

Reino Unido



Beneficio ordinario atribuido

1.362 Mill. €

Aspectos destacados 2018

- En un entorno de incertidumbre y de elevada competencia, seguimos focalizados en nuestra estrategia de crecimiento selectivo, a la vez que gestionamos de forma activa los costes para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de los clientes.
- Buena evolución del negocio: el mayor crecimiento en hipotecas en los últimos tres años en un mercado altamente competitivo, se ha visto parcialmente compensado con la reducción de la exposición a inmuebles comerciales.
- Los resultados reflejan la presión competitiva en ingresos y los mayores costes de proyectos regulatorios y de riesgos, así como inversiones estratégicas y de transformación digital. Por su parte, el coste del crédito se mantiene en solo 7 puntos básicos.

Estrategia

Nuestro foco sigue siendo la vinculación de clientes, la excelencia operativa y digital y un crecimiento del beneficio gradual y sostenido. Todo ello unido a ser el mejor banco para nuestros empleados y las comunidades en las que operamos.

Para ello, hemos continuado desarrollando nuestra propuesta digital, y en 2018 más del 55% de las renovaciones de hipotecas se hicieron a través de canales digitales, 6 puntos porcentuales por encima de 2017. Adicionalmente, el 43% de la apertura de cuentas corrientes y el 65% de las contrataciones de tarjetas de crédito también se hicieron *on-line*, lo que supone un aumento de 5 y 13 puntos porcentuales, respectivamente.

Mejora de nuestra plataforma *Santander Investment Hub* a través de un *Digital Investment Adviser*, que ofrece fácil acceso a asesoramiento de inversión *online* desde 20 libras por mes. Esto permite a los clientes invertir hasta un máximo de 20.000 libras en menos de 30 minutos, además de recibir un plan de ahorro personalizado.

El número de clientes digitales ya alcanza los 5,5 millones, tras aumentar un 9% en el año.

En octubre de 2018 hemos lanzado la cuenta corriente *11213 Business*, una propuesta innovadora que ofrece un valor añadido a las pymes del país. Además, hemos desarrollado nuestra propuesta internacional estableciendo 3 corredores de comercio en el año.

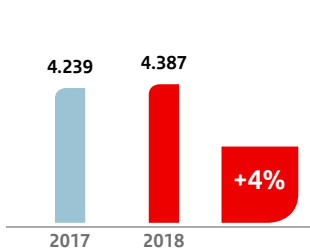
Somos segundos en satisfacción de los clientes, según lo publicado por la *Financial Research Survey (FRS)*. Por otro lado, según la encuesta *Charterhouse Business Banking Survey*, el nivel de satisfacción de nuestros clientes de empresa se encuentra 7 puntos porcentuales por encima de la media del mercado, alcanzando el 61%.

El número de clientes particulares vinculados continúa creciendo, aunque a un ritmo más moderado (+3%), debido a la elevada competencia en los productos de ahorro. La vinculación de clientes de empresas aumenta un 5%, gracias a nuestro foco en el cliente y nuestra propuesta internacional.

Este buen desempeño se ha conseguido en un sector bancario que sigue siendo muy competitivo, y que está sufriendo

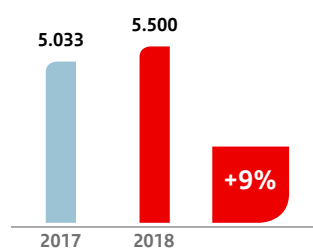
Clientes vinculados

Miles

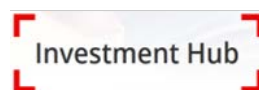


Clientes digitales

Miles



Video mortgage appointment



Evolución de las áreas de negocio

importantes cambios regulatorios. El *Open Banking* y *PSD II* (*Payment Services Directive*) influirán en la interacción del cliente y probablemente en la naturaleza de nuestros competidores.

En 2018 hemos completado la implantación de nuestra estructura del *ring-fence*, habiendo realizado las transferencias de negocio requeridas de Santander UK a la *Santander London Branch*.

Actividad

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 6% en euros respecto de 2017. En términos brutos, sin considerar ATAs ni la incidencia de los tipos de cambio, crecen un 1%, por el crecimiento en hipotecas impulsados por el servicio al cliente y su retención. Esta evolución ha sido mitigada por la gestión en la exposición a inmuebles comerciales.

Los depósitos de la clientela descienden un 9% interanual, un 1% sin CTAs y sin incidencia de tipos de cambio. Las cuentas corrientes suben el 2%, compensadas por la reducción en ahorro y saldos a plazos, dentro de la gestión de márgenes. Los fondos de inversión caen un 11% debido principalmente a movimientos de mercado y flujos netos negativos en el año.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2018 fue de 1.362 millones de euros (13% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario de 9,32%.

Comparado con 2017, el beneficio ordinario atribuido desciende el 9% en euros y el 8% sin incluir el impacto de los tipos de cambio, debido a:

- Menores ingresos (-4%) por un menor margen de intereses, que baja un 4% por la presión competitiva en los *spreads* de las hipotecas y la caída continuada de volúmenes SVR (*Standard Variable Rate*). Los resultados por operaciones financieras disminuyen un 29%, principalmente por las plusvalías registradas en 2017. Por su parte, los ingresos netos por comisiones aumentan un 3% debido al beneficio por la gestión de activos, compensados en parte por las menores comisiones de SCIB.
- Los gastos de administración y amortizaciones aumentan el 6%, por los proyectos regulatorios y de riesgos, además de las inversiones estratégicas y de transformación digital.
- Las dotaciones por insolvencias bajan un 14%, manteniendo un coste de crédito de solo 7 puntos básicos. La ratio de mora mejora hasta el 1,05% (1,33% al cierre del año anterior), apoyada en una prudente gestión del riesgo y el mantenimiento de la fortaleza de la economía británica. La cobertura sube hasta el 33%, 32% en 2017.
- En la parte baja de la cuenta, otros resultados y dotaciones registran un impacto positivo por los cargos por los seguros de protección de pagos realizados en 2017 que no se han repetido este año.

Reino Unido

Millones de euros

Resultados ordinarios	2018	2017	%	% sin TC
Margen de intereses	4.136	4.363	(5,2)	(4,3)
Comisiones netas	1.023	1.003	2,0	2,9
Resultado por operaciones financieras ^A	199	282	(29,4)	(28,7)
Otros resultados de explotación	62	68	(7,9)	(7,0)
Margen bruto	5.420	5.716	(5,2)	(4,3)
Gastos de administración y amortizaciones	(2.995)	(2.861)	4,7	5,7
Margen neto	2.426	2.855	(15,0)	(14,2)
Dotaciones por insolvencias	(173)	(205)	(15,3)	(14,5)
Otros resultados y dotaciones	(327)	(466)	(30,0)	(29,3)
Resultado antes de impuestos	1.926	2.184	(11,8)	(11,0)
Impuesto sobre beneficios	(539)	(662)	(18,6)	(17,8)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	1.387	1.523	(8,9)	(8,0)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	1.387	1.523	(8,9)	(8,0)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	25	25	0,7	1,6
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	1.362	1.498	(9,1)	(8,2)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	257.284	243.617	5,6	6,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	39.843	56.762	(29,8)	(29,2)
Valores representativos de deuda	29.190	26.188	11,5	12,4
Resto de activos financieros	13.397	24.690	(45,7)	(45,3)
Otras cuentas de activo	9.638	9.974	(3,4)	(2,6)
Total activo	349.353	361.230	(3,3)	(2,5)
Depósitos de la clientela	210.388	230.504	(8,7)	(8,0)
Bancos centrales y entidades de crédito	33.430	27.833	20,1	21,1
Valores representativos de deuda emitidos	67.556	61.112	10,5	11,5
Resto de pasivos financieros	16.583	21.167	(21,7)	(21,0)
Otras cuentas de pasivo	4.181	4.310	(3,0)	(2,2)
Total pasivo	332.137	344.926	(3,7)	(2,9)
Total patrimonio neto	17.216	16.304	5,6	6,5

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	235.753	235.783	(0,0)	0,8
Recursos de la clientela	206.630	210.305	(1,7)	(0,9)
Depósitos de la clientela ^C	199.054	201.763	(1,3)	(0,5)
Fondos de inversión	7.576	8.543	(11,3)	(10,6)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	9,32	10,26	(0,94)
Ratio de eficiencia	55,2	50,1	5,2
Ratio de morosidad	1,05	1,33	(0,28)
Ratio de cobertura	33,0	32,0	1,0
Número de empleados	25.872	25.971	(0,4)
Número de oficinas	756	808	(6,4)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir ATAs.

C. Sin incluir CTAs.