

Argentina



Beneficio ordinario atribuido

84 Mill. €

Aspectos destacados 2018

- Santander Río se consolida como el mayor banco privado del país en negocio bancario. El foco en la transformación digital, experiencia de cliente y segmentos clave (*Select* y *Pymes Advance*) se refleja en el crecimiento de clientes vinculados y digitales y en los altos niveles de penetración digital.
- En 2018 la economía se vio afectada por un *shock* de la balanza de pagos, generando la devaluación del peso frente al euro, una subida de la inflación del 48% y una caída del 2,4% del PIB. Estabilización de tipos de cambio y tasas de interés hacia final de año.
- El beneficio ordinario atribuido se sitúa en los 84 millones de euros afectado por el impacto del ajuste por la alta inflación y por la depreciación de la moneda.

Estrategia

Santander Río se ha consolidado como el mayor banco privado del sistema financiero argentino en negocio bancario. Es uno de los bancos líderes en créditos, depósitos, medios de pago, servicios transaccionales, *cash management*, nóminas, *wealth management* y seguros.

Las iniciativas del año 2018 se han centrado en el cumplimiento de nuestros cuatro pilares estratégicos: crecimiento, control de riesgos, excelencia operativa y experiencia de cliente a través de la vinculación y la digitalización, con nuevos productos y servicios.

Se han redefinido las ofertas de valor a los clientes, con especial foco en los segmentos prioritarios. A la vez se ha continuado con el proceso de transformación, con el objetivo de contar con plataformas cada vez más digitales incorporando las últimas tecnologías, lo que nos permite conocer mejor al cliente y adelantarnos a sus necesidades.

Esta estrategia se ha traducido en la puesta en marcha de distintas iniciativas:

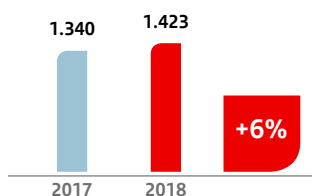
- Se han desarrollado planes de eficiencia, impulsando medidas como la implementación de mejoras digitales, *robotics* en procesos operativos, digitalización de canales de atención, fusión de sucursales que pertenecieron a Citibank, *insourcing* de tecnología y negociación con nuevos proveedores.

- Se ha lanzado el nuevo *online banking*, que supone una renovación hacia una experiencia digital más innovadora y cercana para los clientes y que ha mostrado elevados niveles de aceptación. A su vez se han incrementado las funcionalidades de *mobile banking*.
- Se ha inaugurado el *Centro de Atención Remota* para clientes *Select*, que permite una gestión más cercana de la cartera de más alto valor.
- Se han implementado los primeros *customer journeys* 100% digitales que permiten la apertura de cuentas de ahorro en sólo siete minutos. Próximamente se extenderá a hipotecas, pymes y tarjetas.
- Hemos lanzado *Santander Work Café*, basado en la experiencia del Grupo en otras geografías.
- Se ha mejorado la plataforma del programa de puntos *SuperClub*, permitiendo a los usuarios disfrutar de una navegación más personalizada y con un canje sencillo.

Todas estas medidas han permitido elevar en el año tanto los clientes vinculados (+6%) como los digitales (+7%), pasando a representar el 47% y el 71% del total de clientes activos, respectivamente. Por su parte, los clientes exclusivos *mobile banking* representan el 40% y las ventas digitales se incrementaron el 64%.

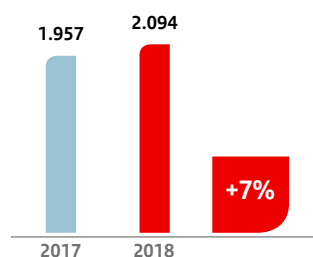
Clientes vinculados

Miles



Clientes digitales

Miles



Work Café /
Santander Río



SUPER PRESTAMO
PERSONAL

Online Banking
+simple +rápido

Evolución de las áreas de negocio

Además, hemos vuelto a ser elegidos como el *Best Digital Bank* en Argentina por *Global Finance* y como una de las cinco mejores empresas para trabajar según *GPTW* y como Mejor Banco de Argentina por las revistas *The Banker* y *Global Finance*.

Actividad

Los préstamos y anticipos a la clientela registran una disminución interanual del 32% en euros. En términos brutos y eliminando ATAs y la incidencia de los tipos de cambio, los préstamos y anticipos a la clientela suben el 40%.

Los depósitos de la clientela disminuyen un 14% en euros respecto a 2017. Por el contrario, sin considerar la incidencia de los tipos de cambio ni las CTAs, registran un crecimiento del 64%.

Estos fuertes crecimientos reflejan de un lado el aumento de los saldos denominados en pesos, que suben un 18% en créditos (principalmente hipotecas, autos y empresas) y un 33% en depósitos. Adicionalmente, los volúmenes se han visto impactados positivamente por los saldos denominados en dólares debido a la depreciación del peso argentino.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 84 millones de euros (1% del total de las áreas operativas del Grupo), con un RoTE ordinario del 11,83%.

Respecto de 2017, disminución del 77% en euros, afectado por el ajuste realizado por alta inflación de 239 millones de euros (-193 millones por ajuste monetario y -46 millones por tipo de cambio).

Este ajuste se ha realizado de acuerdo con la norma NIC29, que se aplica cuando, entre otros factores, la inflación acumulada de 3 años es superior o alrededor del 100%. Lo que implica que, los resultados de todo el ejercicio y los balances de 2018 de Argentina están ajustados por la inflación. Sin el impacto de los tipos de cambio el descenso es del 54%. En lo relativo al negocio:

- El conjunto de ingresos aumenta un 35%. El margen de intereses sube el 52% apalancado en mayores volúmenes en un entorno de mayor inflación y de tipos de interés más altos. Las comisiones suben el 47%, principalmente por una mayor actividad de compra-venta de moneda extranjera en un entorno de volatilidad de los tipos de cambio y por comisiones relacionadas con *cash management*. Por último, los resultados por operaciones financieras aumentan un 125% por la volatilidad de los mercados.
- El crecimiento de gastos de administración y amortizaciones (+51%) refleja las inversiones en iniciativas de digitalización, la revisión automática de los acuerdos salariales por el aumento de la inflación y la depreciación del peso frente al dólar.
- Las dotaciones por insolvencias aumentan (+184%) por el segmento de particulares, principalmente en rentas medias y bajas. El coste del crédito sube al 3,45% (1,85% en 2017). La ratio de mora fue del 3,17% frente al 2,50% en diciembre de 2017, y la cobertura sube al 135% (100% en diciembre de 2017).
- El conjunto de otros resultados y dotaciones de la parte baja de la cuenta disminuye un 5%.

Argentina

Millones de euros

Resultados ordinarios	2018	2017	%	% sin TC
Margen de intereses	768	985	(22,0)	52,5
Comisiones netas	448	596	(24,8)	47,0
Resultado por operaciones financieras ^A	170	147	15,2	125,3
Otros resultados de explotación	(177)	18	—	—
Margen bruto	1.209	1.747	(30,8)	35,4
Gastos de administración y amortizaciones	(749)	(970)	(22,8)	51,0
Margen neto	460	777	(40,8)	15,8
Dotaciones por insolvencias	(231)	(159)	45,4	184,4
Otros resultados y dotaciones	(45)	(92)	(51,5)	(5,2)
Resultado antes de impuestos	185	526	(64,9)	(31,4)
Impuesto sobre beneficios	(100)	(165)	(39,0)	19,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	84	362	(76,7)	(54,4)
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	84	362	(76,7)	(54,4)
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1	2	(71,9)	(45,2)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	84	359	(76,7)	(54,5)

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	5.334	7.808	(31,7)	30,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	5.096	4.766	6,9	103,7
Valores representativos de deuda	825	138	498,9	—
Resto de activos financieros	6	6	(9,7)	72,1
Otras cuentas de activo	742	732	1,4	93,2
Total activo	12.003	13.449	(10,8)	70,0
Depósitos de la clientela	8.809	10.235	(13,9)	64,0
Bancos centrales y entidades de crédito	848	599	41,4	169,4
Valores representativos de deuda emitidos	422	206	105,0	290,4
Resto de pasivos financieros	743	982	(24,3)	44,3
Otras cuentas de pasivo	307	244	26,0	139,9
Total pasivo	11.130	12.266	(9,3)	72,8
Total patrimonio neto	872	1.183	(26,3)	40,5
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	5.574	7.608	(26,7)	39,5
Recursos de la clientela	10.191	12.855	(20,7)	51,0
Depósitos de la clientela ^C	8.809	10.235	(13,9)	64,0
Fondos de inversión	1.382	2.620	(47,3)	0,4

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	11,83	32,02	(20,19)
Ratio de eficiencia	61,9	55,5	6,4
Ratio de morosidad	3,17	2,50	0,67
Ratio de cobertura	135,0	100,1	34,9
Número de empleados	9.324	9.277	0,5
Número de oficinas	468	482	(2,9)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir ATAs.

C. Sin incluir CTAs.