

México



Beneficio ordinario atribuido
760 Mill. €

Aspectos destacados 2018

- Estrategia enfocada en la transformación, comercial y tecnológica que se está reflejando en la mayor atracción y vinculación de clientes.
- La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales nos está permitiendo expandir nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios.
- En volúmenes, crecimiento en préstamos y anticipos a la clientela, destacando empresas (+12%) y pymes (+8%). En recursos, el aumento continúa estando impulsado por los depósitos de particulares y pymes.
- Buena tendencia en resultados, con un aumento del beneficio ordinario atribuido del 7% sobre 2017. Sin impacto de los tipos de cambio, subida del 14% por el buen comportamiento del margen de intereses, las comisiones y las dotaciones por insolvencias.

Estrategia

En el año, y dentro de la estrategia de transformación comercial, se ha continuado con el plan a tres años de inversiones en infraestructuras y sistemas, dirigido a mejorar la multicanalidad, fortalecer el modelo de distribución y lanzar nuevas iniciativas comerciales para atraer y vincular a nuevos clientes con más productos y servicios.

Dentro del modelo de distribución se están desarrollando diferentes proyectos como:

- La transformación e implementación del nuevo modelo de la red de distribución, alcanzando las 314 sucursales transformadas, por encima del objetivo (300).
- También se ha lanzado el nuevo modelo *sucursal Ágil* y el plan de *Transformación Digital de Nómina* para mejorar la experiencia del cliente y reducir tiempos de espera y de atención.
- Se ha ampliado el número de cajeros automáticos de última generación *full function* hasta un total de 817, por encima del objetivo. Por otro lado, se continúa haciendo más robusto el CRM.

En el proceso de digitalización se han impulsado las siguientes acciones:

- Lanzamiento de la *Campaña Libertad*, para impulsar los canales digitales, reducir el número de operaciones en las sucursales y liberar tiempo para actividades comerciales.
- Se han continuado fortaleciendo las funcionalidades en móvil, tanto en *Súper Móvil* como en *Súper Wallet* o en el pago *contactless*.

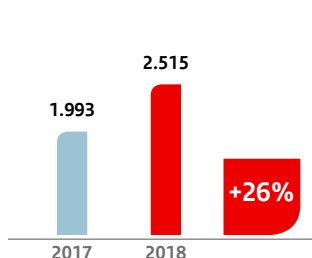
Por otra parte, para consolidar nuestra destacada posición como banco de las pymes, lanzamos un nuevo sistema de banca electrónica para pymes y empresas medianas, convirtiéndonos en el primer banco en México en lanzar la cuenta digital pymes con régimen SAS (Sociedad por Acciones Simplificadas) creado por la Secretaría de Economía, e incentivamos la colocación de créditos para el sector agropecuario.

Adicionalmente, nuestra estrategia comercial se ha complementado con nuevos productos y servicios, tales como:

- En *Santander Plus*, se han ampliado los beneficios para clientes relacionados con el crédito, los seguros y las alianzas comerciales. En los 2 años desde su lanzamiento se han registrado más de 4,7 millones de clientes, de los cuales el 55% son nuevos.

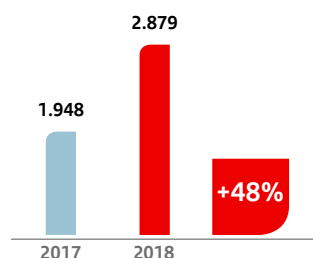
Clientes vinculados

Miles



Clientes digitales

Miles



SuperNET

SuperMóvil



SuperWallet

Santander

Evolución de las áreas de negocio

- *Hipoteca Plus*, con un esquema muy competitivo en el que el cliente se beneficia si tiene estrecha relación con el Banco.
- Lanzamiento en la segunda mitad del año de *Súper Auto*, para la financiación de automóviles y motocicletas con un sistema de originación de crédito 100% digital. Al cierre del año se cuenta con más de 300 agencias de venta de coches y una cartera financiada de 32 millones de euros.
- *Select Me*, programa que busca apoyar a las mujeres con soluciones que faciliten su día a día y su desarrollo profesional. Al cierre del ejercicio se tenían más de 5.400 clientes activos.
- Puesta en marcha del nuevo sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) en el *Contact Centre*.
- Programa *Tuiio*, que ofrece productos y servicios especialmente diseñados para la población de renta baja y no bancarizada.

Las actuaciones anteriores se han reflejado en la mayor vinculación y digitalización de nuestra base de clientes, con crecimientos del 26% en clientes vinculados y del 48% en clientes digitales. Destaca el crecimiento del 61% en *Mobile Banking*.

Actividad

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 16% en euros respecto a 2017. En términos brutos (sin ATAs y sin la incidencia de los tipos de cambio), el crecimiento es del 10%, con foco en la rentabilidad y con avances tanto en particulares (el consumo crece el 4%, las tarjetas de crédito el 4% y las hipotecas el 9%) como en el conjunto de empresas, donde suben pymes, empresas y grandes empresas.

Los depósitos de la clientela suben un 13%. Eliminando las CTAs y la incidencia de los tipos de cambio, aumento del 5% en vista y 9% en los depósitos a plazo. Adicionalmente, los fondos de inversión caen un 5%. Con todo ello, los recursos de la clientela suben el 3%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en el año ha sido de 760 millones de euros (8% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 20,35%.

Respecto de 2017, aumento del 7% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 14%, con el siguiente detalle:

- En ingresos (+9%), el margen de intereses sube un 13%, por volúmenes y los mayores tipos de interés. Las comisiones aumentan un 8%, principalmente por las procedentes de tarjetas de crédito, fondos de inversión y seguros. Los resultados por operaciones financieras, cuyo peso sobre los ingresos es muy reducido, disminuyen un 28% afectados por la elevada volatilidad del entorno.
- Los gastos de administración y amortizaciones se incrementan un 13%, en línea con la ejecución del plan de inversiones.
- Las dotaciones por insolvencias disminuyen (-2%), lo que supone un coste del crédito del 2,75%, notablemente mejor que el del año anterior (3,08%), con una ratio de mora también más baja (2,43% frente al 2,69% en 2017).

México

Millones de euros

Resultados ordinarios	2018	2017	%	% sin TC
Margen de intereses	2.763	2.601	6,2	13,2
Comisiones netas	756	749	0,9	7,5
Resultado por operaciones financieras ^A	101	150	(32,5)	(28,0)
Otros resultados de explotación	(94)	(40)	135,3	150,7
Margen bruto	3.527	3.460	1,9	8,6
Gastos de administración y amortizaciones	(1.462)	(1.382)	5,8	12,8
Margen neto	2.064	2.078	(0,7)	5,8
Dotaciones por insolvencias	(830)	(905)	(8,2)	(2,2)
Otros resultados y dotaciones	(3)	(39)	(91,3)	(90,8)
Resultado antes de impuestos	1.230	1.134	8,5	15,6
Impuesto sobre beneficios	(255)	(230)	10,9	18,2
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	975	904	7,9	14,9
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	975	904	7,9	14,9
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	215	194	11,1	18,4
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	760	710	7,0	14,0

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	30.632	26.462	15,8	10,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	12.403	9.956	24,6	18,4
Valores representativos de deuda	14.142	13.676	3,4	(1,7)
Resto de activos financieros	5.683	5.627	1,0	(4,0)
Otras cuentas de activo	3.016	2.481	21,6	15,5
Total activo	65.876	58.203	13,2	7,6
Depósitos de la clientela	34.327	30.392	12,9	7,4
Bancos centrales y entidades de crédito	9.536	8.247	15,6	9,9
Valores representativos de deuda emitidos	6.194	5.168	19,9	13,9
Resto de pasivos financieros	8.281	7.680	7,8	2,5
Otras cuentas de pasivo	2.168	1.779	21,9	15,9
Total pasivo	60.507	53.267	13,6	8,0
Total patrimonio neto	5.369	4.936	8,8	3,4

Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	31.192	26.962	15,7	10,0
Recursos de la clientela	38.630	35.548	8,7	3,3
Depósitos de la clientela ^C	28.705	25.629	12,0	6,5
Fondos de inversión	9.925	9.919	0,1	(4,9)

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	20,35	19,50	0,85
Ratio de eficiencia	41,5	39,9	1,5
Ratio de morosidad	2,43	2,69	(0,26)
Ratio de cobertura	119,7	97,5	22,2
Número de empleados	19.859	18.557	7,0
Número de oficinas	1.418	1.401	1,2

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir ATAs.

C. Sin incluir CTAs.