Pequeñas y Medianas Empresas". Es un merecido reconocimiento al gran trabajo realizado por nuestros equipos y un orgullo para todos. El virus nos ha puesto a prueba, y Santander ha aprobado con buena nota.

Y en este contexto, tomamos decisiones que nos han permitido reducir el impacto de la crisis en nuestro capital, liquidez y perfil de riesgo; ofreciendo, además, un retorno sostenible a nuestros accionistas.

3. Resultados financieros

Aunque todos nuestros mercados han sufrido el impacto de la pandemia, los negocios del Santander han demostrado su resiliencia gracias a los cimientos que hemos construido durante los últimos años.

En 2020 generamos un beneficio ordinario de más de 5.000 millones de euros.

Y hemos conseguido estos resultados de la manera correcta. El Grupo cerró el año con casi 23 millones de clientes vinculados y, como he mencionado, con más de 42 millones de clientes digitales, lo que nos ha permitido mantener ingresos similares al año pasado, unos 45.000 millones de euros, y aumentar el margen neto un 2%, ambos a tipos de cambio constantes.

Nuestra actividad comercial alcanzó niveles cercanos a los que teníamos antes de la pandemia. Los préstamos y los depósitos aumentaron un 5% y un 10% interanual, respectivamente. El nuevo modelo operativo que estamos desarrollando en todo el Grupo ha contribuido a la mejora de nuestra ratio de eficiencia en 3 puntos básicos, situándose en el 47%, lo cual nos mantiene como líderes en el sector.

Por encima de todo, tenemos un balance sólido. Cerramos el año con una ratio de capital CET1 del 12,34%, muy por encima de nuestro objetivo, a pesar de aumentar las dotaciones en casi un 50% debido a la pandemia. Esta fortaleza de capital es un gran punto de partida para 2021.

Además, nuestros clientes están mostrando una gran resiliencia financiera, ya que nuestra ratio de morosidad bajó 11 puntos básicos; y logramos cerrar el año con un coste del crédito del 1,28%, ligeramente mejor de lo que anticipamos en el tercer trimestre del año.

Estos resultados resaltan las tres fortalezas del Santander: foco en el cliente, escala y diversificación.

Empezando por nuestro **foco en el cliente**. En satisfacción del cliente estamos entre los tres primeros puestos en seis de nuestros mercados en base a Net Promoter Score (NPS).

En segundo lugar, respecto a nuestra **escala**, tenemos una de las mayores bases de clientes de Europa y América dando servicio a 148 millones de personas y empresas.

Por último, nuestra **diversificación geográfica y de negocio** nos otorga una mayor resiliencia en tiempos de crisis.

La combinación de liderazgo local y alcance global en negocios como Santander Corporate and Investment Banking, Wealth Management & Insurance y Pagos promueve una mayor colaboración dentro del Grupo, lo que a su vez genera mayores ingresos y una mejora de la eficiencia. Estos tres negocios globales, junto al Digital Consumer Bank, representaron en 2020 el 54% del beneficio ordinario atribuido del Grupo.

En **Europa** nos hemos centrado, y seguiremos haciéndolo, en la ejecución del nuevo modelo operativo, más eficiente y que nos ayude a mejorar la rentabilidad. Nuestro objetivo es alcanzar un RoTE ordinario de entre el 10 y el 12% y una ratio de eficiencia de alrededor del 45% a medio plazo.

En los dos últimos años hemos generado unos ahorros de costes de mil millones de euros en Europa. Y el compromiso es reducir la base de costes en 1.000 millones adicionales hasta final de 2022.

En España el crédito creció un 5% durante el año, impulsado principalmente por PyMEs y grandes empresas, mientras que en Reino Unido los préstamos crecieron un 3%, por las nuevas hipotecas y las líneas de crédito públicas para empresas.

La tasa de morosidad en Europa disminuyó 10 puntos básicos, hasta el 3,15%.

Norteamérica es la región con mejor comportamiento en términos de beneficio ordinario en 2020, con 1.200 millones de dólares de beneficio atribuido en EE.UU.

Nuestro objetivo es seguir mejorando la calidad de servicio para atraer más clientes y aumentar la productividad.

Hemos reforzado la colaboración entre México y EE.UU. lanzando servicios comunes y colaborando en comercio internacional.

Nuestros objetivos a medio plazo en la región son un RoTE ordinario de entre el 11 y el 13% y una ratio de eficiencia del 40%.

Sudamérica sigue siendo el motor de crecimiento del Grupo.

La evolución del negocio fue buena, con el margen neto creciendo al 5%, los clientes vinculados al 9%, los créditos al 15% y los depósitos al 30%.

Vamos a aumentar la colaboración entre los países de la región para construir plataformas comunes que aprovechen las oportunidades de negocio, por ejemplo, en financiación al consumo o en seguros.

Nuestro objetivo a medio plazo es lograr un RoTE ordinario de entre el 19 y el 21% y una ratio de eficiencia del 35%.

Por último, los negocios globales tuvieron un año muy bueno, apoyado en el crecimiento del número de clientes y en la mejora de la relación con ellos.

En lo que llevamos de año la evolución del negocio ha sido positiva, con los ingresos en línea con los que mostramos en el último trimestre. En Europa, se están generando ahorros que nos permiten mejorar la ratio de eficiencia a nivel Grupo. Además, el coste del crédito continúa tendiendo a la baja tal y como anunciamos en nuestra presentación anual de resultados.

Los buenos resultados del primer trimestre nos permiten concretar un objetivo de aproximadamente el 10% de RoTE ordinario en 2021.

4. Creación de valor para los accionistas

Estos buenos resultados y nuestra sólida posición de capital nos dan flexibilidad para poder remunerar a nuestros accionistas de manera atractiva.

Como ya saben, los supervisores limitaron la distribución de dividendos en el sector financiero europeo el pasado mes de abril.

Dadas estas restricciones, el consejo propuso, y los accionistas recibieron un dividendo en acciones sobre los resultados de 2019 equivalente a 10 céntimos de euro por acción. Así cumplimos con nuestro compromiso con los accionistas minoristas. La retribución total sobre 2019 fue, por tanto, de 20 céntimos de euro por acción.

El consejo acordó ayer el pago en mayo de este año de un dividendo en efectivo de 2,75 céntimos de euro por acción a nuestros accionistas correspondiente a 2020. Ese importe es el máximo posible dentro de los límites establecidos por el BCE en su recomendación de diciembre de 2020 sobre dividendos y será satisfecho el día 4 de mayo según acuerdo de distribución de prima aprobado en la junta general de accionistas del Banco celebrada el pasado 27 de octubre.

Hacia adelante, la intención del consejo es retomar una política de remuneración a los accionistas del 40-50% del beneficio ordinario del Grupo. Por ello, durante el año periodificaremos en la ratio de capital el importe necesario para ejecutar esta política en caso de que lo permitan los supervisores, bajo la expectativa de alcanzar un RoTE ordinario de aproximadamente 10% al cierre de 2021.

Esta prohibición en materia de dividendos ha afectado inevitablemente a la cotización de las acciones de las instituciones financieras europeas en relación con otras regiones.

El retorno total para el accionista de Santander en 2020 fue similar al de nuestros competidores globales, sin embargo, desde que publicamos los resultados del tercer trimestre, nuestra acción subió un 73%. En

términos de valoración, Santander cerró 2020 cotizando a múltiplos de mercado en línea con los de nuestro grupo de comparables globales y el sector bancario europeo.

Desde que presentamos nuestros resultados de 2020, nuestra cotización ha superado al mercado y a nuestros comparables. Confiamos en la solidez de nuestro modelo de negocio, en nuestras perspectivas para 2021 y en continuar con la tendencia positiva actual.

5. Resultados obtenidos de la manera correcta (ESG)

Hemos conseguido estos sólidos resultados financieros al tiempo que hemos implementado las mejores prácticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), para ser un banco más responsable cada día.

Nuestra estrategia se refleja en 11 objetivos públicos, específicos y medibles publicados en 2019 y que recogen nuestras prioridades y nuestro compromiso de apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Estamos avanzando a buen ritmo. Permítanme repasar los aspectos más destacados del año pasado comenzando con el **medio ambiente**, y explicar cómo estamos apoyando la transición verde.

Solo en 2020 facilitamos más de 15.000 millones de euros en financiación verde y emitimos un bono verde por valor de 1.000 millones de euros, el segundo desde 2019.

Además, estamos reduciendo nuestra huella medioambiental y, por primera vez, conseguimos ser neutros en carbono en nuestras propias operaciones el año pasado.

En segundo lugar, nuestro compromiso social.

En Santander promovemos la diversidad y la inclusión a través de una estrategia que incluye estándares globales de baja por maternidad y paternidad, formación para evitar sesgos inconscientes, políticas para cubrir vacantes que tienen en cuenta la diversidad de género y objetivos en la incorporación de más personas con discapacidad.

También, estamos facilitando el acceso de las personas más vulnerables al sistema financiero, a la vez que les formamos para utilizar servicios financieros de manera prudente. En 2020 concedimos más de 4.500 microcréditos al día en Sudamérica. En total, ayudamos a empoderar financieramente a 2,9 millones de personas.

Y, además, a través de nuestro programa líder en el mundo de apoyo a la educación superior, concedimos más de 150.000 becas en 2020, de manera que ya hemos superado el objetivo que fijamos para finales de 2021 de llegar a 200.000 becas concedidas.

Y, por último, un tema de gran importancia, el **gobierno corporativo**, que consideramos clave en la sostenibilidad y éxito de Santander.

Entre los avances más recientes queremos destacar el “Canal Abierto”, a través del que cualquier empleado del Grupo puede comunicar anónimamente cualquier problema o preocupación.

Además, implantamos nuestra Política de Protección del Consumidor y las directrices sobre clientes vulnerables en todo el Grupo. Estamos desarrollando un proyecto piloto para incorporar criterios ESG en el proceso de contratación de nuestros 400 principales proveedores.

Nuestro gobierno corporativo se basa en un presidente ejecutivo y un consejero delegado con funciones y responsabilidades claramente separadas, un consejero independiente coordinador con un sólido liderazgo y una gran mayoría de consejeros independientes en el consejo. Este modelo es clave para la consecución de un crecimiento rentable y sostenible en el tiempo.

Año tras año, nuestro gobierno corporativo cuenta con el total apoyo de nuestros accionistas, como se refleja en el hecho de que el 99,68% de los accionistas respaldaron la gestión del Banco en la pasada Junta ordinaria, y sólo un 0,32% votó en contra.

Tal y como explicamos en el informe anual, nuestro modelo de gobierno ha sido recientemente calificado muy positivamente en su diseño y efectividad por el experto externo encargado de la evaluación del consejo en 2020. Esta solidez ha sido reconocida de manera continua en el ranking que incluye el índice DJSI desde 2000, con una puntuación media de casi 80 sobre 100. Igualmente, Banco Santander está posicionado muy por encima de la media en el MSCI, y en el top 20% según Sustainalytics.

En cualquier caso, somos conscientes de que en este tema no hay lugar para la complacencia; por ello, seguimos mejorando nuestro modelo de gobierno en la medida de lo posible, para seguir estando en línea con las mejores prácticas internacionales. Así lo hicimos el año pasado fortaleciendo y actualizando los planes de sucesión.

La fortaleza y efectividad del consejo se debe tanto a su diversidad, el 40% de los consejeros son mujeres, como al hecho de que sus miembros han ocupado posiciones destacadas y de liderazgo en sus ámbitos, incluyendo los ámbitos tecnológico y digital. Esta diversidad de origen geográfico, experiencias y puntos

de vista permiten al consejo orientar al Grupo en su estrategia, así como supervisar con independencia a nuestro equipo directivo.

En este sentido, recientemente hemos incorporado a cuatro nuevos consejeros que personifican estos atributos: R. Martín (Marty) Chavez y Gina Díez Barroso como consejeros independientes, Sergio Rial, como consejero ejecutivo, y Luis Isasi, como consejero no ejecutivo.

Estos consejeros replazan a Esther Giménez-Salinas, Rodrigo Echenique, Ignacio Benjumea y Guillermo de la Dehesa, quienes han sido valiosos miembros de nuestro consejo durante muchos años, y a quienes quiero agradecer nuevamente su gran contribución.

También hemos potenciado nuestro Consejo Asesor Internacional con el nombramiento de Andreas Dombret, cuyos conocimientos y experiencia, especialmente en el área de la supervisión bancaria europea, contribuirán significativamente a reforzar el papel desempeñado por este consejo.

Presentamos hoy para la aprobación de los accionistas la actualización de nuestros estatutos sociales que, junto con las modificaciones introducidas en el Reglamento del Consejo que detallará el Secretario General, y en otras normas y prácticas internas, nos permitirán seguir completamente alineados con los principios de buen gobierno y la normativa en vigor.

Por último, me gustaría recordar que las prácticas de buen gobierno son reflejo de una buena cultura. En Santander aspiramos a que todo lo que hacemos sea Sencillo, Personal y Justo. Creemos que estos tres conceptos nos han ayudado a crear una gran empresa para trabajar. El 86% de nuestros profesionales está orgulloso de trabajar en el Banco, y hemos sido reconocidos como una de las 10 mejores empresas para trabajar en 6 de nuestros mercados principales.

Por tanto, aunque queda mucho por hacer, avanzamos a buen ritmo.

6. Objetivo Cero Emisiones netas

La agenda ESG será cada vez más importante. Y esto es especialmente cierto en lo que afecta al cambio climático.

Ya estamos apoyando la transición verde: somos líderes mundiales en financiación de energías renovables, por ejemplo, pero tenemos mucho más que hacer, como empresa, para cumplir los objetivos establecidos en el Acuerdo de París.

Por ello, el mes pasado anunciamos el compromiso del Grupo de alcanzar cero emisiones netas en 2050.

Este es un cambio enorme que llevará tiempo, pero nuestros próximos pasos están claros. En primer lugar, nos vamos a enfocar en las industrias que tienen un mayor impacto en el clima, comenzando con la energía en general y el carbón en particular.

Para 2030, vamos a alinear con los objetivos del Acuerdo de París nuestros créditos al sector de la energía eléctrica.

Nuestros primeros objetivos de descarbonización son, que en 2030 habremos dejado de prestar servicios financieros a los clientes que obtengan más del 10% de sus ingresos del carbón térmico; y, además, para ese año reduciremos a cero nuestra exposición a minería de carbón térmico en todo el mundo.

Durante el próximo año, daremos más detalles de nuestra hoja de ruta. Para septiembre de 2022, estableceremos objetivos de descarbonización en otras industrias, incluyendo petróleo y gas, transporte y minería y metales.

Estoy entrando en este nivel de detalle porque estos son cambios reales y sustanciales en nuestro modelo de negocio.

Sí, se trata de gestionar los riesgos que genera el cambio climático. Pero es también una enorme oportunidad de negocio.

Por ejemplo: podemos ayudar a que los hogares sean energéticamente eficientes, financiar la instalación de paneles solares, vehículos eléctricos y contribuir a una agricultura baja en carbono.

Mientras tanto, seguiremos apoyando a las personas y a las empresas en la toma de decisiones sostenibles, en particular cumpliendo nuestro objetivo de facilitar 120.000 millones de euros en financiación verde para 2025, que aumentará a 220.000 millones de euros en 2030.

Santander Wealth Management aumentará su oferta de fondos con criterios ESG, mediante el desarrollo de nuevos productos con impacto social y medioambiental, aprovechando el éxito de nuestra plataforma Future Wealth.

Nuestra estrategia refleja una idea sencilla: los bancos somos parte de la solución al desafío global del cambio climático, y en el Santander, estamos 100% comprometidos a hacer lo que nos toca.

7. El Santander del futuro: crecimiento sostenible y mayor rentabilidad

Ahora me voy a referir a nuestra estrategia en el sentido amplio.

Vamos a seguir centrados en aumentar la vinculación de los clientes y ampliar los productos y servicios de mayor valor añadido.

La fortaleza de nuestro balance es lo que nos da la capacidad para seguir creciendo orgánicamente invirtiendo en nuestras geografías y en los negocios más rentables y que consumen menos capital, incluyendo fábricas de producto global.

En 2020, por ejemplo, nos centramos en una rotación de activos más rápida, reasignando capital hacia geografías y negocios como América, banca corporativa, banca privada y seguros y plataformas de pagos.

Hemos establecido umbrales mínimos de rentabilidad más ambiciosos y granulares en todos los segmentos y alineado la compensación de la alta dirección con estos objetivos.

En 2020 alrededor del 40% de nuestro capital invertido generó un RoTE ordinario de doble dígito a pesar del difícil entorno.

En línea con esta estrategia, acabamos de anunciar la intención de recomprar la participación de los accionistas minoritarios en Santander México. Creemos en México, en el potencial de su sector financiero y de Santander México, que hoy es uno de los bancos líderes en el país.

Para nuestros accionistas, esta operación cumple con nuestros criterios estratégicos y financieros, tiene un retorno atractivo sobre el capital invertido y permite incrementar a futuro el beneficio neto del Grupo y la generación orgánica de capital. Para los accionistas de Santander México, es una oportunidad para monetizar sus títulos con una prima del 24,3% sobre el precio de cierre de las acciones de Santander México del 25 de marzo de 2021.

Al mismo tiempo seguimos invirtiendo en tres iniciativas estratégicas de crecimiento que son los pilares esenciales para transformar el Santander: **One Santander, PagoNxt y Digital Consumer Bank.**

Estas iniciativas son fundamentales para alcanzar nuestro objetivo de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros del mundo.

Dada su importancia, detallaré cada una de ellas, e informaremos sobre su evolución trimestralmente.

Primero, **One Santander**.

One Santander tiene como objetivo la creación de un modelo operativo y de negocio nuevo y común para todo el Grupo. Queremos que nuestros 148 millones de clientes nos vean de la misma manera, ofreciendo una experiencia de cliente homogénea en todos nuestros mercados. Con una visión completa e integrada de nuestros clientes podremos mejorar nuestra oferta y ajustarla mejor a sus preferencias.

Esta transformación ha empezado en Europa y luego la extenderemos al resto del Grupo.

Para mejorar la experiencia de cliente, nuestros productos serán más sencillos y más globales. Contar con procesos compartidos y con la tecnología más innovadora nos permitirá crecer en número de clientes y ser más productivos.

Para construir relaciones más sólidas con los clientes, las sucursales tradicionales seguirán teniendo un papel importante, pero las adaptaremos para reflejar los nuevos hábitos de los clientes, nuestros Work Cafés son un buen ejemplo, y los complementaremos con una amplia oferta de canales digitales y una aplicación móvil de primer nivel.

Con One Santander aspiramos a medio plazo a ser líderes en satisfacción del cliente en nuestros mercados, lo que debería permitirnos un crecimiento en número de clientes de doble dígito y una mejora significativa de nuestra ratio de eficiencia hasta aproximadamente el 40%.

PagoNxt es nuestra segunda iniciativa estratégica para aumentar nuestro crecimiento y rentabilidad.

PagoNxt será el eje tecnológico del Grupo que integrará nuestras iniciativas de pago globales más innovadoras en una única plataforma. Queremos ofrecer a nuestros clientes soluciones de pago mejores y más ágiles.

Los pagos son parte fundamental de nuestra estrategia de relación con el cliente, el principal motor de crecimiento en todas nuestras geografías. Representan además un mercado potencial muy atractivo, con ingresos de 500.000 millones de euros a nivel global.

Con PagoNxt aceleraremos el crecimiento en tres áreas de negocio: soluciones de pago para comercios, comercio internacional y consumidores.

Los comercios representan una oportunidad de 80.000 millones de euros de ingresos en todo el mundo y está creciendo rápidamente (alrededor del 7% en total y el 11% en el comercio electrónico).

Nuestro punto de partida en este negocio es bueno. Contamos ya con más de 1,1 millones de comercios activos y alrededor de 60 millones de tarjetas de crédito y débito activas.

En comercio internacional, queremos ofrecer a las PyMEs una plataforma más ágil y eficiente de financiación, logística y pagos en divisas, algo que hasta ahora solo estaba disponible para las empresas de mayor tamaño. Nuestras inversiones en Ebury y Mercury nos ayudarán a fortalecer nuestra oferta.

El comercio internacional representa una oportunidad de 350.000 millones de euros en el mundo.

Hoy contamos entre nuestros clientes con más de 4 millones de PyMEs, de las cuales 200.000 operan internacionalmente. Esperamos que nuestras plataformas abiertas de negocio internacional atraigan y acompañen en su crecimiento a un número creciente de nuevos clientes.

Finalmente, queremos **ofrecer a los consumidores** soluciones de pago sencillas y atractivas que faciliten su día a día.

Construiremos esta plataforma a través de Superdigital, nuestra solución para la población no bancarizada de Latinoamérica, ya disponible en cinco mercados en los que sirve a 500.000 clientes activos. Nuestra ambición es multiplicar por lo menos por tres el número de clientes a los que ya damos servicio hoy.

Nuestra tercera iniciativa de crecimiento estratégico es crear el líder digital de financiación al consumo, nuestro **Digital Consumer Bank**.

Para lograrlo, combinaremos dos de nuestros negocios de mayor éxito: Santander Consumer Finance y Openbank.

Nuevamente, partimos de una posición de fortaleza.

SCF, el líder europeo en financiación al consumo cuenta con más de 18 millones de clientes en 15 mercados europeos. Más de seis millones de clientes firman al año un crédito al consumo con nosotros.

Openbank es nuestro banco 100% digital, líder entre sus competidores europeos en depósitos. Utiliza una plataforma bancaria innovadora, escalable y eficiente desarrollada por nosotros mismos. Cada cliente de Openbank tiene de media más de cuatro productos, muy por encima del promedio del mercado.

A través del Digital Consumer Bank podremos atender a clientes que buscan financiación o cualquier otro servicio bancario.

Nuestra ambición a medio plazo en este segmento es doblar nuestro beneficio neto, alcanzar un RoTE ordinario del 15% y mejorar nuestra ratio de eficiencia hasta llegar al 39%.

Contar con las habilidades y competencias adecuadas es fundamental para llevar a cabo esta transformación. Por eso estamos atrayendo el mejor talento digital, en 2020 contratamos a más de 2.000, que, junto a nuestros excelentes equipos de larga experiencia bancaria, construirán la mejor plataforma abierta de servicios financieros.

8. Perspectivas para 2021 y a medio plazo

Estas son nuestras tres prioridades estratégicas de crecimiento que, estoy convencida, son las adecuadas, para conseguir alcanzar un crecimiento del RoTE ordinario cerca del 10%, como acabo de adelantarles, en 2021, y del 13% al 15% en el medio plazo. Esto nos dará una mayor capacidad de generación de capital, generando a su vez mayor crecimiento, rentabilidad y retorno a los accionistas.

Confiamos en que continuar con la ejecución disciplinada de nuestra estrategia nos permitirá crecer en la vinculación de nuestros clientes, crecer ingresos y siempre con la prioridad de aumentar el BPA y TNAV por acción.

En el corto plazo seguirá la incertidumbre. Como señaló la directora gerente del FMI, la economía mundial está demostrando resiliencia, pero no podemos asumir esta estabilidad sin más. Es clave que los gobiernos no retiren el apoyo fiscal demasiado pronto.

Para garantizar una recuperación rápida y sostenible, los países deben trabajar juntos, aprovechando la fortaleza de sus instituciones para seguir atrayendo inversores.

Europa está demostrando liderazgo en la gestión de esta crisis económica con una respuesta más eficaz y coordinada que nunca. Se ha demostrado que Europa funciona cuando lo hace de manera unida y solidaria. Evitar una recuperación a dos velocidades será clave para que Europa salga reforzada.

Las instituciones europeas han adoptado medidas importantes para apoyar a las economías. Con programas de apoyo al empleo y préstamos con garantía pública a las empresas, grandes y pequeñas, que han solucionado sus problemas de liquidez.

En España, con una caída del PIB en 2020 similar a la registrada en la crisis anterior, se han destruido 600 mil empleos frente a los 3,5 millones que se perdieron en la gran crisis financiera. En el peor momento

de 2020, los programas de apoyo permitieron que 5 millones de personas mantuvieran sus puestos de trabajo, y de ellos cerca de 4 millones han vuelto ya a la normalidad.

España fue la más rápida a la hora de aportar liquidez a las empresas a través de los préstamos ICO gracias a la excelente colaboración público-privada y a la capacidad de llegada de los bancos, su conocimiento y su estrecha relación con las empresas. 1 de cada 5 empresas en España ha recibido un préstamo ICO y se han concedido un total de 116 mil millones de euros de financiación, un 10% del PIB.

Los niveles de actividad se están recuperando en gran parte de la economía española. Pero en sectores clave como la hostelería, la restauración y el ocio, la actividad está aún un 40% por debajo de los niveles previos a la crisis. Para darles apoyo, la vacunación es clave.

Las vacunas están venciendo al virus y abren la puerta a la recuperación.

El objetivo de la UE está claro: vacunar al 70% de la población adulta para final del verano.

A corto plazo no está en nuestras manos el ritmo y la cantidad de vacunas que van llegando. Lo que sí está en nuestras manos es estar bien preparados para poder vacunar de forma masiva y rápida.

A día de hoy, unos 60 millones de adultos han sido vacunados en la UE, muchos de ellos aún pendientes de una segunda dosis. Conseguir el objetivo de la UE requiere alcanzar en algún punto un ritmo de vacunación de hasta 3 y 4 millones de personas al día, 7 días a la semana.

Alcanzar estas metas requiere un esfuerzo extraordinario y utilizar todos los medios disponibles, y para conseguirlo, tal y como se está demostrando en los países que van más avanzados en este proceso como Reino Unido, EE.UU. o Chile, es crítico contar con planes de vacunación detallados y una ejecución efectiva en cada país.

A pesar del reto al que nos enfrentamos, contamos con los medios y confío en que los líderes de la UE trabajarán juntos para conseguir el objetivo de vacunación fijado.

Si ejecutamos bien el plan de vacunación podemos ver un rebote intenso de la economía española en la segunda mitad del año y durante 2022.

Para ello también será importante el pasaporte de vacunación europeo que permitirá a los turistas volver a nuestros hoteles, a nuestros restaurantes y nuestras terrazas. Cuanto antes se apruebe, antes se recuperará la movilidad.

Como sugieren las recientes proyecciones al alza de la OCDE sobre la economía española, los niveles de PIB anteriores a la pandemia podrían recuperarse antes de lo esperado.

España podrá así ser protagonista en esta nueva etapa y volver a liderar el crecimiento en los próximos años, y llegar a crecer por encima del 5% en 2021 y 2022 si lo hacemos bien, cumplimos los objetivos de vacunación y se implementa el paquete fiscal en EE.UU. de manera rápida.

Con visión de medio plazo los fondos europeos serán muy relevantes. La llegada rápida de estos fondos a las empresas permitirá acelerar la recuperación y minimizar los daños de la crisis. Debemos lograr que sirvan de impulso en la transición hacia una economía verde y digital.

Pero no nos podemos conformar con esto. Además, tenemos que aprovechar el momento para hacer reformas que atraigan y animen la inversión local y de extranjeros y mejoren la productividad y la capacidad de crear empleo y riqueza de un modo inclusivo. Es la mejor forma de garantizar el estado de bienestar.

Hay que proteger a las empresas viables y apoyar a las empresas innovadoras con potencial transformador y tengan por seguro, que los bancos seguiremos estando ahí. Nuestro sector es el mejor posicionado para entender qué necesita cada empresa y cuál es la mejor manera de ayudarlas a salir reforzadas.

En 2020 hemos demostrado que somos capaces de proteger y apoyar a nuestras PyMEs canalizando fondos en un momento de crisis. Esperamos seguir contribuyendo a la recuperación con un crecimiento de nuestra cartera de crédito de 40.000 millones de euros en todas nuestras geografías.

9. Cierre

Queridos accionistas,

No hay duda de que 2020 ha sido el año más complejo de nuestra historia.

Hoy la prioridad es lograr que las empresas que han sobrevivido a la pandemia crezcan y generen empleo. Para ello tendrán que invertir, y los bancos tendrán que poder atender sus necesidades financieras.

Las empresas y los gobiernos tenemos la responsabilidad de trabajar juntos por el bienestar de nuestra sociedad.

Y esto me lleva de nuevo al punto de partida de mi discurso. En el Santander estamos totalmente comprometidos con nuestra misión de ayudar a las personas y a las empresas a progresar, tanto en los buenos como en los malos tiempos.

A lo largo de nuestra historia, Santander ha salido siempre reforzado de los momentos difíciles.

Ahora va a ser igual.

Apoyaremos la recuperación y construiremos un banco más responsable, más verde y más digital, reforzando la confianza de nuestros 148 millones de clientes y con el objetivo de ser Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

Es el camino para generar valor de manera sostenible y lograr nuestros objetivos financieros.

Antes de terminar, me gustaría dedicar unas palabras a Cantabria.

Las restricciones de la covid-19 no nos permiten celebrar esta junta general en Santander, como lo hemos hecho históricamente, y a la que esperamos volver pronto.

La transformación de nuestra sede social y del edificio Hernán Cortés en Santander (antigua sede de Banesto, que antes era el Mercantil) será un símbolo de nuestro compromiso con esta ciudad, nuestra ciudad, y con Cantabria. El nuevo edificio será un reflejo del cambio que estamos liderando: nos reinventamos, pero manteniéndonos fieles a nuestros principios y nuestras raíces.

Como cada año, quiero agradecerles la confianza que depositan en Banco Santander.

Muchas gracias.