

España



Beneficio ordinario atribuido
1.738 Mill. €

2018 Aspectos destacados

- La integración de Banco Popular se está desarrollando según calendario: integración jurídica realizada, equipos de servicios centrales y territoriales unificados, una plataforma tecnológica única y se ha comenzado la migración de clientes.
- Hemos seguido avanzando en la transformación digital y en el modelo de relación con clientes (4,8 millones de clientes digitales, apertura de *Work Café* y fortalecimiento de *Santander Personal*).
- Fuerte crecimiento en pymes y empresas, donde la nueva producción aumenta un 17% y la cartera crediticia en 1.800 millones de euros en comparativa interanual.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 21% en 2018, con mejora de la eficiencia, coste del crédito en torno a 30 pb e impacto favorable por la incorporación de Banco Popular.

Estrategia

En 2018, se ha avanzado en la integración de Banco Popular según calendario, contando ya con un equipo de servicios centrales y territoriales unificado y una plataforma tecnológica única a la que se ha comenzado a migrar clientes. También se ha avanzado en la gestión de las alianzas que mantenía Banco Popular para recuperar los negocios estratégicos.

Nuestra estrategia de vinculación se refleja en un crecimiento del 40% en clientes vinculados en el año, con aumentos a doble dígito en las principales palancas de transaccionalidad: facturación de tarjetas (+14% interanual); TPVs (+11% y cuota +253 pb interanual); seguros (+30% de primas nuevas de seguros de protección) e impulso de las producciones digitales, por la mejora en la contratación *online*.

El segmento de pymes y empresas ha mostrado un elevado dinamismo: crecimiento de la actividad comercial (+17%) con impulso del negocio internacional (+10%), gracias a la explotación de los corredores de comercio y el incremento de personas dedicadas.

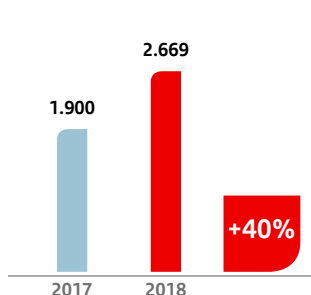
En SCIB, nos situamos como la primera entidad en préstamos a grandes empresas en España en 2018 según *Dealogic*, destacando las más de 80 operaciones en préstamos sindicados. En cuanto a Santander Banca Privada, se reafirma como líder del mercado habiendo sido reconocida como Mejor Banca Privada en España por *The Banker*.

La transformación digital nos ha permitido aumentar en el año un 51% el número de clientes digitales, hasta alcanzar los 4,8 millones y subir el peso de las ventas realizadas por canales digitales hasta el entorno del 30% en diciembre. Dentro de esta transformación, cabe señalar las siguientes iniciativas:

- Desarrollo de *Santander Personal*, nuestro servicio de gestión personalizada en remoto. Hemos duplicado los gestores remotos, comercializamos todos los productos a través de este canal e incorporamos elementos diferenciadores de relación con el cliente, como videollamada desde la app o chat con el gestor.
- Lanzamiento de *SmartBank*, un nuevo modelo de relación con los más de 600.000 clientes *millennial*, ofreciéndoles una propuesta financiera y no financiera personalizada.
- Lanzamiento de la plataforma de inversión *SO:FIA*, que facilita la gestión integral de acciones, fondos y planes de pensiones.
- Nueva web de empresas, completamente renovada y diferencial en el sector: posición global *online*, remesas en un click, *suite* total integrada de pagos y transferencias, negocio internacional, contratación de preconcidos, etc., reforzando nuestra ventaja competitiva en pymes.
- Lanzamiento de *Santander OnePay Fx*, un servicio de pagos internacionales basado en tecnología *blockchain* que reduce los tiempos de transferencias en el mismo día o al día siguiente.

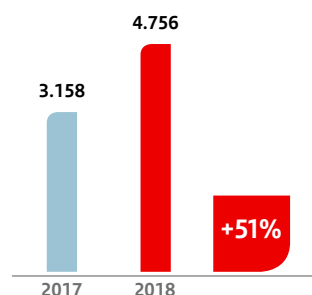
Clientes vinculados

Miles



Clientes digitales

Miles



Líderes en funcionalidades móvil y web para banca comercial (Ranking *Aqmetrix*)

Smart Bank

Nuevo modelo de relación con *millennials*

Evolución de las áreas de negocio

– Impulso del consumo con la venta de preconcedidos, disponible ya en los cajeros, pasando de un modelo puro de *servicing* a uno más comercial.

En cuanto a la mejora de la experiencia y atención al cliente, estamos modernizando la red de distribución. En este sentido hemos impulsado las oficinas *Smart Red* (556 oficinas) y abierto el primer *Work Café*, que integra espacio de *co-working*, cafetería y banco, con foco en la experiencia de cliente y capacidades digitales.

Por último, nuestro *contact centre* ha sido premiado con el CRC ORO a la excelencia de Atención al Cliente en España en 2018.

Actividad

Los préstamos y anticipos a la clientela disminuyen el 6%. En términos brutos y sin ATAs bajan el 4% en el año por la caída en grandes empresas e instituciones que absorben el crecimiento de la inversión en banca comercial por el aumento en banca privada (400 millones de euros) y pymes y empresas (1.800 millones de euros).

Los depósitos de la clientela aumentan un 1% respecto a 2017. Los depósitos a la vista crecen un 8% (destacando la *Cuenta 1/2/3* que aumenta en 5.300 millones de euros en el año) absorbiendo la caída del plazo, como consecuencia de la estrategia de reducción del coste de financiación, que ha pasado de 41 puntos básicos en el cuarto trimestre de 2017 a 20 puntos básicos en el cuarto de 2018.

Considerando la caída registrada por los fondos de inversión (-5%), los recursos de la clientela se mantienen estables. Adicionalmente, se gestionan 14.142 millones de euros en fondos de pensiones, un 6% menos que al cierre de 2017.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 1.738 millones de euros (17% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 10,81%.

Respecto de 2017, el beneficio aumenta el 21%:

- Los ingresos suben el 15% apoyados en el margen de intereses (+15%) que refleja una mejora sostenible del diferencial de clientes por menor coste de financiación. Los ingresos por comisiones aumentan el 13%, favorecidos por el aumento de la transaccionalidad. Suben principalmente las procedentes de servicios, fondos de inversión y seguros. Los ROF aumentan un 28% favorecidos por ingresos de la gestión de la cartera ALCO.
- Los gastos de administración y amortizaciones aumentan un 11%, si bien se están comenzando a registrar las primeras sinergias derivadas de las medidas de optimización que se están llevando a cabo en el proceso de integración.
- Las dotaciones por insolvencias aumentan un 21%, si bien la calidad crediticia está mejorando (la ratio de morosidad baja del 10,52% en junio de 2017, cuando se integró Banco Popular al 6,19% a cierre de 2018) y el coste de crédito es de únicamente 33 pb.
- Los otros resultados y dotaciones incrementan la pérdida en el año, en parte por provisiones para adjudicados.

Tanto la variación del beneficio como de las principales líneas de la cuenta se han visto afectadas por la incorporación de Banco Popular.

España

Millones de euros

Resultados ordinarios	2018	2017	%
Margen de intereses	4.360	3.784	15,2
Comisiones netas	2.631	2.333	12,8
Resultado por operaciones financieras ^A	560	436	28,4
Otros resultados de explotación	343	307	11,8
Margen bruto	7.894	6.860	15,1
Gastos de administración y amortizaciones	(4.480)	(4.040)	10,9
Margen neto	3.414	2.820	21,1
Dotaciones por insolvencias	(728)	(603)	20,7
Otros resultados y dotaciones	(362)	(215)	68,3
Resultado antes de impuestos	2.325	2.002	16,1
Impuesto sobre beneficios	(586)	(546)	7,3
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.739	1.456	19,4
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.739	1.456	19,4
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1	17	(96,8)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.738	1.439	20,8

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	206.776	220.550	(6,2)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	117.215	91.395	28,3
Valores representativos de deuda	60.720	76.806	(20,9)
Resto de activos financieros	32.727	36.710	(10,9)
Otras cuentas de activo	16.644	26.348	(36,8)
Total activo	434.082	451.809	(3,9)
Depósitos de la clientela	255.402	252.866	1,0
Bancos centrales y entidades de crédito	93.854	100.727	(6,8)
Valores representativos de deuda emitidos	24.608	26.286	(6,4)
Resto de pasivos financieros	35.054	43.529	(19,5)
Otras cuentas de pasivo	8.878	11.230	(20,9)
Total pasivo	417.796	434.639	(3,9)
Total patrimonio neto	16.286	17.170	(5,1)

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	209.630	218.607	(4,1)
Recursos de la clientela	315.351	316.784	(0,5)
Depósitos de la clientela ^C	253.946	251.999	0,8
Fondos de inversión	61.406	64.785	(5,2)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	10,81	10,31	0,51
Ratio de eficiencia	56,8	58,9	(2,1)
Ratio de morosidad	6,19	6,32	(0,13)
Ratio de cobertura	45,0	46,8	(1,8)
Número de empleados	32.313	33.271	(2,9)
Número de oficinas	4.366	4.485	(2,7)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir ATAs.

C. Sin incluir CTAs.