

INFORME FINANCIERO



2020

Enero – Marzo

Índice

DATOS BÁSICOS	3
RESPUESTA A LA CRISIS DEL COVID-19	4
MODELO DE NEGOCIO	7
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL GRUPO	8
Evolución Grupo	8
Resultados y balance	10
Ratios de solvencia	19
Gestión del riesgo	20
INFORMACIÓN POR SEGMENTOS	24
Segmentos principales	24
Segmentos secundarios	43
BANCA RESPONSABLE	50
GOBIERNO CORPORATIVO	52
LA ACCIÓN SANTANDER	54
ANEXO	56
Información financiera	57
Medidas alternativas de rendimiento	78
Estados financieros intermedios resumidos consolidados	85
Glosario	88
Información importante	89

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



Datos básicos del Grupo

BALANCE (millones de euros)	Mar-20	Dic-19	%	Mar-19	%	Dic-19
Activo total	1.540.359	1.522.695	1,2	1.506.151	2,3	1.522.695
Préstamos y anticipos a la clientela	935.407	942.218	(0,7)	910.195	2,8	942.218
Depósitos de la clientela	815.459	824.365	(1,1)	808.361	0,9	824.365
Recursos totales de la clientela	1.006.948	1.050.765	(4,2)	1.019.878	(1,3)	1.050.765
Patrimonio neto	106.113	110.659	(4,1)	110.365	(3,9)	110.659

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

RESULTADOS (millones de euros)	1T'20	4T'19	%	1T'19	%	2019
Margen de intereses	8.487	8.841	(4,0)	8.682	(2,2)	35.283
Margen bruto	11.809	12.327	(4,2)	12.085	(2,3)	49.229
Margen neto	6.220	6.356	(2,1)	6.327	(1,7)	25.949
Resultado antes de impuestos	1.891	3.831	(50,6)	3.602	(47,5)	12.543
Beneficio atribuido a la dominante	331	2.783	(88,1)	1.840	(82,0)	6.515

Variaciones en euros constantes:

1T'20 / 4T'19: M. intereses: -1,8%; M. bruto: -2,0%; M. neto: +0,8%; Bº atribuido: -87,5%
1T'20 / 1T'19: M. intereses: +2,7%; M. bruto: +2,7%; M. neto: +4,2%; Bº atribuido: -80,2%

RESULTADOS ORDINARIOS ⁽¹⁾ (millones de euros)	1T'20	4T'19	%	1T'19	%	2019
Margen de intereses	8.487	8.841	(4,0)	8.682	(2,2)	35.283
Margen bruto	11.814	12.592	(6,2)	12.085	(2,2)	49.494
Margen neto	6.237	6.621	(5,8)	6.327	(1,4)	26.214
Resultado antes de impuestos	3.556	3.506	1,4	3.684	(3,5)	14.929
Beneficio atribuido a la dominante	1.977	2.072	(4,6)	1.948	1,5	8.252

Variaciones en euros constantes:

1T'20 / 4T'19: M. intereses: -1,8%; M. bruto: -4,1%; M. neto: -3,1%; Bº atribuido: -1,5%
1T'20 / 1T'19: M. intereses: +2,7%; M. bruto: +2,7%; M. neto: +4,5%; Bº atribuido: +7,9%

BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)	1T'20	4T'19	%	1T'19	%	2019
Beneficio atribuido por acción (euro)	0,012	0,161	(92,8)	0,104	(89,0)	0,362
Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) ⁽¹⁾	0,111	0,116	(5,0)	0,111	(0,3)	0,468
RoE	6,31	9,10		7,85		6,62
RoTE	8,75	12,62		11,15		9,31
RoTE ordinario ⁽¹⁾	11,06	11,63		11,31		11,79
RoA	0,49	0,68		0,63		0,54
RoRWA	1,25	1,69		1,54		1,33
RoRWA ordinario ⁽¹⁾	1,52	1,57		1,56		1,61
Ratio de eficiencia	47,2	47,4		47,6		47,0

SOLVENCIA Y MOROSIDAD (%)	Mar-20	Dic-19	Mar-19	Dic-19
CET1 ⁽²⁾	11,58	11,65	11,23	11,65
Ratio de capital total fully loaded ⁽²⁾	15,08	15,02	14,82	15,02
Ratio de morosidad	3,25	3,32	3,62	3,32
Cobertura de morosidad	71	68	68	68

LA ACCIÓN Y CAPITALIZACIÓN	Mar-20	Dic-19	%	Mar-19	%	Dic-19
Número de acciones (millones)	16.618	16.618	—	16.237	2,3	16.618
Cotización (euros)	2.218	3.730	(40,5)	4.145	(46,5)	3.730
Capitalización bursátil (millones de euros)	36.859	61.986	(40,5)	67.292	(45,2)	61.986
Recursos propios tangibles por acción (euros)	4,21	4,36		4,30		4,36
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	0,53	0,86		0,96		0,86
PER (precio / beneficio por acción) (veces)	48,29	10,30		9,94		10,30

OTROS DATOS	Mar-20	Dic-19	%	Mar-19	%	Dic-19
Número de accionistas	4.043.974	3.986.093	1,5	4.089.097	(1,1)	3.986.093
Número de empleados	194.948	196.419	(0,7)	202.484	(3,7)	196.419
Número de oficinas	11.902	11.952	(0,4)	13.277	(10,4)	11.952

(1) Además de la información financiera preparada conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y derivada de nuestros estados financieros, este informe incluye ciertas medidas alternativas del rendimiento (MAR), según se definen en las Directrices sobre las medidas alternativas del rendimiento publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) el 5 de octubre de 2015, así como ciertos indicadores financieros no-NIIF, incluyendo los relativos a resultados que se denominan "ordinarios" en los que se excluyen las partidas incluidas en la línea "neto de plusvalías y saneamientos" que figura justo por encima de la línea de beneficio atribuido a la dominante, y que se encuentran detalladas en la página 14 de este informe.

Para más información de las cifras MAR y no NIIF utilizadas, incluyendo su definición o reconciliación entre los indicadores de gestión y los datos financieros presentados en las cuentas anuales consolidadas preparados bajo NIIF, por favor ver el Informe financiero anual de 2019, presentado en CNMV el 28 de febrero de 2020, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2019 registrado en la SEC de Estados Unidos y la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

(2) Datos aplicando la disposición transitoria de la norma NIIF 9.

Con el fin de apoyar el esfuerzo global que se está haciendo para combatir el COVID-19, Grupo Santander está llevando a cabo diversas medidas para **proteger a nuestros grupos de interés**. A continuación, se explican las medidas más relevantes enfocadas en seis principales ámbitos:



Plan de contingencia

Preservar nuestro negocio y nuestras funciones críticas es esencial para proporcionar en situaciones de crisis nuestros servicios a los clientes bajo los mismos estándares que en situaciones normales. Es por ello que el Grupo cuenta con los planes de contingencia necesarios para **asegurar la correcta continuidad de todos nuestros negocios** y poder reaccionar adecuadamente ante cualquier eventualidad. Para ello se han venido realizando de manera periódica en los últimos años simulacros de situaciones de crisis.

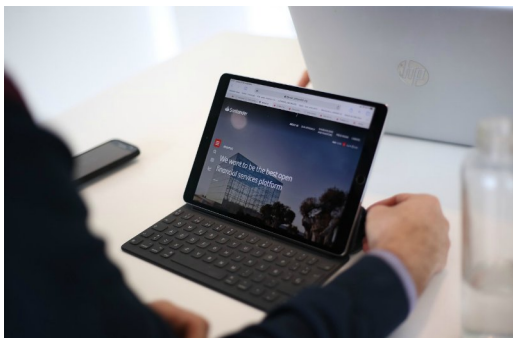
En febrero, dentro de nuestro Marco de gestión de situaciones especiales, los **comités de crisis corporativos** de mayor rango se activaron para coordinar la situación y dar una respuesta global en todas las geografías. Se establecieron diferentes planes de acción para coordinar las diferentes áreas corporativas con sus contrapartes en todos los países, **involucrando a los presidentes de los Consejos de cada filial, a los Jefes de país (Country head), Directores globales y locales de los diferentes comités de crisis.**

A título de ejemplo, solo en el mes de marzo los comités de crisis corporativos realizaron reuniones de seguimiento prácticamente todos los días en los niveles *Bronze* y *Silver*, a la vez que el Comité *Gold* se reunió 5 veces y se compartió información con el consejo en 4 reuniones.

El entrenamiento previo realizado por el Grupo para la activación ágil y rápida de protocolos y procedimientos ha sido clave para la continuidad de nuestro negocio sin alteraciones significativas en esta situación sin precedentes.

Desde el inicio, todas las unidades identificaron sus negocios críticos y pusieron en marcha planes de contingencia segregando equipos, estableciendo turnos entre las personas críticas y sus suplentes, segregando infraestructuras tecnológicas, etc. Asimismo, desde el área de tecnología se procedió a ampliar la capacidad de los sistemas y líneas, a la vez que se proporcionó el equipo adecuado para adaptar la organización a la nueva situación de trabajo en remoto.

Además, nos hemos encargado de asegurar que nuestros proveedores clave tienen planes de contingencia que garanticen la continuidad de nuestra actividad con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de nuestros servicios.



Salud de los empleados

Una de nuestras prioridades es proteger la salud de nuestros empleados. Para ello, hemos llevado a cabo una serie de **acciones**:

- Hemos puesto en conocimiento de toda nuestra plantilla las **pautas de higiene** necesarias para frenar la expansión del COVID-19.
- De manera simultánea, y con la finalidad de contener el brote de coronavirus, **limitamos** desde el principio los **viajes y las reuniones presenciales** de nuestros profesionales.
- También hemos instaurado el **teletrabajo de manera masiva en todas nuestras geografías**. Así, 112.000 empleados, que representan más de la mitad de la plantilla trabajan en remoto, porcentaje que alcanza en algunas geografías prácticamente el 100% de los profesionales de los servicios centrales.

Esta nueva forma de trabajar se refleja en el **aumento exponencial de conexiones por llamadas y videollamadas por Internet** (hasta superar las 780.000 al día) y las más de 3 millones de líneas de chat diarios.

- En relación a nuestra red de oficinas, también se han adoptado medidas dirigidas a compaginar el servicio a nuestros clientes con la protección de nuestros empleados, como por ejemplo: **cierre de una parte de nuestras oficinas, reducción del horario de atención al público, rotación de personal, atención a un número limitado de personas en el interior de la oficina**, con el fin de atender las recomendaciones de las autoridades sobre distancia entre personas y evitando el contacto físico.
- Asimismo, se han **robustecido los esquemas de higiene en las áreas de oficinas y cajeros automáticos** y se han realizado distintas **campañas** recomendando a los clientes la **utilización de canales remotos**.
- También se han puesto a disposición de nuestros empleados servicios (**Santander Contigo**) dirigidos a velar por su bienestar y por su equilibrio profesional y familiar.





Clientes

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

- Proporcionar **liquidez y facilidades de crédito** a empresas que afrontan dificultades.
- Facilitar **periodos de carencia o moratorias** en muchos de sus mercados.
- Opción temporal de **aumentar el límite de las tarjetas de crédito y de descubiertos**.
- **Apoyar a clientes vulnerables** (personas mayores, pymes, etc.) siendo proactivos e intentando cubrir sus necesidades.
- **Reducción o suspensión temporal de comisiones** (retirar dinero de cajeros, compras online sin intereses, transferencias bancarias ...).
- Garantizar **cobertura del COVID-19** en seguros de salud.
- Equipos especializados para **asesorar a clientes** en dificultades financieras.

Adicionalmente, hemos adaptado la red de sucursales a la situación actual, con algunos cierres, pero garantizando la **continuidad del servicio en la red de oficinas**. Por otro lado se ha incrementado la capacidad de nuestros centros de atención al cliente (*Contact centres*) lo que ha permitido aumentar un 21% de media el volumen de servicios respecto a días normales.

Además, siguiendo la recomendación del Banco Central Europeo, el consejo del Banco decidió cancelar el pago del dividendo complementario con cargo a 2019 y la política de dividendos para 2020 hasta que haya mayor visibilidad sobre el alcance de la crisis.

A medida que la pandemia evoluciona en cada mercado, el Banco reevalúa la situación y toma medidas acordes con las necesidades específicas de cada país y cada mercado particular.



Negocio, liquidez y riesgos

La **evolución del negocio** ha seguido una senda de crecimiento. Los créditos del Grupo aumentan un 7% y los recursos de clientes un 4% interanual, sin impacto de los tipos de cambio, tras el aumento registrado en el trimestre.

Al buen inicio del año ha seguido un mes de marzo donde se han empezado a reflejar los efectos de la crisis, si bien, en términos de producciones y saldos, el aumento registrado sobre un mes normal en empresas y grandes empresas ha sido mayor que el descenso observado en particulares y consumo.

Desde el comienzo de la crisis, se ha realizado un estrecho seguimiento de la evolución comercial de la evolución de la **liquidez** en la matriz y en todas nuestras subsidiarias.

Nuestra posición de liquidez ha sido sólida en todo momento, con una ratio LCR para el Grupo del 146% al cierre del trimestre, del 134% para la matriz y estando todas nuestras filiales por encima del 125%. Asimismo, el *buffer* de liquidez es holgado. A esta situación se une que los bancos centrales han ido anunciado paquetes anticrisis para aumentar significativamente la liquidez en el sistema y que el Grupo está realizando acciones de gestión preventivas para reforzar su posición.

Por el lado de **riesgos**, también se realiza un seguimiento y reporte continuo de los principales indicadores. En este sentido, los efectos del COVID-19 no se han materializado aún en los indicadores del primer trimestre, que reflejan una mejora de la ratio de calidad crediticia y de la cobertura.

Tal y como han reconocido el IASB y otros organismos reguladores y supervisores, de momento resulta difícil conocer el impacto específico que en los siguientes periodos tendrán la actual crisis sanitaria y las medidas de apoyo de los gobiernos y bancos centrales, como las moratorias hipotecarias, líneas y garantías u otros paquetes mitigantes.

No obstante, cumpliendo con el estándar contable (NIIF 9), que incorpora en el cálculo de las provisiones información macroeconómica prospectiva (*forward looking*) que recoge los efectos futuros de cambios en variables a las que los modelos son sensibles (PIB, desempleo, precio de la vivienda, etc.), el Grupo ha dotado en el trimestre una provisión de 1.600 millones de euros, en forma de ajuste (*overlay*), sobre la base del deterioro esperado de dichas condiciones económicas por la pandemia.





Sociedad

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

"Santander All. Together. Now." (Santander Todos. Juntos. Ahora.) es el lema que agrupa el esfuerzo colectivo del Grupo en todo el mundo para estar al lado de las personas que más lo necesitan en este momento. Este esfuerzo ha conseguido movilizar 100 millones de euros en todo el mundo destinados a iniciativas solidarias para luchar contra el COVID-19. Estas son las principales **iniciativas** adoptadas:

- **Creación de un fondo solidario** que suma 54 millones de euros para comprar equipamiento y material sanitario y apoyar a organizaciones en la lucha contra el coronavirus. Este fondo está principalmente financiado con aportaciones de la alta dirección, de los empleados y de las distintas filiales del Grupo. Asimismo, incorpora aportaciones de terceros. Para ponerlo en marcha, la presidenta y el consejero delegado han renunciado al 50% de su compensación total de 2020 (fija y variable) y los consejeros no ejecutivos al 20% de su retribución total. Además, el Grupo ha creado fondos de empleados en la mayoría de las geografías en las que está presente.

Sólo en España, uno de los países más afectados, el Banco ya ha donado más de 4 millones de mascarillas de alta protección, 500 respiradores no invasivos y miles de camas, mantas, trajes de protección y guantes.

- **Apoyo a diversos proyectos e iniciativas sociales** para la protección de aquellos grupos vulnerables más impactados por los efectos de la pandemia (especialmente en Reino Unido y Estados Unidos). Para lo que se han destinado hasta el momento más de 16 millones de euros.
- Movilización de más de 30 millones de euros a través de **Santander Universidades**, para apoyar proyectos de colaboración con las universidades que hagan frente a los desafíos sanitarios y educativos surgidos por la crisis del COVID-19, para becas que promuevan la educación on line durante el período de confinamiento y el apoyo a los estudiantes más vulnerables.
- **Lanzamiento de "Esto lo superamos juntos"**, un espacio abierto y accesible para cualquier persona o empresa, sea o no cliente, que contiene información y recursos con el fin de ayudar a superar la situación generada por el COVID-19. Ya está disponible en España, Portugal, México, Brasil, Uruguay y Chile y muy pronto lo estará en otros países.

Seguiremos monitorizando la situación de esta crisis global para seguir contribuyendo a minimizar sus impactos en la sociedad.



Información para stakeholders

Desde el inicio de la crisis el Grupo ha sido proactivo para **mantener informados o asesorar en todo momento a nuestros profesionales, clientes, accionistas e inversores.**

El plan de comunicación ha tenido como premisas la transparencia y la anticipación y ha seguido distintas etapas según ha ido evolucionando la pandemia de COVID-19:

- **Primera fase de información y prevención:** comenzó el 23 de enero una vez el coronavirus apareció en China y se enfocó en informar y concienciar a los empleados del Grupo sobre las medidas de higiene básicas para prevenir el contagio.
- **Segunda fase de recomendaciones y protección:** a comienzos de marzo el Grupo se centró en comunicar a sus empleados de todos los países las recomendaciones sobre viajes, políticas de reuniones y protocolos ante posibles contagios.
- **Tercera fase relacionada con el plan de continuidad de negocio:** arranca el 10 de marzo con la comunicación interna centrada en la implementación de los planes de contingencia y del teletrabajo. También se emitieron comunicaciones a clientes recomendando el uso de los canales digitales, nuevos horarios y operativa en las oficinas y toda la comunicación relacionada con las medidas de apoyo tanto públicas como del propio Banco. Además se anunció a los accionistas la celebración de la junta ordinaria por medios telemáticos, las decisiones que se han ido tomando sobre la política de dividendos de 2019 y 2020, y la constitución de un fondo dotado inicialmente con 25 millones de euros para ayudar a las autoridades sanitarias a cubrir sus necesidades más urgentes.

Asimismo hay que **destacar la involucración de la alta dirección del Banco**, tanto de la Presidenta que ha realizado tres sesiones denominadas *Ask Ana* para responder a las preguntas de los empleados, como del CEO, Directores Generales y Country Heads que se han mantenido en contacto constante con los equipos.

Las principales medidas anunciadas por cada país se pueden encontrar en la página web del Grupo (www.santander.com).



Nuestro modelo de negocio: basado en 3 pilares

1. Nuestra escala

Escala local y alcance global

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

Top 3¹ en nuestros 9 mercados principales



1. Cuota de mercado en la actividad crediticia a Dic-19, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido se refiere al mercado hipotecario.

2. Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

- Contamos con 146 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Disponemos de más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestras casi 12.000 sucursales y servicios de atención al cliente.



Top 3

en satisfacción de clientes (NPS)² en 6 mercados

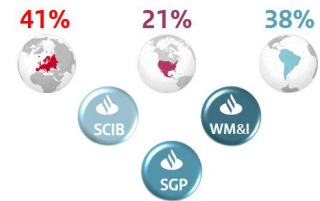


2. NPS – Benchmark interno de satisfacción de clientes activos (satisfacción y experiencia), auditado por Stiga / Deloitte.

3. Diversificación

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

- Diversificación en tres regiones, con un buen equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes.
- Negocios globales que refuerzan nuestras franquicias locales.
- Santander Global Platform que apoya la transformación digital del todo el Grupo.



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

Nuestra cultura corporativa: Santander Way

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



EVOLUCIÓN GRUPO



"Desde el comienzo de la crisis, hemos actuado con determinación para hacer todo lo posible en la lucha contra la pandemia y apoyar la recuperación, y esta sigue siendo nuestra máxima prioridad"



"La fortaleza de nuestro margen neto combinada con la resiliencia de nuestro balance y posición de capital, son las palancas claves para la gestión de la crisis"

CRECIMIENTO

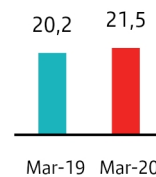
El Grupo continúa impulsando la relación con los clientes y el aumento de la actividad digital

En el entorno actual, la estrategia de Santander sigue enfocada en ofrecer el mejor servicio a nuestros 21,5 millones de clientes vinculados, que han aumentado en 1,2 millones desde marzo de 2019 (+6%), con aumento tanto en particulares como en empresas.

Asimismo, se ha acelerado el crecimiento de nuestros clientes digitales (+1,5 millones en el trimestre; +4,4 millones interanual) y de su actividad, al representar las ventas digitales ya el 43% en marzo, tras subir 7 puntos porcentuales sobre 2019.

Clientes vinculados

Millones



+6%

Clientes digitales

Millones



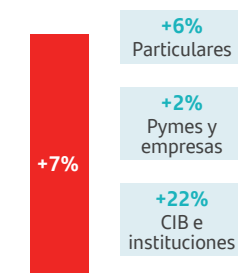
+13%

Los volúmenes han sufrido el fuerte impacto negativo de los tipos de cambio en el trimestre (-5 p.p.) y en la evolución interanual. En euros constantes, tanto los préstamos como los depósitos, aumentan notablemente en el trimestre (+3%) por empresas. Por el contrario, hipotecas y consumo han comenzado a reflejar fuertes descensos de actividad en las últimas semanas, hasta entornos del 40%-50% en las nuevas operaciones, muy afectados por las medidas de confinamiento adoptadas en algunos países.

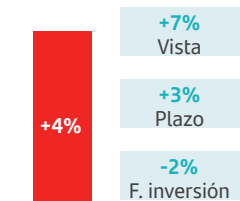
En comparativa interanual (en euros constantes) los préstamos y anticipos (brutos sin ATAs) se incrementan un 7% y los recursos un 4%, creciendo en ambos casos en nueve de los diez principales mercados.

Actividad Mar-20 / Mar-19

% variación en euros constantes



Préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs



Depósitos de la clientela sin CTAs + f. de inversión

EVOLUCIÓN GRUPO

RENTABILIDAD

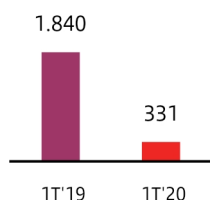
Modelo de negocio sólido basado en el cliente, la escala y la diversificación, que nos permite obtener beneficios de manera recurrente

En el trimestre, el Grupo ha obtenido un beneficio de 331 millones de euros tras la constitución de un fondo *overlay* por importe de 1.600 millones, realizado de acuerdo con las normas contables y en base al deterioro esperado en las variables macroeconómicas con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19.

Sin considerar este cargo, el beneficio ordinario atribuido del año es de 1.977 millones de euros y sube el 1%. En euros constantes, subida del 8%, con aumento de los ingresos de clientes, obtención de sinergias en costes y coste del crédito estable.

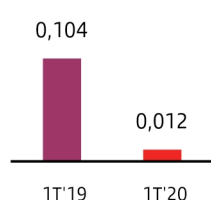
Bº atribuido a la dominante

Millones de euros



Beneficio por acción

Euros



FORTALEZA

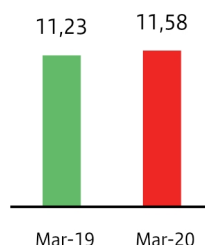
Santander continúa con sólidas ratios de capital y elevada calidad crediticia

La ratio CET1 se sitúa en el 11,58%, prácticamente en línea con el cierre de 2019. En un trimestre de elevado crecimiento de volúmenes, la generación orgánica y las medidas adoptadas en dividendos han supuesto un aumento de 36 pb., que se han visto compensados por efectos negativos relacionados con operaciones corporativas e impactos regulatorios y de mercado.

El valor neto tangible por acción (TNAV) al cierre del primer trimestre de 2020 es de 4,21 euros. Considerando la retribución por dividendos del periodo, el TNAV se incrementa en 1,8% en los últimos doce meses.

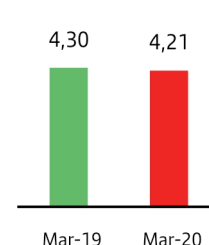
CET1*

%



Capital tangible por acción

Euros



(*) Aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9

Por regiones, el beneficio atribuido ordinario sube en todas las unidades de América (a excepción de Chile) y desciende en Europa, en un entorno de negocio más complejo.

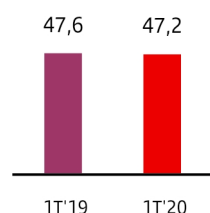
La eficiencia mejora hasta el 47,2%, entre las mejores de los comparables y, en cuanto a las ratios de rentabilidad, el RoTE ordinario es del 11,06% y el RoRWA ordinario del 1,52%.

Los efectos relacionados con la situación COVID-19 no se han materializado aún en los indicadores de riesgos del primer trimestre, que mantienen las mejoras de calidad crediticia observadas en los primeros meses del año. Así, la ratio de mora mejora en el trimestre (-7 puntos básicos).

Por su parte, el coste del crédito es del 1,00%, coincidente con el trimestre anterior y muy similar al del primer trimestre de 2019.

Ratio de eficiencia

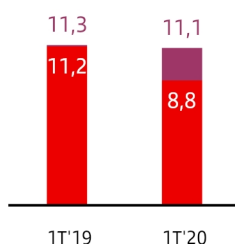
%



RoTE

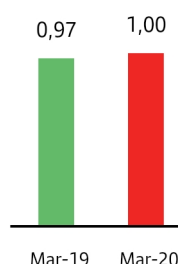
%

■ Total ■ Ordinario*



Coste del crédito

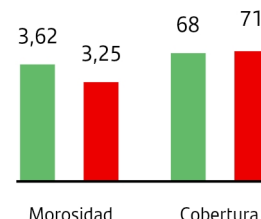
%



Morosidad y cobertura

%

■ Mar-19 ■ Mar-20



(*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos

RESULTADOS DE GRUPO SANTANDER

- En el primer trimestre el beneficio atribuido a la dominante es de 331 millones de euros, e incluye un importe negativo neto de 1.646 millones de resultados que no forman parte del negocio ordinario. De ellos, 1.600 millones corresponden a la constitución de un fondo, en forma de *overlay*, realizado en base al deterioro esperado en las variables macroeconómicas con motivo de la crisis sanitaria.
- Excluyendo estos resultados, el beneficio atribuido ordinario es de 1.977 millones de euros, un 1% más que en igual periodo de 2019 (+8% sin impacto de los tipos de cambio).
- Los resultados recogen un impacto negativo en la comparativa interanual de la evolución de los tipos de cambio: -5 p.p. en ingresos y -4 p.p. en costes.
- Por unidades, el beneficio atribuido ordinario sube en todas las unidades de América (a excepción de Chile) y desciende en Europa, en un entorno de negocio más complicado.
- Los resultados ordinarios han seguido reflejando una buena tendencia del subyacente del negocio en euros constantes: los ingresos de clientes siguen aumentando, los costes muestran la obtención de sinergias y el coste del crédito se mantiene estable.
- En cuanto a las ratios de rentabilidad, el RoTE ordinario es del 11,06% y el RoRWA ordinario del 1,52% (11,31% y 1,56%, respectivamente, en el primer trimestre de 2019).

Cuenta de resultados resumida de Grupo Santander

Millones de euros

	1T'20	4T'19	Variación		1T'19	Variación	
			%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	8.487	8.841	(4,0)	(1,8)	8.682	(2,2)	2,7
Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)	2.853	2.961	(3,6)	(1,5)	2.931	(2,7)	3,1
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	287	596	(51,8)	(51,7)	277	3,6	15,2
Ingresos por dividendos	57	100	(43,0)	(42,9)	66	(13,6)	(13,8)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	98	(119)	—	(31,2)	153	(35,9)	(33,1)
Otros resultados de explotación (netos)	27	(52)	—	—	(24)	—	647,0
Margen bruto	11.809	12.327	(4,2)	(2,0)	12.085	(2,3)	2,7
Costes de explotación	(5.589)	(5.971)	(6,4)	(4,9)	(5.758)	(2,9)	1,0
Gastos generales de administración	(4.860)	(5.179)	(6,2)	(4,6)	(5.011)	(3,0)	0,9
<i>De personal</i>	(2.899)	(3.053)	(5,0)	(3,7)	(3.006)	(3,6)	(0,2)
<i>Otros gastos de administración</i>	(1.961)	(2.126)	(7,8)	(6,0)	(2.005)	(2,2)	2,7
Amortización de activos materiales e inmateriales	(729)	(792)	(8,0)	(6,9)	(747)	(2,4)	1,4
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)*	(3.934)	(2.542)	54,8	58,5	(2.246)	75,2	84,6
<i>del que: dotaciones por insolvencias*</i>	(3.919)	(2.573)	52,3	56,1	(2.172)	80,4	90,4
Deterioro de otros activos (neto)	(14)	(76)	(81,6)	(80,8)	(20)	(30,0)	(29,4)
Provisiones o reversión de provisiones	(374)	(979)	(61,8)	(60,3)	(465)	(19,6)	(15,9)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	18	1.038	(98,3)	(98,3)	219	(91,8)	(91,8)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	—	—	—	—	—	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(25)	34	—	—	(213)	(88,3)	(88,2)
Resultado antes de impuestos	1.891	3.831	(50,6)	(49,1)	3.602	(47,5)	(42,9)
Impuesto sobre sociedades	(1.244)	(687)	81,1	74,7	(1.357)	(8,3)	(0,5)
Resultado de operaciones continuadas	647	3.144	(79,4)	(78,4)	2.245	(71,2)	(68,6)
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	647	3.144	(79,4)	(78,4)	2.245	(71,2)	(68,6)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(316)	(361)	(12,5)	(7,8)	(405)	(22,0)	(17,6)
Beneficio atribuido a la dominante	331	2.783	(88,1)	(87,5)	1.840	(82,0)	(80,2)
BPA (euros)	0,012	0,161	(92,8)		0,104	(89,0)	
BPA diluido (euros)	0,011	0,160	(92,8)		0,104	(89,0)	
<i>Pro memoria:</i>							
Activos Totales Medios	1.536.725	1.530.761	0,4		1.488.505	3,2	
Recursos Propios Medios	99.221	98.851	0,4		97.886	1,4	

(*) En 1T'20, incluye fondo *overlay* por 1.600 millones de euros.

→ Evolución de resultados sobre el primer trimestre de 2019

En relación con el primer trimestre del pasado año el subyacente de la cuenta ordinaria mantiene una sólida tendencia, al haberse visto afectado solo marginalmente por la crisis sanitaria derivada de la expansión del COVID-19. Los ingresos de clientes siguen creciendo en moneda constante, tanto por el margen de intereses como por las comisiones, los costes reflejan la obtención de sinergias en varias unidades, principalmente en Europa, y el coste del crédito se mantiene.

Esta evolución no se refleja en el beneficio atribuido a la dominante por la contabilización de un importe neto negativo de 1.646 millones de euros por cargos no relacionados con el negocio ordinario, principalmente el fondo citado anteriormente por la expansión del COVID-19 (1.600 millones de euros), al que se unen algunos cargos por reestructuración.

Adicionalmente, la comparativa también se ha visto impactada por la reducción de tipos de interés en la mayor parte de países.

Detalle de la evolución por líneas de la cuenta:

► Ingresos

Los ingresos se han situado en 11.809 millones de euros en el primer trimestre del año, con un descenso del 2%, que se convierte en un aumento del 3% si se elimina el impacto de los tipos de cambio. El margen de intereses y los ingresos por comisiones representan el 96% de los ingresos. En su detalle por líneas:

- El **margen de intereses** es de 8.487 millones de euros, un 2% menos que en los tres primeros meses de 2019. Sin el impacto de los tipos de cambio, aumento del 3% por los mayores volúmenes de créditos y depósitos, y por la gestión de márgenes en un entorno de disminución de tipos de interés en el último año en muchos mercados, y con tasas aún negativas en Europa.

El margen de intereses aumenta en siete de los diez principales mercados en moneda local, destacando Argentina por un menor coste de financiación, Chile, por la mayor inflación, Brasil, por mayores volúmenes, y Polonia, por la mejora del coste de los depósitos y el cambio de *mix* en la cartera de préstamos. Descienden Portugal y España por los menores tipos de interés, a lo que se une, en el caso de España, los menores volúmenes. También baja Reino Unido, afectado por la presión competitiva y la caída de saldos SVR (*Standard Variable Rate*)

- Las **comisiones** netas se reducen un 3%, y se sitúan en 2.853 millones de euros. Sin el impacto de los tipos de cambio, aumento del 3% en relación al primer trimestre de 2019, a pesar de haberse visto afectadas por cambios regulatorios en algunas unidades, como Reino Unido y SCF. La estrategia sigue siendo la mayor vinculación de nuestros clientes y el crecimiento en servicios y productos de mayor valor añadido.

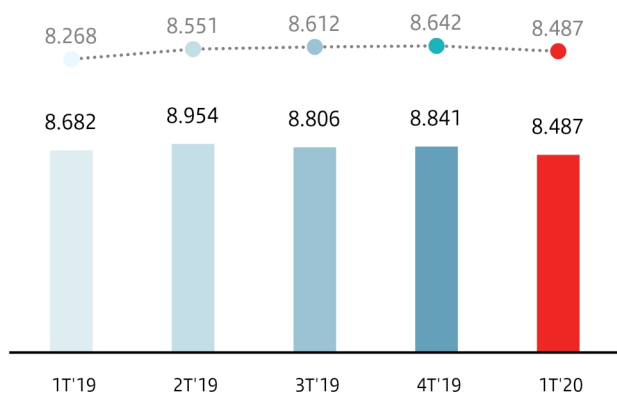
En su detalle, destaca el aumento de las contabilizadas por Wealth Management & Insurance y Santander Corporate & Investment Banking, ambas con crecimientos del 20%. Las comisiones de WM&I, incluyendo las cedidas a las redes comerciales, representan el 30% del total del Grupo.

Por geografías, aumentos en Sudamérica y Norteamérica y ligero descenso en Europa. Por países, aumento en siete de nuestros diez mercados principales, destacando Brasil, que sube un 7% por tarjetas. Adicionalmente, aumento del 19% en "Otros Europa", donde se incluye el negocio de banca mayorista en la región. En el lado contrario, Santander Consumer Finance desciende el 12% por cambios regulatorios y los primeros impactos de la menor producción derivada del COVID-19, y Reino Unido el 12% por descubiertos.

Margen de intereses

Millones de euros

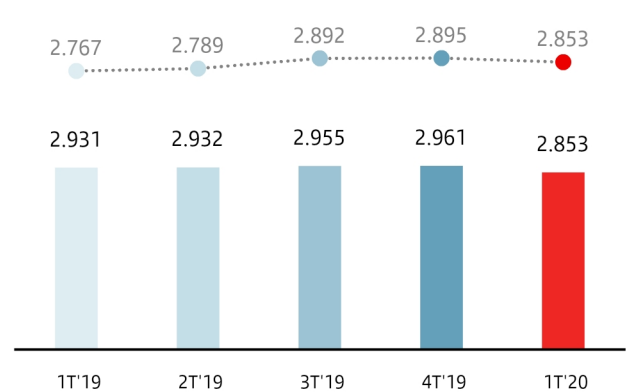
---●--- euros constantes



Comisiones netas

Millones de euros

---●--- euros constantes



- Los **resultados por operaciones financieras** se sitúan en 287 millones de euros, prácticamente la misma cifra que en el primer trimestre de 2019, y sólo representan el 2% del total de los ingresos.
- Los ingresos por **dividendos** contabilizan 57 millones de euros en los tres primeros meses de 2020, un 14% menos que en el mismo periodo de 2019. Esta línea de la cuenta comienza a verse afectada por el retraso o cancelación del pago de dividendos de algunas compañías.
- Los **resultados de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 98 millones de euros, con un descenso del 36% (-33% sin tipo de cambio), principalmente por menores aportaciones de las participaciones inmobiliarias en España.
- Por último, los **otros resultados de explotación** registran un importe positivo de 27 millones de euros (pérdida de 24 millones en el primer trimestre de 2019).

► Costes

Los costes de explotación se sitúan en 5.589 millones de euros, un 3% menos que en el primer trimestre de 2019. Sin tipo de cambio, suben solo el 1%.

En términos reales (sin inflación ni perímetro), los costes descienden el 3%, lo que refuerza el éxito en la gestión que se viene realizando en los tres últimos ejercicios.

Ello hace que la ratio de eficiencia mejore hasta el 47,2%, 0,4 puntos porcentuales por debajo de la del primer trimestre de 2019, y nos permita seguir siendo uno de los bancos globales más eficientes del mundo.

El objetivo del Grupo es mejorar nuestra capacidad operativa y al mismo tiempo gestionar de forma más eficiente nuestra base de costes, con una gestión adaptada a cada región. De esta forma, a continuación y para una mejor comparativa, se detalla la evolución por regiones y mercados:

- En **Europa**, los costes ya muestran las sinergias de las integraciones, y bajan el 3,4% en términos nominales y el 4,6% en términos reales. En estos últimos, reducciones en España (-8%) y Portugal (-4%), por las eficiencias generadas con la integración de Popular y por el esfuerzo en optimización, en Reino Unido (-6%) por los primeros ahorros de nuestro programa de transformación y en Polonia (-4%), en un entorno con presiones salariales de un dígito alto en el país.

Santander Consumer Finance por su parte aumenta el 1%, principalmente por perímetro. Sin considerarlo, descenso del 3%, por los proyectos de eficiencias llevados a cabo en varios países.

La eficiencia en la región se mantiene en entornos del 54-55%.

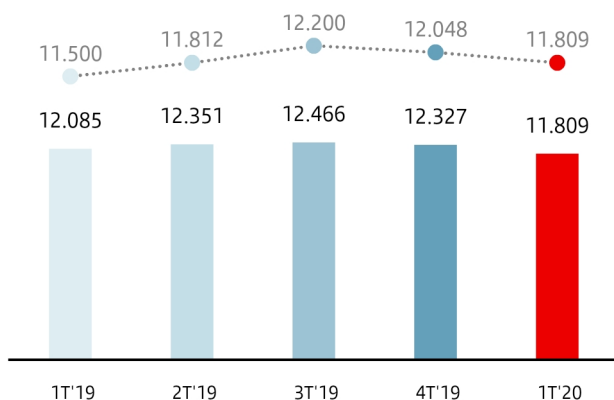
- En **Norteamérica**, los costes aumentan el 2,5% en términos nominales, afectados por la inflación, ya que en términos reales se mantienen estables, con México creciendo el 1,5%, mientras que en Estados Unidos se reducen el 0,7%. El aumento en ingresos permite mejorar la ratio de eficiencia en la región hasta el 41,7%.
- Por último, en **Sudamérica**, el aumento de los costes está muy distorsionado por la fortísima inflación de Argentina. Sin ella, aumento del 3,4% en términos nominales y descenso del 0,3% en términos reales, con buen comportamiento de Brasil, que reduce sus costes un 2%. La eficiencia mejora en todos los mercados (1 punto porcentual en el conjunto de la región).

Creemos que esta gestión por regiones permitirá seguir optimizando los costes, al mismo tiempo que mejoramos la experiencia del cliente.

Margen bruto

Millones de euros

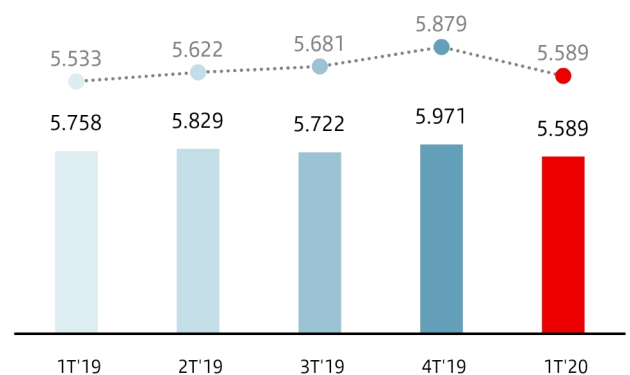
●●● euros constantes



Costes de explotación

Millones de euros

●●● euros constantes



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

El deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto) es de 3.934 millones de euros, con aumento del 75% interanual en euros y del 85% sin el impacto de los tipos de cambio.

Dentro de esta rúbrica, las dotaciones por insolvencias, sin considerar el fondo *overlay* de 1.600 millones de euros mencionado al inicio de este capítulo, ascienden a 2.309 millones de euros, un 6% más que en igual periodo del pasado año. Sin efecto de los tipos de cambio, el aumento es del 12%, con los principales incrementos registrados en Santander Consumer Finance, Polonia, México y Brasil, en su mayor parte, derivados de los crecimientos en saldos, ya que el coste del crédito del Grupo se mantiene en entornos del 1%.

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

El deterioro de otros activos (neto) en los tres primeros meses de 2020 es de 14 millones de euros (20 millones en el mismo periodo de 2019).

► **Provisiones o reversión de provisiones**

Las provisiones (neto de reversión de provisiones) se sitúan en 374 millones de euros (465 millones de euros en el primer trimestre de 2019). En esta rúbrica se incluyen los cargos por costes de reestructuración, que se detallan en la página 14 de este informe.

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

Este epígrafe registra 18 millones de euros en el primer trimestre de 2020, que compara con los 219 millones en el mismo periodo de 2019, cuando se contabilizaron las plusvalías obtenidas por la venta del 51% de nuestra participación en la sociedad argentina Prisma Medios de Pago S.A. y la revalorización del 49% restante.

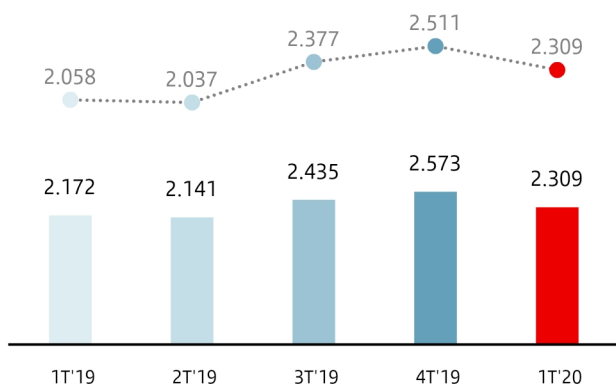
► **Fondo de comercio negativo reconocido en resultados**

Tanto en el primer trimestre de 2020 como en el primer trimestre de 2019, esta partida recoge un importe de 0 millones de euros.

Dotaciones por insolvencias

Millones de euros

●●● euros constantes



Nota: No incluye fondo overlay en 1T'20

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

Este epígrafe, que incluye principalmente la venta y el deterioro de activos adjudicados se sitúa en -25 millones de euros hasta marzo de 2020 (-213 millones de euros en los tres primeros meses de 2019).

► **Resultado antes de impuestos**

El resultado antes de impuestos es de 1.891 millones de euros, y desciende el 48% (-43% sin el impacto de los tipos de cambio).

► **Impuesto sobre sociedades**

El impuesto sobre sociedades se sitúa en 1.244 millones de euros, un 8% menos que el contabilizado en el primer trimestre de 2019 (-0,5% sin tipo de cambio).

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

El resultado atribuido a minoritarios se sitúa en 316 millones de euros, un 22% menos interanual (-18% sin el impacto de los tipos de cambio), motivado principalmente por la operación de recompra de acciones llevada a cabo en México el pasado año, y también por el aumento en la participación en SC USA.

► **Beneficio atribuido a la dominante**

El beneficio atribuido a la dominante es de 331 millones de euros en el primer trimestre de 2020, un 82% inferior (-80% sin impacto de los tipos de cambio) al obtenido en los tres primeros meses de 2019.

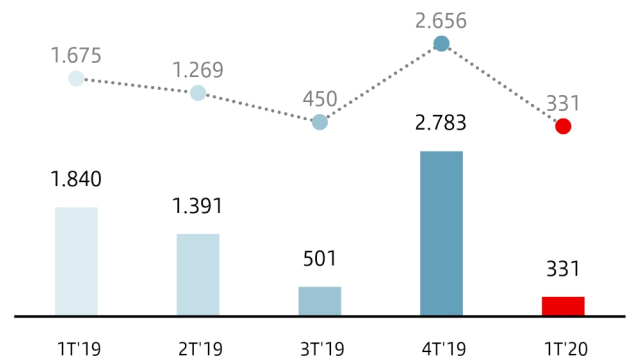
El RoE se sitúa en el 6,31%, el RoTE en el 8,75% y el RoRWA en el 1,25% (7,85%, 11,15% y 1,54%, respectivamente en el primer trimestre de 2019).

El beneficio por acción se sitúa en 0,012 euros (0,104 euros hasta marzo de 2019).

Beneficio atribuido a la dominante

Millones de euros

●●● euros constantes



► Beneficio ordinario atribuido a la dominante

El beneficio atribuido a la dominante de los primeros trimestres de 2020 y 2019 reportados anteriormente está afectado por resultados (netos de impuestos) que no forman parte de nuestro negocio ordinario, que distorsionan de forma significativa la comparativa entre ambos periodos, y que son los siguientes:

- En el primer trimestre de 2020, constitución de un fondo, en forma de *overlay*, por un importe de 1.600 millones de euros y costes de reestructuración por un importe total de 46 millones de euros, con el siguiente detalle: 23 millones en Reino Unido, 12 millones en Santander Consumer Finance, 2 millones en Polonia y 9 millones en Otros Europa.
- En el primer trimestre de 2019, se contabilizaron las plusvalías obtenidas por la venta del 51% de nuestra participación en la sociedad argentina Prisma Medios de Pago S.A. y la revalorización del 49% restante (150 millones de euros), minusvalías relacionadas con activos inmobiliarios en España (-180 millones de euros) y costes de reestructuración en Reino Unido y Polonia (-78 millones de euros).

Excluyendo estos resultados de las distintas líneas de las cuentas donde se contabilizan, e incorporándolas de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos, el beneficio ajustado u ordinario atribuido a la dominante asciende a 1.977 millones de euros en los tres primeros meses de 2020 y a 1.948 millones en el mismo periodo de 2019, lo que supone un aumento del 1% (+8% sin el impacto de los tipos de cambio).

Por mercados, crecimiento en todas las unidades de América, excepto Chile, destacando los aumentos de Estados Unidos y México, y descenso en todas las unidades de Europa, en un entorno de negocio más complicado y donde se han notado en mayor medida los primeros impactos de la crisis sanitaria.

Ello se refleja en el comportamiento por regiones, con notables crecimientos en Norteamérica (+34%) y Sudamérica (+15%), mientras que Europa desciende el 16%.

En el primer trimestre de 2020, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 11,06% y el RoRWA ordinario en el 1,52% (11,31% y 1,56%, respectivamente en el mismo periodo de 2019) y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,111 euros, coincidente con el registrado hasta marzo de 2019.

Cuenta de resultados ordinaria resumida

(millones de euros)

	1T'20	4T'19	Variación		1T'19	Variación	
			%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	8.487	8.841	(4,0)	(1,8)	8.682	(2,2)	2,7
Comisiones netas	2.853	2.961	(3,6)	(1,5)	2.931	(2,7)	3,1
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	292	596	(51,0)	(50,7)	277	5,4	16,9
Otros resultados de explotación	182	194	(6,2)	(1,2)	195	(6,7)	(15,9)
Margen bruto	11.814	12.592	(6,2)	(4,1)	12.085	(2,2)	2,7
Gastos de administración y amortizaciones	(5.577)	(5.971)	(6,6)	(5,1)	(5.758)	(3,1)	0,8
Margen neto	6.237	6.621	(5,8)	(3,1)	6.327	(1,4)	4,5
Dotaciones por insolvencias	(2.309)	(2.573)	(10,3)	(8,1)	(2.172)	6,3	12,2
Otros resultados y dotaciones	(372)	(542)	(31,4)	(29,6)	(471)	(21,0)	(17,3)
Resultado antes de impuestos	3.556	3.506	1,4	4,8	3.684	(3,5)	2,8
Impuesto sobre beneficios	(1.260)	(1.109)	13,6	17,3	(1.326)	(5,0)	1,9
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	2.296	2.397	(4,2)	(1,0)	2.358	(2,6)	3,3
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	2.296	2.397	(4,2)	(1,0)	2.358	(2,6)	3,3
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(319)	(325)	(1,8)	2,0	(410)	(22,2)	(18,1)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.977	2.072	(4,6)	(1,5)	1.948	1,5	7,9
Neto de plusvalías y saneamientos	(1.646)	711	—	—	(108)	—	943,0
Beneficio atribuido a la dominante	331	2.783	(88,1)	(87,5)	1.840	(82,0)	(80,2)

(1) Incluye diferencias de cambio.

→ Evolución de resultados sobre el trimestre anterior

En relación al cuarto trimestre del pasado año, el beneficio se reduce un 88%, muy condicionado por los elevados importes contabilizados en la línea de neto de plusvalías y saneamientos:

- En el primer trimestre de 2020: -1.646 millones, cuyo detalle se ha mencionado anteriormente.
- Por el contrario, en el cuarto trimestre de 2019 se contabilizó un positivo de 711 millones de euros, con el siguiente detalle: resultados positivos de 693 millones de euros, por el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia y 551 millones de euros por cambios en la normativa fiscal de Brasil, y resultados negativos de 225 millones de euros relacionados con participaciones inmobiliarias en España, 140 millones de euros por costes de reestructuración y 168 millones por activos intangibles y otros.

Excluyendo la línea de neto de plusvalías y saneamientos tanto en el primer trimestre de 2020 como en el cuarto trimestre de 2019, el beneficio ordinario atribuido se reduce el 5% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio descenso del 2%, con la siguiente evolución por líneas:

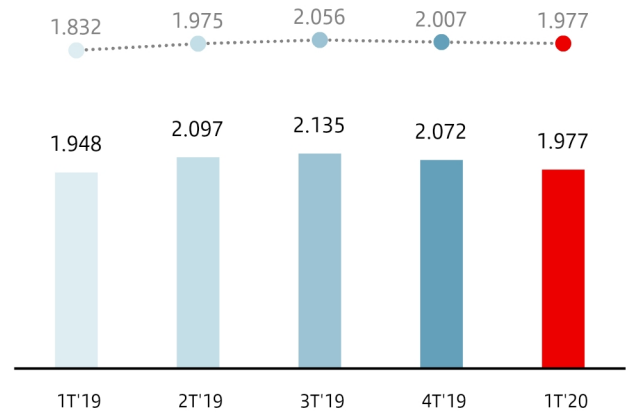
- Los ingresos totales bajan el 4%: el margen de intereses baja el 2%, muy condicionado por Brasil y Reino Unido (en el lado positivo destacan los aumentos de Santander Consumer Finance y Chile). Por su parte, las comisiones se reducen el 1%, por Reino Unido, Argentina, donde el cuarto trimestre estuvo por encima de la media y Brasil, donde el cuarto trimestre es estacionalmente más alto por el cobro de seguros. Destacan los aumentos trimestrales en España y Estados Unidos, que obtienen la mayor cifra de los últimos cinco trimestres.

- Los costes se reducen el 5%, con descensos en todas las unidades de negocio, a excepción de Santander Consumer Finance, Polonia y Reino Unido. Destacan Brasil, Estados Unidos y Argentina.
- Las dotaciones por insolvencias se reducen un 8%, por la estacionalidad de Santander Consumer USA, un caso puntual en Reino Unido y el fuerte aumento de volúmenes en Brasil, todos ellos en el pasado trimestre.

Beneficio ordinario atribuido a la dominante*

Millones de euros

---●--- euros constantes



(*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

Balance

Balance resumido de Grupo Santander

Millones de euros

Activo	Mar-20	Mar-19	Variación		Dic-19
			Absoluta	%	
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	122.456	103.500	18.956	18,3	101.067
Activos financieros mantenidos para negociar	125.846	98.592	27.254	27,6	108.230
Valores representativos de deuda	28.969	30.162	(1.193)	(4,0)	32.041
Instrumentos de patrimonio	8.605	11.982	(3.377)	(28,2)	12.437
Préstamos y anticipos a la clientela	298	241	57	23,7	355
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Derivados	87.974	56.207	31.767	56,5	63.397
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	67.142	82.149	(15.007)	(18,3)	66.980
Préstamos y anticipos a la clientela	31.270	24.535	6.735	27,5	31.147
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	28.775	48.250	(19.475)	(40,4)	28.122
Otros (valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio)	7.097	9.364	(2.267)	(24,2)	7.711
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	110.238	116.359	(6.121)	(5,3)	125.708
Valores representativos de deuda	99.557	111.519	(11.962)	(10,7)	118.405
Instrumentos de patrimonio	2.291	2.590	(299)	(11,5)	2.863
Préstamos y anticipos a la clientela	8.390	2.250	6.140	272,9	4.440
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Activos financieros a coste amortizado	981.331	980.733	598	0,1	995.482
Valores representativos de deuda	26.033	39.895	(13.862)	(34,7)	29.789
Préstamos y anticipos a la clientela	895.449	883.169	12.280	1,4	906.276
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	59.849	57.669	2.180	3,8	59.417
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8.610	7.726	884	11,4	8.772
Activos tangibles	34.912	33.246	1.666	5,0	35.235
Activos intangibles	26.583	29.114	(2.531)	(8,7)	27.687
Fondo de comercio	23.141	25.989	(2.848)	(11,0)	24.246
Otros activos intangibles	3.442	3.125	317	10,1	3.441
Otras cuentas de activo	63.241	54.732	8.509	15,5	53.534
Total activo	1.540.359	1.506.151	34.208	2,3	1.522.695
Pasivo y patrimonio neto					
Pasivos financieros mantenidos para negociar	100.082	67.994	32.088	47,2	77.139
Depósitos de la clientela	—	—	—	—	—
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Derivados	88.121	56.509	31.612	55,9	63.016
Otros	11.961	11.485	476	4,1	14.123
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	67.337	74.426	(7.089)	(9,5)	60.995
Depósitos de la clientela	44.638	41.063	3.575	8,7	34.917
Valores representativos de deuda emitidos	4.287	2.709	1.578	58,3	3.758
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	18.412	30.525	(12.113)	(39,7)	22.194
Otros	—	129	(129)	(100,0)	126
Pasivos financieros a coste amortizado	1.224.749	1.211.981	12.768	1,1	1.230.745
Depósitos de la clientela	770.821	767.298	3.523	0,5	789.448
Valores representativos de deuda emitidos	257.606	247.552	10.054	4,1	258.219
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	170.275	165.811	4.464	2,7	152.969
Otros	26.047	31.320	(5.273)	(16,8)	30.109
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	2.280	751	1.529	203,6	739
Provisiones	12.335	13.449	(1.114)	(8,3)	13.987
Otras cuentas de pasivo	27.463	27.185	278	1,0	28.431
Total pasivo	1.434.246	1.395.786	38.460	2,8	1.412.036
Fondos propios	124.139	121.866	2.273	1,9	124.239
Capital	8.309	8.118	191	2,4	8.309
Reservas	117.161	114.145	3.016	2,6	111.077
Resultado atribuido al Grupo	331	1.840	(1.509)	(82,0)	6.515
Menos: dividendos y retribuciones	(1.662)	(2.237)	575	(25,7)	(1.662)
Otro resultado global acumulado	(27.761)	(23.021)	(4.740)	20,6	(24.168)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	9.735	11.520	(1.785)	(15,5)	10.588
Total patrimonio neto	106.113	110.365	(4.252)	(3,9)	110.659
Total pasivo y patrimonio neto	1.540.359	1.506.151	34.208	2,3	1.522.695

BALANCE DE GRUPO SANTANDER

- Fuerte impacto negativo de los tipos de cambio, tanto en el trimestre (-5 p.p.), como en la evolución interanual (-6 p.p.).
- Eliminando este efecto, en el trimestre se han registrado los siguientes movimientos, afectados en parte por los efectos derivados de la crisis del COVID-19 en las últimas semanas:
 - Crecimiento del 3% de los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs), por el aumento de la nueva producción y disposición de líneas en el colectivo de empresas, que ha compensado la menor actividad de particulares.
 - Crecimiento del 1% en los recursos de la clientela, con dos componentes diferenciados. Por un lado, aumento del 3% de los depósitos sin CTAs y por otro, disminución del 10% en los fondos de inversión, principalmente por el impacto de los mercados.
- En relación a marzo 2019:
 - Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) aumentan el 7% interanual en euros constantes, haciéndolo en nueve de nuestras diez principales unidades, especialmente en Sudamérica (+16%) y Norteamérica (+13%).
 - Los recursos de la clientela suben el 4% en euros constantes, por los depósitos sin CTAs, que crecen el 6%. Aumento también en nueve de los diez principales mercados.

➔ Préstamos y anticipos a la clientela

Al término de marzo, los préstamos y anticipos a la clientela totalizan 935.407 millones de euros, con aumento en euros del 3% en relación al mismo mes del pasado año.

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

- En el último trimestre, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) y sin impacto de los tipos de cambio, suben el 3%, en su práctica totalidad localizado en el último mes y derivado de los impactos que la crisis sanitaria está teniendo en la actividad y necesidad de financiación de los distintos colectivos, diferenciados según países, en función del grado de expansión de la pandemia. Todo ello se ha traducido en un significativo crecimiento de los créditos a personas jurídicas e instituciones en la práctica totalidad de países y al estancamiento o reducción de la actividad crediticia de las personas físicas, sobre todo en Europa.

Todas las unidades aumentan volúmenes, a excepción de Argentina y Santander Consumer Finance, este último más afectado por el parón de la actividad de consumo tras las medidas de confinamiento de España e Italia, a las que han seguido Francia y otros países.

- La evolución descrita en el trimestre condiciona también la comparativa en relación a marzo de 2019, con los préstamos y anticipos a la clientela brutos, sin ATAs y sin impacto de los tipos de cambio, subiendo el 7%, con el siguiente detalle por geografías:

En **Europa** el aumento es del 4%, con todas las unidades en positivo, a excepción de España (-4%). Santander Consumer Finance sube el 7%, con casi todos los países subiendo, Polonia el 9%, Reino Unido crece el 5%, por la fuerte actividad hipotecaria residencial desde finales de 2019. Por último, Portugal sube el 2%, cambiando la tendencia de continuos descensos de los últimos trimestres. En "Otros Europa", donde se incluye gran parte del negocio de banca mayorista en la región el crecimiento es del 37%.

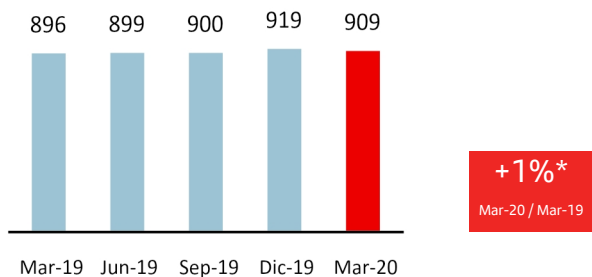
En **Norteamérica**, México aumenta el 13% y Estados Unidos el 12%, con lo que el aumento total de la región es del 13%.

En **Sudamérica**, aumento del 16%, con crecimientos del 18% en Brasil, 13% en Chile y 16% en Argentina.

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs mantienen una **estructura equilibrada**: particulares (46%), consumo (17%), pymes y empresas (23%) y SCIB (14%).

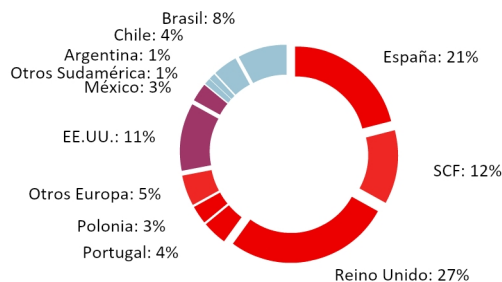
Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)

Miles de millones de euros



Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)

% sobre áreas operativas. Marzo 2020



(*) En euros constantes: +7%

Balance

➔ Recursos de la clientela

Los depósitos de la clientela se sitúan en 815.459 millones de euros, con aumento interanual del 1% en euros.

El Grupo utiliza los recursos de la clientela (depósitos de la clientela sin cesiones temporales de activos -CTAs- más fondos de inversión) con el fin de analizar la captación de recursos de clientes de la banca tradicional.

- En el último trimestre, los recursos de la clientela aumentan un 1% sin el impacto de los tipos de cambio y, al igual que en créditos, está localizado principalmente en el último mes.

Por productos, el comportamiento ha sido dispar, ya que los depósitos a la clientela (sin CTAs) han subido el 3% (vista +2% y plazo +5%), mientras que los fondos de inversión se han reducido en su conjunto el 10%, por la fuerte volatilidad de los mercados como consecuencia del COVID-19, principalmente en Europa.

Por mercados, Norteamérica sube el 12%, con crecimientos del 10% en Estados Unidos y del 14% en México, Sudamérica aumenta el 5%, con crecimientos generalizados, destacando Argentina, y Europa baja un 2%, con descensos en la mayoría de las unidades, y motivado principalmente por la caída de fondos de inversión.

- En relación a marzo de 2019, los recursos de la clientela, sin tipos de cambio, aumentan el 4%, con el siguiente detalle:

Por productos, los depósitos sin CTAs suben el 6%. Avance del 7% en depósitos a la vista, que aumentan en 9 de las 10 unidades principales. Por su parte, los depósitos a plazo se incrementan el 3%, por la subida de Estados Unidos y Sudamérica, que compensan los descensos del resto de geografías. Por su parte los fondos de inversión, y debido a la volatilidad de los mercados en el último mes ya apuntada, disminuyen el 2%, con descensos en la mayoría de las unidades europeas y aumentos en las americanas.

Por mercados, los recursos suben en todos ellos menos España (-4%), por el descenso de las cuentas a plazo y los fondos de inversión. Destacan Argentina (+34%), Chile (+21%), Estados Unidos (+18%) y Brasil (+12%), México y SCF tienen incrementos más moderados (+10% y +7%, respectivamente), mientras que el resto sube menos del 5%.

Con esta evolución, los recursos de la clientela siguen mostrando una estructura diversificada por productos: el 63% corresponde a cuentas a la vista, el 21% a saldos a plazo y el 16% a fondos de inversión.

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

- En cuanto a las emisiones del Grupo, en el primer trimestre de 2020 se han realizado:

Emisiones a medio y largo plazo de covered bonds colocadas en mercado por 6.553 millones de euros y deuda senior por 6.679 millones de euros.

También se han realizado titulizaciones colocadas en mercado por un importe de 3.663 millones de euros.

Emisiones elegibles para TLAC (Total Loss-Absorbing Capacity) al objeto de fortalecer la situación del Grupo, por un importe total de 4.125 millones de euros (senior non-preferred: 2.625 millones; preferentes: 1.500 millones).

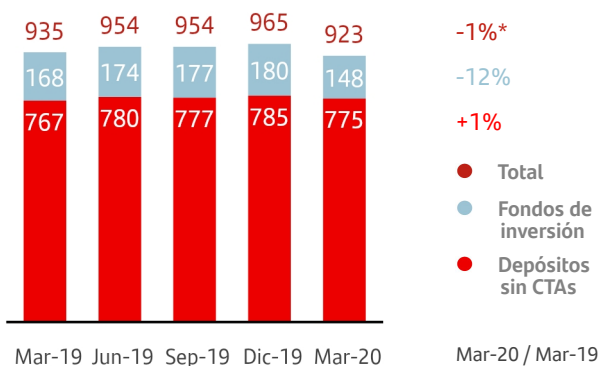
Por su parte, los vencimientos de deuda a medio y largo plazo fueron de 14.460 millones de euros.

- La evolución de créditos y recursos hace que la ratio de créditos sobre depósitos sea del 115% (113% en marzo de 2019). La ratio de depósitos más financiación de medio/largo plazo sobre créditos es del 112%, mostrando una holgada estructura de financiación.

En el último trimestre la agencia Fitch Ratings ha confirmado el rating de la deuda y depósitos a largo plazo en A-/F2, cambiando la perspectiva de estable a negativa en atención a las consecuencias económicas que la crisis del coronavirus pueda tener en el rating a medio plazo. Adicionalmente, como consecuencia de un cambio de metodología, Fitch Ratings ha revisado la calificación de la deuda subordinada (T2) a BBB (desde BBB+) y mejorado el rating de la deuda preferente (AT1) a BB+ (desde BB).

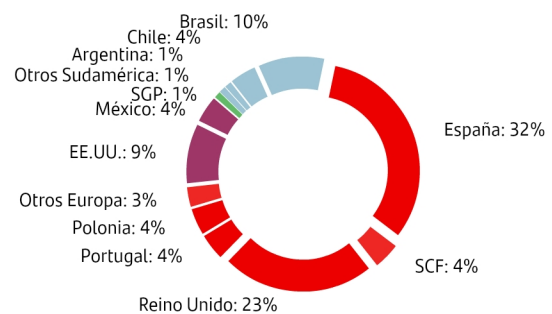
Recursos de la clientela

Miles de millones de euros



Recursos de la clientela

% sobre áreas operativas. Marzo 2020



(*) En euros constantes: +4%

RATIOS DE SOLVENCIA

- Al cierre del trimestre la ratio CET1 se sitúa en el 11,58%. La generación orgánica y las medidas tomadas en dividendos han supuesto un aumento de 36 pb., que se han visto compensados por las operaciones corporativas, impactos regulatorios y de mercados.
- Los recursos propios tangibles por acción se sitúan en 4,21 euros. Incluyendo el dividendo contabilizado en los últimos 12 meses, se situaría en los 4,37 euros, un 1,8% más que en marzo del pasado año.
- La ratio de apalancamiento *fully loaded* es del 5,04%, manteniéndose prácticamente estable en el trimestre.

Al cierre del trimestre la ratio de capital total *phased-in* es del 15,09% y el CET1 (*phased-in* y *fully loaded*) es del 11,58%. Contamos con una base sólida de capital y cumplimos holgadamente las ratios mínimas exigidas por el Banco Central Europeo en base consolidada, que son del 13,02% en la ratio de capital total y del 8,86% en el CET1, tras las recientes medidas adoptadas por los reguladores de reducción del Pillar 2 R y del buffer contracíclico. Ello implica un *buffer* CET1 de gestión de 272 puntos básicos.

En el trimestre continuamos generando capital de manera orgánica, 7 pb, tras absorber un elevado crecimiento de los activos ponderados por riesgo en el trimestre, consecuencia del aumento del crédito. Adicionalmente, la cancelación del pago del dividendo complementario de 2019, en cumplimiento de la recomendación del

Banco Central Europeo, ha tenido un impacto positivo de 29 pb. El efecto conjunto de ambas es una generación de 36 puntos básicos.

En sentido contrario, el trimestre ha recogido algunos efectos no recurrentes. Las operaciones corporativas han tenido un impacto negativo de 19 puntos básicos (principalmente las relacionadas con Allianz, put de Olé y Elavon) y los impactos regulatorios de -15 puntos básicos (titulizaciones, modelo de Brasil y NIIF 9). A ello hay que añadir el comportamiento negativo de los mercados y los tipos de cambio.

Si no se hubiera aplicado la disposición transitoria de la NIIF 9, el impacto total en la ratio CET1 sería de -25 puntos básicos, tras la aplicación del *phased-in* dinámico.

Recursos propios computables. Marzo 2020*

Millones de euros

	<i>Phased-in</i>	<i>Fully-loaded</i>
CET1	68.414	68.414
Recursos propios básicos	77.741	77.173
Recursos propios computables	89.196	89.097
Activos ponderados por riesgo	590.952	590.952
CET1 capital ratio	11,58	11,58
T1 capital ratio	13,16	13,06
Ratio capital total	15,09	15,08

Ratio de capital *fully-loaded**

%



Evolución CET1*

%



(1) Nuevo marco de titulizaciones (-0,06), modelos Brasil (-0,05) y *phased-out* NIIF 9 (-0,04)

(2) Operaciones corporativas: Allianz (-0,09), Put Olé (-0,03) y Elavon y otras (-0,07)

(*) Todas las cifras de 2019 y 2020 calculadas aplicando las disposiciones transitorias de la NIIF 9 salvo indicación en contrario.

GESTIÓN DEL RIESGO

- Los efectos relacionados con la situación COVID-19 no se han materializado aún en los indicadores de riesgo del primer trimestre, que reflejan las mejoras de calidad crediticia observadas en los primeros meses del año.
- La ratio de morosidad es del 3,25% al cierre de marzo, tras disminuir tanto en el trimestre como en comparativa interanual, el coste del crédito se mantuvo en niveles del 1% y la cobertura aumentó tres puntos porcentuales, al 71%.
- Nuestra exposición al riesgo de mercado, en este primer trimestre, se ha mantenido en niveles bajos, a pesar de la reciente incertidumbre y volatilidad que se está produciendo en el contexto actual. Estas circunstancias excepcionales que están atravesado los mercados desde las últimas semanas de marzo no han tenido un impacto material en la cartera de Santander.
- El perfil de riesgo operacional se mantiene estable en el trimestre, con una distribución similar de pérdidas por categoría, a pesar de las mencionadas volatilidad e incertidumbre.

► Gestión del riesgo por el COVID-19

Santander ha puesto en marcha en todas las unidades del Grupo sus planes de contingencia de negocio, con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de todas nuestras actividades, así como de proporcionar el apoyo necesario a nuestros clientes.

Con el fin de abordar y seguir de cerca los posibles efectos derivados de la situación actual, el Grupo ha puesto en marcha el gobierno adicional específico previsto, incluidos comités de gestión de crisis, en los que se tratan, entre otros, los siguientes temas:

- Evaluación de todos los factores de riesgo e identificación de focos de atención.
- Análisis del impacto potencial en todas las unidades en las que opera el Grupo, a través de un seguimiento continuo y análisis de escenarios.
- Análisis e implantación de las diversas medidas de mitigación económica adoptadas por gobiernos y bancos centrales, así como de las diseñadas internamente por el Banco.

El seguimiento y reporte continuo de los principales indicadores de riesgo, al consejo y a la alta dirección, es clave para facilitar el proceso de toma de decisiones.

A pesar de que la situación del COVID-19 ha alterado profundamente el funcionamiento normal de los mercados financieros y la actividad económica global, especialmente desde las últimas semanas de marzo, el Grupo ha mantenido en el primer trimestre la tendencia positiva en términos de calidad crediticia, apoyada por la evolución positiva de la ratio de morosidad, una adecuada ratio de cobertura y un coste del crédito estable.

► Gestión del riesgo crediticio

Tal y como han reconocido el IASB y otros organismos reguladores y supervisores, de momento resulta difícil conocer el impacto específico que tendrá la actual crisis sanitaria y las medidas de apoyo de los gobiernos y bancos centrales, como las moratorias hipotecarias, líneas y garantías u otros paquetes mitigantes.

No obstante, cumpliendo con el estándar contable (NIIF 9), que incorpora en el cálculo de la provisión información macroeconómica prospectiva (*forward looking*) que recoge los efectos futuros de cambios en variables a las que los modelos son sensibles (PIB, desempleo, precio de la vivienda, etc ...), el Grupo ha dotado en el trimestre una provisión de 1.600 millones de euros, en forma de ajuste (*overlay*), sobre la base del deterioro esperado de dichas condiciones económicas por la pandemia.

En cuanto a la morosidad, se sitúa al cierre de marzo en 32.743 millones de euros, un 3% inferior a diciembre por la reducción registrada en la mayor parte de las unidades.

La ratio de mora del Grupo se reduce al 3,25%, con mejora en el trimestre (-7 pb) y en comparativa interanual (-37 pb). Considerando esta última, se han registrado reducciones en la mayor parte de unidades.

Las dotaciones por insolvencias del primer trimestre, excluida la provisión extraordinaria antes mencionada, son de 2.309 millones de euros, un 8% menores en euros constantes que las del anterior trimestre, principalmente por la estacionalidad en SC USA. En comparativa interanual, aumento del 12% en euros constantes, principalmente por el crecimiento de la cartera de Brasil y por las menores ventas de cartera en SCF.

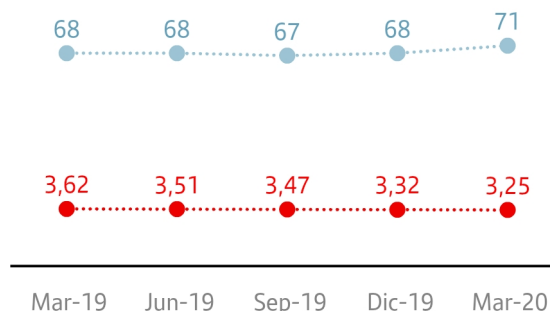
Riesgo de crédito

Millones de euros

	Mar-20	Mar-19	Var (%)	Dic-19
Riesgos morosos y dudosos	32.743	35.590	(8,0)	33.799
Ratio de morosidad (%)	3,25	3,62		3,32
Fondos constituidos	23.361	24.129	(3,2)	22.965
Para activos deteriorados	13.364	15.100	(11,5)	14.093
Para resto de activos	9.997	9.029	10,7	8.872
Cobertura (%)	71	68		68
Coste del crédito (%)	1,00	0,97		1,00

Morosidad y cobertura. Total Grupo

% ●●● Morosidad ●●● Cobertura



Evolución geográfica principales métricas. Marzo 2020

%	Ratio morosidad	Variación (pb)		Ratio cobertura
		Trimestral	Interanual	
EUROPA	3,19	(6)	(42)	51
España	6,88	(6)	(41)	42
Consumer Finance	2,43	13	10	104
Reino Unido	0,96	(5)	(21)	38
Portugal	4,56	(27)	(121)	55
Polonia	4,29	(2)	(10)	66
NORTEAMÉRICA	2,02	(18)	(31)	158
Estados Unidos	2,00	(20)	(41)	167
México	2,07	(12)	(5)	128
SUDAMÉRICA	4,63	(23)	(20)	86
Brasil	4,93	(39)	(33)	100
Chile	4,63	(1)	(4)	54
Argentina	3,97	58	47	113
GRUPO	3,25	(7)	(37)	71

Evolución de riesgos morosos y dudosos por trimestres

Millones de euros	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	1T'20
Saldo al inicio del periodo	35.692	35.590	34.421	34.326	33.799
Entradas netas	2.147	2.511	3.190	2.696	2.543
Aumento de perímetro	—	—	—	—	—
Efecto tipos de cambio y otros	479	(162)	(110)	(51)	(964)
Fallidos	(2.728)	(3.518)	(3.175)	(3.172)	(2.635)
Saldo al final del periodo	35.590	34.421	34.326	33.799	32.743

El coste del crédito se mantiene en el 1% similar, tanto al del trimestre anterior como al del primer trimestre del pasado año, reflejo de la estabilidad en la calidad crediticia de la cartera.

El fondo para insolvencias es de 23.361 millones de euros, con lo que la cobertura de la morosidad del Grupo aumenta hasta el 71% a cierre de marzo, debido a la citada provisión extraordinaria. Además, ha de tenerse presente que una parte significativa de las carteras de España y Reino Unido cuentan con garantía hipotecaria, por lo que requieren unos menores niveles de cobertura.

La cobertura del Grupo por *stages* en base a la NIIF 9, no muestra movimientos significativos en términos interanuales ni en el último trimestre.

► Riesgo de mercado

El riesgo de la actividad de negociación de banca corporativa global, enfocada en atender las necesidades de los clientes y medido en términos de VaR diario al 99%, se produce principalmente por tipos de interés. En el primer trimestre de 2020, el VaR, tras haber fluctuado alrededor de un valor medio de 10,6 millones de euros hasta el comienzo de marzo, ha alcanzado el nivel de 54,8 millones de euros como consecuencia del repunte de la volatilidad en el mercado causado por la crisis sanitaria, para posteriormente reducirse y estabilizarse en torno a los 30 millones de euros, y terminar cerrando el trimestre en 20,7 millones de euros. Estas cifras son bajas en relación al balance y la actividad del Grupo.

Adicionalmente, ha de tenerse presente que existen otras posiciones catalogadas contablemente como negociación, siendo el VaR total de este perímetro contable a cierre de marzo de 22,8 millones de euros.

Ratio de cobertura por stages

Miles de millones de euros	Exposición ¹		Cobertura	
	Mar-20	Mar-19	Mar-20	Mar-19
Stage 1	891	891	0,6%	0,5%
Stage 2	53	53	8,2%	9,1%
Stage 3	33	33	40,8%	42,4%

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

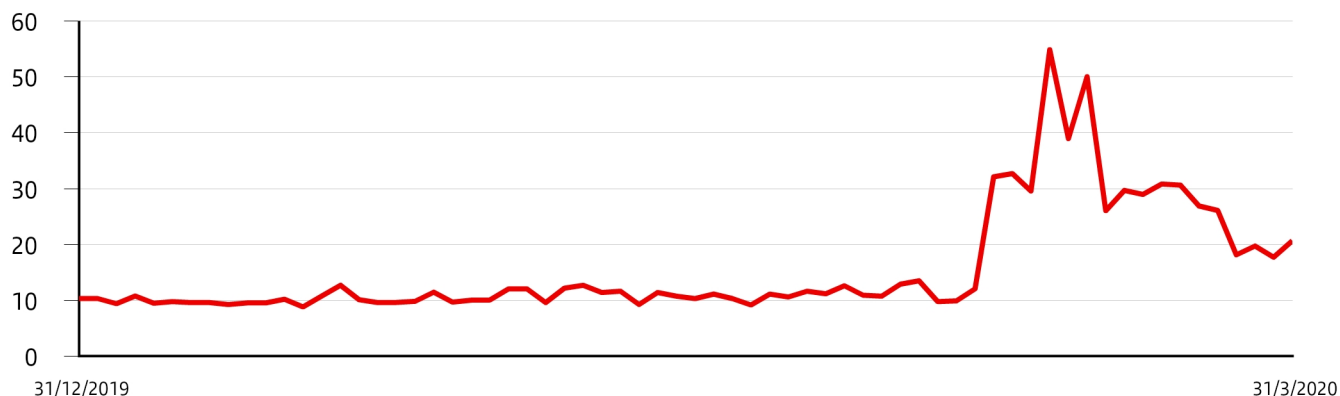
Stage 1: son los instrumentos financieros para los que no se identifica un incremento significativo del riesgo desde su reconocimiento inicial.

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

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

Carteras de negociación*. Evolución del VaR

Millones de euros



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

Carteras de negociación *. VaR por región

Millones de euros

Primer trimestre	2020		2019
	Medio	Último	Medio
Total	15,8	20,7	13,5
Europa	10,7	19,9	6,0
Norteamérica	5,6	11,7	2,7
Sudamérica	8,0	5,8	11,3

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

Carteras de negociación *. VaR por factor de mercado

Millones de euros

Primer trimestre 2020	Mínimo	Medio	Máximo	Último
VaR total	8,8	15,8	54,8	20,7
Efecto diversificación	(2,0)	(11,2)	(32,7)	(28,3)
VaR tipo de interés	6,2	11,0	29,2	20,6
VaR renta variable	3,0	5,4	14,7	12,9
VaR tipo de cambio	2,6	5,4	12,9	8,9
VaR spreads crédito	3,1	5,1	10,3	6,4
VaR commodities	—	—	0,2	—

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

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

► Riesgo estructural y liquidez











- En relación con el riesgo de cambio estructural, Santander mantiene un nivel de cobertura de la ratio *core capital* en torno al 100% con el objetivo de protegerse ante movimientos de los tipos de cambio.
- En cuanto al riesgo estructural de tipo de interés, evolución negativa de la actividad ALCO, principalmente en Latinoamérica debido al potencial impacto negativo en su economía, muy dependiente del comercio con China.
- Por lo que se refiere al riesgo de liquidez, el Grupo ha mantenido durante el primer trimestre una holgada posición, apoyada en un *buffer* de liquidez robusto, con unas ratios en niveles muy por encima de los límites regulatorios.

► Riesgo operacional

- La situación creada por el COVID-19 ha llevado al Grupo a poner más foco en varios aspectos de riesgo operacional, como:
 - Planes de continuidad de negocio para apoyar a nuestros empleados, clientes y negocios.
 - Potencial incremento del ciber-riesgo por las nuevas condiciones en la gestión del negocio y el teletrabajo. Nuestro programa de ciberseguridad sigue mejorando y reforzando los mecanismos de detección, respuesta y protección.
 - Incremento del soporte tecnológico para asegurar la adecuada atención al cliente y la correcta prestación de servicios, especialmente en banca *online* y *call centres*.
 - El seguimiento continuo de otros focos de riesgo que podrían incrementar, como proveedores externos, fraude, datos o conducta y prevención de blanqueo de capitales.
- En cuanto a la evolución del primer trimestre, los niveles de pérdidas, en términos relativos, por categorías de Basilea están alineados con el trimestre anterior. Además de la nueva situación del COVID-19, lo más destacado este trimestre continúa siendo la evolución de los casos antiguos, las reclamaciones laborales en Brasil y los asuntos legales y regulatorios en curso.

MARCO EXTERNO GENERAL

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en un primer trimestre de 2020 que comenzó con un buen tono hasta la explosión de la crisis del COVID-19. El desarrollo de la pandemia, las medidas de confinamiento e interrupción de buena parte de la actividad y las medidas de política económica configuran un contexto económico y financiero de gran incertidumbre, que en el tramo final del trimestre ha conducido a una intensa recesión global, que se extenderá al segundo trimestre del año, así como a una notable volatilidad en los mercados.

País	Var. PIB ¹	Evolución económica
 Eurozona	+1,2%	Los índices de confianza se desplomaron en marzo, dando una señal de que habrá una contracción intensa en el crecimiento del PIB. Las encuestas empresariales anticipan un descenso del empleo y aumento del paro. La inflación bajó al 0,8% en marzo ante el descenso en el precio del petróleo.
 España	+2,0%	El trimestre comenzó con un ritmo de crecimiento similar al del 4T19. Pero las condiciones cambiaron radicalmente en marzo, pues el parón económico derivado de las medidas de confinamiento por el coronavirus hará que caiga el PIB. La inflación ha bajado al 0% en marzo ante el descenso en el precio del petróleo.
 Reino Unido	+1,4%	El repunte de la actividad de principios del trimestre se ha visto truncado por el brote del COVID-19. La inflación de febrero (1,7%) recoge la caída del precio del crudo, no así la merma de la actividad. La tasa de paro cerró el año en el 3,8%. La reducción del tipo de interés oficial hasta el 0,1% es una de las múltiples medidas tomadas para paliar la crisis.
 Portugal	+2,2%	La paralización de buena parte de la economía en las últimas semanas llevará a una caída importante del crecimiento, que ya se había moderado por la menor contribución de la demanda interna. La tasa de paro subió ligeramente a final de año (6,71%) y la inflación, sin cambios en marzo (0,05%).
 Polonia	+4,1%	La economía creció a un ritmo alto en 2019 pero el 1T20 se verá afectado por la crisis del COVID-19. La inflación siguió alta en marzo (4,6%), si bien el banco central bajó el tipo oficial al 0,5% (1,0% anterior), más preocupado por afrontar los efectos de la pandemia. La tasa de paro subirá desde el 2,9% del 4T19.
 Estados Unidos	+2,3%	Tras desacelerarse 0,6 puntos el crecimiento en 2019, al inicio de 2020 se daban las condiciones para una estabilización de la economía. Pero la pandemia, con elevado impacto económico potencial y el endurecimiento de las condiciones financieras llevó a la Fed a recortar tipos al 0-0,25% en marzo.
 México	-0,1%	A la debilidad del PIB en 2019 se une el brote del COVID-19, que ha elevado la volatilidad del mercado y afectará negativamente a la economía. El banco central recortó el tipo oficial al 6,50% (7,25% en 4T19) y anunció medidas para inyectar liquidez, lo que contribuirá a suavizar las tensiones. La inflación se mantiene en el 3,2% en marzo, en línea con la meta oficial. S&P recortó el <i>rating</i> soberano (de BBB+ a BBB).
 Brasil	+1,1%	La gradual recuperación del PIB en 2019 se truncará por los efectos de la pandemia y la volatilidad financiera que ha generado. La inflación sigue baja (3,3% en marzo). El banco central recortó el tipo oficial al 3,75% (4,50% en 4T19) y anunció medidas de liquidez para calmar la volatilidad del mercado.
 Chile	+1,1%	El PIB se vio impactado en el 4T19 por las protestas sociales de mediados de octubre. La actividad se recuperó en los meses siguientes, aunque persiste la incertidumbre a futuro, que ha aumentado por la pandemia. La inflación repuntó temporalmente (3,7% en marzo). El banco central recortó el tipo oficial en 125 pb al 0,5% en marzo y aprobó medidas para inyectar liquidez y calmar el brote de volatilidad.
 Argentina	-2,2%	El PIB cayó el 1% en 4T19 y un 2,2% en el conjunto del año, lastrado por el consumo y la inversión. La inflación se moderó levemente al 2,5% mensual en el 1T20 (3,8% medio en el 4T19), por el control de cambios y acuerdos de precios. El foco de atención es la renegociación de la deuda externa.

(1) Variación anual de 2019

DESCRIPCIÓN DE SEGMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Segmentos principales

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

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

Norteamérica: Incorpora todos los negocios realizados en México y EE.UU., que incluye la entidad holding (SHUSA) y los negocios de Santander Bank, Santander Consumer USA, Banco Santander Puerto Rico (cuya venta fue acordada en el segundo semestre de 2019 y está previsto que se cierre a mediados de 2020), la unidad especializada de Banco Santander International y la sucursal de Nueva York.

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

Santander Global Platform: 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 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.

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

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

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

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

Enero-Marzo 2020

Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

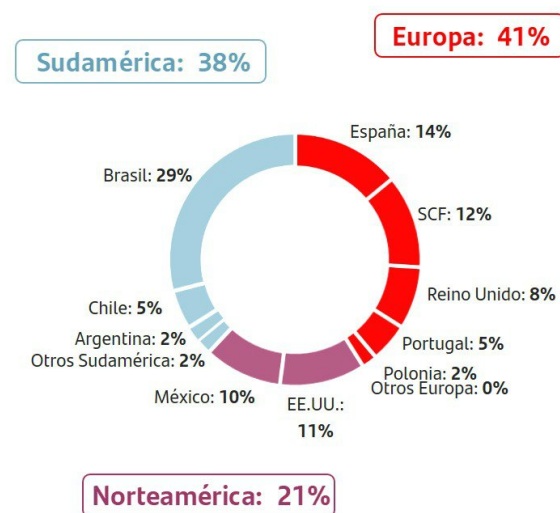
Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
EUROPA	3.435	1.315	4.974	2.263	1.511	974
España	925	643	1.789	844	487	352
Santander Consumer Finance	979	187	1.171	656	528	304
Reino Unido	898	193	1.098	384	260	188
Portugal	202	101	350	199	173	120
Polonia	296	116	365	193	90	38
Otros	134	74	202	(14)	(27)	(28)
NORTEAMÉRICA	2.261	461	2.936	1.712	824	522
Estados Unidos	1.462	250	1.929	1.120	468	273
México	798	211	1.007	592	357	249
SUDAMÉRICA	3.065	1.074	4.163	2.677	1.661	928
Brasil	2.270	869	3.137	2.133	1.298	694
Chile	448	92	553	322	216	125
Argentina	241	76	318	132	79	59
Otros	106	37	157	91	68	51
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	31	13	45	(26)	(27)	(13)
CENTRO CORPORATIVO	(304)	(9)	(304)	(389)	(413)	(434)
TOTAL GRUPO	8.487	2.853	11.814	6.237	3.556	1.977

Segmentos secundarios

BANCA COMERCIAL	7.885	2.024	9.972	5.445	2.818	1.637
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	671	404	1.300	764	745	491
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	132	320	586	342	334	240
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	103	115	260	74	71	43
CENTRO CORPORATIVO	(304)	(9)	(304)	(389)	(413)	(434)
TOTAL GRUPO	8.487	2.853	11.814	6.237	3.556	1.977

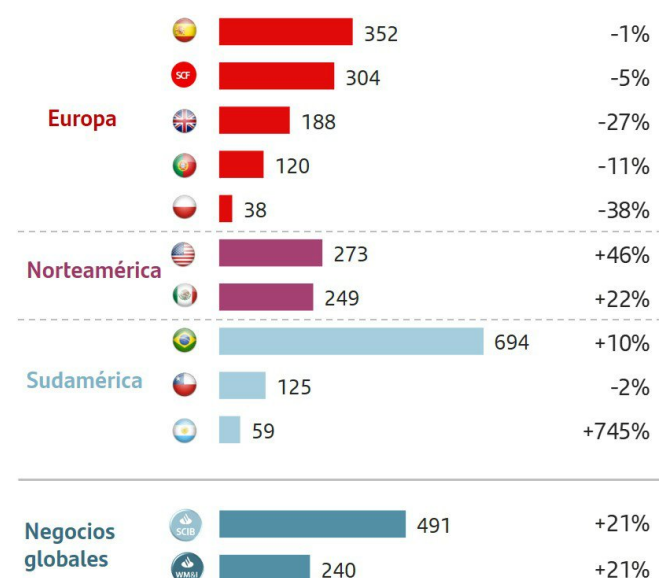
Distribución del beneficio ordinario atribuido a la dominante por negocios geográficos*

Enero - Marzo 2020



Beneficio ordinario atribuido a la dominante 1T'20 Mercados principales

Millones de euros. % de variación s/1T'19 en euros constantes



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

Enero-Marzo 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	3.561	1.327	5.225	2.423	1.768	1.163
España	1.009	623	1.857	832	478	356
Santander Consumer Finance	941	214	1.167	659	561	324
Reino Unido	975	216	1.206	467	357	254
Portugal	216	98	357	200	193	135
Polonia	281	113	377	204	127	61
Otros	139	62	261	61	52	32
NORTEAMÉRICA	2.173	439	2.753	1.581	713	386
Estados Unidos	1.407	234	1.815	1.039	370	181
México	766	204	939	542	343	205
SUDAMÉRICA	3.222	1.178	4.487	2.842	1.785	926
Brasil	2.459	931	3.411	2.286	1.409	721
Chile	440	103	600	344	279	148
Argentina	213	116	331	129	34	10
Otros	109	29	146	83	63	47
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	22	2	19	(22)	(23)	(11)
CENTRO CORPORATIVO	(296)	(14)	(399)	(497)	(559)	(517)
TOTAL GRUPO	8.682	2.931	12.085	6.327	3.684	1.948
Segmentos secundarios						
BANCA COMERCIAL	8.083	2.178	10.412	5.718	3.184	1.763
CORPORATE & INVESTMENT BANKING	654	352	1.278	717	686	441
WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE	141	273	523	282	285	208
SANTANDER GLOBAL PLATFORM	100	142	271	107	88	52
CENTRO CORPORATIVO	(296)	(14)	(399)	(497)	(559)	(517)
TOTAL GRUPO	8.682	2.931	12.085	6.327	3.684	1.948

EUROPA



974 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En el actual entorno macroeconómico caracterizado por un prolongado periodo de bajos tipos de interés, estamos trabajando en nuestras franquicias con el objetivo de simplificar nuestro modelo de negocio y nuestras estructuras y adaptar nuestras plataformas tecnológicas.
- En un contexto de elevada incertidumbre generada por la crisis sanitaria del COVID-19, los créditos crecen un 4%, principalmente en pymes y grandes empresas, que en parte compensan las caídas en la nueva producción del segmento de consumo y particulares.
- El beneficio ordinario atribuido es de 974 millones de euros, un 16% menos que en 2019 por menores ingresos de clientes y mayores dotaciones (en parte por venta de carteras en SCF en 1T'19). Los costes mejoran un 3%, con buen comportamiento de todas las unidades, reflejo de las medidas de optimización llevadas a cabo.

Estrategia

En Europa, se están estudiando iniciativas que permitan una mayor integración de los negocios, con el objetivo a medio plazo de obtener ahorros adicionales, apoyándonos en nuestras capacidades globales para fortalecer la eficiencia operativa en la región. Y como ejemplos:

- Integración de las distintas plataformas tecnológicas y aceleración del proceso de transformación digital, mejorando la experiencia del cliente y ampliando los canales de distribución de productos y servicios.
- Simplificación de nuestro modelo de negocio, reduciendo el número de productos para ganar en eficiencia y agilidad, pero manteniendo una oferta de valor completa, que sea capaz de atender las necesidades diarias de nuestros clientes particulares y ofrezca soluciones a medida a pymes y grandes empresas.

Además, estamos gestionando los impactos regulatorios en ingresos y costes.

Evolución del negocio

Los créditos suben un 4% por SCF (gracias al crecimiento orgánico durante 2019 y a la JV en Alemania), el negocio de CIB, Reino Unido (hipotecas) y Polonia. España está afectada por la reducción de saldos en instituciones, ventas de cartera y caída de hipotecas.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) suben un 1%, con incrementos en todos los países salvo en España. Los fondos de inversión disminuyen el 7%, muy afectados por mercados, manteniéndose los recursos de la clientela prácticamente planos.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** se sitúa en 974 millones de euros, un 16% menos que en 2019. En su detalle:

- En un entorno de bajos tipos de interés y de gran incertidumbre derivada de la emergencia sanitaria, los ingresos caen un 5%. El margen de intereses disminuye un 4%, impactado por España (menores ALCO, volúmenes medios y tipos) y Reino Unido (presión competitiva y la caída de volúmenes SVR). Las comisiones caen ligeramente (-1%) mientras que los ROF bajan un 24%, impactados por CIB. Por último, caídas en otros resultados de explotación (-46%) por los menores ingresos derivados de las participaciones inmobiliarias en España y mayor contribución al BFG en Polonia.
- Los costes bajan el 3% (-5% en términos reales) por las eficiencias generadas y los procesos de optimización, básicamente en España y Reino Unido.
- Las dotaciones suben un 22%, principalmente debido a los mayores resultados por ventas de cartera obtenidos por SCF en el primer trimestre del año pasado.

En el trimestre, el beneficio cae un 21%, por menores ingresos (margen de intereses y ROF) afectados por menores ingresos de las carteras ALCO.

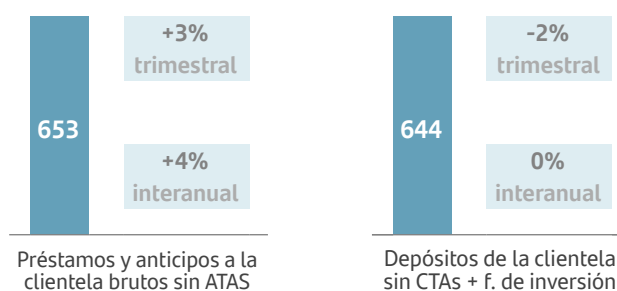
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	4.974	-6%	-5%
Costes	-2.712	-1%	-3%
Dotaciones	-556	+12%	+22%
BAI	1.511	-18%	-15%
BFº ordinario atribuido	974	-21%	-16%

[Información financiera detallada en página 59](#)

ESPAÑA



352 Mill. €
Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados

Ante la situación COVID19, Santander España fue la primera entidad que ofreció un fondo de 20.000 millones de euros para cubrir necesidades de liquidez de las pymes a corto plazo y que puso a disposición de las empresas de turismo, hoteleras y restauración la línea ICO-COVID 19. Adicionalmente se han puesto en marcha medidas relativas a favorecer la financiación a particulares.

- En empresas, foco en préstamos con garantía ICO, en la que ya hemos otorgado 9.600 millones de euros, en unas 60.000 operaciones.
- El beneficio ordinario atribuido del primer trimestre es de 352 millones de euros, un 1% inferior por el impacto en el margen de intereses de los menores saldos medios y menores carteras ALCO, que se han compensado con la reducción de costes y la mejora del coste del pasivo (-8 pb sobre 1T'19).

Actividad comercial

- Positivo dinamismo comercial, con crecimiento en las producciones a doble dígito hasta mediados de marzo en todos los segmentos y productos, finalizando el trimestre con un aumento del 14% interanual a pesar del impacto COVID-19.
- La actividad hipotecaria en vivienda creció un 15% interanual, reforzado con el lanzamiento del nuevo módulo flexible de contratación. Con posterioridad, la prioridad se ha puesto en el *Plan Ayuda a las personas* dentro de las actuaciones de ayuda a clientes vulnerables.
- Nuestras capacidades digitales nos han permitido ofrecer el 100% de los servicios en un entorno de menor número de oficinas abiertas y donde se ha observado un crecimiento récord del número de clientes digitales en el trimestre (+139.000) y del número de accesos a canales digitales, con 99 millones en marzo.
- Y seguimos impulsando la digitalización, habilitando la contratación digital de los planes de ayuda y moratoria legal, además del lanzamiento de *Financia&Go*, el primer servicio de financiación de facturas 100% digital para pymes y autónomos en plataformas de terceros; la contratación de *confirming* 100% digital, o la contratación de *renting* de automóvil a través de la banca *online* para particulares.

Evolución del negocio

Los créditos disminuyen un 4% interanual. En el trimestre, aumento con un mes de marzo que sube casi 3.000 millones de euros, muy localizado en pymes y empresas. Por el contrario, en particulares se aprecian sensibles caídas en las últimas semanas en nuevas operaciones de hipotecas y consumo.

En recursos, los depósitos disminuyen principalmente por el sector de instituciones. Los fondos de inversión disminuyen, muy afectados por la evolución de los mercados, y con un nivel de captación plana.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido alcanza los 352 millones de euros en el trimestre, lo que supone una caída del 1% interanual. Por líneas:

- El total de ingresos disminuye un 4%, principalmente por el margen de intereses, por la menor contribución de la cartera ALCO y el menor stock en banca mayorista. Los menores ingresos de las participaciones inmobiliarias son en parte compensados por los mayores ROF.
- Esfuerzo de reducción de costes de un 8% interanual, cumpliendo con nuestro plan de eficiencias.
- Control de las dotaciones por insolvencias, con la ratio de mora bajando 41 puntos básicos interanual, hasta llegar al 6,88%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio baja fundamentalmente por mayores dotaciones, que fueron muy inferiores a la media en el trimestre anterior.

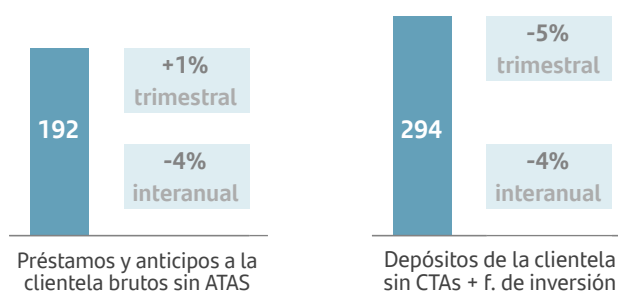
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

Marzo 2020. Miles de millones de euros



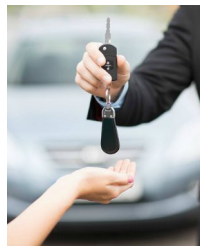
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.789	-1%	-4%
Costes	-944	-3%	-8%
Dotaciones	-253	+44%	+5%
BAI	487	-13%	+2%
Bfº ordinario atribuido	352	-12%	-1%

[Información financiera detallada en página 60](#)

SANTANDER CONSUMER FINANCE



304 Mill. €
Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Todas nuestras unidades en SCF han tomado medidas para proteger a los empleados durante la crisis COVID-19. Nos estamos adaptando a la nueva situación con una gestión proactiva para asegurar la continuidad del servicio en oficinas y *call centres* y seguir atendiendo y apoyando a nuestros clientes, concesionarios y prescriptores afectados por la emergencia sanitaria.

- La crisis ha afectado de forma significativa al negocio de consumo, sobre todo en Italia y España en el trimestre, por lo que la nueva producción cae un 5% interanual.
- El beneficio ordinario atribuido se sitúa en 304 millones de euros, un 5% menos interanual. El comportamiento positivo de los ingresos (margen de intereses) ha sido compensado por los mayores costes (perímetro) y dotaciones (menores ventas de cartera).

Actividad comercial

SCF tiene un modelo de negocio basado en la diversificación geográfica, escala, liderazgo en eficiencia y sistemas de riesgos y recuperaciones superiores a los de sus competidores europeos, permitiendo el crecimiento del negocio con una buena calidad del activo.

Continuamos enfocados en mantener el liderazgo en la financiación de autos e incrementar la financiación al consumo potenciando los canales digitales. Para ello, en el trimestre se ha realizado una oferta para adquirir hasta el 50% de Sixt Leasing, lo que nos permitirá crecer en actividad de *leasing* en todo Europa, y lanzamos, con Telecom Italia *Mobile*, una operación de consumo para sus 25 millones de clientes en Italia.

Evolución del negocio

Hasta febrero, antes del impacto del COVID-19, la nueva producción crecía un 2% frente a una caída de las matriculaciones en Europa del 7%.

Sin embargo, la caída de la actividad registrada en marzo como consecuencia del COVID-19 ha hecho que la producción del trimestre disminuya un 5% interanual (matriculaciones -26% interanual). Esta caída se ha dado principalmente en Italia (-17%) y España (-16%) más afectadas por las medidas de aislamiento y donde la actividad de las últimas semanas es un 10-20% de la habitual. En Alemania ha caído a niveles del 50%-70% y solo los países nórdicos mantienen sus producciones habituales. Con todo, el *stock* del crédito aumenta un 7%.

Cabe destacar que en el primer país afectado, China, nuestra financiera redujo un 83% la producción al inicio del confinamiento, si bien, en las últimas semanas prácticamente se han recuperado los niveles normales.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) aumentan un 7% interanual, y continúan siendo un elemento diferencial frente a los competidores.

Resultados

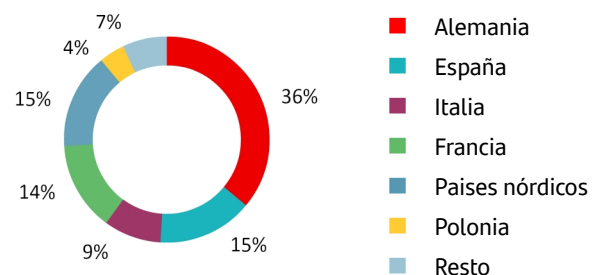
El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** es de 304 millones de euros, un 5% menos que en igual periodo de 2019:

- En ingresos, el incremento del margen de intereses (+5%, debido a mayores volúmenes) se ve mitigado, en parte, por comisiones (principalmente la sentencia del Tribunal Superior de la Unión Europea sobre devoluciones de comisiones no vencidas a clientes).
- Los costes suben (+2%) principalmente por perímetro. Sin estos impactos, hubieran caído 17 millones de euros (-3%) favorecidos por los proyectos de eficiencia desarrollados en varios países.
- El coste del crédito continúa en niveles bajos para este tipo de negocio (0,52%). El aumento de 14 pb interanual se debe a las ventas de cartera y algún *one-off* positivo el año pasado (permanecería similar sin estos impactos). La ratio de mora se sitúa en el 2,43%, +10 pb interanual.
- Las principales unidades por beneficio son Alemania (84 millones de euros), Nórdicos (55 millones) y España (43 millones).

En comparación con el trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido se reduce un 4% por menores ventas de cartera y mayores costes por perímetro, que no se reflejan todavía en igual medida en el margen de intereses, que aumenta un 2%.

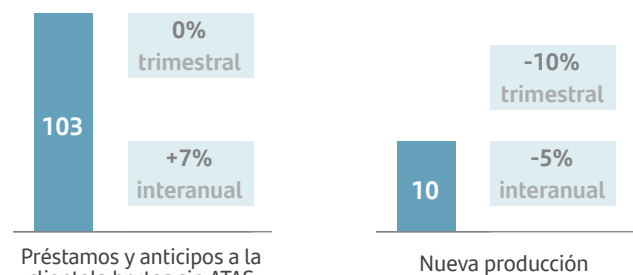
Distribución del crédito

Marzo 2020



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.171	-1%	+1%
Costes	-514	+3%	+2%
Dotaciones	-172	+18%	+44%
BAI	528	+5%	-5%
Bfº ordinario atribuido	304	-4%	-5%

[Información financiera detallada en página 61](#)

REINO UNIDO



188 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

En respuesta a la crisis de COVID-19, estamos enfocados en apoyar a particulares y empresas. Hemos realizado moratorias en hipotecas, tarjetas de crédito y préstamos, al tiempo de generar soluciones personalizadas a empresas y grandes empresas. Con nuestras sólidas bases, que incluyen capital y liquidez, continuaremos siendo capaces de apoyar a nuestros clientes, empleados y sociedad.

- La actividad comercial se ha mantenido sólida en el trimestre, con crecimiento en hipotecas, aumento de los clientes digitales y una ratio de vinculación de casi el 32%, a la vez que continuamos centrados en mejorar la experiencia del cliente y en fortalecer nuestra franquicia.
- El beneficio ordinario atribuido es un 27% menor que en el primer trimestre de 2019, reflejando la continua presión en los márgenes de las hipotecas y la caída de volúmenes SVR (*Standard Variable Rate*).

Actividad comercial

Continuamos enfocados en construir una **relación más sólida** con los clientes y en mejorar la experiencia del cliente. En el actual entorno, continuamos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Así, el número de clientes vinculados aumenta interanualmente y los clientes digitales suman casi 6 millones.

Estamos centrados en ayudar a los **compradores de nueva vivienda**, a la vez de continuar simplificando y facilitando los servicios hipotecarios en línea.

Este trimestre hemos logrado un fuerte crecimiento neto de las hipotecas, impulsado por los flujos de nueva producción a finales de 2019, que ayudan a reforzar nuestra posición en el Top 3. Sin embargo, a finales del trimestre se produjo una fuerte desaceleración de la actividad hipotecaria a causa del impacto del COVID-19 en la economía del Reino Unido, que se espera que continúe.

En nuestro **negocio de banca comercial y corporativa**, la **nueva producción** aumenta en 1.100 millones de libras en el primer trimestre del año, una desaceleración del negocio recurrente que se vio compensada por la demanda de la ampliación de las líneas de crédito derivada del COVID-19.

Por su parte, también continúa nuestro **programa de transformación** estratégica comenzado en 2019, para simplificar y digitalizar el negocio.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 5% en relación a marzo de 2019, impulsados por la fuerte actividad hipotecaria residencial desde finales de 2019.

Los recursos de la clientela aumentan un 4% interanual muy apoyados en la subida del 4% de los depósitos.

Resultados

El beneficio atribuido en el **primer trimestre** fue de 188 millones de euros, un 27% menos interanual:

- Menores ingresos (-10%) por la presión competitiva y la caída de volúmenes SVR, menores tipos de interés y menores comisiones por la disminución de operaciones de descubiertos.
- Los costes se reducen un 5%, reflejando los menores costes de personal y ahorros derivados de nuestros programas de transformación de 2019.
- Las dotaciones caen un 20%, el coste del crédito se mantiene en niveles muy bajos (9 pb) y la ratio de mora mejora al 0,96%, apoyada en una prudente gestión de riesgos.

Comparado con el cuarto trimestre de 2019, el beneficio ordinario atribuido cae un 24%, ya que la mejora en las dotaciones y los costes planos no compensan la caída en los ingresos.

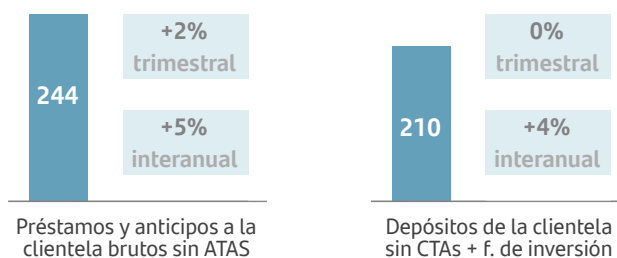
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.098	-10%	-10%
Costes	-714	0%	-5%
Dotaciones	-49	-49%	-20%
BAI	260	-24%	-28%
Bfº ordinario atribuido	188	-24%	-27%

[Información financiera detallada en página 62](#)

PORTUGAL



Aspectos destacados

El Banco, en el entorno derivado de la pandemia por COVID-19, se está enfocando en apoyar a la sociedad y a la economía, con medidas destinadas a mitigar los efectos sobre los hogares y las empresas, sobre todo en términos de liquidez.

- Los créditos suben el 2% en los últimos doce meses, favorecidos por el aumento del último trimestre.
- Disminución interanual del beneficio ordinario atribuido del 11% debido a la caída del margen de intereses y a las recuperaciones de dotaciones en el primer trimestre de 2019. El margen neto se mantiene plano.

120 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Actividad comercial

El Banco ha mantenido su estrategia de oferta de productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes, pero ajustándola al entorno de emergencia sanitaria:

- Algunas medidas específicas para apoyar a los clientes son: la suspensión temporal de comisiones en medios de pagos, una carencia de 6 meses para los préstamos de particulares, hogares y empresas, y una rápida participación en las líneas de crédito creadas por el Gobierno para apoyar las empresas.
- La transformación digital realizada en los últimos años ha permitido a los equipos trabajar en remoto y mantener la continuidad del negocio y el funcionamiento del Banco sin incidencias.

Sigue aumentando el peso de los clientes vinculados, que son ya un 46% del total de activos, y de los digitales, que representan el 47%, habiéndose reforzado también las ventas digitales.

Santander ha sido distinguido como Mejor Banco en Portugal 2020 por *Global Finance*.

Santander Totta mantiene las mejores calificaciones de riesgo por las agencias de *rating*, alineadas o por encima de las de la República.

Evolución del negocio

El crédito a clientes crece el 2% interanual, apoyado en la mayor producción de crédito a empresas e hipotecas en el último mes.

Los recursos de la clientela suben el 3% interanual, por crecimiento de depósitos y fondos de inversión.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** se sitúa en los 120 millones de euros, con una disminución interanual del 11%:

- El margen de intereses baja un 6% por la caída de tipos de interés medios. Este descenso se compensa con la subida de las comisiones (+3%), los mayores ingresos por venta de carteras ALCO y la reducción de costes (-4%), que contribuyen a la mejora de la ratio de eficiencia hasta el 43,1% y a que el margen neto repita sobre el año anterior.
- La caída del beneficio se produce por la línea de dotaciones por insolvencias, dado que en el primer trimestre del pasado año se contabilizaron recuperaciones de un cliente específico. La ratio de mora ha mejorado hasta el 4,56% y el coste del crédito se mantiene alrededor del 0%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio disminuye un 14%, ya que el fuerte aumento de los ingresos por la venta de carteras ALCO no ha podido compensar las aportaciones efectuadas al Fondo Unico de Resolución y al Fondo de Contribución Nacional en este trimestre, ni la plusvalía por la venta de inmuebles del cuarto trimestre.

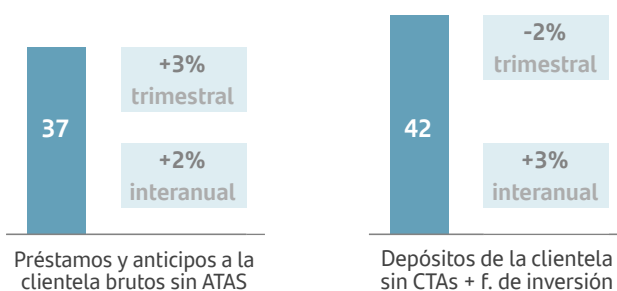
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

Marzo 2020. Miles de millones de euros



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	350	+6%	-2%
Costes	-151	-3%	-4%
Dotaciones	-5	+31%	—
BAI	173	-10%	-11%
Bfº ordinario atribuido	120	-14%	-11%

[Información financiera detallada en página 63](#)

POLONIA



38 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Durante las tres últimas semanas de marzo, y dada la situación de emergencia por la expansión del COVID-19, el Banco ha llevado a cabo diferentes acciones para proteger a sus clientes y empleados, tanto en el ámbito de la salud como en el laboral. La suspensión de las cuotas de capital para los préstamos en efectivo, hipotecas y pymes fueron anunciadas e implementadas el 19 de marzo. Otros ejemplos de medidas incluyen retiradas de efectivo gratuitas de forma temporal en otras redes de cajeros automáticos.

- Continúa la estrategia de ser el *bank of first choice*, anticipándonos y respondiendo a las expectativas de los clientes. Además, Santander Bank Polska ha sido reconocido en el prestigioso *ranking* Forbes con 5 estrellas por Santander Private Banking.
- El beneficio ordinario atribuido fue de 38 millones, un 38% inferior al del mismo periodo de 2019, afectado por la mayor contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (BFG) y al *Banking Tax*, mayores dotaciones y por las provisiones relacionadas con los cambios regulatorios.

Actividad comercial

En los meses de enero y febrero de 2020, el Banco registró fuertes ventas, incluyendo las digitales, pero en marzo comenzó a observarse una desaceleración debido a la crisis del COVID-19. A mediados de marzo, Santander Bank Polska empezó a implantar procesos y soluciones como respuesta a la crisis sanitaria, siendo capaz de garantizar soluciones que apoyen a nuestros clientes en este nuevo entorno. El Banco presta servicio a través de todos los canales promoviendo el uso de los canales remotos.

En marzo, debido al brote de COVID-19, el banco ha incentivado aún más el uso de los canales digitales por parte de los clientes. Cerca del 50% de las ventas totales se realizaron de forma digital (+ 3,3 pp frente a 2019), con más del 65% de las ventas de tarjetas de crédito a través de canales remotos. Las contrataciones digitales de cuentas personales se multiplican por cuatro y las contrataciones de cuentas de pymes son 12 veces las realizadas en el mismo periodo de 2019.

Evolución del negocio

Los créditos suben el 9% interanual, apoyados en los segmentos clave del Banco. Fuerte aumento de volúmenes de CIB (+23%) y de consumo (+20%). Menor crecimiento en pymes (+10%).

Los depósitos de la clientela aumentaron el 8% interanual. Los depósitos de particulares suben un 7% y los de pymes un 27%, mientras que la base de depósitos de CIB cae un 41%. El Banco sigue gestionando activamente su base de depósitos para optimizar el coste de financiación.

Resultados

Beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** de 38 millones de euros (-38% interanual):

- Los ingresos bajan un 3%. Aumento del margen de intereses (+6%), principalmente por el ajuste del coste de los depósitos y los cambios en el *mix* de créditos hacia productos más rentables, parcialmente compensado por un cambio en la regulación relacionado con reembolsos anticipados de préstamos al consumo. Las comisiones aumentan un 3% por SCIB. Los crecimientos anteriores se absorben por menores resultados por operaciones financieras por caídas de mercados y la mayor contribución al BFG.
- Los costes se mantienen estables, con lo que la ratio de eficiencia se sitúa en el 47,1%.
- Las dotaciones por insolvencias suben un 57%, por mayores cargos en minorista y un caso puntual en CIB.
- Otros resultados y dotaciones estuvieron afectados por la mayor contribución al *Banking Tax*, y por cambios regulatorios en relación con los préstamos al consumo.

Comparado con el trimestre anterior, el resultado ordinario disminuye un 63%, impactado por los menores ROF, las mayores provisiones y los aspectos regulatorios ya comentados.

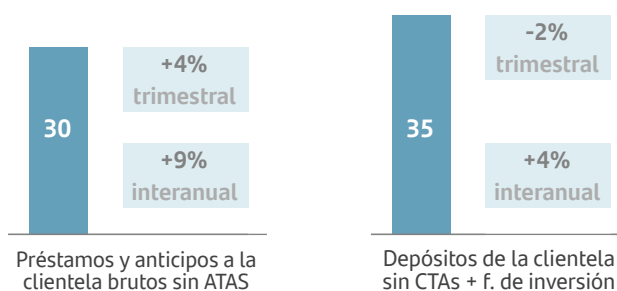
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	365	-20%	-3%
Costes	-172	+2%	0%
Dotaciones	-68	+35%	+57%
BAI	90	-56%	-29%
BFº ordinario atribuido	38	-63%	-38%

[Información financiera detallada en página 64](#)

NORTEAMÉRICA



Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En Norteamérica, Estados Unidos y México gestionan según sus prioridades estratégicas locales a la vez que están incrementando la coordinación y colaboración entre ambos países.
- En actividad, los volúmenes aumentan en los últimos doce meses, tanto en préstamos y anticipos a la clientela como en recursos de la clientela a doble dígito.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 34% interanual impulsado principalmente por los ingresos de clientes, la mejora de la eficiencia y los menores minoritarios.

522 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Estrategia

En Estados Unidos, la estrategia de **SBNA** está enfocada en mejorar la satisfacción de los clientes a través de los canales digitales y de las oficinas y, a la vez, continuar desarrollando la iniciativa *Lead Bank* en banca de empresas. En **SC USA**, el foco es gestionar la relación entre la rentabilidad, a través de precios, y el riesgo, a la vez que se mejora el servicio prestado a los concesionarios. En **México**, el foco principal continúa siendo mejorar la red de distribución y el desarrollo de los canales digitales con el objetivo de atraer y vincular a nuevos clientes.

El nivel de coordinación entre las unidades está aumentando, gracias a la adopción de iniciativas conjuntas, como por ejemplo:

- Seguir desarrollando el corredor comercial US/MX. SCIB y Empresas están trabajando en profundizar las relaciones existentes con clientes y aumentar su captación en ambos países, lo que se refleja en un crecimiento de los ingresos del corredor: SCIB: +38%; Empresas: +23%.
- 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 US/MX como PagoFX.
- Iniciativas conjuntas de tecnología entre ambos países.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) se incrementan un 13% interanual, con crecimiento similar en ambos países, tras el fuerte aumento del último mes.

Los recursos de la clientela también muestran una sólida evolución interanual, aumentando un 15%, por el crecimiento de vista de SBNA, los depósitos de empresas en la sucursal de Nueva York y los depósitos en México. Por su parte, los fondos de inversión se mantienen estables.

Resultados

En los primeros tres meses del año, el beneficio ordinario atribuido es de 522 millones de euros, +34% interanual:

- Buen comportamiento en ingresos en ambas unidades, con avances tanto en el margen de intereses (+2%) como en las comisiones (+4%).
- Los costes suben menos que los ingresos permitiendo mejorar la ratio de eficiencia hasta el 41,7% (89 pb mejor que en el mismo periodo de 2019). Costes controlados en Estados Unidos (-1% en términos reales) y aumento interanual en México, si bien ya está estable sobre trimestres anteriores.
- Las dotaciones aumentan el 6% reflejo, principalmente, de los mayores volúmenes. La tasa de mora disminuye hasta el 2,02% y la cobertura sube hasta el 158%. El coste del crédito ha disminuido hasta el 2,75%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido sube un 37% por los mayores ingresos comerciales, la caída de los costes, y las menores dotaciones en Estados Unidos, donde estacionalmente en el cuarto trimestre son más altas.

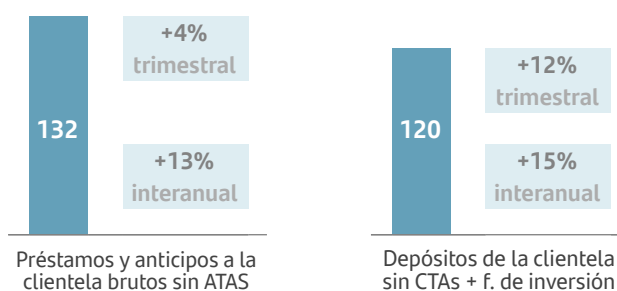
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



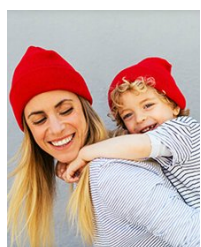
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	2.936	0%	+5%
Costes	-1.224	-6%	+2%
Dotaciones	-874	-17%	+6%
BAI	824	+52%	+14%
BFº ordinario atribuido	522	+37%	+34%

[Información financiera detallada en página 66](#)

ESTADOS UNIDOS



273 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Hemos aplicado medidas específicas para seguir apoyando a nuestros grupos de interés durante la pandemia del COVID-19, tales como: el pago temporal y suspensión de las ejecuciones hipotecarias para clientes minoristas, 25 millones de dólares en préstamos a las Instituciones Financieras de Desarrollo Comunitario para préstamos a pequeñas empresas o permisos pagados y ayudas para determinados empleados. SC USA ha expandido los aplazamientos de pago, renunciando al cobro de cargos por mora y facilitando las prórrogas para los arrendatarios que no pueden devolver sus vehículos.

- En volúmenes, la mejora en la evolución interanual de los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) continúa impulsando mayores ingresos que compensan el impacto de la bajada de tipos.
- El beneficio ordinario atribuido sube un 46% comparado con el mismo periodo de 2019, apoyado en los mayores ingresos y menores provisiones.

Actividad comercial

Santander US continúa centrado en las siguientes prioridades estratégicas:

Santander Bank: Apoyar a nuestros clientes, empleados y sociedad durante la crisis del COVID-19, a la vez que continuamos desarrollando las iniciativas de transformación digital que siguen siendo fundamentales para mejorar la experiencia del cliente y aumentar el número de clientes con créditos de consumo y depósitos. SBNA continúa reforzando su colaboración con SC USA enfocada en los préstamos *prime* de auto.

Santander Consumer USA: El foco principal es continuar apoyando a nuestros empleados, clientes y las comunidades impactadas por COVID-19, así como a los *dealers*, mientras mantenemos la disciplina en precios en un entorno de reducida demanda.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) registran un aumento del 12% principalmente por minoristas (auto) y empresas. Por su parte, y a pesar del entorno adverso, las originaciones del trimestre se mantienen estables en la comparativa interanual, sin embargo debido al COVID-19 y a las medidas de confinamiento, muchos fabricantes de automóviles y concesionarios han cerrado a nivel nacional, reduciendo la demanda de financiación, lo que se refleja en menores aplicaciones y volúmenes.

Los recursos de la clientela presentan un fuerte crecimiento interanual (+18%) impulsado por los depósitos vista de SBNA y depósitos de empresas en la sucursal de Nueva York.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** es de 273 millones de euros, con crecimiento del 46% interanual:

- Los ingresos aumentan un 3% por los mayores volúmenes de crédito y *leasing*, mayores comisiones y buena evolución en ROF, que compensan la reducción de tipos de interés.
- Control de costes con una ratio de eficiencia que mejora hasta el 41,9%.
- Las dotaciones crecen un 3%, muy por debajo de los saldos, con lo que el coste del crédito mejora hasta el 2,81% y la ratio de mora lo hace hasta el 2,00%.

Comparado con el trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 181%, principalmente por las menores dotaciones y la reducción de costes, que con carácter estacional se producen en el primer trimestre.

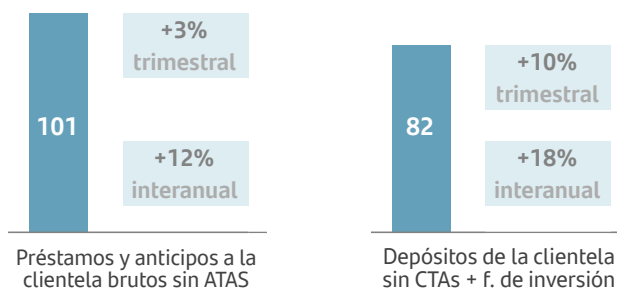
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



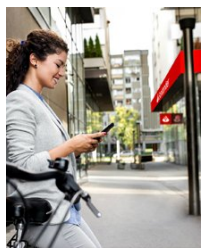
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.929	+1%	+3%
Costes	-809	-7%	+1%
Dotaciones	-646	-22%	+3%
BAI	468	+199%	+23%
BFº ordinario atribuido	273	+181%	+46%

[Información financiera detallada en página 67](#)

MÉXICO



249 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Como respuesta a la propagación del COVID-19, hemos lanzado medidas de apoyo a nuestros clientes como la moratoria en préstamos, tarjetas, hipotecas y financiación sin intereses de compras realizadas en supermercados *online* y en farmacias, laboratorios y hospitales. Además, las oficinas siguen operando, aunque con una dotación reducida de personal. Nuestros canales digitales y *contact centres* operan normalmente.

- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 13% interanual, destacando empresas, CIB e hipotecas. Los recursos de la clientela suben el 10%. En ambos casos con fuerte incremento en el mes de marzo debido a la mayor demanda de liquidez de nuestros clientes ante la situación actual.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 22% interanual, apoyado en el buen comportamiento de los ingresos y en los menores minoritarios, tras el aumento de participación efectuado en la segunda mitad del pasado año.

Actividad comercial

La estrategia comercial mantiene el objetivo de mejorar el modelo de distribución e impulsar los canales digitales para atraer y vincular a nuevos clientes con nuevos productos y servicios:

- Nuestro modelo de distribución sigue avanzando con la transformación de 560 oficinas y 1.138 cajeros automáticos *full function*.
- *Santander Plus* alcanza los 6,8 millones de clientes (52% nuevos).
- Lanzamiento de la tarjeta de crédito sin números, convirtiéndonos en el primer banco en México en ofrecer este modelo sin exponer datos sensibles y ofreciendo mayor seguridad a nuestros clientes.
- También hemos comenzado el proceso de registro de clientes con datos biométricos con el fin de aumentar la seguridad en sus operaciones utilizando la huella facial y la huella dactilar.
- Alianza con Mazda para ser su principal socio en la financiación de automóviles, avanzando en la consolidación en este segmento.
- Continuamos impulsando los depósitos de particulares con el lanzamiento de la nueva versión de la campaña *Arma tu Kit* que sigue premiando a clientes que aumenten su saldo y usen la banca digital.
- Todas estas actuaciones se han reflejado en un fuerte aumento interanual del 24% en clientes vinculados y 38% en clientes digitales.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 13% interanual. Destacan empresas (+16%) y CIB (+27%). Los particulares aumentan un 5%, destacando hipotecas (+13%), tarjeta de crédito (+6%) y nóminas (+8%).

Los recursos de la clientela suben el 10%. Los depósitos a la vista suben 12%, con crecimientos tanto en particulares como en empresas, y el plazo aumenta el 15% (destacando empresas al 22%). El crecimiento en depósitos sigue reflejando el buen desempeño de la estrategia de atraer y retener clientes. Los fondos de inversión se mantienen estables.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** del año ha sido de 249 millones de euros, un 22% más que en el mismo periodo de 2019:

- En ingresos, el margen de intereses sube el 5%, apalancado en el aumento de volúmenes. Las comisiones aumentan el 4% principalmente por asesoría financiera y reestructuraciones, banca transaccional y tarjetas, y los ROF suben por actividad débil en mercados en el primer trimestre de 2019.
- Los costes se incrementan por mayores amortizaciones, así como por inversiones en tecnología.
- Las dotaciones suben el 18%, comparativa afectada por la venta de cartera hipotecaria realizada en el primer trimestre de 2019. Buena calidad crediticia en todas las métricas.

Respecto al **cuarto trimestre**, el beneficio ordinario atribuido cae el 12%, por los altos ROF del trimestre anterior y mayores dotaciones.

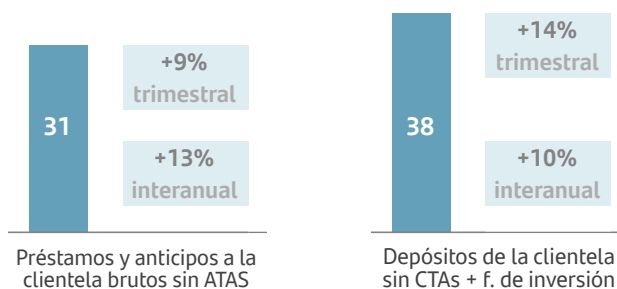
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.007	-2%	+8%
Costes	-415	-4%	+5%
Dotaciones	-228	+6%	+18%
BAI	357	-7%	+4%
BFº ordinario atribuido	249	-12%	+22%

[Información financiera detallada en página 68](#)

SUDAMÉRICA



928 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Los bancos en los diferentes países han ejecutado los planes de contingencia ante la crisis del COVID-19. Continúan operando y cubriendo las demandas y necesidades de nuestros clientes, con diversos productos y servicios para ayudarles financieramente.
- Se mantiene el foco en la integración de la región, a través de una amplia oferta de productos y servicios, con una estrategia orientada a ofrecer un crecimiento rentable, a mejorar la satisfacción y vinculación de los clientes y al control de los riesgos.
- Continuamos capturando oportunidades de negocio con intercambios de experiencias positivas entre los países, como en medios de pago, en financiación al consumo y en microfinanzas.
- El beneficio ordinario atribuido se incrementa un 15% interanual, apoyado en el margen de intereses, las comisiones y la mejora de la eficiencia. RoTE del 21,1%.

Estrategia

Continuamos capturando sinergias entre los negocios de toda la región:

- En **financiación de automóviles**, exportamos la experiencia de Brasil, que mantiene el liderazgo en su país, expandiendo su modelo a otras unidades. En Perú, por ejemplo, aumentamos la presencia de este tipo de financiación, mientras que en Colombia se está incrementando la rentabilidad del negocio a través de su propuesta digital y alianzas estratégicas.
- En financiación de **bienes de consumo**, Uruguay sigue liderando el mercado local, aumentando su cuota de mercado y la actividad comercial. Colombia, a su vez, sigue diversificando sus alianzas comerciales. Además, estamos exportando el modelo, con éxito en Uruguay y Brasil, a otras unidades.
- En esta línea, **Prospera**, una oferta de microcrédito para satisfacer la demanda de los pequeños comercios en Brasil, sigue en expansión también en Uruguay.
- En **medios de pago**, estamos enfocados en las estrategias de comercio electrónico y en las transferencias inmediatas. Estamos expandiendo el negocio de adquisición de Brasil, *Getnet*, y planeamos llevarlo a otros países de América Latina. Por su parte, *Superdigital* en Chile, ya muestra resultados positivos, atrayendo a clientes por la transaccionalidad y la plataforma digital.
- Seguimos enfocados en mejorar nuestros productos y servicios digitalmente. Las ventas por canales digitales ya representan un alto porcentaje del total en Brasil y Argentina, y siguen creciendo en Chile.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 16% interanual, con crecimiento a doble dígito en todos los países.

Los depósitos a la clientela crecen un 24%, con aumentos a doble dígito en todas las geografías tanto en vista como en plazo. Los fondos de inversión, por su parte, se incrementan un 5%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el trimestre es de 928 millones de euros, un 15% más interanual:

- Los ingresos aumentan el 8% por la buena evolución del margen de intereses (+11%) y de las comisiones (+7%).
- Los costes suben un 7%, por debajo de los ingresos, lo que permite mejorar la eficiencia 97 pb hasta el 35,7%.
- Las dotaciones crecen un 13% por los aumentos en Brasil y Chile, parcialmente compensados por el descenso en Argentina. En calidad crediticia, la tasa de mora disminuye 20 pb hasta el 4,63%, la cobertura es del 86% y el coste del crédito del 2,94%.

Respecto al **cuarto trimestre**, el beneficio ordinario atribuido sube un 4%, gracias a los menores costes, que suelen ser estacionalmente más altos en el cuarto trimestre, y las menores dotaciones.

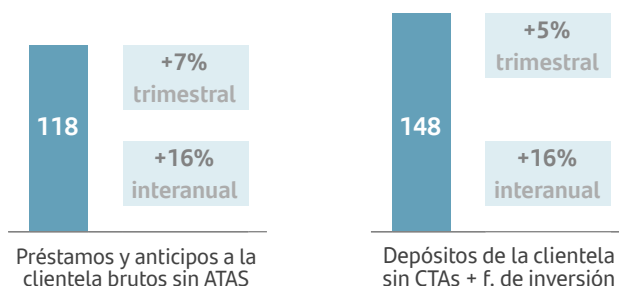
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	4.163	-7%	+8%
Costes	-1.486	-12%	+7%
Dotaciones	-875	-8%	+13%
BAI	1.661	+4%	+7%
Bfº ordinario atribuido	928	+4%	+15%

[Información financiera detallada en página 69](#)

BRASIL



694 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

En respuesta a la expansión del COVID-19, hemos puesto en marcha una serie de iniciativas que garanticen la salud de nuestros empleados (entre el 50-80% de la plantilla está teletrabajando, anticipación de la nómina extra de noviembre a abril, cierre de algunas oficinas...) y el servicio a nuestros clientes (horario de apertura adaptado, anticipación de liquidez, mayor apoyo digital...) y a la sociedad (voluntariado, donaciones del banco y de los empleados...).

- Adicionalmente, seguimos con nuestra estrategia de crecimiento sostenible enfocada en la atención al cliente, en capturar oportunidades en el mercado de forma innovadora y en la búsqueda continua de la excelencia operativa, comprometidos con nuestros clientes, empleados, accionistas y sociedad.
- El beneficio ordinario aumenta un 10% interanual, con mejora de la eficiencia y mostrando la recurrencia en la generación de resultados, incluso en un escenario actual más adverso. El RoTE es del 22,0%.

Actividad comercial

Seguimos avanzando en las actuaciones estratégicas en el trimestre, de las cuales se destacan:

- La **expansión a zonas estratégicas** del país, a través de productos como *Agronegocio* y *Prospera Microfinanzas*. Cerramos el trimestre con 36 tiendas especializadas en Agro.
- En **hipotecas**, ofrecemos el producto hasta un plazo superior a 30 años. Además, hemos impulsado *Usecasa*, producto que ofrece un crédito personal usando como garantía la propiedad.
- En **adquirencia**, la estrategia es el crecimiento rentable. Este trimestre obtuvimos un sólido aumento de clientes activos e instalamos nuevos TPV hasta alcanzar 1,4 millones. En **tarjetas**, aumentamos el límite de crédito en un 10% y hemos lanzado una nueva tarjeta en colaboración con una empresa líder de viajes en América Latina.
- También, hemos lanzado *Consignado Folha*: línea de crédito para financiar nóminas de Pymes con un período de gracia de 60 días.
- Santander Brasil fue galardonado con el Premio ECO, concedido por Amcham Brasil y el periódico Estadão, donde se reconoció la labor responsable del Banco con *Prospera Santander Microfinanzas*.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) suben un 18% interanual. Destaca el crecimiento en empresas y en CIB, tras la fuerte subida del trimestre. Como en otras unidades, se empieza a apreciar una caída de nuevas operaciones.

Los depósitos (sin CTAs) aumentan un 21% interanual, con crecimientos tanto en vista (+31%) como en plazo (+17%). También fuerte crecimiento en el trimestre. Por su parte, los fondos de inversión suben un 3% interanual.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** registra un crecimiento del 10% interanual hasta alcanzar los 694 millones de euros. En su evolución destacan:

- Los ingresos aumentan un 5% impulsados por el margen de intereses (+6% por mayores volúmenes que compensan la presión en márgenes por el efecto *mix*) y por las comisiones, que crecen un 7% principalmente por tarjetas.
- Los costes suben el 2%, tasa muy inferior a la de los ingresos, lo que permite que la ratio de eficiencia mejore 98 pb, hasta el 32,0%.
- Las dotaciones aumentan un 14%, por debajo del crecimiento del crédito y manteniendo una elevada calidad crediticia, con un coste del crédito del 3,93%, la mora que baja al 4,93% y una cobertura del 100%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 8% apoyado en la reducción de costes y dotaciones, que suelen ser estacionalmente mayores en el cuarto trimestre.

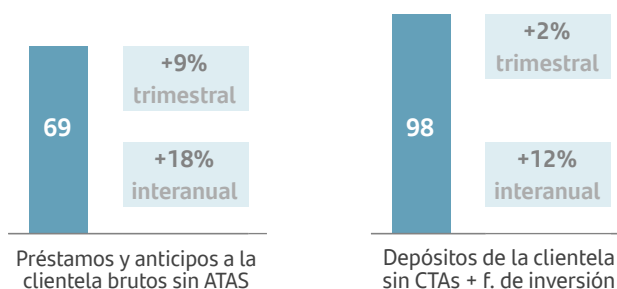
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	3.137	-5%	+5%
Costes	-1.004	-13%	+2%
Dotaciones	-709	-6%	+14%
BAI	1.298	+6%	+5%
Bfº ordinario atribuido	694	+8%	+10%

[Información financiera detallada en página 70](#)

CHILE



125 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Ante la propagación del COVID-19, Santander Chile ha llevado a cabo diferentes medidas para asegurar el bienestar de clientes y empleados. En el primer caso, se ha diseñado un plan que beneficia a más de 500.000 clientes y supone un apoyo de cerca de 6.000 millones de dólares para las carteras de consumo, hipotecas, pymes y empresas. En el segundo, alrededor de 7.100 empleados están ya habilitados para el teletrabajo, un 65% del total de la plantilla.

- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) aumentan con buen comportamiento en el último mes, por empresas. Por su parte, los depósitos a la vista suben un 30% interanual. Marzo fue un mes récord en apertura de cuentas.
- Disminución interanual del beneficio ordinario atribuido del 2%, por menores ROF y mayores dotaciones (altas ventas de ALCO y liberación de dotaciones en el primer trimestre de 2019).

Actividad comercial

Continúa el foco en la transformación para incrementar la atracción y vinculación de nuevos clientes, manteniendo una estrategia orientada a ofrecer una atractiva rentabilidad basada en nuestra transformación digital:

- Seguimos impulsando el programa *Santander Life*, que cuenta ya con más de 165.000 clientes y está enfocado en promover el buen comportamiento crediticio y la educación financiera.
- Tras su reciente lanzamiento, *Superdigital* supera ya los 26.000 clientes gracias a su elevada transaccionalidad y su plataforma digital.

Estas medidas se ven reflejadas en un fuerte aumento interanual de los clientes digitales (+21%).

Evolución de negocio

- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) aceleran su crecimiento al 13% interanual, al haberse incrementado las producciones de empresas y grandes empresas en el mes de marzo.
- Los recursos de la clientela muestran una mejora en el *mix* del pasivo. Las cuentas corrientes continúan aumentando fuertemente en todos los segmentos por la mayor apertura de cuentas y la buena evolución de la banca transaccional. Con todo, los recursos aumentan el 21%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **primer trimestre** es de 125 millones de euros, un 2% inferior al del mismo periodo de 2019, con el siguiente detalle:

- Los ingresos aumentan un 8% interanual apoyados en el margen de intereses, favorecido por una mayor inflación, y la buena evolución de las comisiones, por la mayor apertura de cuentas digitales y el aumento de la transaccionalidad.
- Los costes suben un 6% impactados por el ajuste de los contratos con proveedores derivados de la mayor inflación. La eficiencia mejora 88 puntos básicos hasta el 41,7%.
- Las dotaciones por insolvencias se incrementan un 22%, por liberaciones en 1T'19 y en menor medida por los primeros impactos de la crisis sanitaria. La ratio de morosidad se mantiene por debajo del 5% y el coste del crédito se sitúa en el 1,10%.

Respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido disminuye un 15%. Los ingresos comerciales aumentan ligeramente, con buen comportamiento de costes y dotaciones, que se han visto absorbidos por la fuerte caída de ROF.

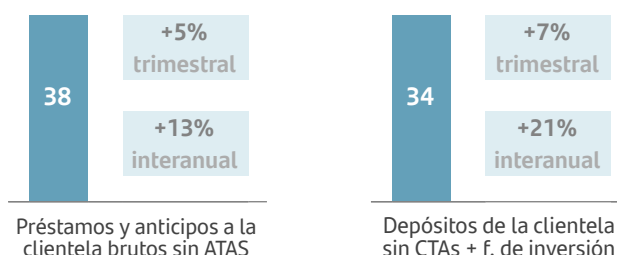
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



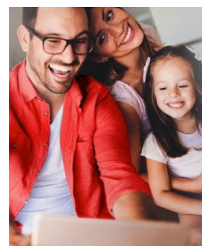
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	553	-8%	+8%
Costes	-230	-1%	+6%
Dotaciones	-107	-11%	+22%
BAI	216	-16%	-9%
Bfº ordinario atribuido	125	-15%	-2%

[Información financiera detallada en página 71](#)

ARGENTINA



59 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Como respuesta a los potenciales riesgos derivados de la propagación del COVID-19, hemos puesto en marcha planes de contingencia para contribuir al bienestar de todos: la mayor parte de los empleados están realizando trabajo remoto, se están potenciando las operaciones de los clientes a través de medios electrónicos y se han lanzado, entre otras, líneas de crédito para empresas, destinados a capital de trabajo en diversos segmentos, adquisición de equipamiento médico, inversión tecnológica que facilite el trabajo remoto y el pago de salarios.

- Se ha mantenido el foco en cuatro pilares estratégicos: crecimiento rentable, experiencia del cliente, excelencia operacional y transformación.
- El beneficio ordinario atribuido del trimestre alcanzó los 59 millones de euros, impulsado por el aumento del margen de intereses, la mejora de la eficiencia y la caída en dotaciones.

Actividad comercial

En lo que respecta a la estrategia comercial, nos hemos centrado en el negocio transaccional y el servicio a los clientes, a la vez que continuamos trabajando en la transformación digital de los principales procesos y productos. El objetivo es contar con plataformas cada vez más digitales incorporando las últimas tecnologías, lo que nos permite conocer mejor al cliente y adelantarnos a sus necesidades.

Adicionalmente, hemos redefinido las ofertas de valor, con especial foco en los segmentos prioritarios y en comunidades de negocio. Durante el trimestre, se ha continuado impulsando la transformación digital de los principales procesos y productos, apuntando a la simplificación, la digitalización y el *onboarding* remoto, con el lanzamiento del *Onboarding Web* para las cuentas pymes.

Nuestra estrategia, centrada en el cliente, nos permite mantener un nivel de clientes vinculados sobre activos del 46%, mientras que los clientes digitales sobre activos ascienden al 80%.

Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) suben el 16% interanual por tarjetas e hipotecas. En el trimestre bajan el 1% por menor actividad.

Los depósitos (sin CTAs) crecen el 37% interanual (+24% en el trimestre). Los saldos en moneda local aumentan un 75% (con subida en vista y plazo) mientras se reducen los de moneda extranjera.

El Banco mantiene elevados niveles de liquidez tanto en pesos como en dólares.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del **trimestre** se sitúa en 59 millones de euros frente a los 7 millones registrados en el primer trimestre de 2019.

En lo relativo a la comparativa interanual, destaca:

- Los ingresos muestran un incremento del 43%. El margen de intereses sube el 68% explicado por un menor coste de financiación. Por su parte, las comisiones y los ROF caen ligeramente.
- Los costes aumentan un 37% por el efecto de la inflación y la depreciación del peso. La eficiencia mejora hasta el 58,5%, 263 pb menos que en el primer trimestre de 2019.
- Las dotaciones por insolvencias disminuyen un 20% gracias a que no se registra ningún impacto relevante de casos puntuales. La ratio de mora se sitúa en el 3,97% y la cobertura en el 113%.

Respecto al cuarto trimestre de 2019, el beneficio aumenta un 15% gracias a la reducción de los costes y las dotaciones por insolvencias.

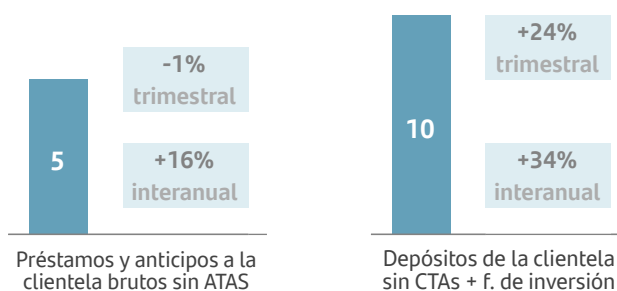
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	318	-21%	+43%
Costes	-186	-21%	+37%
Dotaciones	-39	-37%	-20%
BAI	79	+52%	+250%
Bfº ordinario atribuido	59	+15%	+745%

[Información financiera detallada en página 72](#)

Uruguay

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander Uruguay continúa siendo el primer banco privado del país, con una estrategia enfocada en la banca *retail* y en mejorar la eficiencia y la calidad de servicio.
- El beneficio ordinario atribuido sube un 14% impulsado por el aumento de los ingresos. La actividad creció a buen ritmo en el trimestre, dinámica que nos permiten seguir ganando cuota de mercado.

Actividad comercial y evolución del negocio

Santander sigue enfocado en mejorar la satisfacción y la vinculación de los clientes y en avanzar en la transformación digital y en la modernización de canales. Estos esfuerzos se han materializado en un incremento de los clientes vinculados del 15% interanual, mientras que las transacciones a través de canales digitales han subido un 33%. Por su parte, las financieras del Grupo en Uruguay continúan liderando el mercado local de créditos al consumo, superando el 22% de cuota de mercado.

Por otro lado, en línea con la estrategia de contribuir al progreso de las personas, continuamos expandiendo *Prosperá*, y *Santander Locker*, que busca facilitar la entrega de productos a nuestros clientes. También seguimos promoviendo alianzas comerciales a través de un acuerdo con el principal grupo *retail* del país, que nos ubica en una posición única a la hora de ofrecer descuentos a nuestros clientes.

Con respecto a los volúmenes, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 25% interanual, impulsados por los créditos *retail* en moneda local. Por su parte, los depósitos de la clientela (sin CTAs) aumentan un 41% gracias tanto a los saldos en pesos como en moneda extranjera.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido del primer trimestre del año fue de 35 millones de euros, con un aumento del 14% interanual:

- Los ingresos suben un 14%, apoyados en los ingresos comerciales y en la buena evolución de los ROF por la volatilidad en el tipo de cambio.
- Los costes suben menos que los ingresos, por lo que la ratio de eficiencia mejora en 131 pb interanual hasta el 41,8%.
- Las dotaciones aumentan un 42% debido a que en el primer trimestre de 2019 se registraron recuperaciones extraordinarias. La cobertura se mantiene elevada (101%) y el coste del crédito mejora hasta el 2,40% (-32 pb interanual).

En relación al cuarto trimestre, el beneficio ordinario atribuido cae un 6% por una mayor carga impositiva desde niveles muy bajos en el anterior.

Perú

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

La estrategia continúa dirigida al segmento corporativo, a las grandes empresas del país y a los clientes globales del Grupo, con un aumento de las capacidades en productos y equipos.

La entidad financiera especializada en crédito para vehículos continúa expandiendo su actividad dentro de la estrategia del Grupo dirigida a aumentar su presencia en este negocio.

El beneficio ordinario atribuido del primer trimestre ascendió a 12 millones de euros (+33% interanual). Los ingresos crecen el 19% principalmente por mayores ROF. Los costes, por su parte, aumentan un 23% y las dotaciones disminuyen un 43%.

La ratio de mora se sitúa en 0,76%, con una cobertura que se mantiene en niveles elevados y un coste del crédito del 0,07%.

Colombia

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Seguimos centrados en clientes SCIB, grandes empresas y empresas, aportando soluciones de tesorería, cobertura de riesgos, comercio exterior, *confirming*, custodia y el desarrollo de productos de banca de inversión, apoyando el plan de infraestructuras del país. En línea con este objetivo, Santander Banca de Inversión en Colombia (SBI) ha liderado el *ranking* de *Project Finance* por *Infraction Deals*, una de las principales plataformas especializadas en el sector de infraestructura.

En financiación de vehículos, continuamos aumentando la rentabilidad a través de nuestra propuesta digital, consolidando alianzas estratégicas, buscando incrementar también la oferta de valor y vinculación de clientes a través de seguros. Por otra parte, en el primer trimestre del 2020, seguimos diversificando nuestras alianzas comerciales para la financiación de bienes y servicios en el sector salud, muebles y transporte.

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 20%, con crecimientos en todos los segmentos del negocio, destacando vehículos (+75%). Por su parte, los depósitos a la clientela (sin CTAs) aumentan un 38%.

El beneficio ordinario atribuido del primer trimestre del año es de 6 millones de euros frente a los 2 millones en el mismo periodo de 2019. Los ingresos suben un 97%, apoyado principalmente tanto en el margen de intereses como en las comisiones.

CENTRO CORPORATIVO



-434 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados

Dentro del entorno de la crisis sanitaria provocada por la expansión del COVID-19, el Centro Corporativo está desarrollando una función crítica apoyando al Grupo a través de los comités de crisis corporativos (Gold, Silver y Bronze). También, en este contexto y para proteger la salud de los empleados, prácticamente el 100% de la plantilla se encuentra teletrabajando.

- 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 respecto a 2019, principalmente por la cobertura de tipos de cambio.

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.

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

• Funciones desarrolladas por Gestión Financiera:

- Gestión estructural del riesgo de liquidez asociado a la financiación de la actividad recurrente del Grupo, las participaciones de carácter financiero y la gestión de la liquidez neta relacionada con las necesidades de algunas unidades de negocio.
- Esta actividad se realiza mediante la diversificación de las fuentes de financiación (emisiones y otros), manteniendo un perfil adecuado en cada momento en volúmenes, plazos y costes. El precio al que se realizan estas operaciones con otras unidades del Grupo es el tipo de mercado más la prima que, en concepto de liquidez, el Grupo soporta por la inmovilización de fondos durante el plazo de la operación.
- Asimismo, se gestiona de forma activa el riesgo de tipo de interés para amortiguar el impacto de las variaciones en los tipos sobre el margen de intereses y se realiza a través de derivados de alta calidad crediticia, alta liquidez y bajo consumo de capital.
- Gestión estratégica de la exposición a tipos de cambio en el patrimonio y dinámica en el contravalor de los resultados anuales en euros de las unidades. Actualmente, inversiones netas en patrimonio cubiertas por 23.692 millones de euros (principalmente Brasil, Reino Unido, México, Chile, EE.UU., Polonia y Noruega) con distintos instrumentos (*spot, fx o forwards*).

• Gestión del total del capital y reservas: asignación eficiente de capital a cada una de las unidades a fin de maximizar el retorno para los accionistas.

Resultados

En el **primer trimestre de 2020**, la pérdida ordinaria atribuida es de 434 millones de euros, un 16% inferior a la de igual período de 2019 (-517 millones de euros).

- Impacto favorable de 93 millones de euros en resultados por operaciones financieras, en su práctica totalidad por la cobertura de los tipos de cambio.
- Por su parte, cabe destacar que se continúa registrando una favorable evolución de los costes, que mejoran el 13% respecto del primer trimestre de 2019, reflejo de las medidas de racionalización y simplificación que se vienen realizando.

CENTRO CORPORATIVO

Millones de euros

	1T'20	4T'19	Var.	1T'19	Var.
Margen bruto	-304	-381	-20%	-399	-24%
Margen neto	-389	-471	-17%	-497	-22%
BAI	-413	-529	-22%	-559	-26%
BFº ordinario atribuido	-434	-459	-6%	-517	-16%

[Información financiera detallada en página 75](#)

BANCA COMERCIAL



1.637 Mill. €

Beneficio ordinario
atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En el trimestre, Santander ha continuado apoyando a sus clientes, empresas y gobiernos en todas las geografías tanto con los productos y servicios habituales, como con el lanzamiento de medidas extraordinarias derivadas de la crisis sanitaria mundial.
- Seguimos apostando por mejorar la satisfacción de nuestros clientes, incrementando su vinculación y potenciando el uso de canales a distancia. En marzo hemos alcanzado casi los 146 millones de clientes, de los que más de 21 millones son vinculados, y en un año hemos aumentado en más de 4 millones el número de clientes digitales.
- El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 1.637 millones de euros, con una disminución del 4% interanual, principalmente por el incremento de las dotaciones.

Actividad comercial

Santander quiere ser el banco de referencia para los clientes particulares, las pymes y el resto de empresas. Para ello, hemos seguido lanzando distintas acciones comerciales diferenciadas por segmentos:

- En **particulares**, en Brasil, estamos ofreciendo hipotecas de hasta el 90% del valor de la propiedad y a un plazo superior a 30 años. En Chile se sigue expandiendo *Santander Life* y en México, lanzamos la tarjeta de crédito sin números, brindando mayor seguridad a nuestros clientes.
- En **financiación de automóviles**, hemos alcanzado acuerdos estratégicos en Europa. La iniciativa conjunta entre SBNA y SC USA continúa funcionando bien en préstamos *prime* de auto. También Perú y Colombia siguen ampliando su actividad en este negocio.
- En el segmento de **pymes y microempresas**, avanzamos con productos como *Prospera* en Brasil y en Uruguay o *Financia&Go* en España, el primer servicio de financiación de facturas 100% digital para pymes y autónomos en plataformas de terceros. En Argentina, hemos realizado el lanzamiento del *Onboarding Web* para las cuentas pymes.
- En **empresas**, destacan estrategias como la de *Trade Club Alliance*, en Reino Unido, plataforma digital para potenciar el comercio internacional de las empresas.

También continuamos con la **transformación de la red comercial** a través de una mayor digitalización de nuestros negocios, lo que se refleja en el aumento de clientes digitales y en su operativa, sobre todo en algunos países donde los gobiernos han decretado medidas de confinamiento.

Adicionalmente a estas actuaciones, enmarcadas dentro de la actividad normal del Banco, en las últimas semanas del trimestre y en las zonas donde nuestros clientes se están viendo más afectados por la crisis, el Banco ha definido una serie de medidas de apoyo, como líneas de crédito preconcedidas, períodos de carencia en los pagos o políticas especiales, detalladas en el apartado dedicado al COVID-19 de este informe y en las respectivas páginas web de las entidades.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** fue de 1.637 millones de euros, un 4% menos que en el primer trimestre de 2019:

- Los ingresos se mantienen planos dado que la subida del margen de intereses ha sido absorbida por menores ROF y otros ingresos.
- Los costes también repiten.
- Las dotaciones aumentan un 13%, en gran parte por el aumento de volúmenes. El coste del crédito se sitúa en el 1.17% y la tasa de mora mejora tanto sobre la contabilizada en marzo del pasado año (-32 pb) como sobre la existente al cierre del ejercicio (-8 pb).

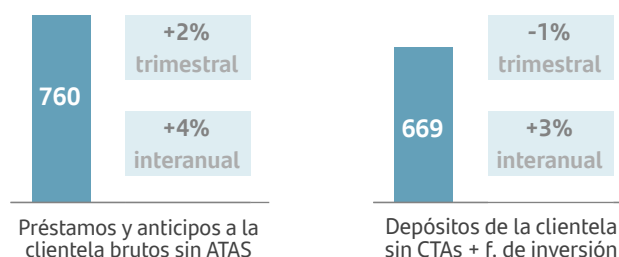
Clientes

Marzo 2020. Miles



Negocio

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



Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	9.972	-5%	0%
Costes	-4.526	-5%	+1%
Dotaciones	-2.289	-4%	+13%
BAI	2.818	-3%	-7%
Bfº ordinario atribuido	1.637	-9%	-4%

[Información financiera detallada en página 76](#)

CORPORATE & INVESTMENT BANKING



491 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

En el contexto de la crisis sanitaria del COVID-19 los primeros esfuerzos se han centrado en ejecutar los planes de contingencia para proteger a los empleados y dar continuidad al negocio. La sólida relación con nuestros clientes globales (empresas, gobiernos, sociedades e instituciones) ha sido vital para ayudarlos en sus emisiones de capital y en apoyarlos con soluciones de financiación y servicios transaccionales.

- Estas actuaciones se reflejan en el volumen de créditos que asciende a 125.306 millones de euros, tras aumentar un 16% en el trimestre. También los depósitos han aumentado el 24% desde diciembre.
- El beneficio ordinario atribuido del trimestre ha ascendido a los 491 millones de euros, un 21% más que en igual periodo del pasado año, impulsado por crecimientos de dos dígitos en prácticamente todos los negocios core que más que compensan el impacto negativo del aumento del riesgo de contrapartida (CVA), como consecuencia de la volatilidad de los mercados financieros.

Evolución del negocio

- **Cash Management:** crecimiento sostenido en nuestras principales geografías, destacando la buena evolución en España, Reino Unido y Europa, con incrementos interanuales de doble dígito.
- **Export & Agency Finance:** mantenemos posiciones de liderazgo en ECAs en el trimestre, continuando con el apoyo a nuestros clientes en sus actividades de exportación, con fuertes subidas en Europa y Asia.
- **Trade & Working Capital Solutions:** Destaca la actividad en Europa Continental, América y Asia con enérgicos crecimientos en todos nuestros productos, y reforzando el apoyo a nuestros clientes, especialmente en programas de Receivables y Supply Chain Finance.
- **Mercado de capitales de deuda:** crecimiento significativo en el trimestre, apoyado en el buen comportamiento de España, Reino Unido y EE.UU. Se mantiene el foco en las actividades ligadas a la financiación sostenible, siendo un referente en la emisión de bonos verdes, a la vez que se repite el liderazgo por número de operaciones en Latinoamérica y ocupamos una posición relevante en Europa.
- **Corporate Finance:** en M&A, consolidación como líder en nuestros principales mercados, con operaciones destacadas como el asesoramiento a Cellnex en la compra de Omtel en Portugal o el asesoramiento a Mexico Infrastructure Partners en la mayor transacción del sector de infraestructura en México.
- **Préstamos corporativos sindicados:** continuamos manteniendo un papel relevante en un entorno donde el volumen de operaciones de adquisición ha mermado durante el año por la baja actividad de M&A. Por otra parte, y en línea con la estrategia de banca responsable, hemos incrementado la oferta de productos de financiación sostenible mediante préstamos verdes y ligados a índices sostenibles.
- **Financiaciones Estructuradas:** Santander mantiene su liderazgo global en Project Finance, manteniéndose entre los 10 primeros competidores a nivel mundial, con la participación en tres transacciones de más de 1.000 millones de dólares.
- **Mercados globales:** actividad fuertemente impactada por la crisis, especialmente en la gestión de las posiciones sujetas a CVA. Positiva evolución en el resto de negocios de Mercados, con buen desempeño tanto de las ventas al segmento institucional en Reino Unido, México, Chile y Asia, como del segmento de corporativos en España, Europa, y América.

Actividad

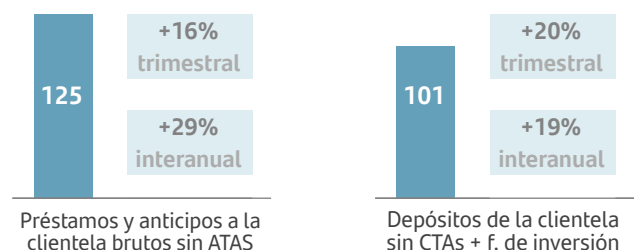
Las circunstancias excepcionales generadas por la crisis sanitaria del COVID-19 han marcado el final del primer trimestre del año. En este sentido, hemos apoyado a nuestros clientes a través de la disposición de líneas de contingencia y otras soluciones de financiación. Solo en el mes de marzo hemos asistido a nuestros clientes a través de la disposición de facilidades crediticias en más de 15.000 millones de euros.

Con ello, al cierre del trimestre el volumen de créditos sin ATAs en balance asciende a 125.306 millones de euros, un 16% más que al cierre de 2019. Ello ha derivado en un aumento de los activos ponderados por riesgo (APR), tanto por el aumento en los volúmenes de crédito concedido como por la mayor volatilidad de los mercados. Estamos desarrollando medidas mitigadoras para minimizar este incremento.

Por su parte, los depósitos de clientes sin cesiones temporales de activos, superan los 92.000 millones de euros, con aumento del 24% en el trimestre como consecuencia del incremento de la liquidez por parte de nuestros clientes.

Negocio

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



Resultados (en euros constantes)

En el **primer trimestre** el beneficio ordinario atribuido asciende a 491 millones de euros y se incrementa un 21% interanual por el impulso del margen bruto, el cual crece por el fuerte incremento del margen de intereses (+9%) y sobre todo de las comisiones (+20%), que compensan muy ampliamente el efecto negativo en ROF de la subida del valor de mercado del riesgo de contrapartida (CVA), producto del entorno de volatilidad originado en los mercados financieros por la expansión del COVID -19.

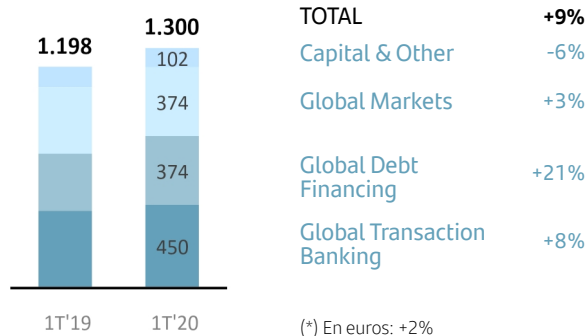
Fuertes crecimientos interanuales en prácticamente todos nuestros negocios core; *Global Transation Banking*, *Global Debt Financing*, *Corporate Finance*, así como en *Global Markets*. Este último excluyendo los resultados negativos del comportamiento del CVA como se mencionaba anteriormente

Por su parte, los costes disminuyen un 1% y las dotaciones por insolvencias de crédito son muy reducidas, como ya ocurriera en igual periodo del pasado año.

En relación al trimestre anterior, también aumento del beneficio atribuido ordinario del 21%, al haberse compensado los menores ingresos con la reducción de costes y menores dotaciones por insolvencias.

Desglose del margen bruto

Millones de euros constantes



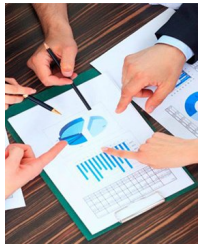
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	1.300	-8%	+9%
Costes	-536	-11%	-1%
Dotaciones	-4	-97%	-49%
BAI	745	+15%	+19%
BFº ordinario atribuido	491	+21%	+21%

[Información financiera detallada en página 76](#)

WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



240 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

Como respuesta a los retos planteados por COVID-19, la práctica totalidad de los empleados están trabajando en remoto, se han identificado las personas y procesos críticos y se han activado planes de continuidad de negocio. Asimismo, seguimiento e interacción con los clientes, con envíos de actualizaciones de mercado e informes diarios sobre la situación, reforzando relaciones y confianza.

- Crecimiento de beneficio atribuido del 21% respecto al primer trimestre de 2019.
- La contribución total (beneficio neto más total de comisiones generadas) asciende a 596 millones de euros, lo que supone un 7% más que en el primer trimestre de 2019.
- Los activos bajo gestión se sitúan en 345.000 millones de euros, un 2% inferiores respecto a marzo de 2019, por el impacto de la crisis en la parte final del trimestre.

Actividad comercial

Seguimos avanzando en nuestro plan de convertirnos en el mejor Wealth Manager responsable de Europa y Latinoamérica:

- En **Banca Privada** hemos tenido un buen comienzo del año, con un crecimiento de su contribución respecto al año anterior. Esto se ha conseguido reforzando la propuesta de valor en todas nuestras geografías, conectando y coordinando los equipos de inversión para aprovechar nuestra escala global y desarrollando una oferta más innovadora de nuevos productos (por ejemplo con los fondos alternativos), principalmente en España, Miami, Suiza y Brasil.

Seguimos conectando nuestra plataforma global que permite a nuestros clientes ser considerados clientes de Banca Privada en todas nuestras geografías y poder operar entre ellas de una forma sencilla y eficiente. En ese sentido el volumen total de negocio compartido entre nuestras geografías ha alcanzado 5.850 millones de euros, un 25% más que en marzo de 2019. También continuamos impulsando la digitalización de nuestras operaciones con la nueva aplicación de banca privada para clientes, *Virginia*, y con las herramientas de atención de nuestros banqueros (SPIRIT).

Volúmenes de colaboración

Millones de euros



- En **Santander Asset Management** mantenemos el foco en la mejora de nuestro producto, como por ejemplo la gama Santander GO (con más de 900 millones de euros de volumen desde su lanzamiento), mientras seguimos trabajando en la construcción de nuestra plataforma de productos de gestión global (GMAS) y alternativos.

También estamos avanzando en nuestra transformación operativa y tecnológica implementando la plataforma *Aladdin*, junto con la centralización de algunas funciones de inversión y control. Este trimestre hemos incorporado a nuestro perímetro la operación de Allianz - Popular en España y también hemos seguido avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad (ESG), ampliando nuestra oferta de productos hasta alcanzar 3.800 millones de euros en activos bajo gestión ESG a marzo de 2020.

- En **Seguros** se mantiene la estrategia de consolidar la oferta de productos para nuestros clientes, completándola en todas las geografías donde operamos, y hemos alcanzado un total de 20 millones de clientes protegidos en todo el mundo.

Destaca el avance de la alianza con Mapfre a través de la cual hemos lanzado los primeros productos para pymes y empresas en España.

En digital destaca Brasil con un nuevo producto *end-to-end* en el ramo de viajes, y Reino Unido, donde hemos lanzado una nueva alianza con Aviva y donde un 50% de las ventas se realizan en el canal digital, con ofertas personalizadas y un proceso sencillo totalmente digital. En Latinoamérica continuamos desarrollando una sólida operación de seguros de venta libre, donde destaca la evolución de Autocompara como líder del mercado en la distribución de seguros auto y donde tenemos más de un millón de pólizas en cartera.

Evolución del negocio

El total de activos bajo gestión es de 345.000 millones de euros, un 2% inferior al registrado al cierre del primer trimestre del pasado año.

Esta evolución es reflejo de una actividad comercial fuerte a principios del año con algo de ralentización e impacto en mercados sobre todo al final del trimestre, debido a los efectos de la crisis del COVID-19.

- En **Banca Privada**, el volumen de activos y pasivos de clientes al cierre de marzo es de 213.000 millones de euros, un 3% menos que en igual fecha de 2019, condicionado por el impacto de los mercados, muy especialmente en el negocio de custodia.

Pese a ello, el nivel de actividad desarrollado, sobre todo en la primera parte del trimestre, ha permitido obtener un crecimiento del 17% en comisiones que, ayudado por una gestión adecuada de los costes (con una ratio de eficiencia de 49%, siete puntos porcentuales mejor que el año pasado), ha llevado su contribución al beneficio atribuido hasta 117 millones de euros, un 21% superior a la del primer trimestre del pasado año.

Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

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

		s/ Mar-19
Total Activos bajo gestión	345	-2%
Fondos e inversiones *	208	-2%
- SAM	171	-1%
- Private Banking	59	-3%
Custodia	77	-10%
Depósitos de clientes	60	+8%
Préstamos a clientes	16	+6%

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 **SAM** el volumen total de activos bajo gestión es de 171.000 millones de euros, lo que supone un descenso respecto del mismo mes del año anterior del 1% debido al impacto de mercado de la crisis. En febrero se llegó a alcanzar un volumen de 183.000 millones de euros, un 6% más que en marzo de 2019.

Las ventas netas durante los dos primeros meses fueron de 1.100 millones de euros, si bien en el acumulado del trimestre han sido negativas por valor de 2.300 millones de euros. La contribución al beneficio de SAM ha sido de 141 millones de euros, un 6% más que el año pasado.

- En **Seguros**, el volumen de primas brutas emitidas hasta marzo ha sido de 1.700 millones de euros, un 23% inferior a las del primer trimestre de 2019, con disminución del 3% en protección y del 35% en seguro ahorro, por la situación de los tipos de interés. La producción está viéndose afectada por la menor actividad como resultado de la crisis y se verá impactada mientras dure la misma.

La contribución en beneficio neto y comisiones generadas para el negocio es de 333 millones de euros, un 3% más que el primer trimestre del año anterior.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el **primer trimestre** de 2020 es de 240 millones de euros, un 21% más que en igual período de 2019:

- Los ingresos aumentan un 15%, apoyados tanto en la evolución de las comisiones, que crecen un 20%, por el mayor saldo medio gestionado y por actividad en Banca Privada, como por la mayor aportación del negocio de seguros.
- El total de comisiones generadas, incluidas las cedidas a las redes comerciales es de 852 millones de euros y representa un 30% del total del Grupo.

Total comisiones generadas

Millones de euros



- Los costes de explotación aumentan un 2%, muy por debajo de los ingresos, afectados por la integración en el perímetro de Allianz-Popular.
- Mayor incidencia de las dotaciones por las recuperaciones registradas el pasado año.

Si al beneficio neto se añade el total de comisiones netas de impuestos generadas por este negocio, **la contribución total al beneficio hasta marzo de 2020 es de 596 millones de euros**, un 7% más que en 2019.

Contribución total al beneficio

Millones de euros y % variación en euros constantes



Respecto al **cuarto trimestre de 2019**, el beneficio ordinario atribuido disminuye un 5%, por las recuperaciones de provisiones que se registraron el pasado trimestre.

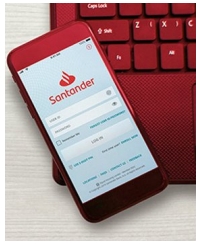
Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	586	+1%	+15%
Costes	-244	+1%	+2%
Dotaciones	-7	—	—
BAI	334	-6%	+22%
Bfº ordinario atribuido	240	-5%	+21%

[Información financiera detallada en página 77](#)

SANTANDER GLOBAL PLATFORM (SGP)



GMS / Getnet
GTS / OneTrade &
Ebury
Superdigital
Openbank

Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- SGP tiene como objetivo acelerar nuestro crecimiento a través del desarrollo de soluciones de pagos globales y financieras para particulares y pymes en mercados accesibles y de alto crecimiento.
- SGP aprovecha la escala del Grupo y presencia global, además de nuestra experiencia en pagos y el potencial de nuestras fintechs, para ofrecer los mejores servicios.
- En el primer trimestre del año seguimos avanzando en el desarrollo de las plataformas. De esta forma, hemos integrado nuestra solución global de adquisición (GMS) en México para nuestros comercios mexicanos. Asimismo y como refuerzo del plan de expansión, en GMS se ha adquirido todo el negocio de adquisición de nuestro socio Elavon en México, y además en GTS, se ha adquirido Mercury TFS.

Estrategia

Santander Global Platform tiene como foco ofrecer soluciones globales de pago a los clientes. Todas estas soluciones se están desarrollando con la experiencia del cliente como base y para apoyar su vinculación. SGP 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. El desarrollo del área continúa avanzando según el calendario previsto.

Proporcionando los mejores servicios financieros a pymes:

- **Global Merchant Services** es una plataforma única y abierta para el desarrollo del negocio de adquisición a nivel global a través de la marca única *Getnet*. Este negocio tiene un alto valor estratégico en la relación con nuestros clientes por la importancia de la gestión de los cobros y los servicios de valor añadido para los comercios.

A cierre del primer trimestre se ha completado la construcción de dicha plataforma tomando como referencia las funcionalidades disponibles en *Getnet* Brasil e incorporando novedades como su arquitectura flexible basada en *cloud*. A su vez, se ha realizado la primera integración de la plataforma en México y esperamos poder hacer un despliegue gradual en función de la evolución de las condiciones de mercado. Asimismo y como refuerzo del plan de expansión, hemos adquirido el 50% del negocio de adquisición en México que estaba en manos de nuestro socio Elavon inc., con quien teníamos una *joint venture* desde 2010, pasando a ser 100% del Grupo.

El negocio de adquisición del Grupo, superó al cierre del trimestre la cifra de un millón de comercios activos y alcanzó una cifra de ingresos totales de 144 millones de euros, excluyendo SCIB y WM&I. En Brasil, *Getnet* registró un importante crecimiento de la facturación procesada (cerca del 30% interanual) y superó el 12% de cuota de mercado en un entorno altamente competitivo. Asimismo se registraron importantes avances en geografías como México, España y Portugal consolidando cuotas de mercado relevantes.

Continuamos enfocados en nuestro plan de expansión al resto de geografías donde el Grupo está presente, comenzando con Latinoamérica para después seguir con Europa y resto de geografías. Este plan nos permitirá continuar fortaleciendo nuestra presencia global, capturar sinergias entre los diferentes países y dar relevancia a nuestra propuesta de valor global a través de una plataforma única y abierta.



getnet[®]

Santander Global Platform			
Pymes		Particulares	
Getnet Global Merchant Services	OneTrade & Ebury Global Trade Services	Superdigital Banca digital sinbanco	OpenBank Banca digital global

- **Global Trade Services** es nuestra plataforma global dirigida a ofrecer servicios a las empresas que operan internacionalmente abarcando pagos internacionales, divisa, financiación y cuentas multipaíses. Los ingresos globales de estos servicios de Negocio Internacional es de 307 millones de euros al cierre del primer trimestre, excluyendo SCIB y WM&I.

Respecto al desarrollo de la Plataforma Global de Negocio Internacional, *OneTrade*, continúa su evolución conforme al calendario definido. En abril se ha iniciado el lanzamiento de los primeros servicios en Brasil, para continuar en las principales geografías y el resto de países donde opera el Banco Santander en los meses sucesivos. Junto a esto, a lo largo de 2020 está previsto incorporar nuevos servicios en torno a pagos internacionales (pagos instantáneos), FX Digital y la financiación internacional de las empresas, todo incorporado en un único entorno, *OneTrade*, para todos los clientes del Grupo en distintas geografías.

Para acelerar su desarrollo, junto a la ya anunciada compra del 50,1% de Ebury el pasado mes de noviembre, Global Trade Services adquirió este marzo el 50,1% de Mercury TFS con una inversión de 30 millones de euros. Mercury TFS es una compañía especializada en soluciones de software que permite digitalizar y automatizar la gestión de las operaciones de comercio exterior (trade finance), tanto para los clientes como para la gestión interna en el banco. Esta operación reforzará la oferta de comercio internacional del Grupo y consolidará su posición como el Banco de preferencia para las pymes y empresas que operan internacionalmente. La oferta de Mercury quedará integrada en la oferta de *OneTrade*, como también lo hará la plataforma *Santander Trade Club* y *Trade Club Alliance*, proporcionando a los clientes en un único entorno, y de forma totalmente integrada, el acceso a todos los servicios asociados a su operativa de negocio internacional.



OneTrade
Ebury

Proporcionando las mejores soluciones bancarias a particulares:

- **Superdigital** es nuestra plataforma de inclusión financiera para particulares que ofrece servicios financieros básicos de una forma sencilla y flexible. Superdigital cubre las necesidades financieras de la población no plenamente bancarizada a través de una oferta de productos básicos y abre la posibilidad de su acceso al crédito. Ello nos permite dar una respuesta a estas necesidades de manera responsable y rentable.

Superdigital también se integra con GMS para dar servicio a los pequeños comercios. Tiene su foco en Latinoamérica, donde hay alrededor de 300 millones de personas no plenamente bancarizadas.

Hoy, Superdigital opera en Brasil, México y Chile con un crecimiento interanual de clientes activos de cerca del 60% y unas transacciones cerca del 70%. Nuestro objetivo es expandir Superdigital a 7 mercados para finales de este año.



- **Openbank**, nuestro banco digital global 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 el primer trimestre de 2019, los créditos aumentaron un 84% en el interanual y los nuevos clientes del primer trimestre de 2020 fueron un 78% superior al mismo periodo de 2019. Los depósitos crecieron un 9%. A su vez, los clientes vinculados siguen mostrando un índice de compromiso de referencia en el sector con una media de 4,4 productos por cliente.

Este trimestre, se ha lanzado la primera tarjeta de viaje que funciona por suscripción, que puede activarse y desactivarse desde la aplicación, y los clientes pagan solo cuando la usan, en comparación con los productos competidores de *neobanks* que cobran tarifas de todo el año.

Esta nueva tarjeta de viaje, llamada R42, está disponible en plástico y metal. Además, ofrece otras ventajas como son: tasas de cambio competitivas cuando se usa en el extranjero, retiros gratis en cajeros automáticos, seguro de viaje y servicio de conserjería.



Openbank Creo

Otras actividades

Santander InnoVentures, nuestro *venture capital* en el ecosistema *fintech*, continúa creciendo. A cierre de marzo, contabiliza una inversión de más de 150 millones de dólares en 31 compañías de 9 países. Además, estamos implementando 13 proyectos en nuestros bancos para apoyar el servicio a nuestros clientes.

Resultados

Si analizamos la actividad de SGP en el primer trimestre de 2020 en sentido amplio, es decir, si además de considerar los resultados generados por las plataformas, consideramos el 50% de los resultados generados por los países en los productos vinculados a las plataformas, los ingresos como segmento secundario de SGP se aproximan a los 260 millones de euros y el beneficio ordinario atribuido pro-forma alcanza los 43 millones de euros en el primer trimestre de 2020.

Estas cifras son el resultado neto de dos componentes. Por un lado, la inversión en las plataformas, y por otro, el 50% de los beneficios derivados de las relaciones comerciales con nuestros clientes:

- La construcción de plataformas concentra la mayor parte de las inversiones y costes. Estamos avanzando en el desarrollo tecnológico, la mejora de procesos y el diseño de nuevos servicios a ofrecer a través de las plataformas, en paralelo a su expansión a los países. Estas inversiones tienen un impacto negativo de 31 millones de euros en la cuenta de resultados del trimestre.
- El beneficio derivado de las relaciones comerciales con nuestros clientes vinculados a las plataformas globales de SGP, y de acuerdo con el criterio de asignación de los resultados indicado anteriormente, ha sido de 74 millones de euros en el trimestre.

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

Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	1T'20	s/ 4T'19	s/ 1T'19
Ingresos	260	+6%	+5%
Costes	-186	-7%	+20%
Dotaciones	-5	-69%	-70%
BAI	71	+180%	-5%
Bfº ordinario atribuido	43	+740%	-5%

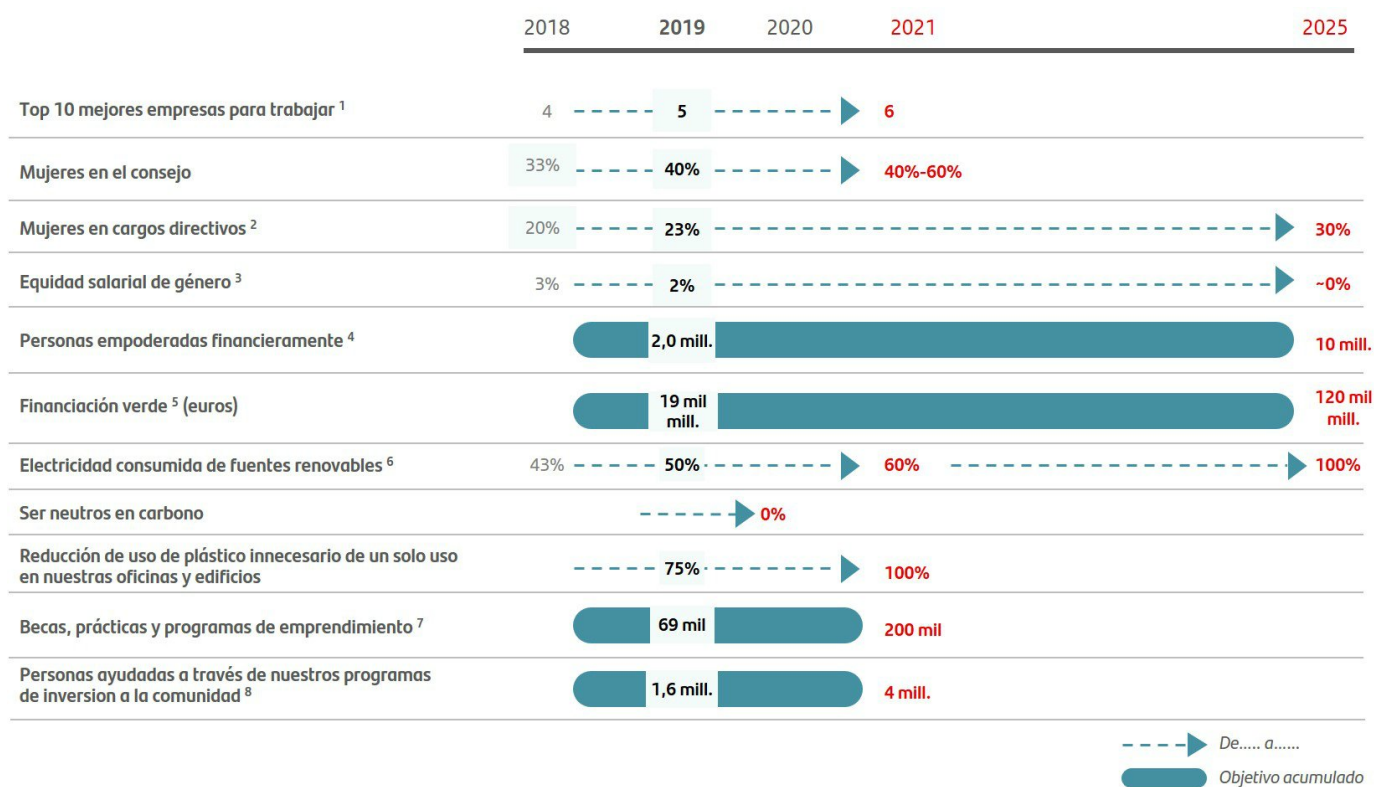
[Información financiera detallada en página 77](#)

BANCA RESPONSABLE

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

Para cumplir con nuestro compromiso de ser un banco más responsable y ayudar a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales hemos identificado dos retos: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento más inclusivo y sostenible, estableciendo en 2019 los siguientes objetivos para los próximos años:

Objetivos de Banca responsable Santander



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

- De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).
- Los puestos de alta dirección representan el 1 % de la plantilla total.
- La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.
- 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.
- 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.
- En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.
- Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una PYME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).
- Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

Aspectos destacados del primer trimestre



El Grupo está ayudando a sus *stakeholders* en las dificultades que puedan tener como consecuencia de la actual pandemia que sufrimos. Para ello, hemos puesto en marcha diversos planes de contingencia en las geografías en las que operamos, que se han comentado en apartados anteriores.

Adicionalmente, en el trimestre, el Grupo ha seguido desarrollando iniciativas dentro del ámbito de la banca responsable en las áreas de sostenibilidad, diversidad y apoyo a las comunidades, las más importantes de las cuales, se destacan a continuación.

Hemos sido reconocidos con la distinción *Gold Class* por nuestros excelentes resultados en esta materia en el Anuario de Sostenibilidad 2020 publicado por S&P Global, tras liderar el índice Dow Jones. El Banco alcanzó una puntuación total de 86 puntos sobre 100 y la máxima calificación (100) en diversas áreas evaluadas, como política fiscal, protección de la privacidad, información medioambiental e inclusión financiera.



Como parte de nuestro compromiso corporativo con el **medio ambiente**, Santander sigue **financiando alternativas verdes y energías renovables** en sus diferentes geografías. Santander Argentina ha participado en la colocación del primer bono verde emitido en el mercado primario de deuda local. La colocación, de la que participan también otros bancos y entidades financieras, suma un total de 48,4 millones de dólares. Esta operación supone un paso adelante en el objetivo de introducir principios de sostenibilidad en el mercado de capitales argentino en línea con los mercados internacionales.

En retail, Santander Polska ha desarrollado una oferta de leasing para financiar una amplia gama de instalaciones solares.



En relación con nuestros compromisos de **diversidad e inclusión** nos hemos adherido a *The Valuable 500* con el compromiso de incluir la integración de personas con discapacidad en la agenda del Consejo y hemos firmado los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.

Recibimos la certificación *Top Employers 2020* reconociendo las **excelentes condiciones de trabajo** en España, Polonia, Reino Unido y Chile, y en las unidades de Santander Consumer Finance en Alemania, Países Bajos, Austria, Italia, Polonia y Bélgica. Para seguir trabajando en línea con nuestra cultura corporativa, hemos establecido un permiso de maternidad y paternidad mínimo, para ser implementado antes de 2022, fijando en un mínimo de 14 semanas el permiso para las madres y de cuatro semanas para los padres o segundos progenitores.



Además de nuestra contribución con medidas para minimizar los impactos de la pandemia del COVID-19, continuamos invirtiendo en las **comunidades** donde estamos presentes.

Hemos lanzado, en colaboración con *MIT Professional Education*, las **Becas Santander for MIT Leading Digital Transformation** para que 2.500 estudiantes universitarios o recién graduados de 14 países puedan acceder a una formación especializada en transformación digital. En conjunto con *British Council*, hemos lanzado las **Becas Santander British Council Summer Experience**, 90 becas completas para fomentar el aprendizaje del inglés y el conocimiento de la cultura británica entre jóvenes de 12 países de las redes internacionales en las que operan ambas instituciones.

Como reflejo de este esfuerzo, en 2019 Banco Santander se situó como **el banco más sostenible del mundo** en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) por primera vez y primero en Europa por segundo año consecutivo. El índice evalúa el desempeño del Grupo en las dimensiones económica, medioambiental y social.

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



GOBIERNO CORPORATIVO

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



→ Cambios en el consejo de administración

- Con fecha 27 de febrero de 2020, el consejo de administración propuso a la junta general ordinaria de accionistas el nombramiento de D. Sergio Rial como nuevo consejero ejecutivo, obteniéndose esa aprobación el 3 de abril de 2020. D. Sergio Rial ocupará la vacante que dejará D. Ignacio Benjumea con efectos al momento en que el nombramiento de aquel sea efectivo.
- La citada junta general ha acordado también el nombramiento de D. Luis Isasi como consejero externo. Como fue anunciado el 26 de noviembre de 2019, D. Luis Isasi ocupará la vacante que ha dejado D. Guillermo de la Dehesa el 3 de abril de 2020.
- Ambos nombramientos están sujetos a la correspondiente autorización regulatoria.

→ Cambios en la composición de las comisiones del consejo

- Con su salida del consejo, el 3 de abril de 2020, D. Guillermo de la Dehesa también ha dejado de ser miembro de las comisiones de las que era miembro (ejecutiva, nombramientos, retribuciones e innovación y tecnología).
- Con fecha 2 de abril de 2020, Mrs. Pamela Walkden ha sido nombrada, con efectos desde el 26 de abril, presidenta de la comisión de auditoría en sustitución de D^a Belén Romana, quien se mantiene como miembro de la comisión, al haber transcurrido el plazo de cuatro años desde su nombramiento como presidenta previsto en el Reglamento del consejo.

→ Junta general de accionistas

El 3 de abril se celebró la junta general ordinaria de accionistas del Banco.

- Conforme a lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, con arreglo a los artículos 40 y 41 del Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, y con el propósito de salvaguardar los intereses generales, la salud y seguridad de los accionistas, empleados y demás personas que intervienen en la preparación y celebración de la junta general, por acuerdos del Consejo de Administración publicados los días 10 y 23 de marzo, el lugar inicialmente previsto para la celebración de la junta se trasladó a la Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte (Madrid), y la misma se celebró sin la asistencia física o presencial de los accionistas, sino a través de los sistemas de asistencia remota establecidos en los estatutos y reglamento de la junta del Banco, garantizando el ejercicio de los derechos de información, asistencia remota, intervención y voto en la junta general de todos los accionistas.
- Asimismo, y en cumplimiento de la recomendación emitida por el Banco Central Europeo el pasado 27 de marzo, el día 2 de abril se comunicó a través de hecho relevante la decisión del consejo de administración de retirar del orden del día de la junta las propuestas de acuerdos formuladas bajo los puntos Segundo y Séptimo A, relativas respectivamente a la aplicación del resultado obtenido por el Banco en el ejercicio 2019 y al aumento de capital previsto para instrumentar mediante la aplicación del programa Santander Dividendo Elección la parte de la remuneración correspondiente al dividendo complementario del ejercicio 2019 que inicialmente se había propuesto abonar de esta forma. No más tarde del próximo 31 de octubre se celebrará una nueva junta en la que los accionistas tendrán oportunidad de decidir sobre la propuesta de aplicación del resultado obtenido por el Banco en el ejercicio 2019, que podrá diferir de la formulada inicialmente para la referida Junta, y, en su caso, sobre los acuerdos complementarios que procedan.

- La decisión de retirar las mencionadas propuestas del orden del día se realizó cumpliendo los requisitos establecidos en el comunicado conjunto de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y del Colegio de Registradores de 26 de marzo de 2020 así como en lo previsto en los artículos 40.6.bis y 41.3 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, según redacción dada por la Disposición Final Primera del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo.
- Concurrieron a la junta, entre presentes y representados, un total de 589.268 accionistas, titulares de 10.802.580.226 acciones, ascendiendo por tanto el quórum al 65,0% del capital social del Banco.
- Los acuerdos sometidos a votación fueron aprobados con media de un 94,37% de votos favorables, habiéndose aprobado con un 99,68% de los votos la gestión social del Banco durante el ejercicio 2019.
- Se sometió a la aprobación vinculante de la junta la política de remuneraciones de los consejeros, para los ejercicios 2020, 2021 y 2022, habiendo obtenido un 94,40% de votos a favor.
- Todas las propuestas de acuerdos, los preceptivos informes de administradores y demás documentación legal necesaria relativa a la junta general se publicaron con motivo de su convocatoria, el 28 de febrero en la página web del Grupo. Entre esta documentación también figuraba el Informe Anual del Grupo de 2019 que contiene el capítulo correspondiente de Gobierno Corporativo donde se daba cuenta de las principales actividades del consejo y de sus comisiones en 2019, incluyendo información detallada de la regulación y procedimientos en los que se basa el sistema de gobierno corporativo del Banco, así como el informe anual de remuneraciones de los consejeros.
- Al margen del nombramiento de los citados nuevos consejeros (D. Luis Isasi y D. Sergio Rial), la junta ha acordado la ratificación y reelección de Mrs. Pamela Walkden como consejera independiente y la reelección de D^a Ana Botín-Sanz de Sautuola como consejera ejecutiva, de D. Rodrigo Echenique como consejero externo y de D^a Esther Giménez-Salinas y D^a Sol Daurella como consejeras independientes.

Toda la información completa sobre los acuerdos aprobados por la Junta se puede encontrar en la web corporativa (www.santander.com).

LA ACCIÓN SANTANDER

Banco Santander, ante la recomendación del Banco Central Europeo (BCE) que instaba a las entidades financieras a, dada la incertidumbre económica derivada de la crisis del coronavirus (COVID-19), a preservar capital cancelando los dividendos con cargo a los ejercicios 2019 y 2020, ha decidido cancelar el pago del dividendo complementario de 2019 y celebrar una nueva junta de accionistas, previsiblemente en octubre de 2020, en la que dependiendo de la situación se podría plantear un pago a los accionistas si las incertidumbres con motivo del coronavirus se han resuelto.

Antes incluso del anuncio del supervisor europeo, el Grupo ya había acordado cancelar el dividendo a cuenta con cargo al presente ejercicio y posponer la decisión sobre los dividendos con cargo a 2020 hasta tener mayor visibilidad sobre el potencial impacto de esta crisis. Esa decisión fue tomada para dotar al Banco de la mayor flexibilidad posible para poder aumentar el crédito y apoyar las necesidades de empresas y particulares afectadas por la pandemia del coronavirus.

→Evolución de la cotización

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

La rápida propagación del coronavirus a nivel mundial elevó la incertidumbre y la aversión al riesgo, condicionando la evolución de los mercados en el trimestre. Ante las medidas sanitarias, que los gobiernos han implantado y que están impactando en la economía, en EE.UU. y en Europa, los bancos centrales y los gobiernos están empleando las herramientas para contrarrestar el parón económico. Los bancos centrales han redoblado sus esfuerzos de política monetaria, y los gobiernos han puesto en marcha paquetes de apoyo destinados a las empresas y a los hogares, que ponen las bases para la restauración de la confianza en el mercado.

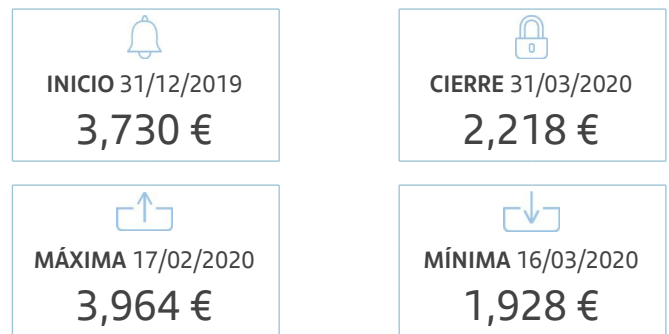
El Banco Central Europeo (BCE), por un lado, anunció un nuevo programa de compras de activos por valor de 750.000 millones de euros, y que hará todo lo que sea necesario para evitar que se ponga en riesgo la transmisión de la política monetaria, y por otro, la Fed recortaba los tipos de interés en dos ocasiones para dejarlos en el 0%.

En medio de una crisis global, el desacuerdo entre Rusia y Arabia Saudí sobre la necesidad de recortes de producción desencadenó la guerra de precios que hundía el valor del petróleo.

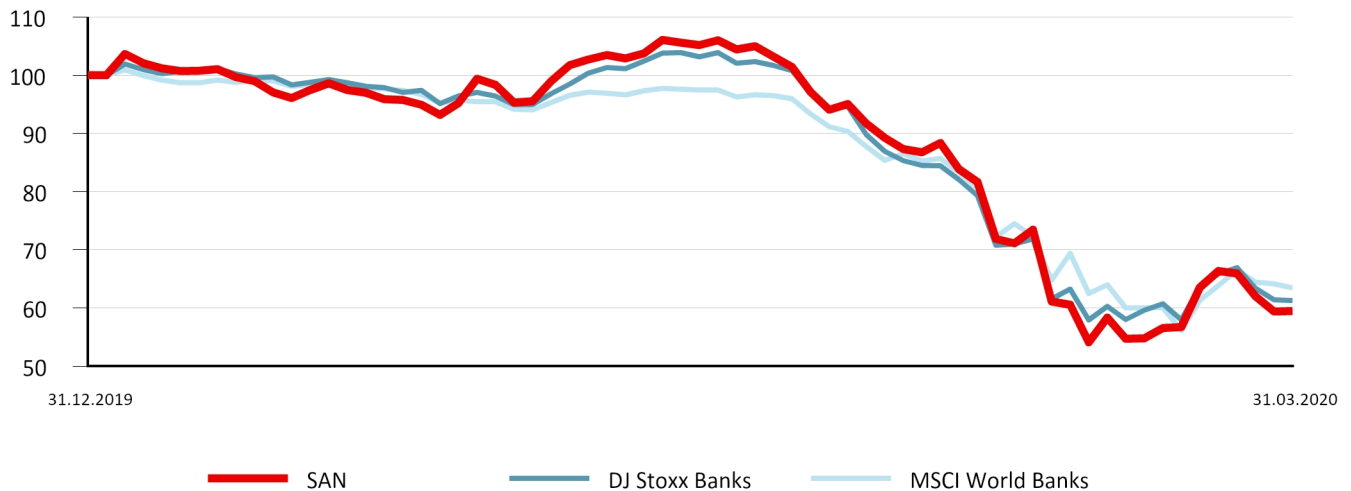
En este contexto, los principales mercados registraron importantes descensos en el trimestre. En España, el Ibex 35 caía un 28,9% y, en Europa, el DJ Stoxx 50 lo hacía un 19,8%.

Así, el principal índice bancario europeo, DJ Stoxx Banks, bajaba un 38,7% mientras que el MSCI World Banks lo hacía en un 36,6%. La acción Santander, que cerraba en 2,218 euros, bajaba un 40,5%.

Cotización



Evolución comparada de cotizaciones



LA ACCIÓN SANTANDER

→ Capitalización y negociación

A 31 de marzo de 2020 el Santander ocupaba el primer puesto de la zona euro y vigésimo noveno del mundo por valor de mercado entre las entidades financieras con una capitalización de 36.859 millones de euros.

La ponderación de la acción en el índice DJ Stoxx 50 se sitúa en el 1,1% y en el 6,9% del DJ Stoxx Banks. En el mercado nacional, el peso dentro del Ibex-35 al cierre de marzo asciende al 10,5%.

Durante el trimestre se han negociado 5.119 millones de acciones Santander, por un valor efectivo de 15.595 millones de euros, con una ratio de liquidez del 31%.

Diariamente se han contratado 80 millones de acciones por un importe efectivo de 244 millones de euros.

→ Base accionarial

El número total de accionistas a 31 de marzo es de 4.043.974, de los que 3.768.316 son europeos que controlan el 77,64% del capital y 259.139 son americanos con el 21,09% del capital social.

Por otro lado, excluyendo el consejo de administración, que representa una participación del 1,10% del capital del Banco, los accionistas minoristas poseen el 40,71% del capital y los institucionales el 58,19%.



1^{er} Banco de la zona euro por capitalización bursátil

36.859 millones de euros

La acción Santander

Marzo 2020

Acciones y contratación

Acciones (número)	16.618.114.582
Contratación efectiva media diaria (nº de acciones)	79.988.463
Liquidez de la acción (en %)	31
(Número de acciones contratadas en el año / número de acciones)	

Ratios bursátiles

Precio / Valor contable tangible por acción (veces)	0,53
Precio / bº atribuido por acción (veces)	48,29
Free float (%)	99,83

Distribución geográfica del capital social

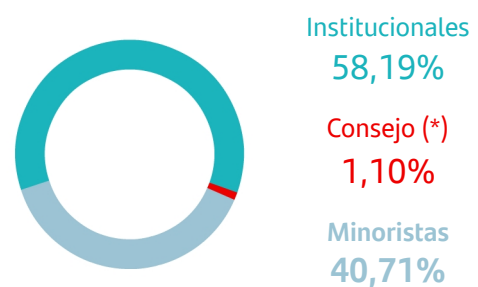
Marzo 2020

América 21,09% Europa 77,64% Resto 1,27%



Distribución del capital social por tipo de accionista

Marzo 2020




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

Informe financiero

enero - marzo

2020

ANEXO

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

Comisiones netas. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'20	4T'19	Var (%)	1T'19	Var (%)
Comisiones por servicios	1.705	1.791	(4,8)	1.779	(4,2)
Gestión de patrimonio y comercialización de recursos de clientes	928	948	(2,1)	936	(0,9)
Valores y custodia	220	222	(0,9)	216	1,9
Comisiones netas	2.853	2.961	(3,6)	2.931	(2,7)

Costes de explotación. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'20	4T'19	Var (%)	1T'19	Var (%)
Gastos de personal	2.899	3.053	(5,0)	3.006	(3,6)
Otros gastos generales de administración	1.949	2.126	(8,3)	2.005	(2,8)
Tecnología y sistemas	498	588	(15,3)	551	(9,6)
Comunicaciones	133	128	3,9	132	0,8
Publicidad	136	196	(30,6)	157	(13,4)
Inmuebles e instalaciones	210	218	(3,7)	211	(0,5)
Impresos y material de oficina	26	27	(3,7)	32	(18,8)
Tributos	138	132	4,5	126	9,5
Otros	808	837	(3,5)	796	1,5
Gastos generales de administración	4.848	5.179	(6,4)	5.011	(3,3)
Amortizaciones	729	792	(8,0)	747	(2,4)
Costes de explotación	5.577	5.971	(6,6)	5.758	(3,1)

Medios operativos. Grupo consolidado

	Empleados			Oficinas		
	Mar-20	Mar-19	Variación	Mar-20	Mar-19	Variación
Europa	85.805	93.060	(7.255)	5.329	6.696	(1.367)
España	27.354	31.325	(3.971)	3.222	4.365	(1.143)
Santander Consumer Finance	13.859	14.796	(937)	417	433	(16)
Reino Unido	24.500	25.485	(985)	615	754	(139)
Portugal	6.512	6.735	(223)	529	561	(32)
Polonia	11.034	12.551	(1.517)	535	571	(36)
Otros	2.546	2.168	378	11	12	(1)
Norteamérica	37.398	37.149	249	2.048	2.071	(23)
Estados Unidos	17.277	17.279	(2)	619	659	(40)
México	20.121	19.870	251	1.429	1.412	17
Sudamérica	68.624	69.973	(1.349)	4.524	4.509	15
Brasil	45.807	46.793	(986)	3.617	3.562	55
Chile	11.437	11.888	(451)	366	380	(14)
Argentina	9.290	9.271	19	438	468	(30)
Otros	2.090	2.021	69	103	99	4
Santander Global Platform	1.424	545	879	1	1	—
Centro Corporativo	1.697	1.757	(60)			
Total Grupo	194.948	202.484	(7.536)	11.902	13.277	(1.375)

Dotaciones por insolvencias. Grupo consolidado

Millones de euros

	1T'20	4T'19	Var (%)	1T'19	Var (%)
Insolvencias	2.616	2.974	(12,0)	2.515	4,0
Riesgo-país	(6)	1	—	1	—
Activos en suspenso recuperados	(301)	(402)	(25,1)	(344)	(12,5)
Dotaciones por insolvencias	2.309	2.573	(10,3)	2.172	6,3

Nota: No incluye fondo overlay en 1T'20

Préstamos y anticipos a la clientela. Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-20	Mar-19	Variación		Dic-19
			Absoluta	%	
Cartera comercial	34.619	31.980	2.639	8,3	37.753
Deudores con garantía real	499.667	495.005	4.662	0,9	513.929
Otros deudores a plazo	279.295	269.908	9.387	3,5	267.138
Arrendamientos financieros	35.360	34.030	1.330	3,9	35.788
Deudores a la vista	9.418	8.247	1.171	14,2	7.714
Deudores por tarjetas de crédito	19.052	22.687	(3.635)	(16,0)	23.876
Activos deteriorados	31.697	34.086	(2.389)	(7,0)	32.559
Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)	909.108	895.943	13.165	1,5	918.757
Adquisición temporal de activos	49.005	37.696	11.309	30,0	45.703
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	958.113	933.639	24.474	2,6	964.460
Fondo de provisión para insolvencias	22.706	23.444	(738)	(3,1)	22.242
Préstamos y anticipos a la clientela	935.407	910.195	25.212	2,8	942.218

Recursos totales de la clientela. Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-20	Mar-19	Variación		Dic-19
			Absoluta	%	
Depósitos a la vista	584.015	565.477	18.538	3,3	588.534
Depósitos a plazo	191.054	202.018	(10.964)	(5,4)	196.920
Fondos de inversión	148.003	167.870	(19.867)	(11,8)	180.405
Recursos de la clientela	923.072	935.365	(12.293)	(1,3)	965.859
Fondos de pensiones	14.549	15.623	(1.074)	(6,9)	15.878
Patrimonios administrados	28.937	28.024	913	3,3	30.117
Cesiones temporales de activos	40.390	40.866	(476)	(1,2)	38.911
Recursos totales de la clientela	1.006.948	1.019.878	(12.930)	(1,3)	1.050.765

Recursos propios computables (fully loaded). Grupo consolidado

Millones de euros

	Mar-20	Mar-19	Variación		Dic-19
			Absoluta	%	
Capital y reservas	124.727	119.866	4.861	4,1	120.260
Beneficio atribuido	331	1.840	(1.509)	(82,0)	6.515
Dividendos	—	(920)	920	(100,0)	(3.423)
Otros ingresos retenidos	(30.166)	(24.315)	(5.851)	24,1	(25.385)
Intereses minoritarios	6.911	7.138	(227)	(3,2)	6.441
Fondos de comercio e intangibles	(27.103)	(29.218)	2.115	(7,2)	(28.478)
Otras deducciones	(6.285)	(6.301)	15	(0,2)	(5.432)
Core CET1	68.414	68.090	324	0,5	70.497
Preferentes y otros computables T1	8.760	10.059	(1.299)	(12,9)	8.467
Tier 1	77.173	78.149	(975)	(1,2)	78.964
Fondos de insolvencia genéricos e instrumentos T2	11.924	11.694	229	2,0	11.973
Recursos propios computables	89.097	89.843	(746)	(0,8)	90.937
Activos ponderados por riesgo	590.952	606.300	(15.347)	(2,5)	605.244
CET1 capital ratio	11,58	11,23	0,35		11,65
T1 capital ratio	13,06	12,89	0,17		13,05
Ratio capital total	15,08	14,82	0,26		15,02

EUROPA



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	3.435	(2,7)	(2,5)	(3,5)	(3,6)
Comisiones netas	1.315	(0,3)	(0,2)	(0,9)	(1,1)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	142	(66,9)	(66,9)	(23,4)	(23,6)
Otros resultados de explotación	83	546,9	534,8	(45,6)	(45,7)
Margen bruto	4.974	(6,0)	(5,8)	(4,8)	(4,9)
Gastos de administración y amortizaciones	(2.712)	(0,8)	(0,7)	(3,2)	(3,4)
Margen neto	2.263	(11,6)	(11,4)	(6,6)	(6,6)
Dotaciones por insolvencias	(556)	11,7	12,1	21,8	22,3
Otros resultados y dotaciones	(195)	(6,5)	(6,8)	(1,4)	(1,5)
Resultado antes de impuestos	1.511	(18,4)	(18,2)	(14,6)	(14,6)
Impuesto sobre beneficios	(438)	(9,0)	(8,9)	(10,9)	(10,9)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.072	(21,7)	(21,5)	(16,0)	(16,0)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.072	(21,7)	(21,5)	(16,0)	(16,0)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(99)	(25,1)	(24,9)	(12,8)	(12,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	974	(21,3)	(21,1)	(16,3)	(16,3)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	681.075	0,6	2,9	3,8	5,8
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	189.610	5,1	6,3	4,4	5,3
Valores representativos de deuda	82.119	(21,3)	(20,1)	(29,2)	(28,3)
Resto de activos financieros	60.788	12,8	12,9	11,6	11,7
Otras cuentas de activo	47.697	15,0	16,3	6,5	7,5
Total activo	1.061.290	0,4	2,2	0,8	2,3
Depósitos de la clientela	580.842	(3,3)	(1,2)	(1,1)	0,5
Bancos centrales y entidades de crédito	198.127	4,4	5,2	(1,9)	(1,3)
Valores representativos de deuda emitidos	136.012	1,8	4,5	5,3	7,8
Resto de pasivos financieros	72.115	18,6	18,9	19,7	20,0
Otras cuentas de pasivo	17.881	9,1	11,1	(3,0)	(1,7)
Total pasivo	1.004.978	0,4	2,2	0,8	2,3
Total patrimonio neto	56.312	0,3	2,7	1,2	3,4

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	652.651	0,3	2,5	2,1	3,9
Recursos de la clientela	644.106	(4,0)	(2,2)	(1,3)	0,2
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	567.332	(2,4)	(0,4)	(0,4)	1,2
Fondos de inversión	76.774	(14,4)	(13,8)	(7,2)	(6,6)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	7,94	(2,08)		(1,67)	
Ratio de eficiencia	54,5	2,9		0,9	
Ratio de morosidad	3,19	(0,06)		(0,42)	
Ratio de cobertura	50,7	0,9		1,2	
Número de empleados	85.805	(0,9)		(7,8)	
Número de oficinas	5.329	(0,1)		(20,4)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

España



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
			%		%
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	925	(0,9)	(8,3)		
Comisiones netas	643	3,8	3,2		
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	156	(59,7)	30,9		
Otros resultados de explotación	64	—	(39,1)		
Margen bruto	1.789	(1,3)	(3,7)		
Gastos de administración y amortizaciones	(944)	(3,4)	(7,8)		
Margen neto	844	1,2	1,5		
Dotaciones por insolvencias	(253)	43,7	4,5		
Otros resultados y dotaciones	(104)	3,5	(7,3)		
Resultado antes de impuestos	487	(12,6)	2,0		
Impuesto sobre beneficios	(135)	(14,1)	10,9		
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	352	(12,0)	(1,1)		
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—		
Resultado consolidado del ejercicio	352	(12,0)	(1,1)		
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	(93,7)	—		
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	352	(12,0)	(1,1)		

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	186.296	0,6	(4,1)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	78.407	0,1	(2,6)
Valores representativos de deuda	24.458	(28,7)	(41,7)
Resto de activos financieros	1.407	1,1	(26,9)
Otras cuentas de activo	25.209	5,4	2,0
Total activo	315.778	(2,3)	(8,0)
Depósitos de la clientela	234.716	(2,4)	(3,2)
Bancos centrales y entidades de crédito	20.341	(19,4)	(56,4)
Valores representativos de deuda emitidos	29.503	9,9	26,2
Resto de pasivos financieros	8.968	—	11,7
Otras cuentas de pasivo	6.231	19,3	(16,8)
Total pasivo	299.759	(2,3)	(8,7)
Total patrimonio neto	16.019	(2,3)	5,2

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	192.490	0,6	(4,4)
Recursos de la clientela	293.889	(4,8)	(4,2)
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	234.716	(2,3)	(3,0)
Fondos de inversión	59.173	(13,8)	(8,8)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	9,00	(1,26)	(0,61)
Ratio de eficiencia	52,8	(1,2)	(2,4)
Ratio de morosidad	6,88	(0,06)	(0,41)
Ratio de cobertura	42,0	0,9	(1,3)
Número de empleados	27.354	(1,0)	(12,7)
Número de oficinas	3.222	(0,4)	(26,2)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Santander Consumer Finance



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	979	1,9	2,5	4,0	5,2
Comisiones netas	187	(4,4)	(4,2)	(12,8)	(12,5)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	(9)	171,8	177,3	—	—
Otros resultados de explotación	15	(54,9)	(54,9)	34,2	35,5
Margen bruto	1.171	(1,2)	(0,7)	0,3	1,2
Gastos de administración y amortizaciones	(514)	3,0	3,4	1,2	2,1
Margen neto	656	(4,3)	(3,8)	(0,4)	0,6
Dotaciones por insolvencias	(172)	15,9	17,7	41,4	44,3
Otros resultados y dotaciones	44	—	—	85,4	84,0
Resultado antes de impuestos	528	4,8	5,3	(5,9)	(5,2)
Impuesto sobre beneficios	(149)	35,0	35,4	(6,5)	(5,9)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	380	(3,7)	(3,2)	(5,6)	(4,9)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	380	(3,7)	(3,2)	(5,6)	(4,9)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(76)	0,1	0,1	(3,1)	(3,1)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	304	(4,6)	(4,0)	(6,2)	(5,3)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	99.989	(2,2)	(0,2)	4,4	7,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	12.186	47,6	51,7	93,5	100,4
Valores representativos de deuda	2.710	(15,2)	(10,6)	(21,3)	(17,7)
Resto de activos financieros	39	18,2	20,6	18,0	20,9
Otras cuentas de activo	3.986	(0,4)	1,0	6,9	8,6
Total activo	118.911	1,0	3,2	8,8	11,6
Depósitos de la clientela	38.119	(3,7)	(1,0)	3,3	6,4
Bancos centrales y entidades de crédito	28.302	12,5	14,3	14,3	16,6
Valores representativos de deuda emitidos	36.931	0,4	2,2	15,2	17,9
Resto de pasivos financieros	1.080	(23,6)	(22,3)	(9,6)	(8,4)
Otras cuentas de pasivo	3.476	(10,1)	(8,8)	(7,4)	(6,2)
Total pasivo	107.909	1,0	3,2	9,4	12,1
Total patrimonio neto	11.001	0,6	3,8	3,8	7,2

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	102.542	(2,1)	—	4,5	7,1
Recursos de la clientela	38.119	(3,7)	(1,0)	3,4	6,6
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	38.119	(3,7)	(1,0)	3,4	6,6
Fondos de inversión	—	—	—	—	—

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	13,86	(0,76)	(0,99)
Ratio de eficiencia	43,9	1,8	0,4
Ratio de morosidad	2,43	0,13	0,10
Ratio de cobertura	103,8	(2,3)	(1,5)
Número de empleados	13.859	(4,1)	(6,3)
Número de oficinas	417	0,2	(3,7)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Reino Unido



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	898	(6,5)	(6,4)	(7,8)	(9,0)
Comisiones netas	193	(14,4)	(14,4)	(10,7)	(11,8)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	(7)	—	—	—	—
Otros resultados de explotación	13	(49,3)	(49,8)	(6,9)	(8,1)
Margen bruto	1.098	(10,0)	(9,9)	(9,0)	(10,1)
Gastos de administración y amortizaciones	(714)	0,3	0,4	(3,4)	(4,6)
Margen neto	384	(24,4)	(24,4)	(17,8)	(18,8)
Dotaciones por insolvencias	(49)	(48,6)	(49,0)	(18,6)	(19,6)
Otros resultados y dotaciones	(74)	12,1	11,4	49,4	47,5
Resultado antes de impuestos	260	(24,6)	(24,4)	(27,0)	(27,9)
Impuesto sobre beneficios	(66)	(26,1)	(26,0)	(31,6)	(32,4)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	194	(24,1)	(23,8)	(25,3)	(26,3)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	194	(24,1)	(23,8)	(25,3)	(26,3)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(6)	(0,3)	(0,3)	15,2	13,7
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	188	(24,7)	(24,4)	(26,2)	(27,1)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	267.963	(2,0)	2,1	1,7	5,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	37.568	(4,4)	(0,4)	(0,6)	2,7
Valores representativos de deuda	16.943	(16,1)	(12,6)	(28,6)	(26,2)
Resto de activos financieros	1.103	17,0	21,9	46,3	51,1
Otras cuentas de activo	12.276	44,5	50,5	19,6	23,6
Total activo	335.852	(1,9)	2,2	(0,1)	3,2
Depósitos de la clientela	216.059	(5,8)	(1,9)	(0,4)	2,9
Bancos centrales y entidades de crédito	30.219	20,5	25,6	19,7	23,7
Valores representativos de deuda emitidos	64.066	(0,4)	3,7	(5,2)	(2,1)
Resto de pasivos financieros	3.112	16,5	21,4	(29,6)	(27,3)
Otras cuentas de pasivo	5.071	15,0	19,8	10,9	14,6
Total pasivo	318.528	(2,2)	1,8	—	3,2
Total patrimonio neto	17.324	4,3	8,6	(0,6)	2,7

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	243.599	(2,3)	1,8	1,3	4,7
Recursos de la clientela	210.269	(4,0)	0,1	0,2	3,5
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	203.423	(3,5)	0,6	0,9	4,3
Fondos de inversión	6.846	(16,7)	(13,2)	(17,3)	(14,6)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	5,16	(1,57)		(1,75)	
Ratio de eficiencia	65,0	6,7		3,8	
Ratio de morosidad	0,96	(0,05)		(0,21)	
Ratio de cobertura	37,7	1,2		6,8	
Número de empleados	24.500	—		(3,9)	
Número de oficinas	615	(0,2)		(18,4)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Portugal



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
			%		%
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	202	(5,2)	(6,4)		
Comisiones netas	101	3,4	3,1		
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	56	442,4	12,8		
Otros resultados de explotación	(9)	—	47,5		
Margen bruto	350	5,6	(2,0)		
Gastos de administración y amortizaciones	(151)	(3,3)	(4,0)		
Margen neto	199	13,6	(0,4)		
Dotaciones por insolvencias	(5)	31,1	—		
Otros resultados y dotaciones	(21)	—	6,0		
Resultado antes de impuestos	173	(10,1)	(10,6)		
Impuesto sobre beneficios	(53)	1,6	(9,0)		
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	120	(14,4)	(11,4)		
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—		
Resultado consolidado del ejercicio	120	(14,4)	(11,4)		
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	(44,1)	(18,5)		
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	120	(14,3)	(11,3)		

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	36.366	2,7	2,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	5.138	9,9	22,5
Valores representativos de deuda	11.346	(9,8)	(14,0)
Resto de activos financieros	1.552	(8,5)	(15,7)
Otras cuentas de activo	1.684	(4,8)	(14,6)
Total activo	56.086	(0,1)	(0,9)
Depósitos de la clientela	38.882	(1,0)	1,7
Bancos centrales y entidades de crédito	7.997	(0,1)	(1,9)
Valores representativos de deuda emitidos	3.337	(1,4)	(21,1)
Resto de pasivos financieros	301	8,8	5,3
Otras cuentas de pasivo	1.666	9,9	17,5
Total pasivo	52.183	(0,5)	(0,3)
Total patrimonio neto	3.903	5,8	(9,0)

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	37.286	2,7	2,2
Recursos de la clientela	41.583	(1,8)	3,3
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	38.882	(1,0)	1,7
Fondos de inversión	2.700	(11,9)	35,0

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	12,91	(1,39)	(0,14)
Ratio de eficiencia	43,1	(4,0)	(0,9)
Ratio de morosidad	4,56	(0,27)	(1,21)
Ratio de cobertura	54,8	2,0	4,1
Número de empleados	6.512	(1,1)	(3,3)
Número de oficinas	529	(2,4)	(5,7)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Polonia



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	296	(3,7)	(2,9)	5,3	5,8
Comisiones netas	116	(0,9)	—	2,6	3,1
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	8	(72,0)	(71,8)	(54,9)	(54,7)
Otros resultados de explotación	(56)	—	—	55,5	56,2
Margen bruto	365	(20,5)	(19,9)	(3,3)	(2,8)
Gastos de administración y amortizaciones	(172)	1,3	2,2	(0,9)	(0,5)
Margen neto	193	(33,3)	(32,8)	(5,3)	(4,8)
Dotaciones por insolvencias	(68)	33,5	34,6	56,5	57,2
Otros resultados y dotaciones	(36)	4,8	5,7	6,8	7,2
Resultado antes de impuestos	90	(56,3)	(55,9)	(29,4)	(29,1)
Impuesto sobre beneficios	(35)	(33,0)	(32,4)	(6,7)	(6,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	55	(64,2)	(63,9)	(39,0)	(38,7)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	55	(64,2)	(63,9)	(39,0)	(38,7)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(17)	(65,3)	(65,0)	(40,1)	(39,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	38	(63,7)	(63,4)	(38,4)	(38,2)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	29.220	(2,7)	4,0	2,8	8,8
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.547	4,4	11,6	32,8	40,5
Valores representativos de deuda	8.574	(7,7)	(1,3)	(23,9)	(19,4)
Resto de activos financieros	741	17,7	25,8	36,2	44,1
Otras cuentas de activo	1.334	(0,5)	6,4	1,9	7,8
Total activo	43.417	(2,8)	3,9	(1,8)	3,9
Depósitos de la clientela	31.687	(5,4)	1,2	(2,3)	3,4
Bancos centrales y entidades de crédito	2.475	6,8	14,1	(26,1)	(21,8)
Valores representativos de deuda emitidos	2.360	8,7	16,2	31,6	39,2
Resto de pasivos financieros	826	8,4	15,9	10,2	16,7
Otras cuentas de pasivo	1.217	31,9	41,0	48,5	57,2
Total pasivo	38.565	(2,8)	4,0	(1,5)	4,2
Total patrimonio neto	4.852	(3,5)	3,1	(4,1)	1,5

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	30.076	(2,7)	4,0	2,6	8,5
Recursos de la clientela	34.661	(8,6)	(2,3)	(1,5)	4,2
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	31.673	(5,4)	1,1	1,8	7,7
Fondos de inversión	2.988	(32,8)	(28,1)	(26,6)	(22,3)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	4,73	(8,60)		(3,03)	
Ratio de eficiencia	47,1	10,2		1,1	
Ratio de morosidad	4,29	(0,02)		(0,10)	
Ratio de cobertura	66,2	(0,6)		(1,4)	
Número de empleados	11.034	(0,1)		(12,1)	
Número de oficinas	535	3,9		(6,3)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Otros Europa

Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Margen de intereses	134	(13,2)	(13,3)	(3,4)	(3,6)
Comisiones netas	74	17,3	17,3	20,1	19,0
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	(62)	—	—	—	—
Otros resultados de explotación	55	(18,5)	(18,6)	(13,1)	(13,1)
Margen bruto	202	(29,3)	(29,4)	(22,5)	(23,0)
Gastos de administración y amortizaciones	(216)	(1,4)	(1,6)	8,3	7,6
Margen neto	(14)	—	—	—	—
Dotaciones por insolvencias	(9)	(61,9)	(61,9)	294,6	294,8
Otros resultados y dotaciones	(4)	—	—	(33,7)	(33,7)
Resultado antes de impuestos	(27)	—	—	—	—
Impuesto sobre beneficios	(1)	(95,6)	(95,6)	(95,2)	(95,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	(28)	—	—	—	—
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	(28)	—	—	—	—
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—	—	—	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	(28)	—	—	—	—

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	61.240	21,3	20,7	59,2	58,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	52.765	13,7	13,8	5,1	5,0
Valores representativos de deuda	18.088	(27,2)	(27,3)	(19,3)	(19,5)
Resto de activos financieros	55.945	13,7	13,7	13,4	13,3
Otras cuentas de activo	3.207	64,1	61,1	14,2	12,7
Total activo	191.246	10,6	10,4	17,2	16,9
Depósitos de la clientela	21.378	17,2	16,8	5,0	4,7
Bancos centrales y entidades de crédito	108.792	4,6	4,4	16,0	15,7
Valores representativos de deuda emitidos	(185)	—	—	—	—
Resto de pasivos financieros	57.827	23,8	23,8	26,8	26,8
Otras cuentas de pasivo	219	(51,1)	(51,3)	(41,4)	(41,8)
Total pasivo	188.033	11,0	10,8	17,4	17,2
Total patrimonio neto	3.213	(7,4)	(8,4)	6,0	4,8

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	46.658	22,7	22,0	37,8	37,1
Recursos de la clientela	25.585	8,9	8,7	8,8	8,5
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	20.518	12,7	12,5	2,4	2,1
Fondos de inversión	5.067	(4,2)	(4,2)	46,0	46,0

Medios operativos

Número de empleados	2.546	7,2		17,4	
---------------------	-------	-----	--	------	--

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

NORTEAMÉRICA



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	2.261	(0,2)	0,5	4,0	2,2
Comisiones netas	461	7,9	9,1	5,0	3,5
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	68	(17,6)	(16,8)	464,1	441,9
Otros resultados de explotación	146	(16,1)	(16,5)	12,7	8,6
Margen bruto	2.936	(0,4)	0,2	6,6	4,7
Gastos de administración y amortizaciones	(1.224)	(6,9)	(6,4)	4,4	2,5
Margen neto	1.712	4,7	5,6	8,3	6,3
Dotaciones por insolvencias	(874)	(16,8)	(16,7)	8,6	6,3
Otros resultados y dotaciones	(14)	(55,4)	(55,5)	(78,3)	(78,8)
Resultado antes de impuestos	824	48,9	52,2	15,6	14,0
Impuesto sobre beneficios	(211)	60,2	63,5	12,7	10,9
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	613	45,4	48,7	16,6	15,2
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	613	45,4	48,7	16,6	15,2
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(91)	177,9	192,6	(34,8)	(35,7)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	522	34,2	37,0	35,1	33,5

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	135.826	1,6	4,8	9,2	12,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	33.173	45,0	55,7	1,4	8,2
Valores representativos de deuda	30.262	(10,3)	(2,2)	23,1	31,5
Resto de activos financieros	18.150	68,7	88,1	114,4	135,4
Otras cuentas de activo	23.183	1,9	3,1	14,7	15,4
Total activo	240.593	7,5	12,4	14,4	18,8
Depósitos de la clientela	117.771	19,1	25,6	17,1	22,6
Bancos centrales y entidades de crédito	31.082	(20,2)	(15,9)	33,0	41,7
Valores representativos de deuda emitidos	42.024	(4,7)	(3,9)	(10,0)	(10,0)
Resto de pasivos financieros	19.555	66,2	87,6	79,3	100,5
Otras cuentas de pasivo	6.652	6,7	12,1	18,1	23,4
Total pasivo	217.084	8,6	13,8	16,0	20,7
Total patrimonio neto	23.509	(1,6)	1,6	1,1	3,8

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	131.913	1,0	4,3	9,4	12,5
Recursos de la clientela	119.985	5,8	11,6	9,5	15,2
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	101.389	9,9	14,9	13,6	18,5
Fondos de inversión	18.596	(12,2)	(3,7)	(8,4)	(0,1)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	9,92	2,52	1,47
Ratio de eficiencia	41,7	(2,9)	(0,9)
Ratio de morosidad	2,02	(0,18)	(0,31)
Ratio de cobertura	157,6	4,6	4,2
Número de empleados	37.398	(1,2)	0,7
Número de oficinas	2.048	0,2	(1,1)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Estados Unidos



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	1.462	0,9	0,5	3,9	0,9
Comisiones netas	250	8,5	8,1	6,6	3,5
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	46	39,0	38,4	193,1	184,5
Otros resultados de explotación	170	(6,2)	(6,5)	8,1	4,9
Margen bruto	1.929	1,8	1,4	6,3	3,2
Gastos de administración y amortizaciones	(809)	(6,9)	(7,4)	4,3	1,3
Margen neto	1.120	9,2	8,9	7,8	4,6
Dotaciones por insolvencias	(646)	(22,0)	(22,5)	5,7	2,6
Otros resultados y dotaciones	(6)	(84,0)	(84,0)	(89,3)	(89,6)
Resultado antes de impuestos	468	195,6	199,4	26,4	22,7
Impuesto sobre beneficios	(124)	149,4	151,7	12,0	8,7
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	344	216,7	221,2	32,6	28,7
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	344	216,7	221,2	32,6	28,7
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(71)	571,4	617,0	(9,2)	(11,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	273	178,5	180,9	50,6	46,1

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	104.889	6,3	3,6	14,9	12,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	19.765	54,1	50,3	9,4	6,7
Valores representativos de deuda	15.959	(4,3)	(6,7)	18,8	15,9
Resto de activos financieros	7.249	67,8	63,7	104,4	99,3
Otras cuentas de activo	19.897	5,4	2,8	17,4	14,5
Total activo	167.759	10,8	8,1	17,1	14,1
Depósitos de la clientela	83.705	32,1	28,8	29,1	25,9
Bancos centrales y entidades de crédito	18.220	(27,5)	(29,3)	39,7	36,2
Valores representativos de deuda emitidos	36.086	(2,8)	(5,2)	(11,6)	(13,8)
Resto de pasivos financieros	7.402	78,5	74,1	103,2	98,1
Otras cuentas de pasivo	4.254	3,9	1,4	15,3	12,5
Total pasivo	149.668	11,8	9,0	18,7	15,8
Total patrimonio neto	18.091	3,1	0,5	4,8	2,2

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	101.146	5,6	3,0	15,3	12,4
Recursos de la clientela	82.155	13,2	10,4	20,9	17,9
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	72.884	16,4	13,5	23,8	20,7
Fondos de inversión	9.271	(7,3)	(9,5)	1,9	(0,6)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	6,98	4,49	1,91
Ratio de eficiencia	41,9	(3,9)	(0,8)
Ratio de morosidad	2,00	(0,20)	(0,41)
Ratio de cobertura	166,8	5,0	5,8
Número de empleados	17.277	(0,5)	—
Número de oficinas	619	(0,3)	(6,1)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

México



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	798	(2,1)	0,5	4,2	4,7
Comisiones netas	211	7,2	10,2	3,2	3,6
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	22	(56,0)	(55,2)	—	—
Otros resultados de explotación	(24)	229,8	249,0	(13,6)	(13,2)
Margen bruto	1.007	(4,5)	(1,9)	7,2	7,7
Gastos de administración y amortizaciones	(415)	(6,8)	(4,3)	4,6	5,0
Margen neto	592	(2,8)	(0,2)	9,2	9,7
Dotaciones por insolvencias	(228)	2,7	5,5	17,9	18,4
Otros resultados y dotaciones	(8)	—	—	38,0	38,6
Resultado antes de impuestos	357	(9,8)	(7,4)	3,9	4,3
Impuesto sobre beneficios	(88)	6,5	9,4	13,7	14,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	269	(14,1)	(11,8)	1,1	1,5
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	269	(14,1)	(11,8)	1,1	1,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(20)	(10,2)	(6,1)	(67,5)	(67,3)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	249	(14,4)	(12,3)	21,5	22,0

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	30.937	(11,7)	9,0	(6,4)	12,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	13.408	33,3	64,5	(8,5)	10,4
Valores representativos de deuda	14.303	(16,2)	3,4	28,3	54,9
Resto de activos financieros	10.901	69,3	108,8	121,7	167,5
Otras cuentas de activo	3.286	(14,8)	5,1	0,6	21,4
Total activo	72.834	0,5	24,0	8,6	31,1
Depósitos de la clientela	34.066	(4,2)	18,2	(4,5)	15,2
Bancos centrales y entidades de crédito	12.862	(6,9)	14,8	24,5	50,3
Valores representativos de deuda emitidos	5.938	(14,7)	5,2	1,8	22,8
Resto de pasivos financieros	12.152	59,5	96,8	67,3	101,9
Otras cuentas de pasivo	2.398	11,8	38,0	23,5	49,0
Total pasivo	67.416	2,0	25,8	10,4	33,3
Total patrimonio neto	5.418	(14,7)	5,2	(9,4)	9,3

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	30.768	(11,7)	8,9	(6,4)	13,0
Recursos de la clientela	37.830	(7,3)	14,4	(9,1)	9,7
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	28.505	(3,8)	18,7	(6,3)	13,1
Fondos de inversión	9.325	(16,6)	2,9	(16,8)	0,4

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	17,96	(3,13)		(2,15)	
Ratio de eficiencia	41,2	(1,0)		(1,1)	
Ratio de morosidad	2,07	(0,12)		(0,05)	
Ratio de cobertura	128,4	0,1		(1,7)	
Número de empleados	20.121	(1,8)		1,3	
Número de oficinas	1.429	0,5		1,2	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

SUDAMÉRICA



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	3.065	(8,7)	(3,7)	(4,9)	10,8
Comisiones netas	1.074	(12,6)	(8,1)	(8,8)	6,8
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	68	(46,1)	(44,8)	(57,5)	(48,4)
Otros resultados de explotación	(43)	—	559,4	(40,1)	(22,9)
Margen bruto	4.163	(11,7)	(6,8)	(7,2)	8,2
Gastos de administración y amortizaciones	(1.486)	(15,6)	(11,6)	(9,7)	6,6
Margen neto	2.677	(9,3)	(3,8)	(5,8)	9,1
Dotaciones por insolvencias	(875)	(13,8)	(8,4)	(3,1)	13,1
Otros resultados y dotaciones	(142)	(43,2)	(39,7)	(8,1)	8,2
Resultado antes de impuestos	1.661	(1,6)	4,2	(7,0)	7,1
Impuesto sobre beneficios	(603)	3,7	9,7	(12,8)	0,6
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.057	(4,4)	1,3	(3,2)	11,3
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.057	(4,4)	1,3	(3,2)	11,3
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(130)	(18,6)	(13,1)	(22,4)	(10,4)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	928	(2,1)	3,8	0,2	15,2

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	113.261	(9,5)	7,9	(8,2)	16,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	45.888	(10,7)	8,2	3,3	34,4
Valores representativos de deuda	44.696	(2,0)	21,4	(2,8)	25,7
Resto de activos financieros	19.260	30,1	52,4	114,9	173,6
Otras cuentas de activo	17.137	1,4	23,0	8,8	40,3
Total activo	240.240	(5,3)	14,0	0,8	29,3
Depósitos de la clientela	106.432	(7,3)	11,2	(4,5)	22,7
Bancos centrales y entidades de crédito	45.699	8,8	31,7	17,8	50,5
Valores representativos de deuda emitidos	26.951	(9,7)	8,3	(13,1)	10,6
Resto de pasivos financieros	33.522	(1,6)	18,9	29,4	67,2
Otras cuentas de pasivo	8.529	(19,6)	(1,4)	(4,2)	23,8
Total pasivo	221.134	(4,4)	15,1	2,3	31,3
Total patrimonio neto	19.106	(15,0)	2,7	(14,4)	9,7

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	117.614	(10,3)	7,1	(8,9)	16,1
Recursos de la clientela	148.102	(13,2)	5,0	(9,7)	16,3
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	95.933	(5,6)	12,6	(3,6)	23,8
Fondos de inversión	52.169	(24,5)	(6,6)	(19,1)	4,6

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	21,12	1,36	1,54
Ratio de eficiencia	35,7	(1,7)	(1,0)
Ratio de morosidad	4,63	(0,23)	(0,20)
Ratio de cobertura	86,3	(2,1)	(7,8)
Número de empleados	68.624	(1,3)	(1,9)
Número de oficinas	4.524	(1,0)	0,3

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Brasil



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	2.270	(10,4)	(3,8)	(7,7)	5,6
Comisiones netas	869	(10,7)	(4,0)	(6,6)	6,8
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	14	(45,7)	(43,2)	(76,0)	(72,6)
Otros resultados de explotación	(17)	—	—	(54,3)	(47,7)
Margen bruto	3.137	(12,0)	(5,4)	(8,0)	5,1
Gastos de administración y amortizaciones	(1.004)	(19,2)	(12,9)	(10,8)	2,0
Margen neto	2.133	(8,2)	(1,4)	(6,7)	6,7
Dotaciones por insolvencias	(709)	(12,8)	(6,1)	(0,2)	14,1
Otros resultados y dotaciones	(127)	(38,1)	(33,2)	(24,2)	(13,3)
Resultado antes de impuestos	1.298	(0,6)	6,4	(7,9)	5,3
Impuesto sobre beneficios	(529)	0,1	7,1	(10,6)	2,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	768	(1,1)	5,9	(5,9)	7,6
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	768	(1,1)	5,9	(5,9)	7,6
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(74)	(14,8)	(8,8)	(22,3)	(11,2)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	694	0,7	7,8	(3,7)	10,1

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	65.970	(12,8)	10,1	(8,0)	19,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	30.070	(19,7)	1,3	(9,8)	17,2
Valores representativos de deuda	37.932	(4,2)	20,9	(7,6)	20,1
Resto de activos financieros	5.885	(13,3)	9,4	3,8	34,8
Otras cuentas de activo	12.410	(1,1)	24,9	4,7	36,0
Total activo	152.267	(11,5)	11,7	(6,9)	20,9
Depósitos de la clientela	64.578	(13,6)	9,1	(8,1)	19,4
Bancos centrales y entidades de crédito	32.941	8,6	37,1	11,0	44,3
Valores representativos de deuda emitidos	16.278	(14,1)	8,4	(18,6)	5,8
Resto de pasivos financieros	19.126	(18,9)	2,3	(10,1)	16,8
Otras cuentas de pasivo	6.654	(22,9)	(2,7)	(8,0)	19,6
Total pasivo	139.577	(10,7)	12,8	(6,0)	22,2
Total patrimonio neto	12.689	(19,6)	1,5	(16,5)	8,5

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	69.041	(13,9)	8,7	(9,6)	17,5
Recursos de la clientela	98.212	(19,3)	1,8	(13,7)	12,2
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	54.244	(12,2)	10,8	(7,1)	20,8
Fondos de inversión	43.969	(26,7)	(7,4)	(20,6)	3,1

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	22,04	2,29	1,06
Ratio de eficiencia	32,0	(2,8)	(1,0)
Ratio de morosidad	4,93	(0,39)	(0,33)
Ratio de cobertura	99,9	0,1	(7,8)
Número de empleados	45.807	(1,9)	(2,1)
Número de oficinas	3.617	(1,1)	1,5

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Chile



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	448	(3,5)	2,8	1,8	19,1
Comisiones netas	92	(9,9)	(3,9)	(10,4)	4,8
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	13	(81,5)	(80,2)	(75,5)	(71,3)
Otros resultados de explotación	(1)	2,8	23,6	—	—
Margen bruto	553	(13,4)	(7,7)	(7,8)	7,8
Gastos de administración y amortizaciones	(230)	(6,5)	(0,7)	(9,8)	5,6
Margen neto	322	(17,8)	(12,1)	(6,4)	9,5
Dotaciones por insolvencias	(107)	(17,6)	(11,2)	4,2	21,9
Otros resultados y dotaciones	1	(93,0)	(92,7)	(97,8)	(97,4)
Resultado antes de impuestos	216	(21,1)	(16,1)	(22,6)	(9,4)
Impuesto sobre beneficios	(37)	(19,2)	(14,8)	(39,2)	(28,8)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	180	(21,5)	(16,4)	(18,0)	(4,1)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	180	(21,5)	(16,4)	(18,0)	(4,1)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(55)	(23,6)	(18,6)	(22,5)	(9,3)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	125	(20,6)	(15,4)	(15,9)	(1,6)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	36.595	(5,2)	4,8	(7,7)	12,8
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	9.322	23,4	36,3	132,7	184,6
Valores representativos de deuda	3.850	(24,0)	(16,0)	1,8	24,5
Resto de activos financieros	13.176	67,7	85,4	316,2	408,8
Otras cuentas de activo	3.429	10,9	22,6	17,9	44,2
Total activo	66.372	6,8	18,0	24,0	51,6
Depósitos de la clientela	27.205	(0,5)	10,0	1,7	24,4
Bancos centrales y entidades de crédito	9.243	12,4	24,2	54,5	88,9
Valores representativos de deuda emitidos	10.475	(2,3)	8,0	(2,1)	19,7
Resto de pasivos financieros	13.661	41,4	56,3	266,2	347,8
Otras cuentas de pasivo	1.202	(7,1)	2,7	13,4	38,7
Total pasivo	61.786	7,9	19,3	28,1	56,7
Total patrimonio neto	4.587	(6,5)	3,3	(13,4)	5,9

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	37.550	(5,3)	4,7	(8,0)	12,5
Recursos de la clientela	33.939	(3,3)	6,9	(0,7)	21,5
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	27.041	(0,1)	10,4	1,3	23,9
Fondos de inversión	6.898	(14,1)	(5,1)	(7,8)	12,7

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	15,15	(3,41)		(1,20)	
Ratio de eficiencia	41,7	3,1		(0,9)	
Ratio de morosidad	4,63	(0,01)		(0,04)	
Ratio de cobertura	54,3	(1,7)		(5,4)	
Número de empleados	11.437	(1,2)		(3,8)	
Número de oficinas	366	(2,4)		(3,7)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Argentina



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	241	(3,5)	(14,7)	13,0	68,0
Comisiones netas	76	(35,8)	(43,3)	(34,7)	(2,9)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	23	45,7	19,8	(38,4)	(8,5)
Otros resultados de explotación	(22)	(10,1)	(30,2)	(38,3)	(8,2)
Margen bruto	318	(11,5)	(21,3)	(4,0)	42,7
Gastos de administración y amortizaciones	(186)	(11,2)	(20,9)	(8,1)	36,5
Margen neto	132	(11,9)	(21,9)	2,5	52,3
Dotaciones por insolvencias	(39)	(26,0)	(37,0)	(45,9)	(19,6)
Otros resultados y dotaciones	(14)	(74,9)	(75,1)	(39,9)	(10,7)
Resultado antes de impuestos	79	84,5	51,7	135,4	249,8
Impuesto sobre beneficios	(20)	—	—	(13,9)	28,0
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	59	24,6	14,7	464,8	739,5
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	59	24,6	14,7	464,8	739,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	(12,5)	(21,9)	185,0	323,7
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	59	24,9	15,1	468,6	745,1

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	4.521	(5,7)	(1,0)	(25,6)	7,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.395	(13,2)	(9,0)	(29,5)	2,1
Valores representativos de deuda	2.226	419,3	444,7	420,4	654,5
Resto de activos financieros	77	(11,9)	(7,6)	(32,6)	(2,3)
Otras cuentas de activo	824	(1,5)	3,4	1,7	47,4
Total activo	11.042	9,8	15,2	(9,8)	30,8
Depósitos de la clientela	8.305	18,6	24,4	(5,8)	36,6
Bancos centrales y entidades de crédito	686	(33,5)	(30,3)	(28,8)	3,2
Valores representativos de deuda emitidos	87	22,7	28,7	(64,8)	(48,9)
Resto de pasivos financieros	631	(15,4)	(11,3)	(25,9)	7,4
Otras cuentas de pasivo	388	(1,2)	3,7	(1,9)	42,2
Total pasivo	10.097	9,2	14,6	(10,4)	29,8
Total patrimonio neto	945	16,6	22,3	(2,5)	41,3

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	4.724	(5,4)	(0,8)	(20,0)	15,9
Recursos de la clientela	9.569	18,2	23,9	(7,9)	33,6
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	8.305	18,6	24,4	(5,8)	36,6
Fondos de inversión	1.264	15,3	20,9	(19,4)	16,9

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	30,06	(1,61)	24,98
Ratio de eficiencia	58,5	0,2	(2,6)
Ratio de morosidad	3,97	0,58	0,47
Ratio de cobertura	112,5	(11,5)	(6,1)
Número de empleados	9.290	1,2	0,2
Número de oficinas	438	—	(6,4)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

Otros Sudamérica

Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	106	(2,2)	1,4	(3,1)	9,4
Comisiones netas	37	6,8	10,9	28,1	44,7
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	18	44,1	47,3	72,2	89,5
Otros resultados de explotación	(4)	63,7	69,7	60,0	84,2
Margen bruto	157	2,6	6,3	7,3	20,9
Gastos de administración y amortizaciones	(66)	2,6	6,2	5,0	18,7
Margen neto	91	2,6	6,3	9,1	22,6
Dotaciones por insolvencias	(21)	3,9	10,3	14,2	28,9
Otros resultados y dotaciones	(2)	(15,7)	(10,0)	27,6	48,4
Resultado antes de impuestos	68	2,9	5,7	7,2	20,2
Impuesto sobre beneficios	(17)	41,1	40,9	6,5	18,5
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	51	(5,9)	(2,6)	7,5	20,8
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	51	(5,9)	(2,6)	7,5	20,8
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	(100,0)	(100,0)	—	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	51	(6,3)	(3,1)	8,4	22,0

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	6.175	0,8	11,0	5,4	22,6
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.101	28,0	43,5	36,6	64,6
Valores representativos de deuda	688	33,1	51,9	(6,5)	15,6
Resto de activos financieros	122	74,9	78,0	—	—
Otras cuentas de activo	474	10,5	16,9	162,9	216,3
Total activo	10.560	10,4	22,1	16,6	37,6
Depósitos de la clientela	6.344	10,8	24,5	11,8	35,2
Bancos centrales y entidades de crédito	2.829	17,9	25,9	29,1	43,0
Valores representativos de deuda emitidos	112	17,5	18,9	87,9	89,7
Resto de pasivos financieros	104	60,9	77,6	117,5	169,9
Otras cuentas de pasivo	286	(3,6)	7,3	28,7	54,2
Total pasivo	9.674	12,8	24,6	18,0	39,1
Total patrimonio neto	886	(10,1)	(0,5)	3,0	23,0

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	6.299	0,6	10,8	5,0	22,2
Recursos de la clientela	6.382	10,8	24,5	11,8	35,2
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	6.344	10,8	24,5	11,8	35,2
Fondos de inversión	38	5,5	20,6	14,3	45,5

Medios operativos

Número de empleados	2.090	1,1	3,4		
---------------------	-------	-----	-----	--	--

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

SANTANDER GLOBAL PLATFORM (segmento principal)



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'20	4T'19	%	1T'19	%
Margen de intereses	31	23	36,2	22	38,3
Comisiones netas	13	2	548,5	2	747,6
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	—	(3)	—	(1)	—
Otros resultados de explotación	1	(3)	—	(4)	—
Margen bruto	45	18	149,8	19	142,0
Gastos de administración y amortizaciones	(71)	(72)	(1,6)	(41)	72,4
Margen neto	(26)	(54)	(52,6)	(22)	14,2
Dotaciones por insolvencias	—	—	13,0	—	213,0
Otros resultados y dotaciones	(1)	(4)	(75,4)	(1)	57,4
Resultado antes de impuestos	(27)	(58)	(53,7)	(23)	16,7
Impuesto sobre beneficios	14	16	(9,9)	12	14,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	(13)	(43)	(69,5)	(11)	19,5
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	(13)	(43)	(69,5)	(11)	19,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—	—	—	—
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	(13)	(43)	(70,0)	(11)	17,6

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	791	702	12,6	417	89,8
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	9.423	9.063	4,0	8.673	8,6
Valores representativos de deuda	10	10	2,2	—	—
Resto de activos financieros	205	187	9,7	152	34,9
Otras cuentas de activo	318	272	16,8	129	147,2
Total activo	10.747	10.234	5,0	9.370	14,7
Depósitos de la clientela	9.674	9.460	2,3	8.804	9,9
Bancos centrales y entidades de crédito	144	82	75,8	75	92,0
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Resto de pasivos financieros	134	105	27,5	41	230,9
Otras cuentas de pasivo	98	112	(12,4)	60	62,9
Total pasivo	10.051	9.760	3,0	8.980	11,9
Total patrimonio neto	696	474	46,9	390	78,2

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	794	706	12,5	420	89,1
Recursos de la clientela	10.127	9.910	2,2	9.183	10,3
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	9.674	9.460	2,3	8.804	9,9
Fondos de inversión	453	450	0,7	379	19,7

Medios operativos

Número de empleados	1.424	820	73,7	545	161,3
---------------------	-------	-----	------	-----	-------

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

CENTRO CORPORATIVO



Millones de euros

Resultados ordinarios	1T'20	4T'19	%	1T'19	%
Margen de intereses	(304)	(333)	(8,6)	(296)	2,8
Comisiones netas	(9)	(15)	(37,5)	(14)	(32,9)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	14	(39)	—	(79)	—
Otros resultados de explotación	(5)	5	—	(11)	(56,6)
Margen bruto	(304)	(381)	(20,2)	(399)	(23,8)
Gastos de administración y amortizaciones	(85)	(89)	(5,2)	(97)	(12,9)
Margen neto	(389)	(471)	(17,4)	(497)	(21,6)
Dotaciones por insolvencias	(3)	(10)	(64,5)	(8)	(55,6)
Otros resultados y dotaciones	(20)	(49)	(58,2)	(55)	(62,9)
Resultado antes de impuestos	(413)	(529)	(22,0)	(559)	(26,2)
Impuesto sobre beneficios	(21)	71	—	33	—
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	(434)	(458)	(5,3)	(526)	(17,5)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	(434)	(458)	(5,3)	(526)	(17,5)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	(1)	—	10	(99,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	(434)	(459)	(5,5)	(517)	(16,0)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	4.454	5.764	(22,7)	6.139	(27,4)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	46.836	32.803	42,8	26.755	75,1
Valores representativos de deuda	1.292	840	53,9	954	35,4
Resto de activos financieros	3.745	2.406	55,7	2.207	69,7
Otras cuentas de activo	131.526	126.539	3,9	132.551	(0,8)
Total activo	187.853	168.352	11,6	168.605	11,4
Depósitos de la clientela	740	793	(6,7)	163	355,0
Bancos centrales y entidades de crédito	27.484	12.254	124,3	16.921	62,4
Valores representativos de deuda emitidos	56.906	54.495	4,4	43.441	31,0
Resto de pasivos financieros	803	636	26,2	2.321	(65,4)
Otras cuentas de pasivo	8.917	9.810	(9,1)	8.356	6,7
Total pasivo	94.849	77.989	21,6	71.201	33,2
Total patrimonio neto	93.004	90.362	2,9	97.404	(4,5)

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ⁽²⁾	6.135	5.859	4,7	6.414	(4,4)
Recursos de la clientela	751	804	(6,6)	176	327,9
Depósitos de la clientela ⁽³⁾	740	793	(6,7)	163	355,0
Fondos de inversión	11	11	0,3	13	(16,9)

Medios operativos

Número de empleados	1.697	1.651	2,8	1.757	(3,4)
---------------------	-------	-------	-----	-------	-------

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

BANCA COMERCIAL



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	7.885	(4,2)	(1,9)	(2,5)	2,2
Comisiones netas	2.024	(5,5)	(3,1)	(7,1)	(1,3)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	50	(84,1)	(84,1)	(31,3)	(34,9)
Otros resultados de explotación	13	(51,6)	(35,6)	(83,0)	(87,1)
Margen bruto	9.972	(6,9)	(4,7)	(4,2)	0,3
Gastos de administración y amortizaciones	(4.526)	(6,2)	(4,6)	(3,6)	0,6
Margen neto	5.445	(7,4)	(4,8)	(4,8)	—
Dotaciones por insolvencias	(2.289)	(6,1)	(3,8)	6,8	12,7
Otros resultados y dotaciones	(338)	(25,7)	(23,5)	(13,6)	(8,8)
Resultado antes de impuestos	2.818	(5,7)	(2,7)	(11,5)	(7,4)
Impuesto sobre beneficios	(919)	6,0	9,7	(13,7)	(8,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.899	(10,5)	(7,8)	(10,4)	(7,0)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.899	(10,5)	(7,8)	(10,4)	(7,0)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(262)	(0,4)	3,1	(26,4)	(23,3)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.637	(11,9)	(9,3)	(7,2)	(3,7)

(1) Incluye diferencias de cambio.

CORPORATE & INVESTMENT BANKING



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	671	(6,3)	(5,1)	2,6	8,6
Comisiones netas	404	8,4	10,2	14,8	20,2
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	165	(39,6)	(38,7)	(23,7)	(12,0)
Otros resultados de explotación	60	(5,1)	(5,6)	8,3	7,3
Margen bruto	1.300	(8,8)	(7,6)	1,8	8,6
Gastos de administración y amortizaciones	(536)	(11,9)	(11,0)	(4,4)	(1,0)
Margen neto	764	(6,5)	(5,0)	6,6	16,5
Dotaciones por insolvencias	(4)	(96,6)	(96,5)	(53,5)	(48,6)
Otros resultados y dotaciones	(15)	(52,8)	(52,1)	(31,0)	(29,5)
Resultado antes de impuestos	745	13,3	15,2	8,6	19,0
Impuesto sobre beneficios	(218)	4,4	6,3	7,9	18,8
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	527	17,4	19,4	8,9	19,1
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	527	17,4	19,4	8,9	19,1
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(36)	(7,4)	(2,6)	(14,7)	(6,0)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	491	19,8	21,3	11,2	21,4

(1) Incluye diferencias de cambio.

WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	132	(9,0)	(8,9)	(5,7)	(3,5)
Comisiones netas	320	(2,9)	(1,3)	17,2	20,2
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	21	73,7	77,3	(37,0)	(35,1)
Otros resultados de explotación	113	11,3	15,2	48,1	56,5
Margen bruto	586	(0,4)	1,2	12,1	15,4
Gastos de administración y amortizaciones	(244)	0,1	0,9	1,0	2,2
Margen neto	342	(0,8)	1,4	21,5	27,1
Dotaciones por insolvencias	(7)	—	—	—	—
Otros resultados y dotaciones	(1)	(70,9)	(70,1)	(50,7)	(48,1)
Resultado antes de impuestos	334	(7,4)	(5,6)	17,1	22,4
Impuesto sobre beneficios	(82)	(7,6)	(6,5)	22,8	28,0
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	252	(7,4)	(5,2)	15,4	20,7
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	252	(7,4)	(5,2)	15,4	20,7
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(11)	(21,0)	(15,9)	9,4	23,8
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	240	(6,6)	(4,7)	15,7	20,5

(1) Incluye diferencias de cambio.

SANTANDER GLOBAL PLATFORM (segmento secundario)



Millones de euros

	1T'20	s/ 4T'19		s/ 1T'19	
		%	% sin TC	%	% sin TC
Resultados ordinarios					
Margen de intereses	103	23,4	26,2	2,7	10,9
Comisiones netas	115	(13,0)	(11,5)	(19,0)	(10,0)
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	42	12,0	14,3	25,5	31,7
Otros resultados de explotación	—	—	—	—	—
Margen bruto	260	4,4	6,4	(4,1)	4,8
Gastos de administración y amortizaciones	(186)	(8,1)	(6,9)	13,0	20,4
Margen neto	74	57,9	65,6	(30,5)	(21,0)
Dotaciones por insolvencias	(5)	(69,2)	(68,9)	(70,7)	(70,3)
Otros resultados y dotaciones	2	—	—	—	—
Resultado antes de impuestos	71	156,8	179,5	(18,9)	(5,3)
Impuesto sobre beneficios	(19)	29,9	40,0	(23,4)	(6,2)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	52	301,3	342,3	(17,1)	(4,9)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	52	301,3	342,3	(17,1)	(4,9)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(9)	32,5	39,5	(13,4)	(4,2)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	43	619,7	739,9	(17,8)	(5,0)

(1) Incluye diferencias de cambio.

MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (MAR)

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

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

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

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

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

Resultados ordinarios

Además de los de resultados NIIF, reportamos algunos indicadores de resultados que corresponden a Medidas no-NIIF y a las que nos referimos como resultados ordinarios. Estos indicadores ofrecen, bajo nuestro punto de vista, un mejor análisis de la comparativa interanual, dado que no incluyen los factores que no forman parte de nuestro negocio ordinario y que se presentan de forma separada en la línea de neto de plusvalías y saneamientos que se detalla en la página 14 de este informe.

Adicionalmente, en la sección 'Información por negocios' relativa a los segmentos principales y secundarios, los resultados se presentan únicamente en términos ordinarios, de acuerdo con la NIIF8, y están reconciliados sobre bases agregadas con los resultados consolidados estatutarios de las cuentas trimestrales consolidadas que figuran a continuación.

Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables

Millones de euros

	Enero-Marzo 2020		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	8.487	—	8.487
Comisiones netas	2.853	—	2.853
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	292	(5)	287
Otros resultados de explotación	182	—	182
Margen bruto	11.814	(5)	11.809
Gastos de administración y amortizaciones	(5.577)	(12)	(5.589)
Margen neto	6.237	(17)	6.220
Dotaciones por insolvencias	(2.309)	(1.610)	(3.919)
Otros resultados y dotaciones	(372)	(38)	(410)
Resultado antes de impuestos	3.556	(1.665)	1.891
Impuesto sobre beneficios	(1.260)	16	(1.244)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	2.296	(1.649)	647
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	2.296	(1.649)	647
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(319)	3	(316)
Beneficio atribuido a la dominante	1.977	(1.646)	331

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Constitución de un fondo que, en forma de overlay, recoge el deterioro esperado de la situación macro una vez eliminada la volatilidad en el corto plazo por un importe de -1.600 millones de euros y costes de reestructuración por impacto neto de -46 millones de euros.

Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables

Millones de euros

	Enero-Marzo 2019		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	8.682	—	8.682
Comisiones netas	2.931	—	2.931
Resultado por operaciones financieras ⁽¹⁾	277	—	277
Otros resultados de explotación	195	—	195
Margen bruto	12.085	—	12.085
Gastos de administración y amortizaciones	(5.758)	—	(5.758)
Margen neto	6.327	—	6.327
Dotaciones por insolvencias	(2.172)	—	(2.172)
Otros resultados y dotaciones	(471)	(82)	(553)
Resultado antes de impuestos	3.684	(82)	3.602
Impuesto sobre beneficios	(1.326)	(31)	(1.357)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	2.358	(113)	2.245
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	2.358	(113)	2.245
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(410)	5	(405)
Beneficio atribuido a la dominante	1.948	(108)	1.840

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Plusvalías por venta de participación de Prisma con un impacto neto de 150 millones de euros, minusvalías relacionadas con activos inmobiliarios (España) con un impacto neto de -180 millones de euros y costes de reestructuración por impacto neto de -78 millones de euros.

Indicadores de rentabilidad y eficiencia

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

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
RoE (Return on equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)}}$	Esta ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en el Banco y por tanto, mide la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas.
RoTE (Return on tangible equity)	$\frac{\text{Beneficio atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Es un indicador muy común que se utiliza para valorar la rentabilidad sobre el patrimonio tangible de una empresa, ya que mide el rendimiento que obtienen los accionistas sobre los fondos invertidos en el Banco, una vez deducidos los activos intangibles.
RoTE ordinario	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	Este indicador mide la rentabilidad sobre los fondos propios tangibles de una empresa procedentes de actividades ordinarias, en las que no se tienen en cuenta los resultados que no forman parte de nuestro negocio ordinario.
RoA (Return on assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos totales}}$	Esta métrica, de uso muy común por analistas, pretende medir la rentabilidad que se obtiene de los activos totales del Banco. Es un indicador que refleja la eficiencia en la gestión de los recursos totales de la empresa para generar beneficios durante un periodo completo.
RoRWA (Return on risk weighted assets)	$\frac{\text{Resultado consolidado}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	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	$\frac{\text{Resultado consolidado ordinario}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	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.
Eficiencia	$\frac{\text{Costes de explotación}^2}{\text{Margen bruto}}$	Uno de los indicadores más utilizados a la hora de establecer comparaciones sobre la productividad de diferentes entidades financieras. Mide el nivel de recursos utilizados para generar los ingresos de explotación del Grupo.

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

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

Rentabilidad y eficiencia ^{(1) (2) (3) (4)}	1T'20	4T'19	1T'19
RoE	6,31%	9,10%	7,85%
Beneficio atribuido a la dominante	6.259	8.999	7.684
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	99.221	98.851	97.886
RoTE	8,75%	12,62%	11,15%
Beneficio atribuido a la dominante	6.259	8.999	7.684
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	99.221	98.851	97.886
(-) Promedio de activos intangibles	27.721	27.562	28.978
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	71.500	71.289	68.908
RoTE ordinario	11,06%	11,63%	11,31%
Beneficio atribuido a la dominante	6.259	8.999	7.684
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	(1.646)	711	(108)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	7.904	8.288	7.792
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	71.500	71.289	68.908
RoA	0,49%	0,68%	0,63%
Resultado consolidado del ejercicio	7.536	10.335	9.318
Promedio de activos totales	1.536.725	1.530.761	1.488.505
RoRWA	1,25%	1,69%	1,54%
Resultado consolidado del ejercicio	7.536	10.335	9.318
Promedio de activos ponderados por riesgo	603.069	612.149	603.340
RoRWA ordinario	1,52%	1,57%	1,56%
Resultado consolidado del ejercicio	7.536	10.335	9.318
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	(1.649)	746	(113)
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	9.186	9.589	9.431
Promedio de activos ponderados por riesgo	603.069	612.149	603.340
Ratio de eficiencia	47,2%	47,4%	47,6%
Costes de explotación ordinarios	5.577	5.971	5.758
Costes de explotación	5.589	5.971	5.758
Ajuste en costes por actividad no ordinaria	(12)	—	—
Margen bruto ordinario	11.814	12.592	12.085
Margen bruto	11.809	12.327	12.085
Ajuste en margen bruto por actividad no ordinaria	5	265	—

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

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

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

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

Ratio de eficiencia

	1T'20			1T'19		
	%	Margen bruto	Costes de explotación	%	Margen bruto	Costes de explotación
Europa	54,5	4.974	2.712	53,6	5.225	2.802
España	52,8	1.789	944	55,2	1.857	1.025
Santander Consumer Finance	43,9	1.171	514	43,5	1.167	508
Reino Unido	65,0	1.098	714	61,3	1.206	739
Portugal	43,1	350	151	44,0	357	157
Polonia	47,1	365	172	45,9	377	173
Norteamérica	41,7	2.936	1.224	42,6	2.753	1.172
Estados Unidos	41,9	1.929	809	42,7	1.815	775
México	41,2	1.007	415	42,3	939	397
Sudamérica	35,7	4.163	1.486	36,7	4.487	1.645
Brasil	32,0	3.137	1.004	33,0	3.411	1.125
Chile	41,7	553	230	42,6	600	255
Argentina	58,5	318	186	61,1	331	202

RoTE ordinario

	1T'20			1T'19		
	%	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	7,94	3.895	49.049	9,61	4.653	48.433
España	9,00	1.409	15.650	9,61	1.424	14.820
Santander Consumer Finance	13,86	1.216	8.778	14,85	1.297	8.733
Reino Unido	5,16	751	14.556	6,91	1.018	14.724
Portugal	12,91	479	3.705	13,05	540	4.135
Polonia	4,73	151	3.192	7,76	245	3.161
Norteamérica	9,92	2.089	21.068	8,45	1.546	18.297
Estados Unidos	6,98	1.092	15.648	5,07	725	14.305
México	17,96	997	5.550	20,11	820	4.080
Sudamérica	21,12	3.711	17.571	19,58	3.704	18.910
Brasil	22,04	2.775	12.590	20,98	2.882	13.738
Chile	15,15	499	3.294	16,34	593	3.630
Argentina	30,06	235	782	5,08	41	814

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	$\frac{\text{Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{Riesgo Total}^{(1)}}$	La tasa de morosidad es una variable muy importante en la actividad de las entidades financieras, ya que permite conocer el nivel de riesgo de crédito asumido por estas. Pone en relación los riesgos calificados contablemente como dudosos con el saldo total de los créditos concedidos, para el ámbito de clientes y riesgos contingentes.
Cobertura de morosidad	$\frac{\text{Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}$	La tasa de cobertura es una métrica fundamental en el sector financiero, ya que refleja el nivel de provisiones contables sobre el total de los activos deteriorados por razón de riesgo de crédito (activos dudosos). Por tanto es un buen indicador para medir la solvencia de la entidad ante impagos o futuros impagos de clientes.
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 de la entidad.

(1) Riesgo Total = Saldos normales y dudosos de Préstamos y Anticipos a la clientela y Garantías de la clientela + Saldos dudosos de Compromisos Contingentes de la clientela.

Riesgo crediticio

	Mar-20	Dic-19	Mar-19
Ratio de morosidad	3,25%	3,32%	3,62%
Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela	32.743	33.799	35.590
Riesgo total	1.008.275	1.016.507	983.790
Cobertura de morosidad	71%	68%	68%
Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	23.361	22.965	24.129
Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	32.743	33.799	35.590
Coste del crédito	1,00%	1,00%	0,97%
Dotaciones ordinarias por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	9.458	9.321	8.762
Dotaciones por insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	11.068	9.321	8.762
Ajuste en dotaciones por insolvencias por actividad no ordinaria	(1.610)	—	—
Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses	944.853	935.488	899.201

Ratio de morosidad

	1T'20			1T'19		
	%	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	3,19	23.199	726.929	3,61	25.314	701.283
España	6,88	14.724	214.072	7,29	16.264	223.123
Santander Consumer Finance	2,43	2.494	102.833	2,33	2.295	98.373
Reino Unido	0,96	2.603	270.280	1,17	3.110	266.134
Portugal	4,56	1.776	38.956	5,77	2.201	38.129
Polonia	4,29	1.387	32.368	4,39	1.364	31.066
Norteamérica	2,02	2.936	145.566	2,33	3.118	133.887
Estados Unidos	2,00	2.238	111.853	2,41	2.353	97.820
México	2,07	698	33.713	2,12	765	36.067
Sudamérica	4,63	5.969	128.953	4,83	6.841	141.757
Brasil	4,93	3.809	77.202	5,26	4.477	85.096
Chile	4,63	1.839	39.707	4,67	2.013	43.127
Argentina	3,97	190	4.776	3,50	224	6.398

Cobertura de morosidad

	1T'20			1T'19		
	%	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	50,7	11.766	23.199	49,5	12.523	25.314
España	42,0	6.189	14.724	43,3	7.044	16.264
Santander Consumer Finance	103,8	2.588	2.494	105,3	2.416	2.295
Reino Unido	37,7	981	2.603	30,9	960	3.110
Portugal	54,8	973	1.776	50,7	1.116	2.201
Polonia	66,2	919	1.387	67,6	922	1.364
Norteamérica	157,6	4.629	2.936	153,4	4.782	3.118
Estados Unidos	166,8	3.733	2.238	161,0	3.788	2.353
México	128,4	897	698	130,1	994	765
Sudamérica	86,3	5.149	5.969	94,1	6.439	6.841
Brasil	99,9	3.806	3.809	107,7	4.822	4.477
Chile	54,3	998	1.839	59,7	1.202	2.013
Argentina	112,5	213	190	118,6	266	224

Otros indicadores

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

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

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
TNAV por acción (Recursos propios tangibles por acción)	$\frac{\text{Recursos propios tangibles}^{(1)}}{\text{Número de acciones (deducidas acciones en autocartera)}}$	Es una ratio muy común utilizada para medir el valor contable por acción de la empresa, una vez descontados los activos intangibles. Es útil para valorar la cantidad que cada accionista recibiría si la empresa entrara en periodo de liquidación y se vendiesen los activos tangibles de la compañía.
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 el volumen total de créditos concedidos a la clientela respecto a los fondos de los que dispone en sus depósitos de clientes.
Crédito sin ATAs	Préstamos y anticipos a la clientela brutos sin incluir las adquisiciones temporales de activos	A efectos de análisis del negocio de banca comercial, se deducen las ATAs por ser productos del negocio tesoro con alta volatilidad.
Depósitos sin CTAs	Depósitos de la clientela sin incluir las cesiones temporales de activos	A efectos de análisis del negocio de banca comercial, se deducen las CTAs por ser productos del negocio 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.

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

Otros	Mar-20	Dic-19	Mar-19
TNAV (recursos propios tangibles) por acción	4,21	4,36	4,30
Recursos propios tangibles (millones de euros)	69.795	72.384	69.731
Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones)	16.590	16.610	16.235
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	0,53	0,86	0,96
Cotización (euro)	2,218	3,730	4,145
TNAV (recursos propios tangibles) por acción	4,21	4,36	4,30
Ratio créditos sobre depósitos	115%	114%	113%
Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)	935.407	942.218	910.195
Depósitos de la clientela	815.459	824.365	808.361
	1T'20	4T'19	1T'19
BDI + Comisiones (en el negocio de WM&I) (millones de euros constantes)	596	629	556
Beneficio después de impuestos	252	266	209
Comisiones netas de impuestos	344	364	347

Medidas de divisas locales

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

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

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de las líneas de las cuentas de resultados de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio medio del primer trimestre de 2020.

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

Dichas variaciones excluyendo el impacto de tipo de cambio se calculan mediante la conversión de los préstamos y anticipos a la clientela (sin ATAs) y de los recursos de la clientela (sin CTAs) de las diferentes unidades que componen el Grupo a nuestra moneda de presentación, el euro, utilizando, para todos los periodos presentados, el tipo de cambio del último día hábil del mes de marzo de 2020.

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

Tipos de cambio: Paridad 1 euro=moneda

	Cambio medio (resultados)		Cambio final (balance)		
	1T'20	1T'19	Mar-20	Dic-19	Mar-19
Dólar USA	1,102	1,136	1,096	1,123	1,124
Libra	0,861	0,872	0,886	0,851	0,858
Real brasileño	4,889	4,277	5,700	4,516	4,387
Peso mexicano	21,898	21,804	26,177	21,220	21,691
Peso chileno	886,223	757,486	934,656	845,673	764,435
Peso argentino	67,819	44,208	70,546	67,258	48,659
Zloty polaco	4,321	4,302	4,551	4,257	4,301

ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS RESUMIDOS CONSOLIDADOS

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

NOTA: La siguiente información financiera relativa a los tres primeros meses de 2020 y 2019 (adjunta), en formato resumido, corresponde al Balance y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias elaborados conforme a las normas internacionales de información financiera.

Balance de situación intermedio resumido consolidado

Millones de euros

ACTIVO	Mar-20	Dic-19	Mar-19
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	122.456	101.067	103.500
Activos financieros mantenidos para negociar	125.846	108.230	98.592
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.483	4.911	6.661
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	62.659	62.069	75.488
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	110.238	125.708	116.359
Activos financieros a coste amortizado	981.331	995.482	980.733
Derivados – contabilidad de coberturas	12.755	7.216	7.270
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	2.089	1.702	1.435
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8.610	8.772	7.726
Entidades multigrupo	1.266	1.325	956
Entidades asociadas	7.344	7.447	6.770
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	312	292	332
Activos tangibles	34.912	35.235	33.246
Inmovilizado material	33.972	34.262	32.149
De uso propio	14.089	15.041	14.771
Cedido en arrendamiento operativo	19.883	19.221	17.378
Inversiones inmobiliarias	940	973	1.097
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	806	823	786
Activos intangibles	26.583	27.687	29.114
Fondo de comercio	23.141	24.246	25.989
Otros activos intangibles	3.442	3.441	3.125
Activos por impuestos	29.607	29.585	29.634
Activos por impuestos corrientes	7.516	6.827	6.415
Activos por impuestos diferidos	22.091	22.758	23.219
Otros activos	13.564	10.138	11.501
Contratos de seguros vinculados a pensiones	186	192	204
Existencias	5	5	4
Resto de los otros activos	13.373	9.941	11.293
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.914	4.601	4.560
TOTAL ACTIVO	1.540.359	1.522.695	1.506.151

Balance de situación intermedio resumido consolidado

Millones de euros

PASIVO	Mar-20	Dic-19	Mar-19
Pasivos financieros mantenidos para negociar	100.082	77.139	67.994
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	67.337	60.995	74.426
Pasivos financieros a coste amortizado	1.224.749	1.230.745	1.211.981
Derivados – contabilidad de coberturas	6.673	6.048	7.273
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	264	269	313
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	2.280	739	751
Provisiones	12.335	13.987	13.449
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	5.507	6.358	5.737
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.273	1.382	1.160
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	2.519	3.057	3.205
Compromisos y garantías concedidos	668	739	710
Restantes provisiones	2.368	2.451	2.637
Pasivos por impuestos	9.405	9.322	8.783
Pasivos por impuestos corrientes	2.588	2.800	2.699
Pasivos por impuestos diferidos	6.817	6.522	6.084
Otros pasivos	11.121	12.792	10.816
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—	—
TOTAL PASIVO	1.434.246	1.412.036	1.395.786
PATRIMONIO NETO			
Fondos propios	124.139	124.239	121.866
Capital	8.309	8.309	8.118
Capital desembolsado	8.309	8.309	8.118
Capital no desembolsado exigido	—	—	—
Prima de emisión	52.446	52.446	50.993
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	604	598	573
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	—	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	604	598	573
Otros elementos de patrimonio neto	171	146	172
Ganancias acumuladas	67.594	61.028	64.346
Reservas de revalorización	—	—	—
Otras reservas	(3.580)	(3.110)	(1.933)
(-) Acciones propias	(74)	(31)	(6)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	331	6.515	1.840
(-) Dividendos a cuenta	(1.662)	(1.662)	(2.237)
Otro resultado global acumulado	(27.761)	(24.168)	(23.021)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(3.484)	(4.288)	(3.469)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(24.277)	(19.880)	(19.552)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	9.735	10.588	11.520
Otro resultado global acumulado	(1.696)	(982)	(1.137)
Otros elementos	11.431	11.570	12.657
TOTAL PATRIMONIO NETO	106.113	110.659	110.365
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	1.540.359	1.522.695	1.506.151
PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE			
Compromisos de préstamo concedidos	217.767	241.179	221.305
Garantías financieras concedidas	12.810	13.650	12.265
Otros compromisos concedidos	73.128	68.895	79.472

Cuenta de pérdidas y ganancias intermedia resumida consolidada

Millones de euros

	1T'20	1T'19
Ingresos por intereses	13.208	14.280
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.145	1.022
Activos financieros a coste amortizado	11.402	11.987
Restantes ingresos por intereses	661	1.271
Gastos por intereses	(4.721)	(5.598)
Margen de intereses	8.487	8.682
Ingresos por dividendos	57	66
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	98	153
Ingresos por comisiones	3.765	3.746
Gastos por comisiones	(912)	(815)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	312	116
Activos financieros a coste amortizado	(23)	5
Restantes activos y pasivos financieros	335	111
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	3.975	28
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	3.975	28
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	(41)	131
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	(41)	131
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	(55)	(76)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	138	(29)
Diferencias de cambio (ganancia o pérdida) netas	(4.042)	107
Otros ingresos de explotación	435	419
Otros gastos de explotación	(451)	(469)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	452	882
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(409)	(856)
Margen bruto	11.809	12.085
Gastos de administración	(4.860)	(5.011)
Gastos de personal	(2.899)	(3.006)
Otros gastos de administración	(1.961)	(2.005)
Amortización	(729)	(747)
Provisiones o reversión de provisiones	(374)	(465)
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	(3.934)	(2.246)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1)	(3)
Activos financieros a coste amortizado	(3.933)	(2.243)
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	(14)	(20)
Activos tangibles	(3)	(20)
Activos intangibles	(8)	(1)
Otros	(3)	1
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	18	219
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	—
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(25)	(213)
Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas	1.891	3.602
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	(1.244)	(1.357)
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas	647	2.245
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	—	—
Resultado del periodo	647	2.245
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	316	405
Atribuible a los propietarios de la dominante	331	1.840
Beneficio por acción		
Básico	0,012	0,104
Diluido	0,011	0,104

GLOSARIO

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

Información importante

Indicadores financieros no-NIIF y medidas alternativas de rendimiento

Además de la información financiera preparada conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y derivada de nuestros estados financieros, este informe incluye ciertas medidas alternativas del rendimiento (MAR), según se definen en las Directrices sobre las medidas alternativas del rendimiento publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) el 5 de octubre de 2015, así como ciertos indicadores financieros no-NIIF. Las medidas financieras contenidas en este informe que se consideran MAR e indicadores financieros no-NIIF se han elaborado a partir de la información financiera de Grupo Santander, pero no están definidas ni detalladas en el marco de información financiera aplicable y, por tanto, no han sido auditadas ni revisadas por nuestros auditores. Utilizamos las MAR e indicadores financieros no-NIIF a la hora de planificar, supervisar y evaluar nuestro desempeño. Consideramos que estas MAR e indicadores financieros no-NIIF son útiles para facilitar al equipo gestor y a los inversores la comparación del desempeño operativo entre periodos. Si bien creemos que dichas MAR e indicadores financieros no-NIIF son útiles a la hora de valorar nuestro negocio, esa información tiene la consideración de complementaria y no pretende sustituir las medidas NIIF. Además, otras compañías, incluidas algunas de nuestro sector, pueden calcular tales medidas de forma diferente, lo que reduce su utilidad con fines comparativos. Para obtener mayor información sobre las MAR y los indicadores financieros no-NIIF utilizados, incluida su definición o una conciliación entre los indicadores de gestión aplicables y la información financiera presentada en los estados financieros consolidados preparados según las NIIF, se debe consultar el Informe Financiero Anual de 2019, presentado en CNMV el 28 de Febrero de 2020, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2019 registrado en la SEC de Estados Unidos y la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

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

Previsiones y estimaciones

Santander advierte de que este informe contiene manifestaciones que pueden considerarse 'manifestaciones sobre previsiones y estimaciones' según su definición en la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 de los EE.UU. Esas manifestaciones se pueden identificar con términos como 'prever', 'predecir', 'anticipar', 'debería', 'pretender', 'probabilidad', 'riesgo', 'objetivo', 'meta', 'estimación', 'futuro', y expresiones similares. Estas manifestaciones sobre previsiones y estimaciones se encuentran a lo largo de este informe e incluyen, a título enunciativo pero no limitativo, declaraciones relativas al futuro desarrollo de nuestro negocio y rendimiento económico y a nuestra política de retribución a los accionistas. Si bien estas manifestaciones sobre previsiones y estimaciones representan nuestro juicio y previsiones futuras respecto al desarrollo de nuestra actividad, diversos riesgos, incertidumbres y otros factores importantes podrían provocar que la evolución y resultados reales difieran notablemente de nuestras expectativas. Los importantes factores destacados a continuación, junto con los que se mencionan en otras secciones de este informe y en nuestro informe anual para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 registrado como "Form 20-F" en la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos, podrían afectar a nuestros resultados futuros y hacer que difieran significativamente de aquellos reflejados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones: (1) condiciones económicas o sectoriales generales en áreas en las que tenemos actividades comerciales o inversiones importantes, como un deterioro de la coyuntura económica, aumento de la volatilidad en los mercados, inflación o deflación, y cambios demográficos, o de los hábitos de consumo, inversión o ahorro; (2) exposición a diversos tipos de riesgos de mercado, en particular el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio, de precio de la renta variable y riesgos asociados a la sustitución de índices de referencia; (3) pérdidas potenciales vinculadas a la amortización anticipada de nuestra cartera de préstamos e inversiones, mermas del valor de las garantías que respaldan nuestra cartera de préstamos, y riesgo de contraparte; (4) estabilidad política en España, el Reino Unido, otros países europeos, Latinoamérica y EE.UU.; (5) cambios legislativos, regulatorios o fiscales, como modificaciones de los requisitos regulatorios en cuanto a capital o liquidez, incluyendo como consecuencia de la salida del Reino Unido de la Unión Europea, y el aumento de la regulación derivada de la crisis financiera mundial; (6) nuestra capacidad para integrar con éxito nuestras adquisiciones y los desafíos inherentes a la desviación de recursos y la atención del equipo gestor de otras oportunidades estratégicas y de cuestiones operativas mientras integramos tales adquisiciones; y (7) cambios en nuestra capacidad de acceder a liquidez y financiación en condiciones aceptables, incluyendo cuando resulten de variaciones en nuestros diferenciales de crédito o una rebaja de nuestras calificaciones de crédito o de nuestras filiales más importantes. Numerosos factores pueden afectar a los futuros resultados de Santander y pueden hacer que esos resultados se desvíen significativamente de aquellos estimados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones. Otros factores desconocidos o impredecibles pueden provocar que los resultados difieran significativamente de aquellos reflejados en las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones.

Las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones deben entenderse formuladas a la fecha en la que se publica este informe y se basan en el conocimiento, la información disponible y las opiniones vigentes en esa fecha; ese conocimiento, información y sus opiniones pueden cambiar en cualquier momento. Santander no asume ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna manifestación sobre previsiones o estimaciones, ya sea como resultado de nueva información, futuros acontecimientos u otras situaciones.

No constituye una oferta de valores

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

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

El rendimiento pasado no es indicativo de los resultados futuros

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

Relaciones con Inversores y Analistas

Ciudad Grupo Santander

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

Sede social:

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

Sede operativa:

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



santander.com

Sigamos
trabajando
por un mundo
mejor

#TheRightWay

