



# INFORME FINANCIERO

Enero - Diciembre  
2019

Sencillo Personal Justo



# Informe financiero

Enero - Diciembre

2019

## Índice

<b>DATOS BÁSICOS</b>	<b>3</b>
<b>VISIÓN SANTANDER Y CULTURA CORPORATIVA</b>	<b>4</b>
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA DEL GRUPO</b>	<b>6</b>
Evolución Grupo	6
Resultados y balance	8
Ratios de solvencia	17
Gestión del riesgo	18
<b>INFORMACIÓN POR SEGMENTOS</b>	<b>22</b>
Segmentos principales	22
Segmentos secundarios	43
<b>BANCA RESPONSABLE</b>	<b>46</b>
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>48</b>
<b>LA ACCIÓN SANTANDER</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO</b>	<b>51</b>
Información financiera	52
Medidas alternativas de rendimiento	73
Estados financieros resumidos consolidados	80
Glosario	83
Información importante	84



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.



Este informe ha sido aprobado por el consejo de administración del Banco el 28 de enero de 2020, previo informe favorable de su comisión de auditoría. Las páginas 84 y 85 incluyen información importante sobre este documento.

# Datos básicos del Grupo

<b>BALANCE (millones de euros)</b>	Dic-19	Sep-19	%	Dic-19	Dic-18	%	Dic-17
Activo total	<b>1.522.695</b>	1.517.885	0,3	<b>1.522.695</b>	1.459.271	4,3	1.444.305
Préstamos y anticipos a la clientela	<b>942.218</b>	916.003	2,9	<b>942.218</b>	882.921	6,7	848.915
Depósitos de la clientela	<b>824.365</b>	814.285	1,2	<b>824.365</b>	780.496	5,6	777.730
Recursos totales de la clientela	<b>1.050.765</b>	1.035.651	1,5	<b>1.050.765</b>	980.562	7,2	985.702
Patrimonio neto	<b>110.659</b>	108.526	2,0	<b>110.659</b>	107.361	3,1	106.832

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

<b>RESULTADOS (millones de euros)</b>	4T'19	3T'19	%	2019	2018	%	2017
Margen de intereses	<b>8.841</b>	8.806	0,4	<b>35.283</b>	34.341	2,7	34.296
Margen bruto	<b>12.327</b>	12.466	(1,1)	<b>49.229</b>	48.424	1,7	48.355
Margen neto	<b>6.356</b>	6.744	(5,8)	<b>25.949</b>	25.645	1,2	25.362
Resultado antes de impuestos	<b>3.831</b>	2.181	75,7	<b>12.543</b>	14.201	(11,7)	12.091
Beneficio atribuido a la dominante	<b>2.783</b>	501	455,5	<b>6.515</b>	7.810	(16,6)	6.619

Variaciones en euros constantes: 4T'19 / 3T'19: M. intereses: +0,4%; M. bruto: -1,0%; M. neto: -5,1%; B<sup>º</sup> atribuido: +412,0%  
2019 / 2018: M. intereses: +3,5%; M. bruto: +2,6%; M. neto: +1,9%; B<sup>º</sup> atribuido: -15,9%

<b>RESULTADOS ORDINARIOS (1) (millones de euros)</b>	4T'19	3T'19	%	2019	2018	%	2017
Margen de intereses	<b>8.841</b>	8.806	0,4	<b>35.283</b>	34.341	2,7	34.296
Margen bruto	<b>12.592</b>	12.466	1,0	<b>49.494</b>	48.424	2,2	48.392
Margen neto	<b>6.621</b>	6.744	(1,8)	<b>26.214</b>	25.645	2,2	25.473
Resultado antes de impuestos	<b>3.506</b>	3.844	(8,8)	<b>14.929</b>	14.776	1,0	13.550
Beneficio atribuido a la dominante	<b>2.072</b>	2.135	(3,0)	<b>8.252</b>	8.064	2,3	7.516

Variaciones en euros constantes: 4T'19 / 3T'19: M. intereses: +0,4%; M. bruto: +1,1%; M. neto: -1,2%; B<sup>º</sup> atribuido: -2,3%  
2019 / 2018: M. intereses: +3,5%; M. bruto: +3,2%; M. neto: +3,0%; B<sup>º</sup> atribuido: +3,2%

<b>BPA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (%)</b>	4T'19	3T'19	%	2019	2018	%	2017
Beneficio atribuido por acción (euro)	<b>0,161</b>	0,021	670,3	<b>0,362</b>	0,449	(19,4)	0,404
Beneficio ordinario atribuido por acción (euro) <sup>(1)</sup>	<b>0,116</b>	0,121	(4,0)	<b>0,468</b>	0,465	0,7	0,463
RoE	<b>9,10</b>	7,02		<b>6,62</b>	8,21		7,14
RoTE	<b>12,62</b>	9,86		<b>9,31</b>	11,70		10,41
RoTE ordinario <sup>(1)</sup>	<b>11,63</b>	12,19		<b>11,79</b>	12,08		11,82
RoA	<b>0,68</b>	0,56		<b>0,54</b>	0,64		0,58
RoRWA	<b>1,69</b>	1,39		<b>1,33</b>	1,55		1,35
RoRWA ordinario <sup>(1)</sup>	<b>1,57</b>	1,65		<b>1,61</b>	1,59		1,48
Ratio de eficiencia	<b>47,4</b>	45,9		<b>47,0</b>	47,0		47,4

<b>SOLVENCIA Y MOROSIDAD (%)</b>	Dic-19	Sep-19		Dic-19	Dic-18		Dic-17
CET1 <sup>(2)</sup>	<b>11,65</b>	11,30		<b>11,65</b>	11,30		10,84
Ratio de capital total <i>fully loaded</i> <sup>(2)</sup>	<b>15,02</b>	14,68		<b>15,02</b>	14,77		14,48
Ratio de morosidad	<b>3,32</b>	3,47		<b>3,32</b>	3,73		4,08
Cobertura de morosidad	<b>68</b>	67		<b>68</b>	67		65

<b>LA ACCIÓN Y CAPITALIZACIÓN</b>	Dic-19	Sep-19	%	Dic-19	Dic-18	%	Dic-17
Número de acciones (millones)	16.618	16.618	—	16.618	16.237	2,3	16.136
Cotización (euros)	<b>3,730</b>	3,737	(0,2)	<b>3,730</b>	3,973	(6,1)	5,479
Capitalización bursátil (millones de euros)	<b>61.986</b>	62.094	(0,2)	<b>61.986</b>	64.508	(3,9)	88.410
Recursos propios tangibles por acción (euros)	<b>4,36</b>	4,25		<b>4,36</b>	4,19		4,15
Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)	<b>0,86</b>	0,88		<b>0,86</b>	0,95		1,32
PER (precio / beneficio por acción) (veces)	<b>10,30</b>	13,90		<b>10,30</b>	8,84		13,56

<b>OTROS DATOS</b>	Dic-19	Sep-19	%	Dic-19	Dic-18	%	Dic-17
Número de accionistas	<b>3.986.093</b>	4.025.074	(1,0)	<b>3.986.093</b>	4.131.489	(3,5)	4.029.630
Número de empleados	<b>196.419</b>	201.017	(2,3)	<b>196.419</b>	202.713	(3,1)	202.251
Número de oficinas	<b>11.952</b>	12.691	(5,8)	<b>11.952</b>	13.217	(9,6)	13.697

(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 12 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 2018, presentado en CNMV el 28 de febrero de 2019, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2018 registrado en la SEC de Estados Unidos y la sección "Medidas Alternativas de Rendimiento" del anexo de este informe.

(2) Datos de 2018 y 2019 aplicando la disposición transitoria de la norma NIIF 9.

## VISIÓN SANTANDER Y CULTURA CORPORATIVA

Nuestro éxito se basa en una misión, una visión y una manera de hacer las cosas.

Estamos creando un banco más responsable

 <p><b>Nuestra misión</b></p> <p>Contribuir al <b>progreso</b> de las personas y de las empresas.</p>	 <p><b>Nuestra visión como banco</b></p> <p>Ser la mejor <b>plataforma</b> abierta de servicios financieros, actuando de forma <b>responsable</b> y ganándonos la <b>confianza</b> y <b>fidelidad</b> de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.</p>	 <p><b>Cómo hacemos las cosas</b></p> <p>Todo lo que hacemos ha de ser siempre <b>Sencillo, Personal y Justo.</b></p>
--	---	--

### Un Santander Digital.

Nuestra transformación digital es esencial para seguir creciendo de manera sostenible y rentable, y para acelerar la ejecución de nuestra estrategia.

El banco prevé acelerar su transformación digital y el lanzamiento de plataformas globales, permitiendo ofrecer nuevas soluciones, productos y servicios a nuestros clientes y competir en el mercado abierto para atraer otros nuevos.



Transferencias internacionales



Medios de pago



Plataforma de comercio

### Una fuerte cultura corporativa.

Nuestra cultura global, **Santander Way**, está alineada con nuestra estrategia corporativa. Engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar.

Nuestra cultura corporativa engloba ocho comportamientos corporativos...

 Soy respetuoso

 Escucho de verdad

 Hablo claro

 Cumpro las promesas

 Apoyo a las personas

 Impulso el cambio

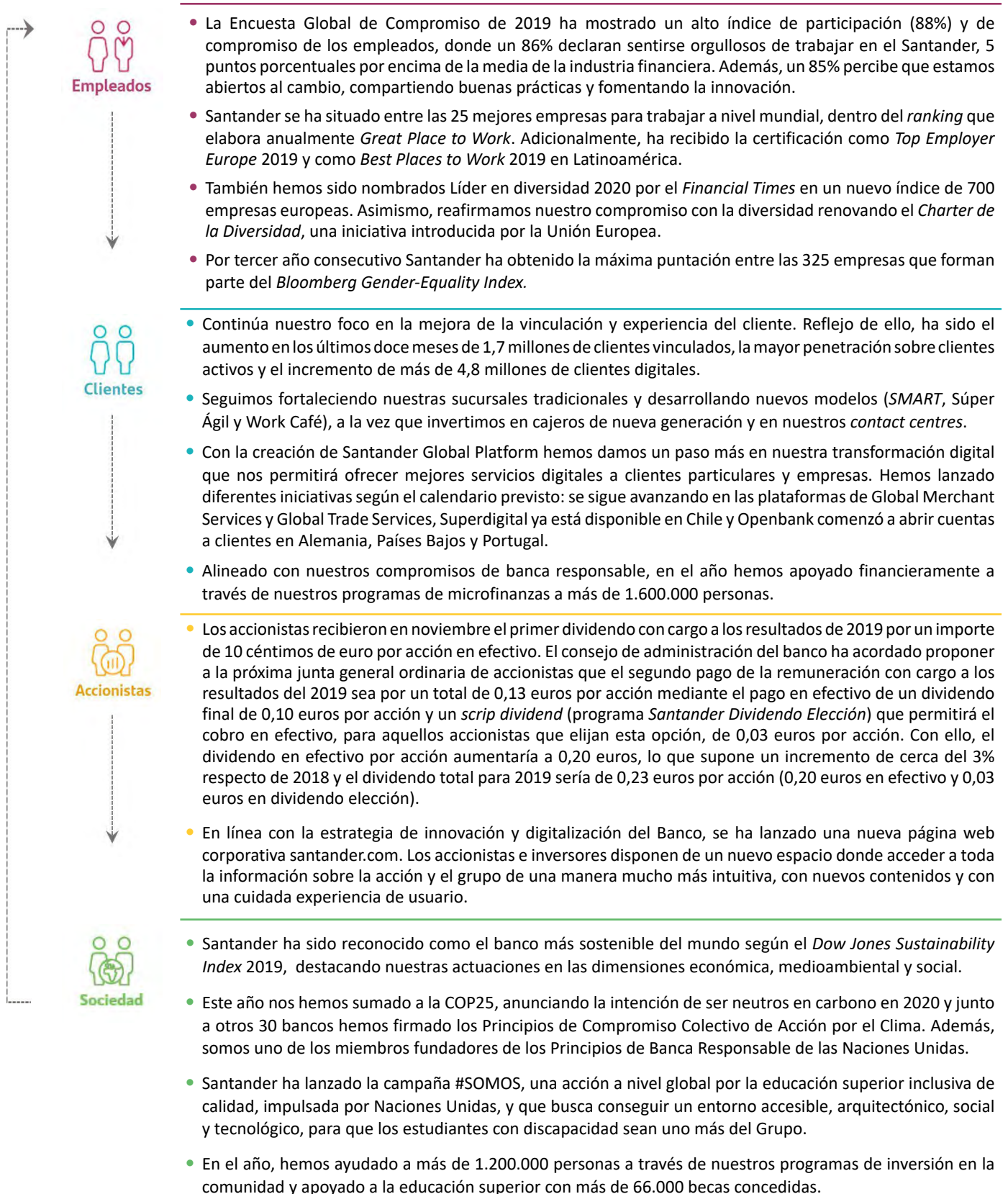
 Promuevo la colaboración

 Trabajo con pasión

... y una sólida cultura de riesgos donde todos asumimos la responsabilidad de gestionar los riesgos de nuestro trabajo diario

**risk pro**  
...Everyone's business

## Generando confianza y actuando de forma responsable, aportamos valor a todos nuestros grupos de interés.





## EVOLUCIÓN GRUPO



**"Gracias a la confianza de los clientes, conseguimos ingresos anuales récord y crecimiento del beneficio ordinario. Estos resultados han permitido fortalecer la ratio de capital CET1 hasta el 11,65%"**



**"Nuestra diversificación geográfica y por negocios impulsa un crecimiento rentable y sostenible: Sudamérica sigue siendo un motor de crecimiento, Norteamérica mantiene su dinamismo y en Europa estamos avanzando en nuestros programas de eficiencia"**

## CRECIMIENTO

La estrategia del Grupo impulsa el crecimiento de clientes vinculados y digitales, lo que se refleja en mayor actividad comercial en prácticamente todos los mercados

La estrategia de Santander se sigue enfocando en la vinculación y fidelización de nuestros clientes. Así, tras un nuevo aumento en el trimestre, los clientes vinculados ascienden a 21,6 millones y se incrementan en 1,7 millones en el año (+9%) con aumento tanto en particulares como en empresas.

La aceleración de nuestra digitalización se refleja en un crecimiento de 4,8 millones de clientes digitales en el año (+15%) y en una mayor actividad. Así, nuestros clientes realizan una media de 5 accesos digitales por semana y las ventas digitales representan ya el 36% del total tras subir 4 puntos porcentuales en el año.

### Cientees vinculados

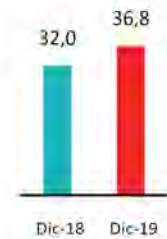
Millones



+9%

### Cientees digitales

Millones



+15%

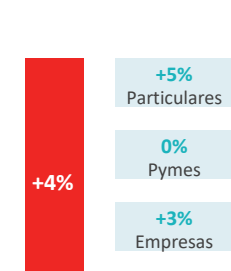
En cuanto a los volúmenes, tanto los préstamos y anticipos (brutos sin ATAs) como los recursos de la clientela, aumentan en el trimestre (+2% y +1% respectivamente).

En el año (y a tipo de cambio constante) los préstamos y anticipos (brutos sin ATAs) se incrementan un 4% y suben en ocho de los diez principales mercados. Los recursos aumentan el 6%, creciendo en nueve de ellos y subiendo los depósitos a la vista y los fondos de inversión.

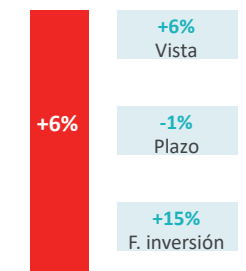
Sólida estructura de financiación y liquidez: la ratio de créditos sobre depósitos es del 114% (113% en diciembre de 2018)

### Actividad Dic-19 / Dic-18

% 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

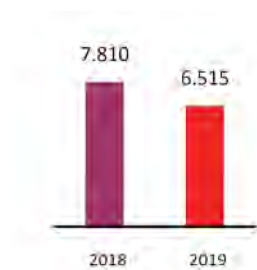
Modelo de negocio sólido basado en el cliente, la escala y la diversificación, que nos ha permitido obtener beneficios de manera recurrente

En un entorno de menor crecimiento económico y menores tipos de interés, los ingresos del año alcanzan una cifra récord, los costes reflejan la obtención de sinergias en algunos países y las dotaciones crecen en línea con los volúmenes. El beneficio ordinario atribuido ha aumentado en nueve de los diez mercados principales.

El beneficio atribuido del año es de 6.515 millones de euros, afectado por cargos netos de 1.737 millones en la línea de neto de plusvalías y saneamientos (detalle en página 12). Sin ellos, el beneficio ordinario atribuido (8.252 millones), sube el 2% (+3% en euros constantes) tras absorber la reducción de tipos de interés, el mayor coste de cobertura de tipos de cambio y el impacto de la aplicación de la NIIF 16.

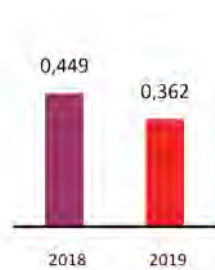
#### Bº atribuido a la dominante

Millones de euros



#### Beneficio por acción

Euros



El beneficio atribuido del trimestre ha sido de 2.783 millones de euros, el más alto en la historia de Grupo Santander, favorecido por un importe positivo de 711 millones en la línea de neto de plusvalías y saneamientos. Excluyéndolo, el beneficio ordinario atribuido se sitúa en 2.072 millones de euros, un 2% más que en el cuarto trimestre de 2018 (+5% sin tipo de cambio).

La eficiencia se mantiene en entornos del 47%, entre las mejores de los comparables. El RoTE ordinario se sitúa en el 11,8% y el RoRWA ordinario en el 1,61%.

#### Ratio de eficiencia

%



#### RoTE

%



(\* No incluye neto de plusvalías y saneamientos)

### FORTALEZA

Santander continúa fortaleciendo las ratios de capital y mejorando la calidad crediticia a la vez que mantiene una elevada rentabilidad

La ratio CET1 se sitúa en el 11,65% tras aumentar 35 puntos básicos en el trimestre (31 puntos básicos de manera orgánica). En el año, generación bruta de 97 pb por generación orgánica y favorable evolución de las carteras, que ha sido parcialmente compensada con impactos regulatorios negativos de 62 puntos básicos.

El valor neto tangible por acción (TNAV) al cierre de 2019 es de 4,36 euros (4,19 euros en diciembre de 2018). Adicionalmente, y en términos de creación de valor para el accionista, hay que considerar la contabilización en el año de la retribución por dividendos. Incluyéndola, el TNAV por acción ha subido el 8% en los últimos doce meses.

#### CET1\*

%



#### Capital tangible por acción

Euros



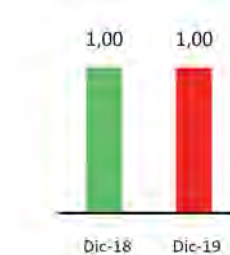
(\* Aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9)

Se mantiene la tendencia positiva en la calidad crediticia: la ratio de mora mejora en 41 puntos básicos en el año, tras bajar por décimo trimestre consecutivo (-15 puntos básicos), y la cobertura sube al 68% (67% al cierre de 2018).

Por su parte, el coste del crédito es del 1,00% en 2019, coincidente con el trimestre anterior y con el de cierre de 2018.

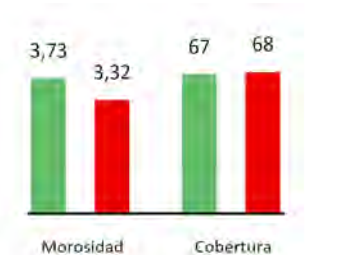
#### Coste del crédito

%



#### Morosidad y cobertura

%



## RESULTADOS DE GRUPO SANTANDER

- En el cuarto trimestre el beneficio atribuido a la dominante es de 2.783 millones de euros, e incluye un importe positivo neto de 711 millones de resultados que no forman parte del negocio ordinario. Excluyendo estos resultados, el beneficio atribuido ordinario es de 2.072 millones de euros, un 2% más que en igual periodo de 2018 (+5% sin impacto de los tipos de cambio).
- El beneficio atribuido a la dominante en 2019 se sitúa en 6.515 millones de euros, un 17% menos que en 2018, tras contabilizar cargos netos que no forman parte de nuestro negocio ordinario por 1.737 millones (-254 millones en 2018). Sin considerar estos resultados, el beneficio ordinario atribuido es de 8.252 millones de euros, un 2% más que en 2018 (+3% sin la incidencia de los tipos de cambio).
- Por unidades, el beneficio atribuido ordinario sube en moneda local en nueve de los diez mercados principales, creciendo a doble dígito en cinco de ellos.
- En 2019 los resultados han reflejado una sólida tendencia del subyacente del negocio: los ingresos alcanzan una cifra récord en el año, los costes muestran la obtención de sinergias en algunos mercados y las dotaciones crecen en línea con los volúmenes.
- En cuanto a las ratios de rentabilidad, el RoTE ordinario es del 11,8% y el RoRWA ordinario del 1,61%.

### Cuenta de resultados resumida de Grupo Santander

Millones de euros

	4T'19	3T'19	Variación		2019	2018	Variación	
			%	% sin TC			%	% sin TC
Margen de intereses	8.841	8.806	0,4	0,4	35.283	34.341	2,7	3,5
Comisiones netas (ingresos por comisiones menos gastos por comisiones)	2.961	2.955	0,2	0,2	11.779	11.485	2,6	4,6
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	596	424	40,6	39,5	1.531	1.797	(14,8)	(11,0)
Ingresos por dividendos	100	72	38,9	38,0	533	370	44,1	44,0
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(119)	137	—	—	324	737	(56,0)	(55,2)
Otros resultados de explotación (netos)	(52)	72	—	—	(221)	(306)	(27,8)	22,5
<b>Margen bruto</b>	<b>12.327</b>	<b>12.466</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(1,0)</b>	<b>49.229</b>	<b>48.424</b>	<b>1,7</b>	<b>2,6</b>
Costes de explotación	(5.971)	(5.722)	4,4	3,7	(23.280)	(22.779)	2,2	3,4
Gastos generales de administración	(5.179)	(4.990)	3,8	3,2	(20.279)	(20.354)	(0,4)	0,7
<i>De personal</i>	<i>(3.053)</i>	<i>(3.008)</i>	<i>1,5</i>	<i>1,0</i>	<i>(12.141)</i>	<i>(11.865)</i>	<i>2,3</i>	<i>3,2</i>
<i>Otros gastos de administración</i>	<i>(2.126)</i>	<i>(1.982)</i>	<i>7,3</i>	<i>6,5</i>	<i>(8.138)</i>	<i>(8.489)</i>	<i>(4,1)</i>	<i>(2,8)</i>
Amortización de activos materiales e inmateriales	(792)	(732)	8,2	7,1	(3.001)	(2.425)	23,8	25,5
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	(2.542)	(2.442)	4,1	4,3	(9.352)	(8.986)	4,1	4,3
<i>del que: dotaciones por insolvencias</i>	<i>(2.573)</i>	<i>(2.435)</i>	<i>5,7</i>	<i>5,9</i>	<i>(9.321)</i>	<i>(8.873)</i>	<i>5,0</i>	<i>5,3</i>
Deterioro de otros activos (neto)	(76)	(1.520)	(95,0)	(95,0)	(1.623)	(207)	684,1	677,2
Provisiones o reversión de provisiones	(979)	(595)	64,5	64,5	(3.490)	(2.223)	57,0	68,8
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	1.038	3	—	—	1.291	28	—	—
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	—	—	—	—	67	(100,0)	(100,0)
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	34	(9)	—	—	(232)	(123)	88,6	84,2
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.831</b>	<b>2.181</b>	<b>75,7</b>	<b>73,2</b>	<b>12.543</b>	<b>14.201</b>	<b>(11,7)</b>	<b>(10,7)</b>
Impuesto sobre sociedades	(687)	(1.291)	(46,8)	(45,5)	(4.427)	(4.886)	(9,4)	(7,8)
<b>Resultado de operaciones continuadas</b>	<b>3.144</b>	<b>890</b>	<b>253,3</b>	<b>239,2</b>	<b>8.116</b>	<b>9.315</b>	<b>(12,9)</b>	<b>(12,3)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>3.144</b>	<b>890</b>	<b>253,3</b>	<b>239,2</b>	<b>8.116</b>	<b>9.315</b>	<b>(12,9)</b>	<b>(12,3)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(361)	(389)	(7,2)	(5,8)	(1.601)	(1.505)	6,4	6,3
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>2.783</b>	<b>501</b>	<b>455,5</b>	<b>412,0</b>	<b>6.515</b>	<b>7.810</b>	<b>(16,6)</b>	<b>(15,9)</b>
<b>BPA (euros)</b>	<b>0,161</b>	<b>0,021</b>	<b>670,3</b>		<b>0,362</b>	<b>0,449</b>	<b>(19,4)</b>	
<b>BPA diluido (euros)</b>	<b>0,160</b>	<b>0,021</b>	<b>669,8</b>		<b>0,361</b>	<b>0,448</b>	<b>(19,4)</b>	
<i>Pro memoria:</i>								
Activos Totales Medios	1.530.761	1.515.606	1,0		1.508.167	1.442.861	4,5	
Recursos Propios Medios	98.851	98.445	0,4		98.457	95.071	3,6	



### ➤ Evolución de resultados sobre el ejercicio 2018

En relación con el pasado año el subyacente de la cuenta mantiene una sólida tendencia. Los ingresos de clientes siguen creciendo, tanto por el margen de intereses como por las comisiones, los costes continúan reflejando la obtención de sinergias en varias unidades y el coste del crédito se mantiene en niveles próximos a mínimos históricos.

Esta buena evolución no se refleja en su totalidad en el beneficio atribuido a la dominante por la contabilización de un importe neto negativo de 1.737 millones de euros por cargos no relacionados con el negocio ordinario, tal y como se detalla en la página 12 de este informe. Adicionalmente, la comparativa también se ha visto impactada por la reducción de tipos de interés, el mayor coste de cobertura de los tipos de cambio y el impacto de la aplicación de la NIIF 16.

Detalle de la evolución por líneas de la cuenta:

#### ► Ingresos

Los ingresos se han situado en 49.229 millones de euros, con aumento del 2% respecto a 2018 (+3% sin el impacto de los tipos de cambio). El margen de intereses y los ingresos por comisiones representan el 95% de los ingresos, porcentaje muy superior a la media de nuestros competidores, lo que nos permite obtener un crecimiento consistente y recurrente, a la vez que limita el impacto que periodos de una alta volatilidad pueden tener en los resultados por operaciones financieras. En su detalle por líneas:

- El **margen de intereses** es de 35.283 millones de euros, un 3% más que en 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio el aumento es del 4% 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. Adicionalmente, hay un impacto negativo de 265 millones de euros por la aplicación de la NIIF 16.

El margen de intereses aumenta en seis de los diez principales mercados, en moneda local, destacando Argentina por los elevados tipos de interés y un mayor volumen de títulos del banco central, y Polonia, por la mejora del coste de los depósitos y el dinamismo de los créditos. Portugal y Chile prácticamente repiten y disminuye en el Reino Unido, afectado por la presión de márgenes en las hipotecas y la caída de saldos SVR (*Standard Variable Rate*) y en España, por bajos tipos de interés, menores volúmenes e impacto de la NIIF 16.

- Las **comisiones** netas se elevan a 11.779 millones de euros, un 3% más que en 2018. Sin el impacto de los tipos de cambio crecen el 5%, reflejo de la mayor vinculación de nuestros clientes, a lo que se une la estrategia de crecimiento en servicios y productos de mayor valor añadido. En su detalle, destaca el aumento de las más transaccionales, procedentes de medios de pago, seguros, cambio de divisa y cheques, además de las transferencias. Por el contrario, disminuyen las relacionadas con asesoramiento de operaciones y concesión de avales, afectadas por la menor actividad de mercados, y las de descubiertos en cuenta, por impactos regulatorios.

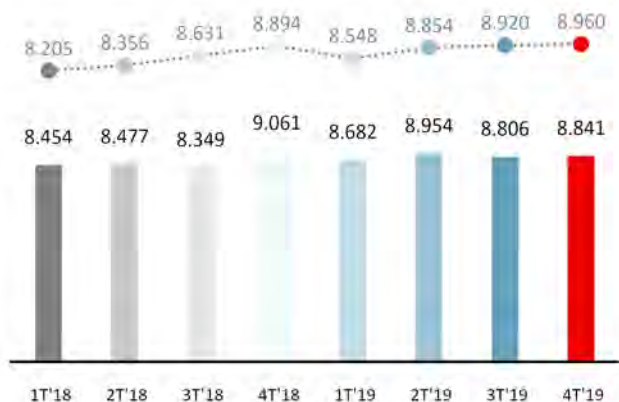
Por geografías, el aumento ha estado muy apalancado en Sudamérica, que sube a doble dígito. Destacan Brasil (+12%) con aumento en prácticamente todas las líneas, sobre todo en tarjetas y seguros, y Argentina (+84%) impulsada por una mayor actividad de compra-venta de moneda extranjera, así como por las relacionadas con cuentas y depósitos en efectivo. También suben en Norteamérica, con Estados Unidos y México en positivo. Por el contrario, disminuyen en Europa, por España (principalmente por menor actividad en CIB) y Reino Unido (por descubiertos y fondos de inversión).

Dentro de los negocios globales, y sin el impacto de los tipos de cambio, las comisiones de Wealth Management & Insurance, incluyendo las cedidas a las redes comerciales, suben el 6% en el año y representan el 30% del total del Grupo. En cuanto a Santander Corporate & Investment Banking, aumentan en el año un 1%, mostrando una tendencia de clara mejora según ha ido avanzando el ejercicio (las comisiones del segundo semestre aumentan el 12% sobre las del primero).

### Margen de intereses

Millones de euros

●●● euros constantes



### Comisiones netas

Millones de euros

●●● euros constantes



Resultados

- Los **resultados por operaciones financieras**, que representan el 3% del total de los ingresos, descienden un 15% (-11% sin tipo de cambio) hasta los 1.531 millones de euros, principalmente por el mayor coste de las coberturas de las divisas en 2019 y por el buen comportamiento de los mercados en el primer semestre de 2018.
- Los ingresos por **dividendos** ascienden a 533 millones de euros en 2019, un 44% más que en 2018 principalmente por dividendos de la cartera de negociación.
- Los **resultados de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 324 millones de euros en 2019, con un descenso del 56% (-55% sin tipo de cambio), que se produce principalmente por las ventas de Testa y WiZink, así como por pérdidas en participaciones inmobiliarias.
- Por último, los **otros resultados de explotación** registran una pérdida de 221 millones de euros. En esta rúbrica se contabilizan las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos y al Fondo Único de Resolución.

► Costes

Los costes de explotación se sitúan en 23.280 millones de euros, un 2% más que en 2018. Sin tipo de cambio, suben el 3% como consecuencia de las inversiones en transformación y digitalización. A ello se une la mejora en las redes de distribución, el ligero impacto por la integración del negocio minorista y de pymes adquirido a Deutsche Bank Polska, y el efecto en Argentina derivado de su elevada inflación.

En términos reales (sin inflación ni perímetro), los costes descienden ligeramente, siendo el tercer año consecutivo donde la gestión realizada permite que se reduzcan o se mantengan estables (-0,4% en 2019; -0,5% en 2018 y +0,3% en 2017).

Con ello, en 2019 hemos seguido siendo uno de los bancos globales más eficientes del mundo, manteniendo nuestra ratio de eficiencia en el 47,0%.

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, haciendo una efectiva ejecución de las integraciones y fomentando el uso de servicios comunes. De esta forma, a continuación y para una mejor comparativa, se detalla la evolución por regiones y mercados:

- En **Europa**, los costes ya empiezan a mostrar las sinergias de las integraciones, y bajan el 1% en términos nominales y el 2,4% en términos reales. En estos últimos destacan las reducciones de España (-8%), Portugal (-4%), por las eficiencias generadas con la integración de Popular y por el esfuerzo en optimización, y de Reino Unido (-3%) por los primeros ahorros de nuestro programa de transformación.

Los aumentos se producen en Polonia (+7%) afectados por la integración ya comentada. Sin este impacto los costes subirían muy ligeramente, con una gestión que compara muy bien en un entorno con presiones salariales de un dígito alto en el país. En SCF también suben (+2%) aunque a menor ritmo que el crecimiento del negocio, gracias a los proyectos de eficiencias llevados a cabo en el año. La ratio de eficiencia en la región se mantiene prácticamente estable.

- En **Norteamérica**, los costes aumentan el 5% en términos nominales, afectados por la inflación. En términos reales el aumento es del 3%, principalmente por México (+4%) motivado por el plan de inversiones trianual, mientras que en Estados Unidos suben el 2%. El aumento en ingresos nos está permitiendo mantener la ratio de eficiencia en la región.

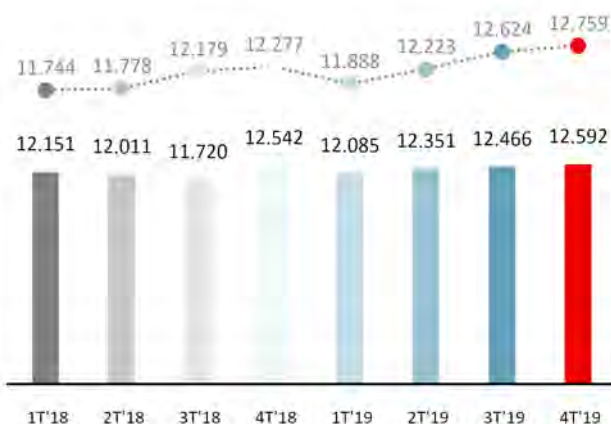
- Por último, en **Sudamérica**, el aumento de los costes está muy distorsionado por la fortísima inflación de Argentina. Sin ella, el aumento es del 4,6% en términos nominales y del 1% en términos reales, con buen comportamiento de Brasil y Chile, que compatibilizan las inversiones para mejorar la capacidad de distribución con un crecimiento de costes próximo a cero. La eficiencia mejora en el conjunto de la región y en todos los mercados.

Creemos que esta gestión por regiones permitirá seguir optimizando los costes, lo que se debería reflejar en mejoras de la ratio de eficiencia, 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 9.352 millones de euros, con aumento del 4% interanual tanto en euros como sin el impacto de los tipos de cambio.

Dentro de esta rúbrica, las dotaciones por insolvencias (9.321 millones) suben el 5%, tanto en euros como sin el impacto de los tipos de cambio. En su detalle, el principal aumento se produce en Europa, mientras que en Norteamérica y Sudamérica son más moderados, y en ambos casos por debajo del avance de los volúmenes de créditos.

Con esta evolución, el coste del crédito se mantiene estable en el año en el 1,00%.

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

El deterioro de otros activos (neto) en 2019 aumenta a 1.623 millones de euros al recoger el deterioro del fondo de comercio adscrito a Reino Unido por 1.491 millones de euros. En 2018 esta línea contabilizó 207 millones de euros.

► **Provisiones o reversión de provisiones**

Las provisiones (neto de reversión de provisiones), aumentan un 57%, y se sitúan en 3.490 millones de euros (2.223 millones de euros en 2018). Sin tipos de cambio el incremento es del 69%, debido en su mayor parte a los cargos por reestructuración principalmente en España y Reino Unido, que se detallan en la página 12 de este informe. Adicionalmente, se unen las mayores provisiones para contingencias legales en Brasil.

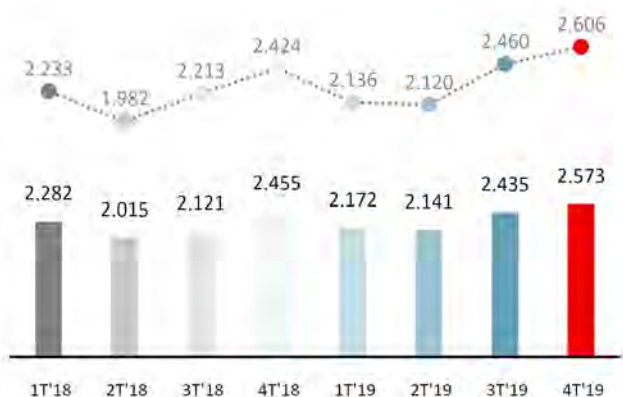
► **Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros (netas)**

Este epígrafe recoge 1.291 millones de euros en 2019 (28 millones de euros en 2018). El aumento se debe principalmente a que este año se han registrado las plusvalías relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, y las 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.

**Dotaciones por insolvencias**

Millones de euros

●●● euros constantes



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

Recoge un importe de 0 millones de euros en 2019 frente a los 67 millones de euros en 2018 que se originaron por la diferencia entre el valor razonable de los activos netos adquiridos en la operación de Deutsche Bank Polska en Polonia y el valor de la transacción.

► **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 contabilizados durante el año se sitúa en -232 millones de euros en 2019 (-123 millones de euros en 2018).

► **Resultado antes de impuestos**

El resultado antes de impuestos es de 12.543 millones de euros (-12% sobre 2018). Sin tipo de cambio, caída del 11%, condicionada por las operaciones no recurrentes mencionadas en los epígrafes anteriores.

► **Impuesto sobre sociedades**

El impuesto sobre sociedades se sitúa en 4.427 millones de euros en 2019, un 9% menos que el contabilizado en 2018 (-8% sin tipo de cambio).

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

El resultado atribuido a minoritarios se sitúa en 1.601 millones de euros, un 6% más que en 2018, tanto en euros como sin el impacto de los tipos de cambio.

► **Beneficio atribuido a la dominante**

El beneficio atribuido a la dominante es de 6.515 millones de euros en 2019, un 17% menos que en 2018. Sin tipo de cambio, -16%.

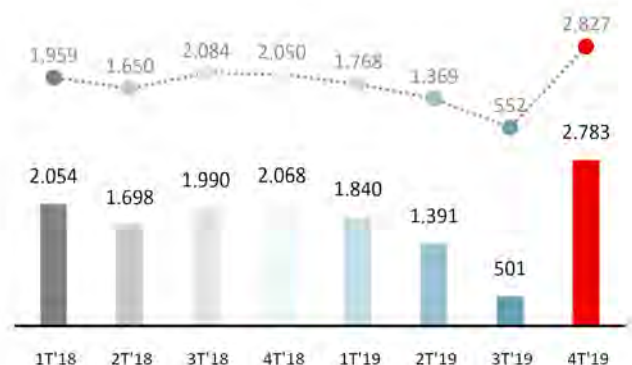
El RoE se sitúa en el 6,6%, el RoTE en el 9,3% y el RoRWA en el 1,33% (8,2%, 11,7% y 1,55%, respectivamente en 2018).

El beneficio por acción se sitúa en 0,362 euros (0,449 euros en 2018).

**Beneficio atribuido a la dominante**

Millones de euros

●●● euros constantes



► **Beneficio ordinario atribuido a la dominante**

El beneficio atribuido a la dominante reportado anteriormente está afectado, tanto en 2019 como en 2018, por resultados (netos de impuestos) que no forman parte de nuestro negocio ordinario, que distorsionan la comparativa entre ambos años y que se detallan en la siguiente tabla:

2019	
• Costes de reestructuración	-864
– España .....	-600
– Reino Unido .....	-127
– Brasil .....	-90
– Polonia .....	-23
– Consumer .....	-16
– Estados Unidos .....	-8
• Activos y participaciones Inmobiliarias (España)	-405
• PPI Reino Unido	-183
• Intangibles y otros	-174
• Plusvalías Prisma - Argentina	136
• Reforma impositiva Brasil	551
• Custodia	693
<b>Subtotal</b>	<b>-246</b>
• Fondo de comercio Reino Unido	-1.491
<b>NETO: -1.737 millones de euros</b>	

2018	
• Costes de integración	-320
– España .....	-280
– Centro Corporativo .....	-40
• Integración Portugal	20
• Badwill Polonia	45
<b>NETO: -254 millones de euros</b>	

**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 8.252 millones de euros en 2019 y a 8.064 millones en 2018, lo que supone un aumento del 2% (+3% sin tipo de cambio).**

Por regiones, y sin el efecto del tipo de cambio, destacan los crecimientos a doble dígito de Norteamérica (+21%) y Sudamérica (+18%), mientras que en Europa, en un entorno de negocio más complicado, se produce un descenso del 3%.

Por unidades, nueve de las diez principales aumentan en su moneda, haciéndolo a doble dígito Estados Unidos, México, Brasil, Polonia y Argentina. Únicamente disminuye Reino Unido, principalmente por la presión competitiva en los ingresos.

**En 2019, el RoTE ordinario del Grupo se sitúa en el 11,8% (12,1% en 2018), el RoRWA ordinario sube al 1,61% desde el 1,59% en 2018 y el beneficio ordinario atribuido por acción es de 0,468 euros, un 1% más que en 2018.**

**Cuenta de resultados ordinaria resumida**

	(millones de euros)		Variación				Variación	
	4T'19	3T'19	%	% sin TC	2019	2018	%	% sin TC
Margen de intereses	8.841	8.806	0,4	0,4	35.283	34.341	2,7	3,5
Comisiones netas	2.961	2.955	0,2	0,2	11.779	11.485	2,6	4,6
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	596	424	40,6	39,5	1.531	1.797	(14,8)	(11,0)
Otros resultados de explotación	194	281	(31,0)	(31,4)	901	801	12,5	(1,4)
<b>Margen bruto</b>	<b>12.592</b>	<b>12.466</b>	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>	<b>49.494</b>	<b>48.424</b>	<b>2,2</b>	<b>3,2</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(5.971)	(5.722)	4,4	3,7	(23.280)	(22.779)	2,2	3,4
<b>Margen neto</b>	<b>6.621</b>	<b>6.744</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>26.214</b>	<b>25.645</b>	<b>2,2</b>	<b>3,0</b>
Dotaciones por insolvencias	(2.573)	(2.435)	5,7	5,9	(9.321)	(8.873)	5,0	5,3
Otros resultados y dotaciones	(542)	(465)	16,6	17,2	(1.964)	(1.996)	(1,6)	(0,5)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.506</b>	<b>3.844</b>	<b>(8,8)</b>	<b>(7,9)</b>	<b>14.929</b>	<b>14.776</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.109)	(1.315)	(15,7)	(14,5)	(5.103)	(5.230)	(2,4)	(0,9)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>2.397</b>	<b>2.529</b>	<b>(5,2)</b>	<b>(4,4)</b>	<b>9.826</b>	<b>9.546</b>	<b>2,9</b>	<b>3,6</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.397</b>	<b>2.529</b>	<b>(5,2)</b>	<b>(4,4)</b>	<b>9.826</b>	<b>9.546</b>	<b>2,9</b>	<b>3,6</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(325)	(394)	(17,5)	(16,0)	(1.574)	(1.482)	6,2	6,0
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>2.072</b>	<b>2.135</b>	<b>(3,0)</b>	<b>(2,3)</b>	<b>8.252</b>	<b>8.064</b>	<b>2,3</b>	<b>3,2</b>
Neto de plusvalías y saneamientos	711	(1.634)	—	—	(1.737)	(254)	583,9	582,8
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>2.783</b>	<b>501</b>	<b>455,5</b>	<b>412,0</b>	<b>6.515</b>	<b>7.810</b>	<b>(16,6)</b>	<b>(15,9)</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

### ↻ Evolución de resultados sobre el trimestre anterior

El beneficio atribuido del trimestre ha sido de **2.783 millones de euros**, el más alto en la historia de Grupo Santander, favorecido por un importe positivo neto de impuestos de 711 millones contabilizados en la línea de neto de plusvalías y saneamientos<sup>1</sup>.

Excluyéndolos, el beneficio ordinario atribuido se sitúa en **2.072 millones de euros**, un 2% más que en el cuarto trimestre de 2018 (+5% sin impacto de los tipos de cambio).

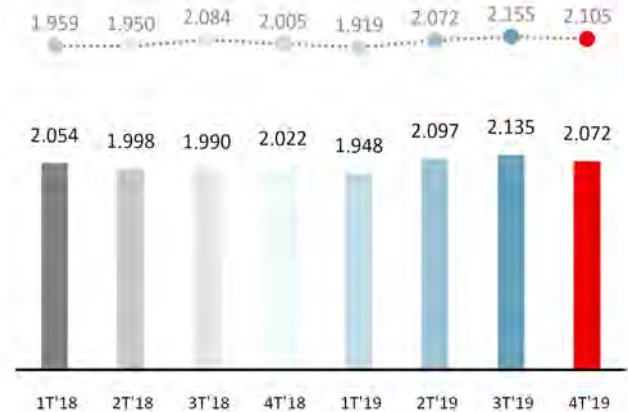
En relación al tercer trimestre de 2019, disminuye el 3% (-2% sin tipo de cambio) afectado por la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) en España. Sin ella, hubiera crecido el 5% en el trimestre. Sin el impacto de los tipos de cambio, el aumento también es del 5%, con la siguiente evolución por líneas:

- Los ingresos totales suben el 1%, con buen comportamiento de los ingresos de clientes, que aumentan por tercer trimestre consecutivo, y por los mayores resultados por operaciones financieras. Ello ha permitido absorber la contribución al FGD en España. Sin ella, los ingresos totales hubieran crecido un 3%.
- Los costes suben el 4%, por la elevada inflación en Argentina, mayores gastos en *marketing* y tecnología en Brasil, inversiones en Santander Global Platform y México, y mayores costes de personal en Estados Unidos.
- Las dotaciones por insolvencias aumentan el 6%, principalmente por la estacionalidad de Santander Consumer USA y aumentos en Reino Unido, por un caso puntual, y en Brasil, por ventas de cartera en el tercer trimestre y fuerte aumento de volúmenes en el cuarto.

### Beneficio ordinario atribuido a la dominante\*

Millones de euros

●●●● euros constantes



(\*) No incluye neto de plusvalías y saneamientos.

(1) 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.



## Balance

## Balance resumido de Grupo Santander

Millones de euros

Activo	Dic-19	Dic-18	Variación		Dic-17
			Absoluta	%	
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067	113.663	(12.596)	(11,1)	110.995
Activos financieros mantenidos para negociar	108.230	92.879	15.351	16,5	125.458
Valores representativos de deuda	32.041	27.800	4.241	15,3	36.351
Instrumentos de patrimonio	12.437	8.938	3.499	39,1	21.353
Préstamos y anticipos a la clientela	355	202	153	75,7	8.815
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	1.696
Derivados	63.397	55.939	7.458	13,3	57.243
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	66.980	68.190	(1.210)	(1,8)	34.781
Préstamos y anticipos a la clientela	31.147	23.796	7.351	30,9	20.475
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	28.122	32.325	(4.203)	(13,0)	9.889
Otros (valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio)	7.711	12.069	(4.358)	(36,1)	4.417
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.708	121.091	4.617	3,8	133.271
Valores representativos de deuda	118.405	116.819	1.586	1,4	128.481
Instrumentos de patrimonio	2.863	2.671	192	7,2	4.790
Préstamos y anticipos a la clientela	4.440	1.601	2.839	177,3	—
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	—
Activos financieros a coste amortizado	995.482	946.099	49.383	5,2	916.504
Valores representativos de deuda	29.789	37.696	(7.907)	(21,0)	31.034
Préstamos y anticipos a la clientela	906.276	857.322	48.954	5,7	819.625
Préstamos y anticipos a bancos centrales y entidades de crédito	59.417	51.081	8.336	16,3	65.845
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8.772	7.588	1.184	15,6	6.184
Activos tangibles	35.235	26.157	9.078	34,7	22.975
Activos intangibles	27.687	28.560	(873)	(3,1)	28.683
Fondo de comercio	24.246	25.466	(1.220)	(4,8)	25.769
Otros activos intangibles	3.441	3.094	347	11,2	2.914
Otras cuentas de activo	53.534	55.044	(1.510)	(2,7)	65.454
<b>Total activo</b>	<b>1.522.695</b>	<b>1.459.271</b>	<b>63.424</b>	<b>4,3</b>	<b>1.444.305</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>					
Pasivos financieros mantenidos para negociar	77.139	70.343	6.796	9,7	107.624
Depósitos de la clientela	—	—	—	—	28.179
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	—	—	—	—	574
Derivados	63.016	55.341	7.675	13,9	57.892
Otros	14.123	15.002	(879)	(5,9)	20.979
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	60.995	68.058	(7.063)	(10,4)	59.617
Depósitos de la clientela	34.917	39.597	(4.680)	(11,8)	28.945
Valores representativos de deuda emitidos	3.758	2.305	1.453	63,0	3.056
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	22.194	25.707	(3.513)	(13,7)	27.027
Otros	126	449	(323)	(71,9)	589
Pasivos financieros a coste amortizado	1.230.745	1.171.630	59.115	5,0	1.126.069
Depósitos de la clientela	789.448	740.899	48.549	6,6	720.606
Valores representativos de deuda emitidos	258.219	244.314	13.905	5,7	214.910
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	152.969	162.202	(9.233)	(5,7)	162.714
Otros	30.109	24.215	5.894	24,3	27.839
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	739	765	(26)	(3,4)	1.117
Provisiones	13.987	13.225	762	5,8	14.490
Otras cuentas de pasivo	28.431	27.889	542	1,9	28.556
<b>Total pasivo</b>	<b>1.412.036</b>	<b>1.351.910</b>	<b>60.126</b>	<b>4,4</b>	<b>1.337.472</b>
Fondos propios	122.103	118.613	3.490	2,9	116.265
Capital	8.309	8.118	191	2,4	8.068
Reservas	108.941	104.922	4.019	3,8	103.608
Resultado atribuido al Grupo	6.515	7.810	(1.295)	(16,6)	6.619
Menos: dividendos y retribuciones	(1.662)	(2.237)	575	(25,7)	(2.029)
Otro resultado global acumulado	(22.032)	(22.141)	109	(0,5)	(21.777)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	10.588	10.889	(301)	(2,8)	12.344
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>110.659</b>	<b>107.361</b>	<b>3.298</b>	<b>3,1</b>	<b>106.832</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>1.522.695</b>	<b>1.459.271</b>	<b>63.424</b>	<b>4,3</b>	<b>1.444.305</b>

## BALANCE DE GRUPO SANTANDER

- Buen comportamiento generalizado de volúmenes en el año, con crecimiento tanto en los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) como en los recursos de la clientela.
- Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) aumentan el 5% interanual (+4% en euros constantes), haciéndolo en ocho de nuestras diez principales unidades, especialmente en Norteamérica y Sudamérica donde crecemos un 10% y 9%, respectivamente.
- Los recursos de la clientela suben el 7% (+6% en euros constantes), aumentando en nueve de los diez principales mercados. En su detalle, aumentos tanto en depósitos a la vista como en fondos de inversión.

### ➔ Préstamos y anticipos a la clientela

Los préstamos y anticipos a la clientela totalizan 942.218 millones de euros en diciembre de 2019, con aumento del 7% en el 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 relación a diciembre de 2018, los préstamos y anticipos a la clientela brutos, sin ATAs y sin impacto de los tipos de cambio, suben el 4%, con el siguiente detalle por geografías:
  - En **Europa**, el crecimiento es moderado (+2%), con comportamiento dispar por unidades. Aumentos en Santander Consumer Finance (+7%, con todos los países subiendo), Polonia (+5%) y Reino Unido, que crece el 4% y donde el incremento en hipotecas y otros préstamos minoristas se ha visto parcialmente compensado por la menor exposición a *commercial real estate*. Por el contrario, descensos del 6% en España, por los menores saldos mayoristas y con instituciones, y en Portugal, afectado por la venta de carteras no productivas.
  - En **Norteamérica**, el aumento es del 10%, por Estados Unidos, que sube el 12%, con avances en SC USA y en SBNA. México también sube el 5%.

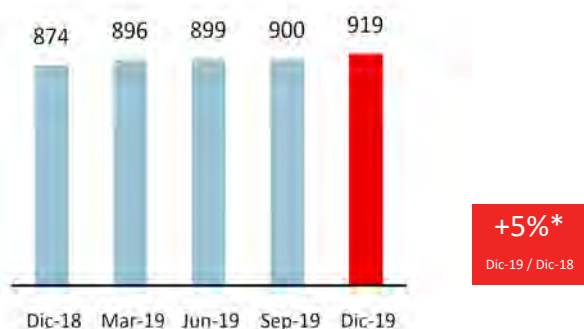
- En **Sudamérica**, aumento del 9%, con Brasil y Chile creciendo el 8% y Argentina el 40%, tanto por los saldos en pesos como por el impacto de la depreciación del peso en los denominados en dólares.

- En el último trimestre, los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) y sin impacto de los tipos de cambio, suben el 2%. Aumentos del 4% en Brasil, Estados Unidos, Santander Consumer Finance y Argentina, del 3% en México, y del 2% en Reino Unido y Chile. Polonia y Portugal se mantienen prácticamente estables y España disminuye un 2%, principalmente por ventas de cartera y menores saldos institucionales.

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs mantienen una **estructura equilibrada**: particulares (47%), consumo (17%), pymes y empresas (24%) y SCIB (12%).

### 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. Diciembre 2019



(\*) En euros constantes: +4%

Balance

➔ Recursos de la clientela

Los **depósitos de la clientela** se sitúan en 824.365 millones de euros, con aumento interanual del 6% en euros corrientes.

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 relación a diciembre de 2018**, los recursos de la clientela, sin la incidencia de los tipos de cambio, aumentan el 6%, con el siguiente detalle:
  - La estrategia seguida con foco en el aumento de la vinculación se refleja en un avance del 6% en depósitos a la vista, que aumentan en todas las unidades excepto México. Los depósitos a plazo se mantienen prácticamente estables en el conjunto. Por último, los fondos de inversión aumentan el 15%, con subidas en todas las unidades.
  - Por mercados, los recursos suben en todos ellos menos México, que repite. Destacan por su crecimiento, Argentina (+24%), Brasil (+12%), Chile (+12%) y Estados Unidos (+11%). Crecimientos más moderados en Portugal y Santander Consumer Finance (+8% en ambos), Polonia (+6%) y España (+3%).
- **En el último trimestre**, los recursos de la clientela aumentan un 1% (con y sin el impacto de los tipos de cambio):
  - Por productos, los depósitos a la vista aumentan un 1%, con avances en la mayor parte de las unidades. Los depósitos a plazo bajan un 2% y los fondos de inversión suben un 2%.
  - Por mercados, Sudamérica sube el 4%, principalmente Brasil, Norteamérica el 1% y Europa se mantiene estable.

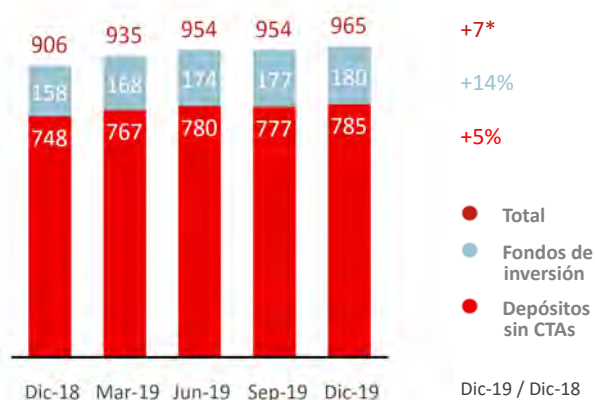
Con esta evolución, los recursos de la clientela siguen mostrando una **estructura bien diversificada por productos**: el 61% corresponde a cuentas a la vista, el 20% a saldos a plazo y el 19% a fondos de inversión.

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 de Grupo Santander, durante 2019 se han realizado:
  - Emisiones a medio y largo plazo de *covered bonds* colocadas a mercado por 8.941 millones de euros y deuda senior por 20.057 millones de euros, que incluye la emisión de un bono verde de 1.000 millones de euros como punto de partida de un plan global de emisiones sostenibles.
  - También se han realizado titulizaciones colocadas en mercado por un importe de 19.191 millones de euros y se ha extendido el vencimiento a 1.200 millones de euros adicionales, con lo que el total es de 20.391 millones de euros.
  - Emisiones elegibles para TLAC (*Total Loss-Absorbing Capacity*) al objeto de fortalecer la situación del Grupo, por un importe total de 3.850 millones de euros (senior non-preferred: 2.778 millones; preferentes: 1.072 millones).
  - Por su parte, los vencimientos de deuda a medio y largo plazo fueron de 23.838 millones de euros.
- La evolución de créditos y recursos hace que la ratio de créditos sobre depósitos sea del 114% (113% en diciembre de 2018). La ratio de depósitos más financiación de medio / largo plazo sobre créditos es del 113%, mostrando una holgada estructura de financiación.
- Por otro lado, cabe mencionar que en enero de 2020 se han emitido 1.500 millones de euros de participaciones preferentes contingentemente convertibles (CoCos), que computan como instrumentos de capital regulatorio AT1, con un cupón del 4,375%. El diferencial se situó en el midswap de seis años más 4,534% gracias a la fuerte demanda (7 veces la cantidad emitida) y al elevado número de inversores.

Recursos de la clientela

Miles de millones de euros



Recursos de la clientela

% sobre áreas operativas. Diciembre 2019



(\*) En euros constantes: +6%

## RATIOS DE SOLVENCIA

- Al cierre del año, la ratio CET1 se sitúa en el 11,65% tras aumentar en 35 puntos básicos en el trimestre. En el año, generación bruta récord de 97 puntos básicos compensada parcialmente por impactos regulatorios (-62 puntos básicos).
- Los recursos propios tangibles por acción se sitúan en 4,36 euros, tras aumentar el 4% en el año. Incluyendo la retribución por dividendo, incremento del 8%.
- La ratio de apalancamiento *fully loaded* es del 5,1%, manteniéndose estable en el año.

Al cierre del trimestre la ratio de capital total *phased-in* es del 15,05% y el CET1 (*phased-in* y *fully loaded*) es del 11,65%. Cumplimos holgadamente las ratios mínimas exigidas por el Banco Central Europeo en base consolidada que son del 13,18% en la ratio de capital total y del 9,68% en el CET1.

En el trimestre hemos continuado generando capital de manera orgánica, 31 puntos básicos, como consecuencia del beneficio ordinario obtenido y de la gestión proactiva de los activos en riesgo. Con ello, la generación orgánica del año se ha situado en 79 puntos básicos.

A esta generación orgánica se une la favorable evolución de la componente de mercados, por la recuperación de las carteras disponibles para la venta (por las caídas de tipos de interés), un ligero impacto positivo por perímetro (la adquisición de minoritarios de México, integración del negocio de custodia) y el impacto negativo de los costes de reestructuración por 15 puntos básicos.

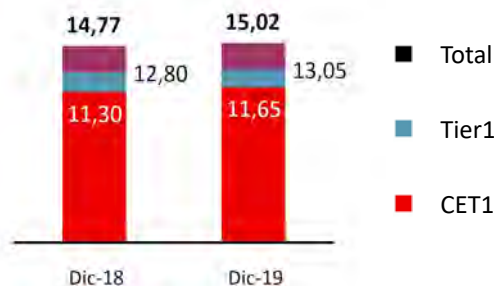
La resultante de todo ello es un aumento de 97 puntos básicos en el año que llevaría al CET1 *fully loaded* de diciembre al 12,27% antes de los impactos contables y regulatorios registrados en el año (-62 pb, consecuencia principalmente de la aplicación de NIIF 16 y TRIM).

Si no se hubiera aplicado la disposición transitoria de la NIIF 9, el impacto total en la ratio CET1 sería de -23 puntos básicos.

En abril de 2019, el Banco Central Europeo (BCE) publicó el resultado agregado de su Proceso de Revisión y Evaluación de Supervisión (SREP) de 2018. Santander tiene requisitos de capital más bajos que el promedio de los bancos considerados por el SSM. Este diferencial positivo ha aumentado en 2018 en comparación con 2017.

### Ratio de capital *fully-loaded*\*

%



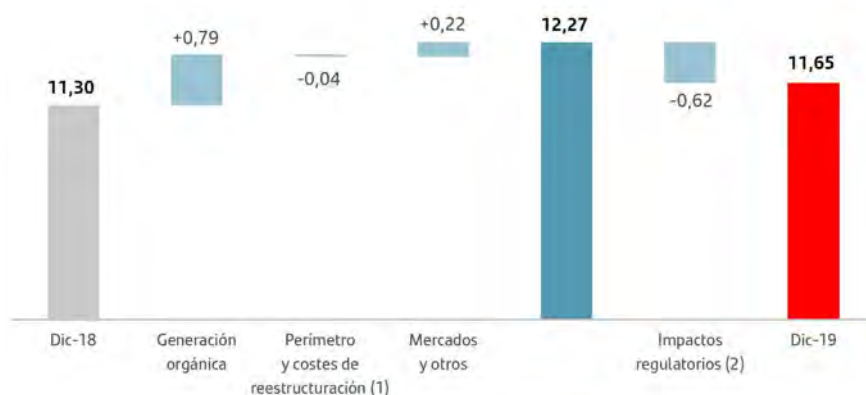
### Recursos propios computables. Diciembre 2019\*

Millones de euros

	<i>Phased-in</i>	<i>Fully loaded</i>
CET1	70.497	70.497
Recursos propios básicos	79.536	78.964
<b>Recursos propios computables</b>	<b>91.067</b>	<b>90.937</b>
Activos ponderados por riesgo	605.244	605.244
<b>CET1 capital ratio</b>	<b>11,65</b>	<b>11,65</b>
<b>T1 capital ratio</b>	<b>13,14</b>	<b>13,05</b>
<b>Ratio capital total</b>	<b>15,05</b>	<b>15,02</b>

### Evolución CET1\*

%



Evolución en el trimestre	
Generación orgánica	+31 pb
Otros	+13 pb
Impactos regulatorios	-9 pb

(1) Costes de reestructuración (-15 pb); recompra acciones de México (+4 pb); Custodia (+3 pb); Otros (+4 pb)

(2) NIIF 16 (-19 pb); modelos y TRIM (-36 pb); Otros (-7 pb)

(\*) Todas las cifras de 2018 y 2019 calculadas aplicando las disposiciones transitorias de la NIIF 9 salvo indicación en contrario.

## GESTIÓN DEL RIESGO

- En el cuarto trimestre la calidad crediticia de Santander ha continuado mejorando. Como en trimestres anteriores, se mantiene un perfil de riesgo medio-bajo, con una actividad de mercado de bajo riesgo enfocada al servicio de nuestros clientes y limitada exposición a eventos de riesgo operacional.
- La ratio de morosidad cierra el año en el 3,32%, tras disminuir tanto en el trimestre como en el año, el coste del crédito se mantuvo en niveles del 1% y la cobertura aumentó al 68%.
- La exposición a riesgo de mercado en el cuarto trimestre se mantiene en niveles bajos a pesar de la incertidumbre y volatilidad del entorno geopolítico.
- El perfil de riesgo operacional se mantiene estable en el trimestre con una distribución similar de pérdidas por categoría.

### ► Gestión del riesgo crediticio

Continúa la tendencia positiva en la calidad de la cartera de crédito, apoyada en la buena evolución interanual de la ratio de mora, con una cobertura y un coste del crédito estables.

En cuanto a la morosidad, se sitúa al cierre de diciembre en 33.799 millones de euros, un 1% inferior a septiembre. Sin efecto del tipo de cambio la cartera morosa también disminuyó, por la evolución de las unidades en Europa que ha compensado el ligero incremento en Sudamérica y Norteamérica.

La ratio de mora del Grupo se reduce al 3,32%, con mejora en el trimestre (-15 pb) y en comparativa interanual (-41 pb). Considerando esta última, se han registrado reducciones significativas en Portugal, Estados Unidos, México y España. La ratio de España continúa afectada por la integración de Banco Popular y de los negocios inmobiliarios.

Las dotaciones por insolvencias del cuarto trimestre son de 2.573 millones de euros, un 6% mayores en euros constantes que las del tercer trimestre, principalmente por la estacionalidad en SC USA y por el crecimiento de la cartera en Brasil.

En términos acumulados, las dotaciones por insolvencias del año aumentan hasta los 9.321 millones de euros (+5% en euros constantes), principalmente por los incrementos registrados en Brasil, Estados Unidos y Santander Consumer Finance, en línea con el crecimiento de sus carteras.

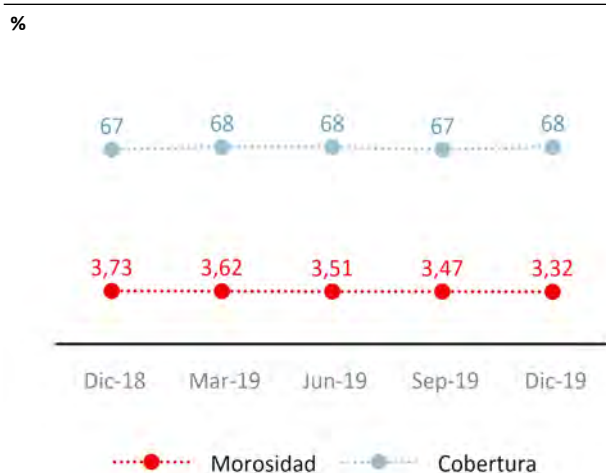
El coste del crédito se mantiene en niveles similares, tanto en el último trimestre como respecto al pasado año, reflejo de la estabilidad en la calidad crediticia de la cartera.

### Riesgo de crédito

Millones de euros

	Dic-19	Dic-18	Var (%)	Dic-17
Riesgos morosos y dudosos	33.799	35.692	(5,3)	37.596
Ratio de morosidad (%)	3,32	3,73		4,08
Fondos constituidos	22.965	24.061	(4,6)	24.529
<i>Para activos deteriorados</i>	14.093	15.148	(7,0)	16.459
<i>Para resto de activos</i>	8.872	8.913	(0,5)	8.070
Cobertura (%)	68	67		65
Coste del crédito (%)	1,00	1,00		1,07

### Morosidad y cobertura. Total Grupo



### Evolución geográfica principales métricas. Diciembre 2019

%	Ratio morosidad	Variación (pb)		Ratio cobertura
		Trimestral	Interanual	
España	6,94	-29	-38	41
Consumer Finance	2,30	5	1	106
Reino Unido	1,01	-7	-7	37
Portugal	4,83	-7	-111	53
Polonia	4,31	-4	3	67
Estados Unidos	2,20	2	-72	162
México	2,19	-11	-24	128
Brasil	5,32	-1	7	100
Chile	4,64	16	-2	56
Argentina	3,39	-25	22	124



### Evolución de riesgos morosos y dudosos por trimestres

Millones de euros

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19
Saldo al inicio del periodo	37.596	37.407	36.654	36.332	35.692	35.590	34.421	34.326
Entradas netas	2.340	2.906	2.528	3.136	2.147	2.511	3.190	2.696
Aumento de perímetro	—	—	—	177	—	—	—	—
Efecto tipos de cambio y otros	361	(409)	(140)	(130)	479	(162)	(110)	(51)
Fallidos	(2.890)	(3.250)	(2.710)	(3.823)	(2.728)	(3.518)	(3.175)	(3.172)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>37.407</b>	<b>36.654</b>	<b>36.332</b>	<b>35.692</b>	<b>35.590</b>	<b>34.421</b>	<b>34.326</b>	<b>33.799</b>

El fondo para insolvencias es de 22.965 millones de euros, lo que sitúa la cobertura de la morosidad del Grupo en el 68% a cierre de 2019. Esto teniendo en cuenta 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.

#### ► 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 cuarto trimestre, el VaR ha fluctuado alrededor de un valor medio de 10,7 millones de euros, alcanzando puntualmente el nivel de 16,6 millones de euros como consecuencia principalmente del aumento de la volatilidad de los mercados originada por la incertidumbre de la situación política en Chile, siempre dentro de los límites establecidos. Estas cifras son bajas en relación al balance y actividad del Grupo. Adicionalmente, existen otras posiciones catalogadas contablemente como negociación, siendo el VaR total de este perímetro contable a cierre de 2019 de 10,4 millones de euros.

### Ratio de cobertura por stages

Miles de millones de euros

	Exposición*	Cobertura	
	Dic-19	Dic-19	Dic-18
Stage 1	898	0,5%	0,5%
Stage 2	53	8,7%	9,2%
Stage 3	34	41,7%	42,4%

(\*) Exposición sujeta a deterioro:

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

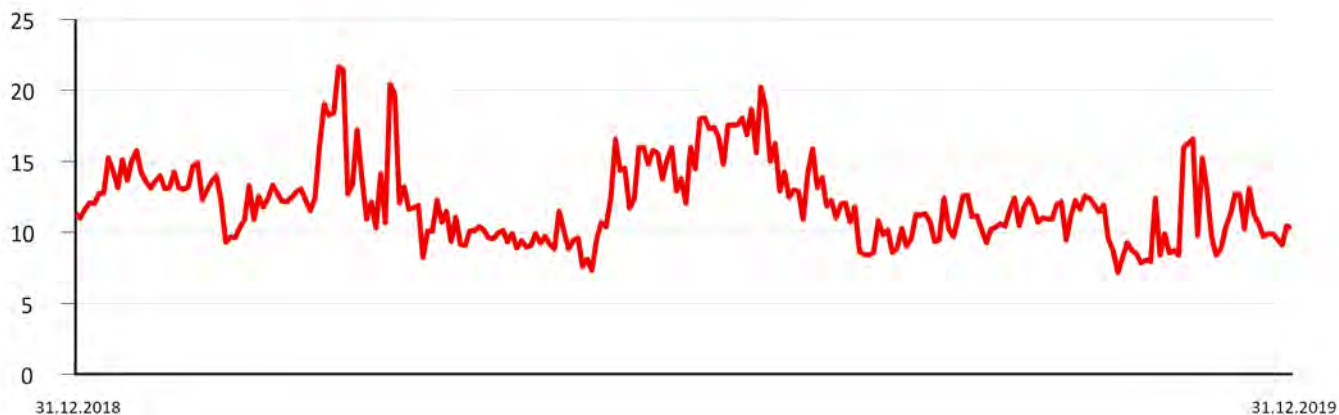
*Stage 2*: si ha tenido lugar un incremento significativo del riesgo desde su fecha de reconocimiento inicial, sin que se haya materializado el evento de deterioro, el instrumento financiero se encuadra dentro de esta fase.

*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.

Adicionalmente, no están sujetos a deterioro 24.000 millones de préstamos y anticipos a la clientela contabilizados a valor de mercado con cambios en resultados.

### 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

Cuarto trimestre	2019		2018
	Medio	Último	Medio
<b>Total</b>	<b>10,7</b>	<b>10,3</b>	<b>10,1</b>
Europa	7,3	10,1	5,3
Norteamérica	4,1	3,8	5,1
Sudamérica	7,9	6,0	8,6

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

**Carteras de negociación \*. VaR por factor de mercado**

Millones de euros

Cuarto trimestre 2019	Mínimo	Medio	Máximo	Último
<b>VaR total</b>	<b>7,1</b>	<b>10,7</b>	<b>16,6</b>	<b>10,3</b>
<i>Efecto diversificación</i>	<i>(3,3)</i>	<i>(8,7)</i>	<i>(13,3)</i>	<i>(9,9)</i>
VaR tipo de interés	6,7	8,9	12,1	9,2
VaR renta variable	1,7	3,3	5,1	4,8
VaR tipo de cambio	2,3	3,9	6,4	2,6
VaR spreads crédito	2,6	3,4	4,1	3,5
VaR commodities	0,0	0,0	0,0	0,0

(\*) 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 positiva de la actividad ALCO, pese a la mayor volatilidad registrada durante el trimestre, principalmente por las tensiones comerciales entre China y EE.UU., así como por incertidumbres por la situación política en varios países donde se desarrolla nuestra actividad.
- Por lo que se refiere al riesgo de liquidez, el Grupo mantiene una holgada posición apoyada en un buffer de liquidez robusto y diversificado, con unas ratios en niveles muy por encima de los límites regulatorios.

► **Riesgo operacional**

- Los principales focos de atención del cuarto trimestre en la gestión del riesgo operacional han sido la evolución de los casos antiguos, las reclamaciones laborales en Brasil y los asuntos legales y regulatorios en curso.
- En términos relativos, los niveles de pérdidas por categoría de Basilea fueron superiores en aquellos relacionados con reclamaciones de clientes, mientras que los relativos a fraude externo se redujeron respecto al pasado año.
- El impacto acumulado en el año de las reclamaciones por el caso de *Payment Protection Insurance* (PPI) en Reino Unido fue de 183 millones de euros (netos de impuestos), superior a la del año anterior, por la finalización en agosto del plazo de presentación de las mismas.
- Por otra parte, continúa la mejora de los marcos de gestión de riesgos específicos como el de proveedores (con foco en asegurar el cumplimiento de las directrices de la EBA), los principales procesos de gestión del cambio (incluyendo iniciativas en digitalización), así como la implantación de medidas para mitigar el fraude en las principales unidades (como México, Reino Unido o Brasil).
- También continúa la mejora en ciberseguridad como área clave para el Grupo. En la segunda mitad de 2019 se siguió avanzando en la ejecución del programa de transformación de ciberseguridad para fortalecer los mecanismos de detección, respuesta y protección. En este sentido, se han desarrollado e implementado nuevas políticas para reforzar la gestión y control sobre activos e infraestructuras tecnológicas críticas.

## MARCO EXTERNO GENERAL

Grupo Santander ha desarrollado su actividad en 2019 en un entorno económico en desaceleración (hasta el entorno del 3% estimado vs 3,6% en 2018) debido a las tensiones comerciales entre EEUU y China y al modo en que Reino Unido abandonaría la UE. En los dos ámbitos la incertidumbre se ha reducido en el tramo final del año: EEUU y China han alcanzado un acuerdo en el terreno comercial y el resultado de las elecciones en Reino Unido apunta a una salida no traumática.

Esta reducción de la incertidumbre unida a las medidas expansivas de política monetaria ha permitido estabilizar la actividad en el tramo final del año.

País	Var. PIB <sup>1</sup>	Evolución económica
 Eurozona	+1,2%	El crecimiento del PIB se ha debilitado por el efecto negativo del entorno exterior, por agotamiento cíclico. La inflación ha permanecido estancada en el entorno del 1%. El BCE ha reaccionado con otro paquete de medidas de relajación monetaria, entre las que destacan un recorte de los tipos de interés y la reanudación del programa de compra de bonos.
 España	+1,9%	La expansión económica ha continuado aunque a tasas más moderadas. La tasa de paro volvió a reducirse, hasta situarse en torno al 14%. La economía no muestra presiones inflacionistas debido a la caída de los precios de la energía y a una compresión de márgenes empresariales que han compensado los incrementos salariales.
 Reino Unido	+1,2%	La economía ha mantenido un comportamiento muy volátil todo el año influido por las tentativas de salida de la UE. El motor del crecimiento ha sido el consumo privado apoyado en ganancias salariales reales mayores a medida que bajaba la inflación (1,3% en diciembre). La tasa de paro (3,8% en el 3T19) continúa en mínimos históricos. El tipo de interés oficial se mantuvo en el 0,75%
 Portugal	+1,9%	La economía moderó su crecimiento soportado en el consumo privado y en la inversión, cuyo impulso genera un aumento de las importaciones que reduce la aportación del sector exterior al PIB. La tasa de paro sigue reduciéndose (6,1%) y la inflación se situó en solo el 0,4% en diciembre.
 Polonia	+4,2%	La economía sigue creciendo a buen ritmo aunque a tasas más moderadas, apoyada en la demanda interna, y la tasa de paro está en mínimos históricos (cerca del 3%). La inflación subió fuertemente en diciembre hasta el 3,4%, si bien se espera que se modere, por lo que el banco central ha mantenido el tipo de interés oficial en el 1,5%.
 Estados Unidos	+2,3%	El PIB se desaceleró seis décimas en el año debido al menor crecimiento global, la incertidumbre geopolítica y la dilución del impulso fiscal. El paro se ha mantenido en mínimos, pero con una inflación por debajo del objetivo, la Fed llevó a cabo un ajuste recortando el tipo oficial 75 pb al 1,50-1,75%.
 México	-0,1%	El PIB se estancó en 2019 por caída en la inversión y ajuste fiscal. La inflación se moderó al 2,8%, inferior al objetivo del banco central (3%), que empezó a recortar el tipo oficial en agosto (100 pb en el total del año), hasta el 7,25%. El proceso reciente en la aprobación del tratado comercial entre México, EE.UU. y Canadá cierra un foco de incertidumbre sobre la relación económica de los tres países.
 Brasil	+1,2%	La recuperación ganó dinamismo durante el año, por el consumo y la inversión privados. La inflación repuntó al 4,31%, ligeramente superior al objetivo del 4,25%, pero con la inflación subyacente baja (3,4%). El banco central recortó el tipo oficial en 200 pb, al 4,5%. S&P mejoró la perspectiva para la calificación soberana (en BB-) a positiva desde estable, ante los avances en las medidas de consolidación fiscal.
 Chile	+1,1%	La economía se vio impactada por las protestas sociales que surgieron a mediados de octubre, si bien la situación se ha normalizado. La inflación repuntó al 3%, coincidiendo con el objetivo del banco central que recortó el tipo oficial al 1,75% (vs 2,75% a finales de 2018) y estableció un programa de intervención cambiaria para contener la volatilidad del peso.
 Argentina	-2,3%	El PIB se contrajo afectado por la volatilidad financiera desde agosto, que lastró el consumo y la inversión y provocó un repunte en la inflación. El banco central introdujo control a los movimientos de capital, lo que le permitió recortar los tipos de interés en los meses finales del año, revirtiendo el alza previa.

(1) Variación anual estimada para 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 Grupo. Los segmentos operativos del Grupo reflejan sus estructuras organizativas y de gestión. La comisión ejecutiva del Grupo revisa los informes internos del Grupo 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.

A principios de julio de 2019 anunciamos que, a partir de la información financiera del primer semestre de 2019, realizaríamos un cambio en nuestros segmentos reportados para reflejar nuestra estructura actual organizativa y de gestión.

Este cambio en nuestros segmentos reportados tiene por objeto alinear la información de los mismos con la gestión de los segmentos y unidades y no tiene impacto en las cifras contables a nivel Grupo. Las principales variaciones, que se han aplicado a la información segmentada en todos los periodos incluidos en los estados financieros consolidados, son las siguientes:

### Segmentos principales

- Creación del nuevo segmento geográfico Europa, que incluye las unidades existentes del anterior segmento de Europa continental (España, Portugal, Polonia y Santander Consumer Finance) más Reino Unido (que antes era un segmento en sí mismo y ahora es una unidad del segmento de Europa).
  - Reino Unido está alineado con la estructura *ring-fencing*, incluyendo productos y servicios ofrecidos y distribuidos a nuestros clientes *retail* y a la mayoría de las empresas. Los negocios excluidos se incorporan al resto de Europa.
  - España incorpora ahora la unidad Actividad Inmobiliaria España, incluida anteriormente en el resto de Europa, y excluye algunos negocios de tesorería, ahora reportados en el resto de Europa, y el banco online Openbank, que se incorpora al nuevo segmento digital (Santander Global Platform).
  - El resto de Europa incluye principalmente (i) los negocios de CIB tanto de las sucursales de Banco Santander, S.A. fuera de España (incluidos los negocios excluidos de Reino Unido como resultado del *ring-fencing*) como de la tesorería de España y (ii) los negocios de Wealth Management & Insurance de Banca Privada en Suiza, fondos de inversión en Luxemburgo y Seguros en Zurich.
- Creación del nuevo segmento geográfico Norteamérica, que comprende las unidades existentes del segmento anterior de EE.UU. más México.
- Creación del nuevo segmento geográfico Sudamérica que comprende las unidades existentes del segmento anterior Latinoamérica, con la excepción de México.
- Creación de un nuevo segmento de reporte, Santander Global Platform, que incorpora nuestros servicios digitales globales bajo una única unidad:
  - Nuestro banco 100% digital Openbank y Open Digital Services.
  - Global Payments Services, nuestra plataforma de pagos para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes con propuestas de valor desarrolladas globalmente. Incluye Superdigital, *Pago FX* y los negocios globales de reciente lanzamiento (Global Merchant Services y Global Trade Services).
  - Digital Assets: activos digitales comunes y Centros de Conocimiento Digital para ayudar a nuestros bancos en su transformación digital.

### Segmentos secundarios

- La Actividad Inmobiliaria España, que antes era un segmento en sí mismo, ahora está incluida en Banca Comercial.
- El negocio de seguros, previamente incluido en Banca Comercial, se incluye en el segmento Wealth Management, que pasa a denominarse Wealth Management & Insurance.

7. El nuevo segmento digital (Santander Global Platform) también se incorpora como segmento secundario.
8. Por último, el cambio en los segmentos reportados incluye también los ajustes de los clientes del Modelo de Relación Global con Clientes entre Banca Comercial y Santander Corporate & Investment Banking y entre Banca Comercial y Wealth Management & Insurance.

Los cambios en los segmentos secundarios no afectan a los segmentos principales.

Para facilitar la comparabilidad trimestral y anual, y tal como se publicó en el Hecho Relevante del pasado 4 de julio de 2019, el Grupo ha reelaborado la información trimestral del ejercicio 2018 y del primer trimestre de 2019, conforme a la nueva estructura del Grupo.

Tras estos cambios, las áreas de negocio operativas 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 áreas operativas y el Centro Corporativo. Las áreas operativas 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, 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:** 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 Activos digitales).

### 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 y los de gestión de activos, banca privada y seguros, que son gestionados por Wealth Management & Insurance. 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:** 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 Activos digitales).

Adicionalmente a los negocios operativos descritos, tanto por áreas geográficas como por negocios, 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.



# 2019

## Principales partidas de la cuenta de resultados ordinaria

Millones de euros

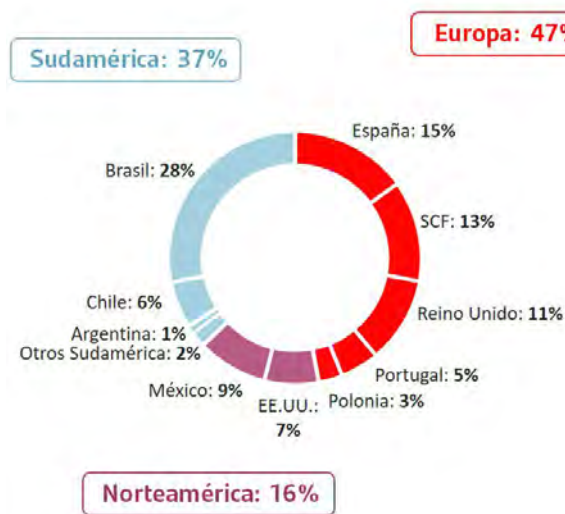
Segmentos principales	Margen de intereses	Comisiones netas	Margen bruto	Margen neto	Resultado antes de impuestos	Beneficio ordinario atribuido a la dominante
<b>EUROPA</b>	<b>14.201</b>	<b>5.260</b>	<b>21.001</b>	<b>9.957</b>	<b>7.350</b>	<b>4.878</b>
España	3.919	2.481	7.506	3.485	2.174	1.585
Santander Consumer Finance	3.848	823	4.710	2.672	2.215	1.314
Reino Unido	3.788	866	4.727	1.892	1.455	1.077
Portugal	856	390	1.375	751	750	525
Polonia	1.171	467	1.717	1.024	681	349
Otros	620	234	966	133	76	28
<b>NORTEAMÉRICA</b>	<b>8.926</b>	<b>1.776</b>	<b>11.604</b>	<b>6.636</b>	<b>2.776</b>	<b>1.667</b>
Estados Unidos	5.769	947	7.605	4.309	1.317	717
México	3.157	829	3.998	2.327	1.459	950
<b>SUDAMÉRICA</b>	<b>13.316</b>	<b>4.787</b>	<b>18.425</b>	<b>11.769</b>	<b>7.232</b>	<b>3.924</b>
Brasil	10.072	3.798	13.951	9.345	5.606	2.939
Chile	1.867	404	2.539	1.508	1.129	630
Argentina	940	446	1.316	554	217	144
Otros	437	138	619	362	280	212
<b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>	<b>92</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>(159)</b>	<b>(166)</b>	<b>(120)</b>
<b>CENTRO CORPORATIVO</b>	<b>(1.252)</b>	<b>(50)</b>	<b>(1.617)</b>	<b>(1.990)</b>	<b>(2.262)</b>	<b>(2.096)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>35.283</b>	<b>11.779</b>	<b>49.494</b>	<b>26.214</b>	<b>14.929</b>	<b>8.252</b>

### Segmentos secundarios

<b>BANCA COMERCIAL</b>	<b>33.157</b>	<b>9.094</b>	<b>43.523</b>	<b>24.042</b>	<b>13.265</b>	<b>7.748</b>
<b>CORPORATE &amp; INVESTMENT BANKING</b>	<b>2.721</b>	<b>1.528</b>	<b>5.284</b>	<b>3.008</b>	<b>2.767</b>	<b>1.761</b>
<b>WEALTH MANAGEMENT &amp; INSURANCE</b>	<b>565</b>	<b>1.201</b>	<b>2.223</b>	<b>1.312</b>	<b>1.325</b>	<b>960</b>
<b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>	<b>92</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>(159)</b>	<b>(166)</b>	<b>(120)</b>
<b>CENTRO CORPORATIVO</b>	<b>(1.252)</b>	<b>(50)</b>	<b>(1.617)</b>	<b>(1.990)</b>	<b>(2.262)</b>	<b>(2.096)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>35.283</b>	<b>11.779</b>	<b>49.494</b>	<b>26.214</b>	<b>14.929</b>	<b>8.252</b>

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

2019



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

### Beneficio ordinario atribuido a la dominante 2019 Mercados principales

Millones de euros. % de variación s/2018 en euros constantes



## 2018

## 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
<b>EUROPA</b>	<b>14.204</b>	<b>5.435</b>	<b>21.257</b>	<b>10.091</b>	<b>7.491</b>	<b>5.048</b>
España	4.093	2.624	7.615	3.277	2.063	1.554
Santander Consumer Finance	3.723	798	4.610	2.622	2.137	1.293
Reino Unido	4.078	912	5.132	2.295	1.803	1.272
Portugal	858	377	1.344	700	686	479
Polonia	996	453	1.488	848	552	296
Otros	456	272	1.068	350	251	154
<b>NORTEAMÉRICA</b>	<b>8.154</b>	<b>1.615</b>	<b>10.476</b>	<b>5.988</b>	<b>2.337</b>	<b>1.304</b>
Estados Unidos	5.391	859	6.949	3.930	1.113	549
México	2.763	756	3.527	2.058	1.224	755
<b>SUDAMÉRICA</b>	<b>12.891</b>	<b>4.497</b>	<b>17.674</b>	<b>11.117</b>	<b>6.717</b>	<b>3.451</b>
Brasil	9.758	3.497	13.345	8.845	5.185	2.592
Chile	1.944	424	2.535	1.488	1.118	612
Argentina	768	448	1.209	458	183	82
Otros	421	128	585	326	231	165
<b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>74</b>	<b>(68)</b>	<b>(70)</b>	<b>(54)</b>
<b>CENTRO CORPORATIVO</b>	<b>(987)</b>	<b>(69)</b>	<b>(1.057)</b>	<b>(1.483)</b>	<b>(1.699)</b>	<b>(1.686)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>34.341</b>	<b>11.485</b>	<b>48.424</b>	<b>25.645</b>	<b>14.776</b>	<b>8.064</b>
<b>Segmentos secundarios</b>						
<b>BANCA COMERCIAL</b>	<b>32.262</b>	<b>8.870</b>	<b>42.231</b>	<b>22.994</b>	<b>12.654</b>	<b>7.238</b>
<b>CORPORATE &amp; INVESTMENT BANKING</b>	<b>2.461</b>	<b>1.534</b>	<b>5.077</b>	<b>2.975</b>	<b>2.680</b>	<b>1.691</b>
<b>WEALTH MANAGEMENT &amp; INSURANCE</b>	<b>526</b>	<b>1.142</b>	<b>2.099</b>	<b>1.226</b>	<b>1.211</b>	<b>875</b>
<b>SANTANDER GLOBAL PLATFORM</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>74</b>	<b>(68)</b>	<b>(70)</b>	<b>(54)</b>
<b>CENTRO CORPORATIVO</b>	<b>(987)</b>	<b>(69)</b>	<b>(1.057)</b>	<b>(1.483)</b>	<b>(1.699)</b>	<b>(1.686)</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>34.341</b>	<b>11.485</b>	<b>48.424</b>	<b>25.645</b>	<b>14.776</b>	<b>8.064</b>

## EUROPA



**4.878 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 volúmenes, y en un entorno de menor crecimiento económico, aumento interanual del 2% en préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) y del 4% en recursos de la clientela.
- El beneficio ordinario atribuido es de 4.878 millones de euros, un 3% menos que en 2018 por los menores ROF (mercados), comisiones (principalmente CIB) y mayores dotaciones (España y SCF). El margen de intereses se mantiene plano y los costes disminuyen un 2,4% en términos reales, reflejo de las medidas de optimización.

### Estrategia

En Europa estamos llevando a cabo iniciativas que permitan la simplificación de los modelos de negocio, servicios compartidos y ahorro de costes. Como ejemplos destacan:

- La simplificación de nuestro modelo de negocio, reduciendo el número de productos para ganar en eficiencia y agilidad, pero manteniendo una oferta de valor completa.
- La adaptación de las distintas plataformas tecnológicas.
- Además, continuamos trabajando en obtener sinergias de los procesos de integración en marcha (por ejemplo, España y Polonia).

Por países:

- En España, compromiso por mantener el liderazgo en el mercado, reforzando la vinculación y la experiencia del cliente, a la vez que se obtienen sinergias adicionales.
- En Portugal y Polonia, mejora de la rentabilidad y la eficiencia gracias al éxito de las integraciones.
- En Reino Unido, mejorar la eficiencia y la asignación de capital, mientras que en SCF, queremos fortalecer las relaciones con los fabricantes y el perímetro de los acuerdos.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos brutos y sin ATAs suben el 2% por SCF (mayores producciones), Reino Unido (hipotecas) y Polonia. España afectada por el desapalancamiento en banca mayorista.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) aumentan un 2% en el año, con incrementos en todos los países. Los fondos de inversión suben el 15%, e impulsan el aumento de los recursos de la clientela al 4%.

### Resultados

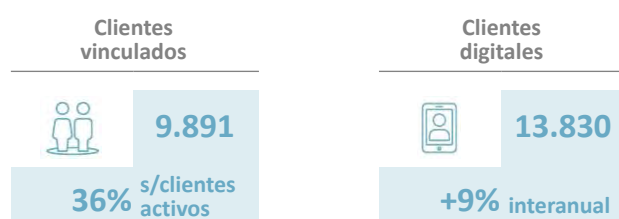
Al cierre de 2019 el beneficio ordinario atribuido es de 4.878 millones de euros, un 3% menos que en 2018 afectado principalmente por los menores ingresos en Reino Unido. En su detalle:

- El margen de intereses repite por mayores volúmenes en SCF y Polonia y los mayores ingresos en CIB, que compensan la presión competitiva y la caída de volúmenes SVR en Reino Unido y el impacto en España de los bajos tipos de interés, la menor cartera ALCO y la NIIF 16. Las comisiones caen un 3% y los ROF un 7% frente a un 2018 donde el primer trimestre fue muy bueno en mercados.
- Los costes bajan el 1% (-2,4% en términos reales) por las eficiencias generadas y los procesos de optimización, básicamente en España.
- Las dotaciones suben un 17%, si bien se mantiene un coste del crédito bajo (0,28%).

En el trimestre, el beneficio cae un 5% principalmente por la contribución al FGD de España, sin considerarla aumentaría el 8%.

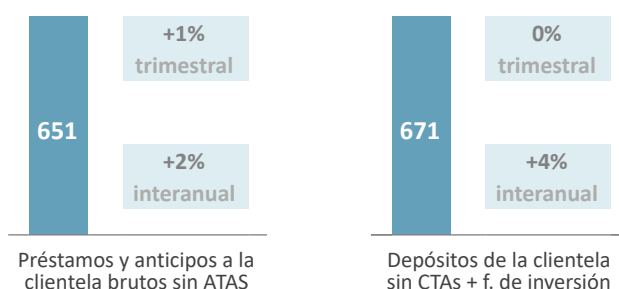
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	5.292	-1%	21.001	-1%
Costes	-2.733	-1%	-11.044	-1%
Dotaciones	-498	0%	-1.839	+17%
BAI	1.852	-6%	7.350	-2%
Bfº ordinario atribuido	1.238	-5%	4.878	-3%

[Información financiera detallada en página 54](#)

# ESPAÑA



1.585 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados

- Hemos completado con éxito la integración de Banco Popular con la migración de todas las oficinas y clientes a Santander, y con la ejecución del proceso de optimización de la red comercial, alcanzando sinergias en costes adicionales a las previstas.
- Fuerte crecimiento en pymes y empresas, aprovechando nuestras fortalezas como Grupo, con foco en productos de valor añadido, lo que impulsa un 15% interanual el negocio internacional.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 2% en 2019, principalmente por mantenimiento de los ingresos y los menores costes, fruto de las eficiencias generadas con la integración de Popular y por el esfuerzo en los procesos de optimización.

## Actividad comercial

En el **proceso de optimización** de la red comercial de Popular, hemos cerrado unas 1.150 oficinas y ya contamos con un equipo de servicios centrales y territoriales unificado.

Seguimos **modernizando la red** de distribución, contando ya con cerca de 600 oficinas *Smart Red* y 6 establecimientos *Work Café*.

En cuanto a las principales **palancas de vinculación**:

- La transaccionalidad aumenta, con crecimientos del 4% en facturación de tarjetas (tras 2 años de crecimiento interanual del 22%) y del 8% en TPVs. Por su parte, el crédito al consumo sube el 24% por la preconcesión y contratación digital.
- En pymes lanzamos *Tresmares Capital*, una nueva plataforma independiente de financiación alternativa para este segmento.

Trabajamos en ofertas personalizadas que favorecen la captación, la vinculación y el dinamismo comercial, como: *Generación 81* para mujeres, *Smartbank* para jóvenes y *proyecto Senior* para mayores.

Por último, el **proceso de transformación digital** nos ha permitido aumentar en el año un 10% el número de clientes digitales y subir al 29% el peso de las ventas realizadas por canales digitales.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos y sin ATAs bajan el 6% en el año por el despalancamiento en banca mayorista y la evolución hacia un modelo eficiente en capital. Además, la producción en hipotecas todavía no compensa los vencimientos. Por el contrario, el stock de consumo crece durante los últimos doce meses.

Los recursos de la clientela crecen un 3% respecto a 2018. Los depósitos a la vista suben un 4% absorbiendo la caída del plazo (-12%), como consecuencia de la estrategia de reducción del coste de financiación.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido es de 1.585 millones de euros en 2019, un 2% superior al registrado en 2018, con el siguiente detalle:

- El margen de intereses disminuye un 4%, por menor cartera ALCO, menores volúmenes en instituciones y el impacto de la NIIF 16, compensados parcialmente por la mejora del diferencial de clientes. Las comisiones bajan, principalmente, por menor actividad en SCIB y los ROF suben por una gestión activa de las carteras aprovechando los movimientos del mercado.
- Los costes bajan un 7% por las eficiencias generadas con la integración de Popular y el esfuerzo en procesos de optimización.
- Las dotaciones suben un 9%, si bien la ratio de morosidad mejora en 38 pb en el año y el coste de crédito sigue en niveles bajos (43 pb).

En el **trimestre**, el beneficio baja un 18%, principalmente por la contribución al FGD. Sin este impacto hubiera subido el 14% por el buen comportamiento de costes y dotaciones.

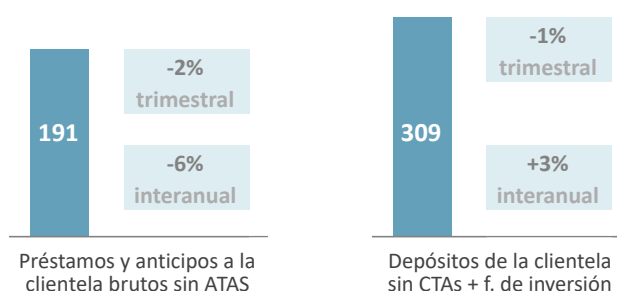
## Clientes

Diciembre 2019. Miles



## Negocio

Septiembre 2019. Miles de millones de euros



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.811	-9%	7.506	-1%
Costes	-977	-2%	-4.021	-7%
Dotaciones	-176	-16%	-856	+9%
BAI	557	-18%	2.174	+5%
Bfº ordinario atribuido	400	-18%	1.585	+2%

[Información financiera detallada en página 55](#)

# SANTANDER CONSUMER FINANCE



**1.314 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- SCF continúa siendo líder en financiación al consumo en Europa, con masa crítica y posición Top 3 en los mercados en los que opera.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta un 2% tanto en euros como sin incidencia de los tipos de cambio. Alta rentabilidad con un RoTE ordinario por encima del 15%, un RoRWA del 2,3% y un coste del crédito en niveles bajos para este tipo de negocio.
- En el año se han realizado dos operaciones estratégicas: el acuerdo con Hyundai Kia en Alemania para la adquisición del 51% de su entidad financiera y un nuevo acuerdo (en el cuarto trimestre) para la adquisición de Forso AB en los países Nórdicos, la financiera cautiva de Ford Motor Company en la región, para reforzar la posición en ambos mercados.

## Actividad comercial

SCF es **líder de financiación al consumo en Europa** con presencia en 15 países y más de 130.000 puntos de venta asociados. Además, cuenta con numerosos acuerdos de financiación con fabricantes de automóviles y motos y grupos de distribución minorista.

En 2019, SCF continuó ganando cuota de mercado apoyado en un **sólido modelo de negocio**: alta diversificación geográfica con masa crítica en productos clave, liderazgo en eficiencia y unos sistemas de recuperaciones que permiten mantener unos indicadores de calidad del riesgo mejor que los de los competidores.

Por otro lado, SCF continúa firmando y desarrollando nuevos acuerdos tanto con distribuidores minoristas como con fabricantes, con el objetivo de ayudarles en el proceso de transformación comercial.

## Evolución del negocio

El stock de préstamos y anticipos a la clientela brutos, sin ATAs y sin considerar el impacto de los tipos de cambio sube el 7%. La nueva producción sube un 5% en el año (significativamente mejor que la evolución de matriculaciones en el mercado europeo), con incrementos en casi todos los países. Destacan los aumentos de Alemania, Francia e Italia.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) ascienden a 39.602 millones de euros, siendo un elemento diferencial frente a los competidores.

## Resultados

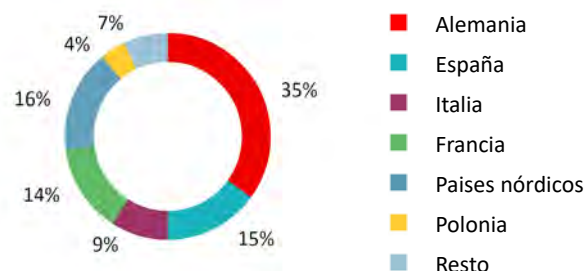
El beneficio ordinario atribuido asciende a 1.314 millones de euros en 2019, un 2% más que en 2018, con el siguiente detalle por líneas:

- Los ingresos suben el 3%, por el incremento del margen de intereses (+4%) el cual se ve impulsado por mayores volúmenes. Por su parte las comisiones aumentan el 3%, principalmente en Alemania.
- Los costes crecen un 3%, afectados por la nueva adquisición de la JV de Hyundai Kia en Alemania, pero por debajo del crecimiento del negocio, gracias a los proyectos de eficiencia en varias unidades.
- Las dotaciones suben un 32% principalmente por el incremento del crédito, por el cambio del *mix* de productos en España y las menores ventas de carteras fallidas en los Países Nórdicos.
- El conjunto de otros resultados y dotaciones se sitúa en 20 millones de euros positivos frente a los 124 millones negativos de 2018, en parte por menores pérdidas por deterioro de otros activos y costes de transformación.
- En términos de beneficio ordinario atribuido, las principales unidades son Alemania (361 millones de euros), Países Nórdicos (291 millones) y España (235 millones).

En el trimestre, el beneficio cae un 5% por la caída estacional de las comisiones en Alemania, los mayores deterioros de activos intangibles y la liberación en el tercer trimestre de otras provisiones.

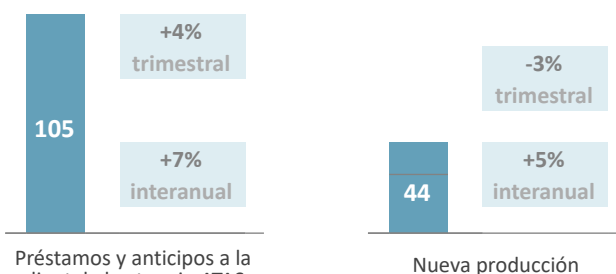
## Distribución del crédito

Diciembre 2019



## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.185	-1%	4.710	+3%
Costes	-499	-1%	-2.038	+3%
Dotaciones	-148	+1%	-477	+32%
BAI	504	-15%	2.215	+4%
Bfº ordinario atribuido	319	-5%	1.314	+2%

[Información financiera detallada en página 56](#)



## REINO UNIDO



1.077 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Buena evolución del negocio que registra, por un lado, el mayor crecimiento hipotecario de los últimos diez años en un mercado muy competitivo, y por otro, el aumento de los depósitos minoristas y de empresas, siendo ambos importantes palancas de vinculación.
- Mantenemos el foco en mejorar el servicio al cliente y su retención, en la transformación digital y en la simplificación de la organización.
- Los resultados reflejan la continua presión competitiva en los ingresos, los primeros ahorros de nuestro programa de transformación y una prudente gestión de riesgos.

### Actividad comercial

Hemos puesto en marcha un **programa de transformación** para simplificar, digitalizar y automatizar el negocio, centrado en nuestro modelo operativo, en nuestras estructuras y en la productividad.

Seguimos enfocados en el **negocio de hipotecas**. Además, hemos apoyado a una nueva *Fintech, Mortgage Engine*, la primera compañía tecnológica que actúa como un comparador de condiciones bancarias de un préstamo hipotecario en el mercado británico.

En **empresas**, se han abierto 43.000 *11/213 Business current account* desde su lanzamiento en octubre de 2018. Además, continuamos desarrollando nuestra propuesta internacional, con los 17 corredores comerciales establecidos, 7 nuevos en 2019.

En 2019 hemos seguido desarrollando **nuestra propuesta digital** con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente. En el año, el 60% de las refinanciaciones de hipotecas se hicieron *online*, 5 pp más que en 2018. Además, el 52% de aperturas de cuentas corrientes y el 62% de contrataciones de tarjetas de crédito se realizaron a través de canales digitales.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 4% por el mayor crecimiento en hipotecas en los últimos diez años, impulsado por el foco en el precio, el servicio al cliente y su retención.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) suben un 2%. Los depósitos a la vista aumentan el 2%, y el plazo se mantiene estable. Los fondos de inversión se incrementan un 3%.

### Resultados

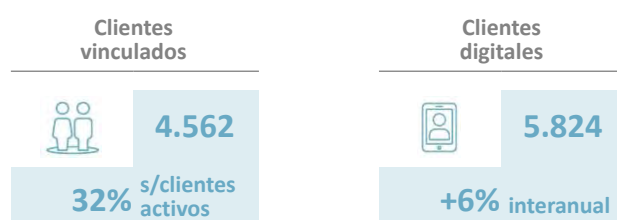
El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 1.077 millones de euros, y desciende un 16%, principalmente por los menores ingresos:

- El margen de intereses disminuye por la presión competitiva en los *spreads* de las hipotecas y la caída de volúmenes SVR (*Standard Variable Rate*). Las comisiones caen un 6% por menores comisiones por fondos de inversión y CIB, y por un cambio regulatorio relacionado con las de descubiertos. Los ROF también disminuyen en el año.
- Los costes se reducen un 1% (-2,7% en términos reales), reflejando los primeros ahorros del programa de transformación.
- Las dotaciones aumentan un 46%, aunque desde niveles muy reducidos, manteniéndose el coste del crédito en solo 10 puntos básicos, la ratio de mora mejora al 1,01%.

En el trimestre, el beneficio ordinario disminuye el 4% principalmente por mayor presión fiscal, ya que el margen neto después de insolvencias sube el 8% por mejor tendencia de ingresos y costes.

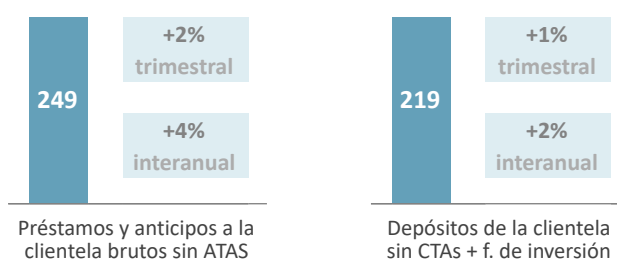
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.220	+4%	4.727	-9%
Costes	-712	-1%	-2.835	-1%
Dotaciones	-96	+22%	-253	+46%
BAI	345	+3%	1.455	-20%
Bfº ordinario atribuido	249	-4%	1.077	-16%

[Información financiera detallada en página 57](#)

## PORTUGAL



525 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados

- El banco continúa con su transformación comercial y digital, y con la simplificación de los procesos y de la oferta comercial, lo que se traduce en mayores ventas y vinculación de clientes.
- Santander Totta ha reforzado su posición como el mayor banco privado del país por activos y créditos en la actividad doméstica, con cuotas de producción de préstamos a empresas e hipotecas del entorno del 20%.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 10%, debido a la mejora de la eficiencia y al bajo coste del crédito.

### Actividad comercial

En 2019 se ha mantenido la estrategia de transformación comercial y digital enfocada en la simplificación de los procesos y de la oferta, impulsando el crecimiento de clientes vinculados y digitales:

- En lo referente a la **transformación comercial**, se han abierto dos oficinas *Work Café*, y se ha renovado la oficina en el aeropuerto de Lisboa convirtiéndola en un espacio *SmartRed*.
- La **oferta digital** se ha ampliado con varias iniciativas, como la renovación del portal comercial santander.pt, la revisión de procesos de originación de hipotecas y el lanzamiento de **CrediSimples Negocios**, para la contratación online de préstamos por empresas.
- En cuanto a la **vinculación**, seguimos impulsando la estrategia *Mundo 1/2/3* con la renovación del paquete de beneficios asociados.

Con todo ello, Santander ha incrementado sus clientes vinculados un 3% en el año y los digitales un 6%.

Santander Totta mantiene las mejores calificaciones de riesgo por las agencias de rating, además de ser reconocido un año más, como el mejor banco del país por distintas publicaciones.

### Evolución del negocio

En créditos se ha mantenido una elevada actividad, gracias a la producción en empresas e hipotecas. Sin embargo, el *stock* de los préstamos y anticipos a la clientela sin ATAs desciende un 1% impactado por un mercado todavía en desapalancamiento.

Los depósitos de la clientela suben un 5% interanual, por la expansión de las cuentas a la vista (+14%) a la vez que continuamos reduciendo el coste de los depósitos. Los fondos de inversión también suben.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 525 millones de euros, un 10% superior al de 2018:

- Los ingresos crecen un 2% apoyados en las comisiones (+4%) y los ROF (venta de carteras ALCO). El margen de intereses se mantiene estable pese a la caída del *stock* del crédito y los bajos tipos de interés.
- Los costes disminuyen un 3% reflejo de los efectos de la revisión y simplificación de procesos internos y la optimización de la red de oficinas. La ratio de eficiencia mejora hasta el 45% (48% en 2018).
- Las dotaciones presentan un importe levemente positivo por mayores recuperaciones. El coste del crédito es prácticamente nulo y la tasa de mora se reduce fuertemente, hasta el 4,83% (-111 pb interanual).

En el trimestre, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 12% por plusvalías de las ventas de inmuebles contabilizadas en la línea de otros resultados y dotaciones.

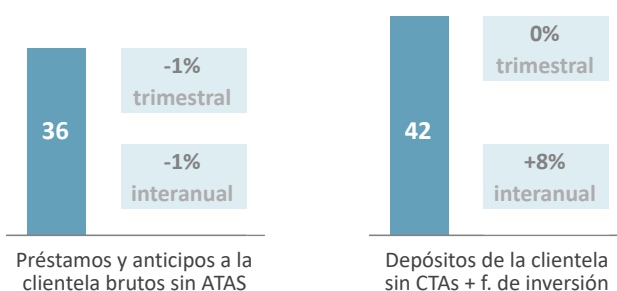
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación

	4T <sup>19</sup>	s/ 3T <sup>19</sup>	2019	s/ 2018
Ingresos	332	0%	1.375	+2%
Costes	-156	+1%	-623	-3%
Dotaciones	-4	—	8	—
BAI	192	+8%	750	+9%
Bfº ordinario atribuido	140	+12%	525	+10%

[Información financiera detallada en página 58](#)

# POLONIA



**349 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- El Grupo ha seguido fortaleciendo su posición como segundo banco en Polonia en términos de activos y sigue siendo reconocido como uno de los líderes de la industria, tanto en banca tradicional como digital.
- El principal foco de gestión se ha centrado en la relación con los clientes, maximizando los ingresos del negocio y obteniendo sinergias de la adquisición del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 19% con mejoras del margen de intereses y de la eficiencia.

## Actividad comercial

En el mes de noviembre de 2018 se completó con éxito la adquisición del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska. Durante 2019, el foco se ha mantenido en la integración de la base de clientes y en la consecución de sinergias relacionadas con la adquisición.

El Banco ha mantenido su estrategia de ser el **bank of first choice**, además de seguir expandiendo y modernizando su **estrategia omni-canal** a través de distintas iniciativas como, por ejemplo, la posibilidad de realizar pagos sin efectivo a través de seis métodos distintos.

Continuamos con la **transformación digital**, con medidas como el establecimiento de un inicio de sesión único para acceder a los servicios tanto de particulares como de empresas o la digitalización de los servicios de post-venta de tarjetas y préstamos.

Adicionalmente, y dentro de nuestro objetivo de mejorar la **experiencia del cliente**, en septiembre se inauguró el primer *Work Café* del país.

Todo ello se refleja en un aumento de los clientes vinculados y digitales (+12% y +14% respectivamente en el año), y en el reconocimiento como uno de los mejores bancos por distintas publicaciones.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela brutos sin ATAs suben el 5% en el año, apoyados en los segmentos clave: pymes, particulares (por hipotecas y préstamos en efectivo) y SCIB.

Los depósitos de la clientela (sin CTAs) aumentaron el 5% interanual impulsados por los depósitos vista (+15%). Los depósitos a plazo caen un 13% dentro de la gestión activa de liquidez y de reducción del coste de depósitos (desde el 0,89% en 2018 hasta el 0,74% a cierre del 2019).

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido en **2019** ha sido de 349 millones de euros, un 19% superior al de 2018. La comparativa interanual está favorecida por la adquisición del negocio de Deutsche Bank Polska (contribución de 2 meses en 2018 frente al año completo en 2019). Por líneas:

- Los ingresos suben el 16%, principalmente por el margen de intereses (+19% apoyado en los principales segmentos) y las comisiones (+4% por las procedentes de créditos y moneda extranjera).
- Los costes suben por debajo de los ingresos, a pesar de la presión salarial a nivel nacional, lo que ha permitido mejorar la eficiencia hasta el 40% (-3 pp en el año).
- Las dotaciones aumentan un 36%, principalmente por el mayor tamaño de la cartera crediticia después de la adquisición. El coste de crédito se sitúa en el 0,72% (0,65% en 2018), la ratio de mora se mantiene estable y la cobertura sube hasta el 67%.

En el trimestre, subida del 9% del beneficio ordinario atribuido por el buen comportamiento de la grandes líneas: mayores ingresos y menores costes y dotaciones.

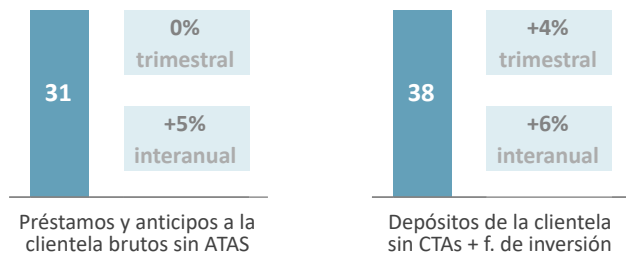
## Clientes

Diciembre 2019. Miles



## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	459	+3%	1.717	+16%
Costes	-169	-4%	-693	+9%
Dotaciones	-51	-15%	-217	+36%
BAI	205	+11%	681	+24%
Bfº ordinario atribuido	104	+9%	349	+19%

[Información financiera detallada en página 59](#)

# NORTEAMÉRICA



1.667 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Estados Unidos y México se gestionan según sus prioridades estratégicas locales, a la vez que se está incrementando la coordinación y colaboración entre ambos países.
- En actividad, fuerte crecimiento de los volúmenes en el año, tanto en préstamos y anticipos a la clientela como en recursos de la clientela
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 21% interanual impulsado principalmente por la buena evolución de los ingresos, la mejora del coste del crédito y los menores minoritarios, reflejo del aumento de la participación en ambos países.

## Estrategia

En Estados Unidos, la **estrategia de SBNA** está enfocada en mejorar la rentabilidad, reducir los costes y mejorar la satisfacción de los clientes. En **SC USA**, el objetivo es gestionar el crecimiento de las originaciones, optimizando la rentabilidad y potenciando la colaboración con otras unidades.

En **México**, el foco ha seguido siendo el fortalecimiento de la red de distribución y el desarrollo de los canales digitales a través del plan de inversiones realizado en los últimos años.

Adicionalmente, el nivel de **coordinación entre las unidades** está aumentando gracias a la adopción de **iniciativas conjuntas**:

- Seguir desarrollando el **corredor comercial USMX**. SCIB y Empresas trabajan en profundizar las relaciones existentes con clientes y aumentar su captación en ambos países, lo que se refleja en el crecimiento de los ingresos del corredor: SCIB: +41%; Empresas: +23%.
- **Lanzamiento de un servicio de remesas** realizadas el mismo día desde sucursales de Santander US a beneficiarios en México sin comisiones.
- **Colaboración entre los equipos** de tecnología, recursos humanos, auditoría y servicios jurídicos para desarrollar iniciativas conjuntas que alineen políticas, mejoren la gobernanza, reduzcan las duplicidades y optimicen los costes.

## Evolución del negocio

Los créditos brutos sin ATAs, aumentan un 10% principalmente por el crecimiento del 12% en Estados Unidos, gracias a la mayor producción en SBNA y en Santander Consumer US. En México, crecimiento del 5%.

Los depósitos de la clientela suben un 5% por el crecimiento de SBNA y la sucursal de Nueva York. En México bajan, con un fuerte aumento en particulares y disminución de los saldos de clientes corporativos.

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido en **2019** es de 1.667 millones de euros, un 21% más que en 2018, con fuertes crecimientos en Estados Unidos y en México. Por líneas:

- El total de ingresos se incrementa tanto en México (+8%) como en Estados Unidos (+4%, con todas las líneas subiendo).
- Los costes suben el 5%, principalmente por el plan de inversiones en México. La eficiencia permanece estable en el 43%.
- Las dotaciones aumentan sólo el 1% muy por debajo de los volúmenes. La tasa de mora mejora hasta el 2,20%, el coste del crédito hasta el 2,76% y la cobertura permanece en niveles altos (153%).

En el **trimestre** el beneficio ordinario atribuido disminuye sobre el anterior por el efecto estacional de Estados Unidos, pero supera en un 26% al del cuarto trimestre del pasado año por menores dotaciones.

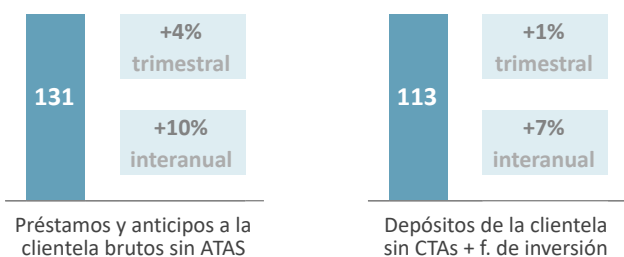
## Clientes

Diciembre 2019. Miles



## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	2.949	-2%	11.604	+5%
Costes	-1.314	+3%	-4.968	+5%
Dotaciones	-1.050	+3%	-3.656	+1%
BAI	554	-13%	2.776	+13%
Bfº ordinario atribuido	389	-1%	1.667	+21%

[Información financiera detallada en página 61](#)

## ESTADOS UNIDOS



**717 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- La estrategia de SBNA continúa centrada en mejorar la rentabilidad y la experiencia del cliente, mientras que en SC USA está enfocada en profundizar la relación con fabricantes de automóviles y grupos de concesionarios para aumentar las originaciones.
- 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 31% en euros, un 24% sin impacto de los tipos de cambio, gracias al buen comportamiento de la parte alta de la cuenta, la mejora del coste del crédito y el menor peso de los intereses minoritarios.

### Actividad comercial

Prioridades estratégicas de los principales negocios:

**Santander Bank:** Foco en las iniciativas de transformación digital y de sucursales, centrado en mejorar la experiencia de los clientes, profundizando en la relación con los de mayorista aprovechando la propuesta de valor internacional. También se está mejorando la rentabilidad mediante una estricta gestión de costes y la simplificación de los procesos y la estructura organizativa. La colaboración de SBNA con SC USA en financiación de autos tuvo unos resultados excelentes en 2019, habiéndose originado 7.000 millones de dólares en préstamos *prime* de auto en el año.

**Santander Consumer USA:** Mejora de la rentabilidad mediante la gestión del crecimiento de las originaciones, a la vez que se optimizan los márgenes y se fomentan las oportunidades de colaboración en el Grupo. Las nuevas producciones en SC USA ascienden a 31.300 millones de dólares, ayudando a fortalecer el acuerdo de SC USA con Fiat Chrysler.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela registran un aumento del 12% por las fuertes originaciones de auto y empresas en CIB.

Los depósitos de la clientela sin CTAs se incrementan un 10% en euros respecto a 2018 debido al fuerte crecimiento en depósitos de empresas en la sucursal de Nueva York y a la buena evolución en SBNA.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2019 es de 717 millones de euros, con crecimiento del 24%, impulsado sobre todo por Santander Consumer USA y con el siguiente detalle por líneas:

- Los ingresos crecen un 4% por el margen de intereses (+2%, por mayores volúmenes que compensan la bajada de los tipos de interés), las comisiones (+5%, reflejando el crecimiento de la actividad en clientes de CIB), los ROF (+73%) y los otros resultados de explotación (+15%, principalmente por los mayores ingresos por *leasing*).
- Los costes subieron el 4% debido principalmente a mayores gastos en tecnología y costes de originación por aumento de volúmenes. En términos reales, el aumento es del 1,8%.
- Las dotaciones aumentan muy por debajo del crecimiento de los volúmenes, mejorando notablemente los ratios de calidad crediticia: coste del crédito del 2,85% (3,27% en 2018), ratio de mora del 2,20% (72 pb mejor que en 2018) y cobertura del 162% (143% en 2018).

En el trimestre, el beneficio ordinario atribuido cae sobre el anterior, debido a la estacionalidad de las dotaciones en SC USA (si bien con un crecimiento más moderado que en ejercicios anteriores) y mayores costes de personal relacionados con la evolución del negocio.

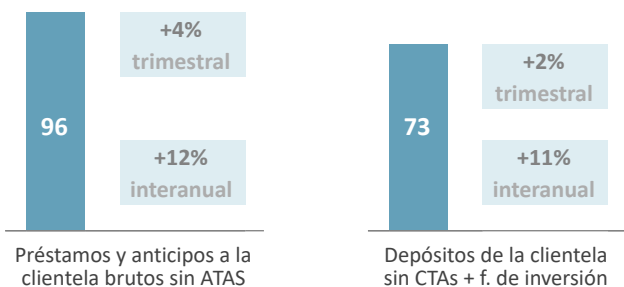
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.894	-5%	7.605	+4%
Costes	-869	+2%	-3.297	+4%
Dotaciones	-828	+5%	-2.792	+1%
BAI	158	-42%	1.317	+12%
Bfº ordinario atribuido	98	-37%	717	+24%

[Información financiera detallada en página 62](#)



# MÉXICO



950 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- La innovación multicanal y el impulso de los canales digitales han fortalecido nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios, que se ha reflejado en la mayor atracción y vinculación de clientes.
- Tras la finalización de la oferta de adquisición de las acciones de Santander México en manos de accionistas minoritarios, la participación de Banco Santander en el capital social de Santander México se incrementó del 74,96% al 91,65%.
- Buena tendencia en resultados, con un aumento del beneficio ordinario atribuido del 19% por el buen comportamiento del margen de intereses, las comisiones y las dotaciones.

## Actividad comercial

En la estrategia de **transformación comercial**, se ha finalizado el plan de inversión a tres años dirigido a mejorar la multicanalidad, renovar la infraestructura y los sistemas, fortalecer el modelo de distribución y aumentar la atracción y vinculación de clientes.

Hemos transformado 541 oficinas y aumentado el número de cajeros automáticos de última generación *full function* hasta los 1.093, además de abrir la primera sucursal *Work Café* en el país. En alianza con FUNO, inauguramos en varios centros comerciales la *Isla Financiera Santander*, propuesta que combina la banca digital con la asesoría personal.

En estrategia digital, incorporamos nuevas funcionalidades a *SuperMóvil* como *Santander Tap* (transferencias por mensajería instantánea) o *Mis Metas*, herramienta que ayuda a los clientes con sus planes de ahorro.

Para potenciar nuestro liderazgo en **pymes**, realizamos una alianza estratégica con CONTPAQi e InnoHub, empresas desarrolladoras de fintechs especializadas en dicho segmento.

En el segmento de **Banca Privada**, lanzamos la tarjeta de crédito *Legacy*, siendo el primer banco del país en tener alianza con *American Express*.

Las actuaciones anteriores se han reflejado en la mayor **vinculación y digitalización** de los clientes (+26% y +45%, respectivamente). Destaca el crecimiento en *Mobile Banking*.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben el 5% interanual, manteniéndose el foco en la rentabilidad, con avances tanto en particulares (consumo +6%, tarjetas +6% e hipotecas +7%) como en el conjunto de empresas (subidas en empresas y gobierno compensan la disminución de grandes empresas).

Los depósitos (sin CTAs) se reducen el 3%, dada la prioridad dirigida a mejorar su coste, mientras que los fondos de inversión suben un 6%.

## Resultados

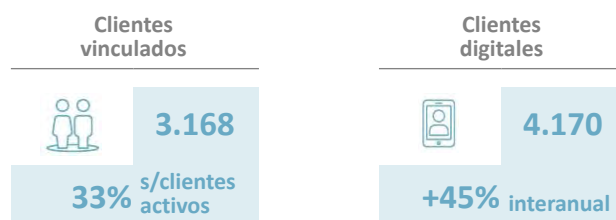
El beneficio ordinario atribuido en **2019** ha sido de 950 millones de euros, un 19% superior al registrado en 2018, con el siguiente detalle:

- En ingresos (+8%), el margen de intereses sube un 9% por volúmenes en crédito retail y las comisiones aumentan un 4%, principalmente por las procedentes de tarjetas de crédito y seguros.
- Los costes suben un 8%, en línea con la ejecución del plan de inversiones.
- Las dotaciones disminuyen ligeramente (-1%), lo que lleva a un coste del crédito del 2,49%, notablemente mejor que el del año anterior (2,75%), con una ratio de mora también más baja (2,19% frente a 2,43% en 2018).

En el trimestre, el beneficio atribuido aumenta un 23% por mayores ROF, la mejora en dotaciones y menores minoritarios.

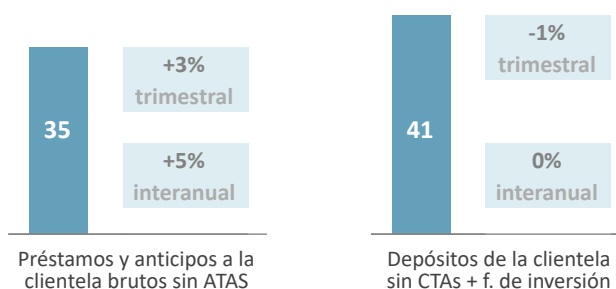
## Clientes

Diciembre 2019. Miles



## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.054	+3%	3.998	+8%
Costes	-445	+5%	-1.671	+8%
Dotaciones	-222	-2%	-863	-1%
BAI	395	+8%	1.459	+13%
Bfº ordinario atribuido	291	+23%	950	+19%

[Información financiera detallada en página 63](#)

# SUDAMÉRICA



## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Estamos enfocados en productos y servicios que tienen un fuerte crecimiento esperado en los próximos años. La estrategia se centra en generar un crecimiento rentable, con control de los riesgos, que cubra las necesidades y demandas de los clientes. Exportar las experiencias positivas, como en pagos y en financiación al consumo, es clave para el éxito.
- En actividad, notable crecimiento de los volúmenes en los últimos doce meses. Aumentos en todos los países, donde estamos capturando oportunidades de negocio.
- En resultados, el beneficio ordinario atribuido se incrementa el 18% interanual, impulsado por las principales líneas de los ingresos y la mejora de la eficiencia y del coste del crédito.

**3.924 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Estrategia

Seguimos identificando iniciativas que permitan una mayor expansión de los negocios, exportando experiencias positivas a otros mercados:

- En **financiación de automóviles**, aprovechamos nuestro liderazgo y experiencia en Brasil para potenciar el crecimiento en otros países. En Colombia, por ejemplo, firmamos dos alianzas con plataformas digitales de vehículos para consolidarnos en este mercado.
- En financiación de **bienes de consumo**, tras el buen desempeño en Uruguay, con ventas récord de seguros y créditos al consumo, prevemos exportar el modelo a otras unidades.
- **Prospera**, nuestro programa de microcrédito en Brasil, también está siendo exportado a otras geografías.
- En **medios de pago**, estamos explorando estrategias de comercio electrónico, transferencias inmediatas nacionales e internacionales y la expansión de *Getnet*, nuestro negocio de adquisición en Brasil, al resto de América Latina. Con respecto a *Superdigital*, ya hemos realizado el lanzamiento preliminar en Chile.
- Seguimos desarrollando la **franquicia minorista** con la transformación de la red comercial (con aperturas de sucursales *Work Café* en Brasil, Chile y Argentina) y potenciando la multicanalidad. Las ventas por canales digitales ya representan un alto porcentaje del total en Brasil y Argentina, y siguen creciendo en Chile gracias a la estrategia *Life*.

## Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) crecen en el año en todos los países: Uruguay el 15%, Brasil el 8% y Chile el 8%.

Los recursos de la clientela también aumentan en doce meses en todas las unidades. Destacan las subidas de los depósitos vista (+21%) y los fondos de inversión (+15%).

## Resultados

El beneficio ordinario atribuido **del año** es de 3.924 millones de euros (37% del total de las áreas operativas del Grupo), un 18% más interanual:

- Los ingresos suben el 11% por la buena evolución de los ingresos comerciales, sustentados en el aumento de volúmenes, la gestión de los *spreads* y el mayor número de clientes vinculados. El margen de intereses sube un 9% y las comisiones netas un 15%.
- Los costes reflejan los planes de transformación comercial, la mayor digitalización de la red, las revisiones de los convenios salariales y la inflación en Argentina. La eficiencia mejora 98 pb hasta el 36,1%.
- Las dotaciones crecen menos que los volúmenes, lo que permite mejorar el coste del crédito en 8 pb en el año hasta el 2,92%. En calidad crediticia, la tasa de mora es del 4,86% y la cobertura del 88%.

En el trimestre, el beneficio ordinario atribuido cae un 4%, afectado por mayores costes (Argentina y Brasil) y dotaciones (Brasil y Chile).

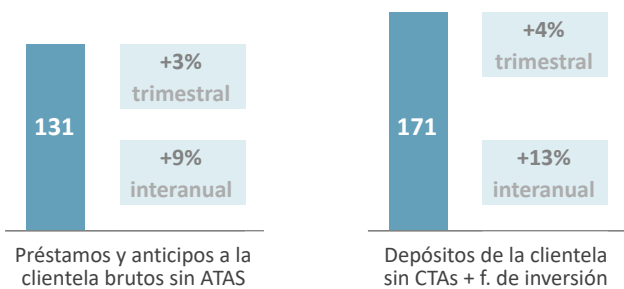
## Clientes

Diciembre 2019. Miles



## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



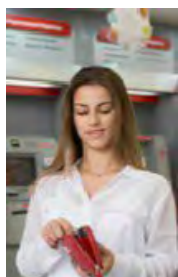
## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	4.714	+5%	18.425	+11%
Costes	-1.762	+11%	-6.656	+10%
Dotaciones	-1.015	+12%	-3.789	+7%
BAI	1.688	-7%	7.232	+12%
Bfº ordinario atribuido	947	-4%	3.924	+18%

[Información financiera detallada en página 64](#)

## BRASIL



### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En 2019, la estrategia enfocada en la atención al cliente se ha reflejado en el aumento sostenible de los ingresos que, combinado con el control de los costes se traduce en el mejor nivel de eficiencia de los últimos años.
- La precisión de nuestros modelos de riesgo nos permite mantener los indicadores de crédito en niveles controlados y conseguir un aumento rentable de cuota de mercado.
- El beneficio ordinario atribuido aumenta el 16%, con incremento de la rentabilidad (RoTE ordinario del 21,2%), reflejo de la mayor productividad y la mejora de la eficiencia.

**2.939 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Actividad comercial

Cerramos 2019 con buena evolución de volúmenes y resultados, gracias a un modelo efectivo y rentable, que nos ha permitido crecer de manera sostenible y alcanzar los 26 millones de clientes activos.

Durante el año ello hemos realizado distintas iniciativas:

- Continuamos con la **expansión a regiones estratégicas** del país, a través de productos como *Agronegocio* o *Prospera Microfinanzas*.
- En **particulares**, destacan lanzamientos como el de la campaña de hipotecas junto a un gran distribuidor minorista y la asociación con el mayor grupo de portales *web* inmobiliarios. En **financiación de automóviles**, seguimos liderando e iniciamos las operaciones de *Santander Auto*. En **adquirencia**, lanzamos SuperGet y fortalecimos las ofertas de *e-commerce*. En **tarjetas**, la App *Santander Way* ha ampliado sus funcionalidades.
- Adicionalmente, lanzamos *Sim* (plataforma multiproducto para crédito personal) y *emDia* (renegociación de deudas y educación financiera). *Pi* y *Ben* siguen su positiva evolución
- En **pymes**, hemos presentado *Santander Duo*, oferta que une las cuentas de persona jurídica y física, con un único gestor. En **SCIB**, hemos sido reconocidos como líderes en algunas de las clasificaciones más importantes del sector.

Todo ello nos ha permitido aumentar en el año tanto los clientes vinculados (+10%) como los digitales (+18%).

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) suben el 8% interanual. Destacan particulares y consumo.

Los depósitos (sin CTAs) suben el 9%, principalmente por vista (+24%), lo que se refleja en un crecimiento de cuota en recursos de clientes.

### Resultados

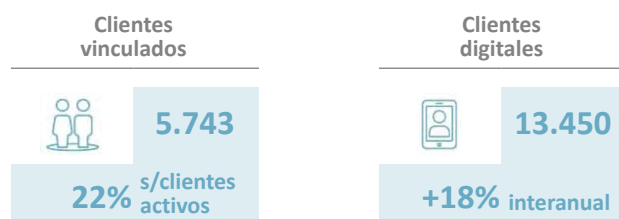
El beneficio ordinario atribuido alcanzó los 2.939 millones de euros en el año, un 16% superior al de 2018, con el siguiente detalle:

- El margen de intereses sube un 6% interanual (por mayores volúmenes que compensan alguna presión en márgenes) y las comisiones un 12%, con evolución positiva en prácticamente todas las líneas.
- Los costes suben el 5%. La eficiencia mejora 71 pb hasta situarse en el 33,0%, su mejor nivel de los últimos años.
- Las dotaciones aumentan menos que los créditos, mejorando el coste del crédito (3,93% frente al 4,06% en 2018). La tasa de morosidad se mantiene en el entorno del 5,3% y la cobertura en el 100%.

En el trimestre, el beneficio cae un 7% por mayores costes (marketing y tecnología) y dotaciones (por ventas de carteras en el tercer trimestre y por un fuerte aumento de volúmenes de crédito en el cuarto).

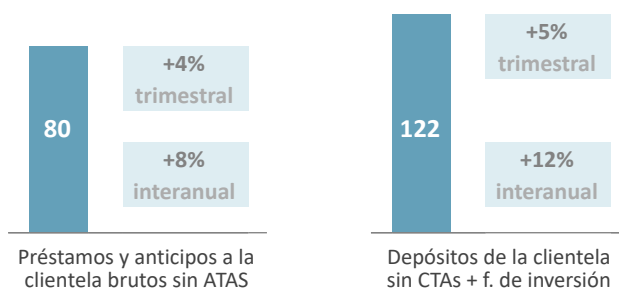
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	3.565	+5%	13.951	+7%
Costes	-1.242	+13%	-4.606	+5%
Dotaciones	-813	+11%	-3.036	+5%
BAI	1.305	-7%	5.606	+11%
Bfº ordinario atribuido	689	-7%	2.939	+16%

[Información financiera detallada en página 65](#)

## CHILE



**630 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander mantiene su posición como principal banco privado en el país en términos de activos y clientes, y continúa enfocado en la mejora en la calidad de servicio, lo que nos ha permitido subir hasta el segundo puesto en NPS además de registrar un año récord en aperturas de cuentas.
- Crecimiento del negocio con aceleración en varios segmentos, principalmente en hipotecas, consumo y empresas.
- Incremento interanual del beneficio ordinario atribuido del 7%, impulsado por los resultados por operaciones financieras, el control de costes y la mejora del coste del crédito. En la segunda mitad del año, también repuntan el margen de intereses y las comisiones.

### Actividad comercial

Durante el año hemos continuado con la estrategia de ser el mejor banco para nuestros clientes, potenciando su vinculación, liderando en digitalización del negocio y mejorando su experiencia con nosotros. Para ello, hemos puesto en marcha distintas acciones en el año:

- Continuamos con nuevas **aperturas de sucursales Work Café** y de **Work Café 2.0**, con resultados iniciales de eficiencia y productividad.
- Hemos impulsado nuestro **programa Santander Life**, logrando un crecimiento récord de nuevos clientes gracias al lanzamiento de nuevos productos, como *Plan Life Latam* (donde el cliente acumula *MéritosLife* y *millas Latam*), y *Cuenta Life* (que premia el buen comportamiento en ahorros).
- Lanzamos la **Superhipoteca 40 años**, dirigida a los menores de 35 años.
- En cuanto a la **digitalización**, se anunció la creación de *Klare*, la primera plataforma abierta digital para la venta de seguros en Chile y realizamos un primer lanzamiento de la *app Superdigital*.
- La mejora de la **calidad de servicio** se está reflejando en un aumento significativo de la satisfacción de nuestros clientes. En 2019 alcanzamos el segundo lugar, tanto en NPS como en satisfacción neta.

Estas iniciativas han llevado a un año récord en apertura de cuentas, captando más del 24% de las nuevas aperturas en el país y al aumento interanual de los clientes vinculados (+5%) y digitales (+15%).

### Evolución de negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) crecen el 8% interanual, fundamentalmente por hipotecas, consumo y empresas.

Los depósitos (sin CTAs) suben un 11% por vista (+19%). Los fondos de inversión crecen un 15% en un entorno de bajada de tipos de interés.

### Resultados

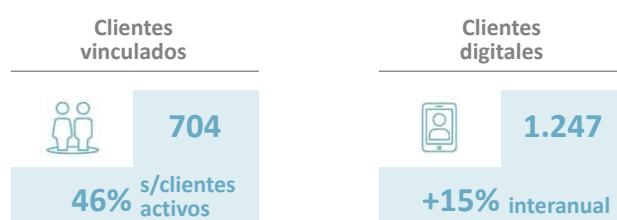
El beneficio ordinario atribuido es de 630 millones de euros en el año, un 7% superior al de 2018, con el siguiente detalle:

- Los ingresos suben un 4% apoyados en los ROF (+85%) gracias a los resultados procedentes de la tesorería con clientes. El margen de intereses se ha visto afectado por una menor inflación y tipos de interés históricamente bajos. Las comisiones caen un 1%, con menor dinamismo de las procedentes de banca mayorista.
- Los costes aumentan un 2% por inversiones en tecnología y sucursales. La ratio de eficiencia mejora 71 pb hasta el 40,6%.
- Las dotaciones caen un 3%, con mejora de 11 pb interanual del coste del crédito hasta situarse en el 1,08%. La ratio de mora es del 4,64% y la cobertura del 56%.

Con respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 3%, apoyado en el margen de intereses, que se incrementa por la mayor inflación y las mayores comisiones.

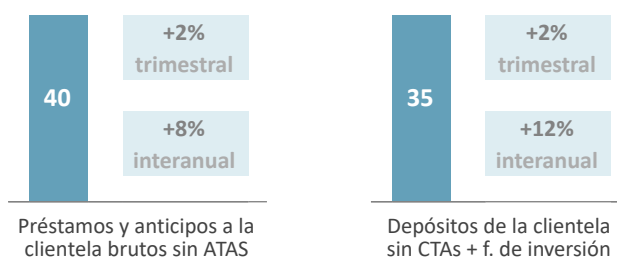
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	638	+5%	2.539	+4%
Costes	-246	+1%	-1.031	+2%
Dotaciones	-130	+28%	-443	-3%
BAI	274	-1%	1.129	+5%
Bfº ordinario atribuido	157	+3%	630	+7%

[Información financiera detallada en página 66](#)

## ARGENTINA



144 Mill. €

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- En 2019 el banco comunicó el cambio de la marca comercial de Santander Río a Santander.
- Se ha mantenido el foco en cuatro pilares estratégicos: crecimiento selectivo, experiencia del cliente, eficiencia y transformación.
- En un contexto macroeconómico de recesión, el beneficio ordinario atribuido se sitúa en los 144 millones de euros, con fuerte aumento debido a crecimientos en todas las líneas por la alta inflación y altos tipos de interés, combinados con la mejora de la eficiencia.

### Actividad comercial

En lo que respecta a la **estrategia comercial**, nos hemos centrado en el negocio transaccional y el servicio a los clientes. Para ello, hemos puesto en marcha distintas iniciativas:

- **Banca VIP**: subsegmento conformado por clientes destacados que ofrece un modelo de atención diferencial y experiencias exclusivas.
- **iU**, una oferta pensada íntegramente para jóvenes de entre 18 y 31 años que incluye beneficios financieros y no financieros.
- **Women**, una propuesta integral de servicios, con foco en mujeres emprendedoras, dueñas de pymes o profesionales.
- Campaña institucional *Queremos ayudarte*, para fortalecer el vínculo del Banco con los clientes.

Continuamos trabajando en la **transformación digital** de los principales procesos y productos, hemos dado el alta a cuentas y paquetes digitales en sucursales y pusimos en marcha un nuevo modelo de venta de tarjetas de crédito y un asistente virtual para clientes digitales.

Estas medidas han permitido mantener un nivel de clientes vinculados sobre activos del 47% y aumentar los clientes digitales un 5% en el año.

### Evolución del negocio

Los préstamos y anticipos a la clientela (bruto sin ATAs) suben el 40%. La cartera denominada en pesos crece impulsada por productos ajustados por inflación (hipotecas, autos) y por tarjetas. Los saldos en dólares disminuyen en la moneda de origen.

Los depósitos (sin CTAs) crecen el 24% interanual. Los saldos en moneda local aumentan un 58% (con subida en vista y plazo) y bajan los de moneda extranjera. La liquidez excedente se coloca en títulos del banco central.

### Resultados

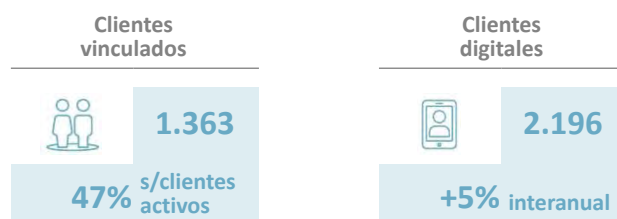
El beneficio ordinario atribuido es de 144 millones de euros **en el año**, un 224% superior al de 2018. Los resultados de ambos periodos se han visto afectados por ajustes por alta inflación. En lo relativo al negocio:

- Los ingresos se duplican, mostrando una dinámica por encima de la inflación. El margen de intereses aumenta el 127% apalancado en unos tipos de interés elevados y un mayor volumen de títulos del banco central. Las comisiones crecen el 84%, por las procedentes de compra-venta de moneda extranjera y las de depósitos en efectivo.
- Los costes suben un 88%, afectados por un entorno de elevada inflación y la depreciación del peso.
- Las dotaciones aumentan (+89%) principalmente por el segmento de particulares. El coste del crédito es del 5,09% (3,45% en 2018). La ratio de mora fue del 3,39% (3,17% en 2018), y la cobertura del 124%.

Con respecto al trimestre anterior, el beneficio ordinario atribuido aumenta un 43% impulsado por el efecto positivo en impuestos derivado del ajuste por alta inflación.

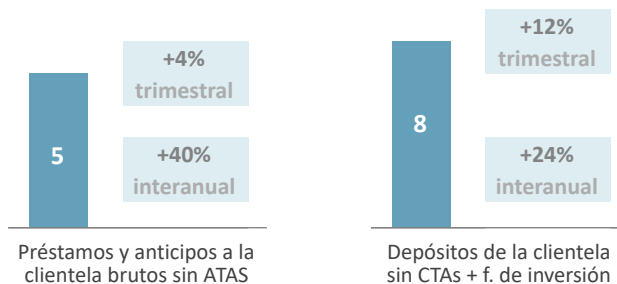
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	359	+13%	1.316	+102%
Costes	-209	+20%	-762	+88%
Dotaciones	-53	-3%	-235	+89%
BAI	43	-24%	217	+121%
Bfº ordinario atribuido	47	+43%	144	+224%

[Información financiera detallada en página 67](#)



## Uruguay

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Santander Uruguay es el primer banco privado del país, con una estrategia dirigida a mejorar en eficiencia y en calidad de servicio, a través de la transformación digital y el compromiso con la comunidad.
- El beneficio ordinario atribuido sube un 24% interanual, por los ingresos comerciales y la mejora de la eficiencia. RoTE del 30%.

### Actividad comercial y evolución del negocio

En un entorno económico que se ha deteriorado hemos logrado alcanzar los objetivos financieros que nos habíamos marcado, a la vez que mejoramos nuestra reputación en el mercado y la satisfacción de nuestros clientes. Continuamos avanzando en el plan de transformación tecnológica con la idea de seguir ofreciendo mejores productos y servicios a nuestros clientes de una forma cada vez más responsable.

En línea con la estrategia de innovación y de contribuir al progreso de las personas, se lanzó *Prosperá*, una oferta de microcréditos dirigida a los pequeños comercios y *Santander Locker* una propuesta que simplifica la entrega de nuestros productos.

Adicionalmente, la consolidación de nuestra estrategia nos permitió ganar cuota de mercado este año, tanto en el Banco como en las Financieras, y seguir creciendo en la vinculación de nuestros clientes, que aumenta un 20% en el año.

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 15%, con aumentos en los segmentos, productos y moneda objetivo: en consumo y tarjetas lo hacen en un 12% y la cartera en moneda nacional en un 15%. En depósitos de la clientela (sin CTAs), los saldos en pesos aumentan el 14% mientras que los de moneda extranjera suben el 8% interanual.

### Resultados

El beneficio ordinario atribuido **del año** fue de 150 millones de euros, con un aumento del 24% interanual:

- Los ingresos aumentan un 16% con subidas tanto en el margen de intereses (+16%) como en las comisiones (+17%).
- Los costes suben menos que los ingresos, por lo que la ratio de eficiencia mejora en 269 pb interanual hasta el 42,0%.
- Las dotaciones se mantienen similares en la comparativa interanual. la cobertura es elevada (98%) y el coste del crédito mejora hasta el 2,31% (-49 pb en el año).

En el **trimestre**, el beneficio ordinario atribuido sube un 4% respecto al trimestre anterior por menores costes y una menor carga impositiva.

## 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.

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

El beneficio ordinario atribuido en 2019 ascendió a 48 millones de euros (+11% interanual) equivalente a un RoTE del 21%. Los ingresos crecen el 14% por la subida del margen de intereses y los ROF. La eficiencia se sitúa en 32,9% (-18 pb respecto a diciembre de 2018).

La ratio de mora es del 0,78%, la cobertura se sitúa en niveles elevados y el coste del crédito es de solo el 0,12%.

## 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 2019 hemos ocupado el primer lugar en *project finance*, tanto en volumen como en número de transacciones, superando a todos los bancos locales y a los competidores internacionales.

También se está trabajando en aumentar la rentabilidad de la financiación de vehículos y consolidar nuestra posición en este mercado con propuestas digitales. Para ello, hemos firmado dos alianzas: la primera con Chekar.co, plataforma digital que permite comprar o vender un vehículo de forma 100% online, y la segunda con Tucarro.com, de Mercado Libre, donde el usuario podrá solicitar y aprobar su crédito en 6 minutos.

Los préstamos y anticipos a la clientela (brutos sin ATAs) suben un 1%, destacando la cartera de vehículos, que se multiplica por cuatro. Por su parte, los depósitos a la clientela (sin CTAs) aumentan un 54%.

El beneficio ordinario atribuido acumulado en el año es de 16 millones de euros (frente a los 9 millones en 2018). Los ingresos suben un 63% gracias a la buena evolución de las comisiones (+92%) y del margen de intereses (+52%).

# SANTANDER GLOBAL PLATFORM (SGP)



## Aspectos destacados

- Con la creación de Santander Global Platform estamos acelerando nuestra transformación digital a través del desarrollo de soluciones digitales de servicios financieros para particulares y pymes con foco en pagos.
- SGP aprovecha la escala del Grupo, nuestra presencia global y nuestra experiencia en pagos, en servicios financieros y en escalar soluciones Fintech, para ofrecer los mejores servicios en mercados de gran tamaño y de alto crecimiento, en los que tenemos una presencia significativa.
- En 2019 hemos avanzado significativamente en diferentes iniciativas englobadas dentro de SGP como el desarrollo de las plataformas GMS y GTS, la alianza estratégica con Ebury y lanzamiento de Superdigital en Chile. Además, Openbank comenzó a abrir cuentas a clientes en Alemania, Países Bajos y Portugal.

## Estrategia

Santander Global Platform ofrece servicios digitales basados en soluciones de pago como motor principal de vinculación. El área está desarrollando plataformas globales para aprovechar nuestra escala y mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. SGP ofrecerá sus productos y soluciones tanto a nuestros bancos (B2C) como a terceros (B2B2C). El desarrollo del área continúa avanzando según el calendario previsto.

### Proporcionando los mejores servicios financieros a pymes:

- **Global Merchant Services** es nuestra solución global de adquisición desarrollada sobre la base de la brasileña *Getnet*, y que permite a los comercios recibir pagos por medio de sus dispositivos físicos en los puntos de venta o vía online, facilitándoles así la gestión de su negocio.

Ya somos top 10 en adquisición por volumen de facturación a nivel mundial, con más de un millón de comercios (locales y globales) activos, y tenemos cuotas de mercado significativas en ingresos (Brasil, México y Portugal) y en clientes (España). En Brasil, cabe destacar que su cuota se ha duplicado en los últimos cinco años tras el éxito de *Getnet*, que genera un crecimiento en el volumen de transacciones del entorno del 30% anual desde 2013.

La plataforma se implantará primero en México en el primer trimestre de 2020, seguido del resto de Latinoamérica, para dar servicio a los 4 millones de comercios que ya son clientes del Grupo.

- **Global Trade Services** es nuestra plataforma global dirigida a ofrecer servicios a las empresas que operan internacionalmente mediante pagos internacionales, financiación y cuentas multipaís. El pool de ingresos globales está en el entorno de los 200.000 millones de dólares.

Para acelerar su desarrollo, anunciamos la inversión estratégica para la adquisición del 50,1% de Ebury, que se incorporará próximamente una vez se cumplan las condiciones suspensivas habituales en este tipo de operaciones incluyendo la obtención de las autorizaciones regulatorias. Ebury cuenta con una de las mejores plataformas de comercio internacional y divisas para pymes, y lo que es más importante, con un equipo excelente.

En la actualidad, Ebury cuenta con más de 43.000 empresas activas, abarca 17 países y más de 140 divisas, y genera un sólido crecimiento de transacciones (+20% por cliente en los últimos dos años) e ingresos (+45% en 2019). Combinando las fortalezas y activos de Santander y Ebury queremos convertirnos en la propuesta líder para el comercio internacional para pymes en Europa y América. A medio plazo se prevé que GTS se expanda a 20 mercados.



(1) Tamaño de mercado en ingresos de EMEA + América en servicios de adquisición incl. Tasa de descuento (MDR) neta y alquiler de terminales

(2) TACC entre 2018 y 2023



(3) Participación del 50,1%; Cierre de la operación previsto a mediados de 2020, sujeto a la obtención de aprobaciones regulatorias pertinentes

### 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, y es uno de los mejores ejemplos de banca responsable, ya que permite generar resultados contribuyendo al progreso de las personas.

Hoy, Superdigital opera en Brasil, México y Chile con un crecimiento de clientes activos del 59% en el año y unas transacciones que se duplican. Nuestro objetivo es incrementar el negocio para alcanzar 5 millones de clientes activos en 7 mercados en el medio plazo.

- **Openbank**, nuestro banco digital global, cuenta ya hoy con 115.000 nóminas. Openbank ofrece una experiencia de usuario mejor que la de otros neo-bancos gracias a su oferta completa de productos que van más allá de los típicamente asociados a una cuenta digital.

Gracias a esto, los clientes de Openbank están más vinculados, contando con una media de 4,4 productos por cliente. Openbank ha conseguido un alto crecimiento, tanto en depósitos, como en activos. Por ejemplo, ha aumentado el 134% el número de hipotecas vendidas en los últimos 12 meses.

Openbank desarrolla ya su actividad en España, y en el cuarto trimestre comenzó a abrir cuentas a clientes en Alemania, Países Bajos y Portugal. En el medio plazo esperamos expandirlo a un total de 10 mercados, incluyendo países americanos.

### Otras actividades

- Los Centros de Conocimiento Digital continúan apalancando la escala del Grupo y avanzando para que todos los países y negocios tengan acceso a las tecnologías más innovadoras (proyecto *Globile* para plataformas móviles, procesos *blockchain end-to-end*, inteligencia artificial y *machine learning* para mejorar la experiencia del cliente, fomentar la excelencia operativa y mejorar la gestión de riesgos).
- **InnoVentures**, nuestro *venture capital* en el ecosistema *fintech*, continúa creciendo. A cierre de diciembre, contabiliza una inversión de más de 140 millones de dólares en 30 compañías de 8 países.

### Resultados

Intensificando la colaboración entre regiones y apoyándonos en nuestra escala, presencia global y experiencia en pagos y servicios financieros podemos construir una única vez nuestros propios activos digitales y soluciones *fintech* para después escalarlos al resto del Grupo. De esta manera, conseguiremos reducir de manera significativa los costes de desarrollo y *time-to-market*.

SGP prestará servicio no solo a nuestros bancos y sus clientes, sino también a terceros que carezcan de la escala necesaria para desarrollar soluciones de pagos y financieras digitales globales. De esta manera, conseguiremos expandir nuestro mercado potencial a no clientes y nuevas geografías, generando nuevas fuentes de ingresos.

Si analizamos la actividad de SGP en 2019 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 (p.e. adquisición, financiación internacional, etc.), los ingresos estimados pro-forma de SGP se aproximan a los 1.000 millones de euros y el beneficio ordinario atribuido pro-forma alcanza los 142 millones de euros en 2019.



(1) Incluyendo 200mn+ no bancarizados y 100mn+ infra-bancarizados

(2) 10-50 \$ de renta per cápita diaria (PPP); Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, 2016

(3) Clientes activos (30 días)



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 178 millones de euros en la cuenta de resultados de 2019.
- 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 320 millones de euros en 2019.

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.

## CENTRO CORPORATIVO



### Aspectos destacados

- 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 aumenta su pérdida respecto a 2018 por los mayores costes asociados a las coberturas de tipos de cambio y al mayor *stock* de emisiones.

**-2.096 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### 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 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 26.060 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 año, la pérdida ordinaria atribuida es de 2.096 millones de euros, un 24% superior a la de 2018. Esta evolución se debe principalmente a dos factores:

- El margen de intereses es 266 millones inferior, principalmente por el coste del mayor *stock* de emisiones.
- Menores ROF por 307 millones debido al mayor coste de las coberturas de tipos de cambio de los resultados, que tiene su contrapartida positiva en la conversión a euros de los resultados de algunos países.

Por su parte, los costes mejoran el 12%, por las medidas de racionalización y simplificación que se están llevando a cabo, continuando las actuaciones realizadas en años anteriores, que llevan a una reducción de la base de costes del entorno del 35% en los últimos cinco años.

### CENTRO CORPORATIVO

Millones de euros

	4T'19	3T'19	Var.	2019	2018	Var.
Margen bruto	-381	-413	-8%	-1.617	-1.057	+53%
Margen neto	-471	-504	-7%	-1.990	-1.483	+34%
BAI	-529	-579	-9%	-2.262	-1.699	+33%
Bfº ordinario atribuido	-459	-529	-13%	-2.096	-1.686	+24%

[Información financiera detallada en página 70](#)



## BANCA COMERCIAL



**7.748 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

### Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- El Grupo sigue apostando por mejorar la satisfacción de nuestros clientes, cubriendo sus necesidades e incrementando la vinculación. En diciembre alcanzan los 145 millones de clientes, de los que más de 21 millones son vinculados.
- El beneficio ordinario atribuido del año se sitúa en 7.748 millones de euros, un 7% más que en 2018, impulsado por los ingresos comerciales, los ROF y la mejora de la eficiencia.
- Santander ha sido nombrado Mejor Banco de Latinoamérica y Mejor Banco para pymes de Europa Occidental por *Euromoney* y Mejor Banco en América y Mejor Banco en Europa Occidental por *The Banker*.

### Actividad comercial

Santander quiere ser el banco de referencia para los clientes de todas las rentas e impulsar el emprendimiento, ayudando a las pymes y resto de empresas. Para ello, hemos puesto en marcha distintas **acciones comerciales**, entre las que destacan:

- En **particulares**, seguimos reforzando nuestro negocio con nuevos productos. En Chile, por ejemplo, lanzamos nuevas propuestas para el segmento masivo dentro de la *Estrategia Life*. En Argentina pusimos en marcha *Banca VIP*, con un modelo de atención diferencial para este subsegmento. En España lanzamos *Plan Smith*, propuesta enfocada en los no residentes que adquieren vivienda en el país. En México ofrecemos al segmento de banca privada la tarjeta de crédito *Legacy*.
- En **financiación de automóviles** seguimos expandiendo el negocio en algunos países. Por ejemplo, SCF ha cerrado el acuerdo con Hyundai Kia para la adquisición del 51% de la entidad financiera que ambas compañías poseen en Alemania. En Colombia también se han llevado a cabo nuevas alianzas para fomentar nuestra posición en el mercado.
- En el segmento de **pymes y microempresas**, avanzamos con productos como *Prospera* en Brasil, que ya cuenta con cerca de medio millón de clientes, y que se ha lanzado también en Uruguay. En Brasil, además, hemos anunciado *Santander Duo*, que une la cuenta de persona jurídica y física. En Argentina lanzamos *Women*, una propuesta para mujeres emprendedoras, dueñas de pymes o profesionales.
- En **empresas**, destacan estrategias como la realizada en Estados Unidos, con *Lead Bank* para fortalecer nuestra relación con empresas americanas. Hemos formado parte de la financiación de uno de los proyectos más importantes de infraestructura vial en Colombia y liderado el consorcio entre bancos para el préstamo a una de las principales empresas públicas energéticas de Polonia.

Adicionalmente, hemos continuado con la **transformación de la red comercial** a través de la apertura de sucursales *Work Café* en prácticamente todas las geografías, las oficinas *Smart Red* o los cajeros automáticos *full function* en México.

Todo ello nos han permitido incrementar la base de clientes hasta casi los 145 millones, aumentando los vinculados tanto en particulares como en empresas (+9% y +3% interanual, respectivamente).

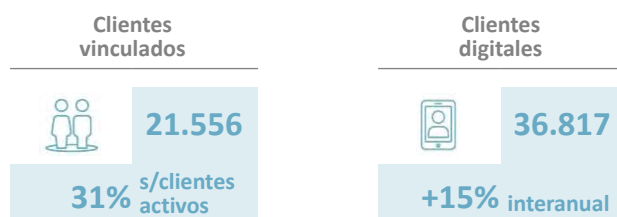
### Resultados

El beneficio ordinario atribuido acumulado en **2019** fue de 7.748 millones de euros, un 7% superior al de 2018, con el siguiente detalle:

- Los ingresos crecen un 4%, gracias al aumento del margen de intereses (+3%), las comisiones (+5%) y los ROF (+31%).
- Los costes suben el 3% con mejora de la ratio de eficiencia (-79 pb).
- Las dotaciones aumentan un 7%, principalmente por el aumento de volúmenes, manteniéndose la calidad crediticia.

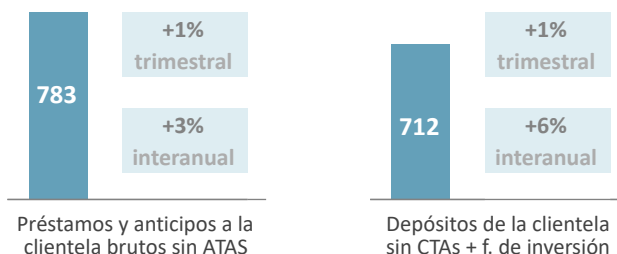
### Clientes

Diciembre 2019. Miles



### Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



### Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	10.924	-1%	43.523	+4%
Costes	-4.969	+3%	-19.481	+3%
Dotaciones	-2.456	+1%	-9.154	+7%
BAI	3.042	-10%	13.265	+5%
Bfº ordinario atribuido	1.886	-5%	7.748	+7%

[Información financiera detallada en página 71](#)



# CORPORATE & INVESTMENT BANKING



**1.761 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- SCIB mantiene su estrategia a largo plazo enfocada en la optimización del uso del capital, el aumento de los ingresos y la disciplina en la gestión de costes.
- Buen desempeño de los negocios de *Global Transaction Banking* (GTB) y *Global Debt Financing* (GDF) y de las actividades de Mercados en el continente americano.
- Continuamos con la ejecución de los proyectos estratégicos enfocados en la mejora de los sistemas internos, el control de costes y la gestión del talento.
- El beneficio ordinario atribuido sube el 10% en el año, impulsado por un crecimiento del 7% en ingresos y la reducción de dotaciones.

## Actividad comercial

- **Cash Management:** fuerte aumento del negocio transaccional y de los recursos en nuestros mercados *core* (Europa y Latinoamérica), consecuencia del fortalecimiento de nuestras capacidades de producto en la región, innovando en la digitalización del negocio.
- **Export & Agency Finance:** crecimiento interanual a doble dígito, especialmente en EE.UU. y Latinoamérica, consolidando nuestra condición de líder mundial en la financiación de exportaciones con apoyo de agencias de crédito de la exportación (ECA).
- **Trade & Working Capital Solutions:** fuerte incremento en *Receivables Finance* en América y Europa, y de *Trade Funding*, especialmente en América, por la mejora continua de nuestra oferta de productos y de la digitalización de las plataformas de *receivables* y *confirming*.
- **Corporate Finance:** en M&A, consolidación como líder en el asesoramiento del sector de renovables, con operaciones destacadas durante el año en parques eólicos de España y Reino Unido. En el asesoramiento de emisión de acciones en el mercado primario, crecimiento a doble dígito, con especial incidencia de Brasil.
- **Mercado de capitales de deuda:** se realizó la emisión del primer bono con tecnología *blockchain* de principio a fin, muestra de la innovación de Santander en los mercados de capitales y primer paso para un posible mercado de valores *tokenizados*<sup>1</sup>. También somos un referente en la emisión de bonos verdes.
- **Préstamos corporativos sindicados:** el volumen de operaciones de adquisición se vio mermado durante el año por la baja actividad de M&A. Se ha incrementado la oferta de productos de financiación sostenible mediante préstamos verdes o ligados a índices sostenibles.
- **Financiaciones Estructuradas:** el Grupo mantuvo su liderazgo global en *Project Finance*, siendo el banco que más financiaciones de este tipo ejecutó durante el año y el quinto por volumen. Santander mantuvo su liderazgo a nivel latinoamericano en la lista de asesoría financiera y mejoró su posicionamiento a nivel europeo.
- En la **actividad de Mercados:** crecimiento significativo en América, que compensó una menor (aunque aún creciente) actividad en Europa. Buen desempeño de las ventas corporativas e institucionales, con crecimientos a doble dígito, destacando Brasil, Reino Unido, México y Chile. Los libros han registrado un crecimiento significativo, con resultados destacados en Reino Unido, Chile, Argentina y EE.UU.

## Resultados

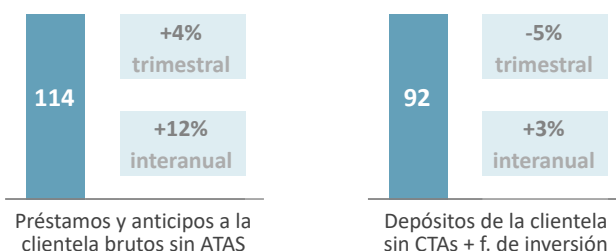
Beneficio ordinario atribuido acumulado en 2019 de 1.761 millones de euros (+10% interanual), apoyado en el crecimiento de la actividad de *Global Transaction Banking* y *Global Debt Financing*.

La buena evolución de los ingresos y la disminución de dotaciones absorben los mayores costes de los proyectos transformacionales.

(1) Valores *tokenizados*: instrumentos financieros sujetos a la regulación de los mercados de valores que se emiten y negocian con el uso de *blockchain*.

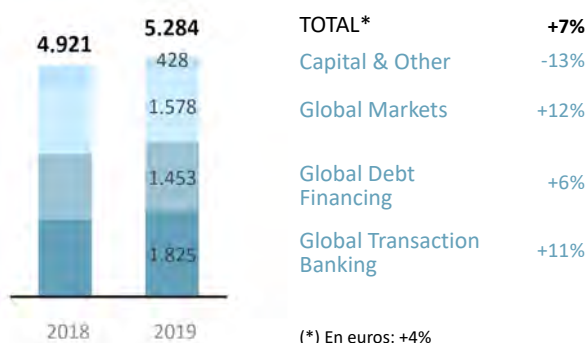
## Negocio

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % var. en euros constantes



## Desglose del margen bruto

Millones de euros constantes



## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	1.443	+15%	5.284	+7%
Costes	-606	+9%	-2.276	+9%
Dotaciones	-127	—	-155	-23%
BAI	680	-3%	2.767	+9%
Bfº ordinario atribuido	425	-6%	1.761	+10%

Información financiera detallada en página 71

# WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE



**960 Mill. €**

Beneficio ordinario atribuido

## Aspectos destacados (variaciones en euros constantes)

- Los activos bajo gestión de Private Banking y Asset Management se sitúan en 395.000 millones de euros, incrementándose un 13% respecto a 2018, y el total de primas brutas emitidas de seguros aumenta un 13%. De esta forma, Santander consolida su posición en estos negocios en los 10 mercados core.
- El total de comisiones generadas, incluidas las cedidas a las redes comerciales, aumenta un 6% hasta los 3.493 millones de euros (30% del total del Grupo).
- La contribución total (beneficio neto más total de comisiones generadas) asciende a 2.494 millones de euros, lo que supone un 8% más que en 2018.

## Actividad comercial

Seguimos avanzando en nuestro plan de convertirnos en el mejor Wealth Manager responsable de Europa y Latinoamérica, en lo que destacan las siguientes iniciativas:

- En **Santander Asset Management (SAM)** continuamos reforzando nuestra gama de productos, destacando el lanzamiento a nivel global de nuevos fondos Santander GO, desarrollados junto con gestoras especializadas, y la ampliación de la oferta de productos ESG.
- En **Santander Private Banking (SPB)** hemos lanzado una Propuesta Global de Valor con el objetivo de que los clientes tengan acceso a una plataforma global de productos y servicios a nivel internacional.
- En **Seguros**, estamos completando la oferta de valor con la aspiración de convertirnos en líderes en todos los mercados, ramos y segmentos.

## Evolución del negocio

El total de activos bajo gestión es de 395.000 millones de euros, un 13% más que en 2018, gracias a la nueva captación y a la evolución de los mercados:

- En SAM, la captación neta en 2019 (5.700 millones de euros) aumenta fuertemente, lo que nos está permitiendo incrementar la cuota de mercado en la mayor parte de nuestros países, destacando los avances en España, Portugal, Chile y Polonia.
- En Banca Privada destacan los crecimientos en Brasil, España y BPI. Por su parte, los préstamos a la clientela registran un crecimiento del 5%.

En Seguros, con un total de 20 millones de clientes protegidos, el volumen de primas brutas emitidas ha aumentado un 13%, respecto a 2018, destacando los crecimientos de Brasil, Chile y Polonia.

## Resultados

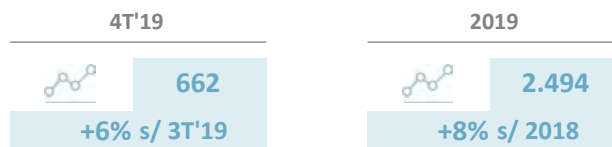
El beneficio ordinario atribuido en el año es de 960 millones de euros, un 11% más que en 2018:

- Mayores ingresos por el crecimiento del margen de intereses (+8%, apoyado en la expansión de la inversión) y de las comisiones. El total de comisiones generadas, incluidas las cedidas a las redes comerciales, sube el 6% y representa el 30% del total del Grupo. También destaca la mayor aportación del negocio de seguros.
- Los costes aumentan un 3%, por las inversiones realizadas en plataformas.
- Recuperación de provisiones por las menores posiciones dudosas en España y Portugal.

Si al beneficio neto se añade el total de comisiones netas de impuestos generadas por este negocio, la **contribución total al beneficio es de 2.494 millones de euros**, un 8% más que en 2018.

## Contribución total al beneficio

Millones de euros y % variación en euros constantes



## Evolución del negocio: SAM y Banca Privada

Diciembre 2019. Miles de millones de euros y % de variación en euros constantes



Nota: Total de saldos comercializados y/o gestionados en 2019 y 2018.

(\*) Total ajustado de fondos de clientes de banca privada gestionados por SAM. Proforma incluyendo a las Joint Ventures gestoras de fondos de Popular. La recompra del 60% restante de su accionariado está sujeto a autorizaciones regulatorias y otras condiciones habituales.

## Primas brutas emitidas de seguros

Variación en euros constantes

**+13%**

s/ 2018

## Resultados ordinarios

Millones de euros y % variación en euros constantes

	4T'19	s/ 3T'19	2019	s/ 2018
Ingresos	588	+6%	2.223	+6%
Costes	-234	+5%	-911	+3%
Dotaciones	21	—	25	—
BAI	371	+15%	1.325	+11%
Bfº ordinario atribuido	263	+9%	960	+11%

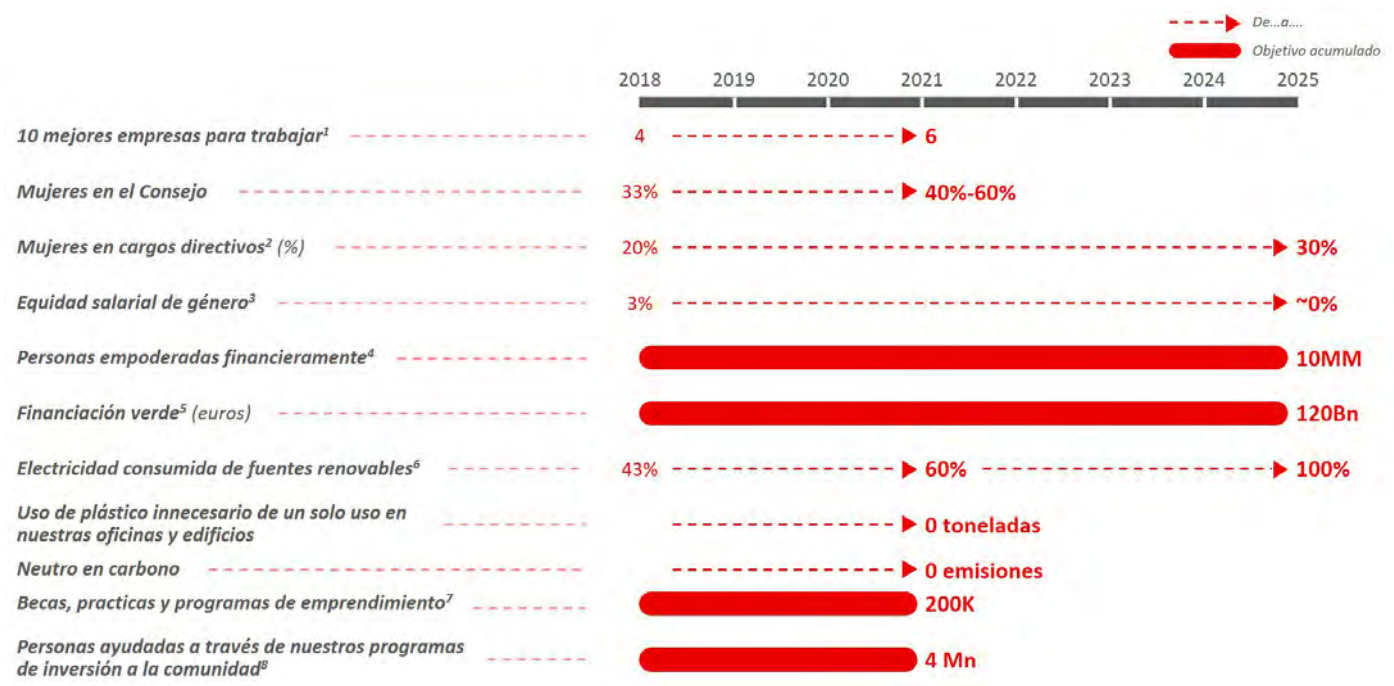
[Información financiera detallada en página 72](#)

# 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 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.

- Según una fuente externa reconocida de cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).
- Los cargos directivos representan el 1% de la plantilla total.
- La equidad salarial de género se calcula comparando empleados del mismo puesto, nivel y función.
- Personas empoderadas desde el punto de vista financiero (en su mayoría no bancarizadas o con acceso restringido a servicios bancarios), a través de productos y servicios e iniciativas de inversión social, para acceder al sistema financiero, recibir financiación adaptada a sus necesidades e incrementar su conocimiento y resiliencia a través de la educación financiera.
- Incluye la financiación y movilización de capital para actividad verde vía: Project Finance, préstamos sindicados, green bonds, capital finance, export finance, advisory, structuring y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. El compromiso entre 2019 y 2030 es de 220.000 millones.
- 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).
- Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera).

## Aspectos destacados del año



Durante 2019 se ha realizado un **gran esfuerzo en continuar integrando nuestra cultura** en todos nuestros grupos de interés o **stakeholders**.

- En este sentido, el consejo de administración entiende los beneficios asociados a una composición del consejo equilibrada, por lo que ha adoptado el objetivo de tener un 30% de mujeres en puestos directivos a 2025. A cierre de 2019, ya cuenta con el 40% de mujeres como miembros del consejo y el 22% en posiciones de liderazgo.
- A su vez, *Great Place to Work Institute* nos ha reconocido como una de las 10 mejores empresas para trabajar en 5 países. Además, a nivel Grupo nos sitúa entre las 25 mejores compañías del mundo.
- También hemos sido nombrados Líder en diversidad 2020 por el *Financial Times* en un nuevo índice de 700 empresas europeas. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad renovando el *Charter de la Diversidad*, una iniciativa introducida por la Unión Europea.
- Por tercer año consecutivo Santander ha obtenido la máxima puntuación entre las 325 empresas que forman parte del *Bloomberg Gender-Equality Index*.



En cuanto a **sostenibilidad** hemos sido muy activos en el año en la **lucha contra el cambio climático**. Ejemplo de ello, son:

- Hemos apoyado a nuestros clientes en su transición a una economía baja en carbón. Para ello, se han movilizado 18.000 millones de euros en financiación verde, y se emitió por primera vez un bono verde, por un importe de 1.000 millones de euros, dentro de una estrategia global de emisiones sostenibles en los próximos años, y siendo el destino de los fondos la financiación de proyectos de energía solar y eólica.
- Nos hemos sumado a la vigésimo quinta edición de la Conferencia sobre el Cambio Climático de las Naciones Unidas (COP25) en Madrid. Santander organizó distintos eventos y actividades encaminadas a enriquecer el debate y generar una mayor conciencia medioambiental, y participó en la iniciativa *Eje Castellana Verde*. Además, durante la Conferencia, anunciamos nuestro compromiso para ser neutro en carbono en 2020.
- Anteriormente, en la cumbre del clima en Nueva York, participamos como miembro fundador y firmamos los Principios de Banca Responsable, comprometiéndonos a alinear estratégicamente nuestro negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En la misma, Santander se unió al Compromiso Colectivo de Acción por el Clima, junto a otros 30 bancos.
- También cabe destacar que nos hemos convertido en la primera entidad financiera en España en obtener el certificado *Residuo Cero* que concede AENOR.



Por otro lado, hemos seguido **promoviendo la inclusión financiera** y **empoderando a la población**.

- En el año hemos apoyado financieramente a través de nuestros programas de microfinanzas a más de 1.600.000 personas y hemos concedido créditos por 277 millones de euros.



También continuamos invirtiendo en las **comunidades** donde estamos presentes. Hemos ayudado a más de 1.200.000 personas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad, y apoyado la educación superior con más de 66.000 becas concedidas.

- Otras de las iniciativas han sido el lanzamiento de la campaña *#SOMOS*, una acción a nivel global por la educación superior inclusiva de calidad, impulsada por Naciones Unidas, o la presentación de *Field*, un dispositivo que permite a los invidentes seguir el fútbol con las yemas de los dedos dentro de la estrategia *#FootballCan*, donde se apuesta por el impacto positivo que tiene el fútbol en la sociedad.

Como reflejo de este esfuerzo, Banco Santander se ha situado 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 en el cuarto trimestre

Con fecha 26 de noviembre de 2019 se anunció, a propuesta de la comisión de nombramientos, la incorporación al consejo de administración de Luis Isasi.

Luis Isasi sustituirá a Guillermo de la Dehesa, que es consejero del Banco desde 2002. Su nombramiento se hará efectivo cuando se hayan recibido las autorizaciones regulatorias correspondientes, y será sometido a aprobación en la próxima junta general de accionistas.

Luis Isasi asumirá el cargo de presidente no ejecutivo de Santander España, desempeñado hasta ahora por Rodrigo Echenique.

### → Cambios en la composición de las comisiones del consejo de administración en el cuarto trimestre

Con efectos 21 de octubre de 2019, Henrique de Castro ha sido nombrado miembro de la comisión de auditoría.

El 28 de octubre de 2019 se hizo efectiva la renuncia de Carlos Fernández como consejero del Banco, dejando, por tanto, de ser miembro de las comisiones de auditoría, de nombramientos y de remuneraciones, nombrándose en su lugar, y con efectos desde el 29 de octubre, a Pamela Walkden, Esther Giménez-Salinas y Henrique de Castro, respectivamente.

### → Cambios en la estructura organizativa de la Alta Dirección del Grupo en el cuarto trimestre

El consejo, a propuesta de la comisión de nombramientos, ha aprobado que José Luis de Mora, director de Estrategia y Desarrollo Corporativo del Grupo, asuma las funciones del negocio de financiación al consumo, Santander Consumer Finance (SCF), cuya responsable era Magdalena Salarich, que ha dejado el Grupo con fecha de efecto del 30 de diciembre de 2019.



# LA ACCIÓN SANTANDER

## → Retribución al accionista

En noviembre los accionistas recibieron el primer dividendo con cargo a los resultados del ejercicio de 2019, por importe de 0,10 euros por acción en efectivo. El importe es igual al que se pagó en 2018 en agosto (0,065 euros) y noviembre (0,035 euros).

El consejo de administración del Banco ha acordado proponer a la próxima junta general ordinaria de accionistas que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción y se realice mediante el pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción y un *scrip dividend* (bajo la forma del programa *Santander Dividendo Elección*) que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción. Con ello, el dividendo en efectivo por acción aumentaría a 0,20 euros, lo que supone un incremento de cerca del 3% respecto de 2018 y el dividendo total para 2019 sería de 0,23 euros por acción (0,20 euros en efectivo y 0,03 euros en dividendo elección).

De ser aprobada por los accionistas esta propuesta, el porcentaje del beneficio atribuido ordinario de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*pay-out*), será del 46,3% (dentro del rango del 40%-50% anunciado al principio de 2019) y la proporción de dividendo en efectivo será del 89,6%<sup>(1)</sup> (excediendo así la del año pasado, también conforme a lo anunciado al principio del año).

## → Evolución de la cotización

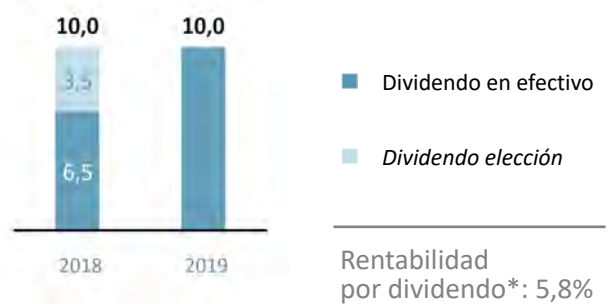
La acción Santander cotiza en cinco mercados. En España, México, Polonia, en Reino Unido como CDIs y en EE.UU. en forma de ADRs.

Los principales mercados registraron avances en el año. En España, el Ibex 35 subía un 11,8% y, en Europa, el DJ Stoxx 50 lo hacía un 23,3%.

El sector bancario europeo, en un entorno de desaceleración económica, se veía influido inicialmente por el cambio de orientación de las políticas monetarias de los principales bancos centrales, principalmente del Banco Central Europeo, que retrasaba las subidas de tipos más allá de 2020. El optimismo por el posible acuerdo comercial entre China y EE.UU. impulsaba las cotizaciones a final de año.

## Dividendos abonados en el segundo semestre

Céntimos de euro / acción



(\*Dividendos pagados en 2019 / cotización media 2019)

(1) Asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo en el programa *Santander Dividendo Elección* del 80%.

## Cotización



## Evolución comparada de cotizaciones



## LA ACCIÓN SANTANDER

Así, el principal índice bancario europeo, DJ Stoxx Banks, subía un 8,2% mientras que el MSCI World Banks subía un 16,4%. La acción Santander, que cerraba en 3,730 euros, bajaba un 6,1% afectada, adicionalmente, por algunas incertidumbres en geografías en las que Santander está presente como Argentina, tras las elecciones presidenciales celebradas, Chile, por las protestas sociales, Reino Unido, por el Brexit, y Polonia, por la sentencia sobre las hipotecas en francos suizos.

En términos de rentabilidad total, Santander registraba en 2019 un descenso del 0,7%, mientras que el DJ Stoxx Bank subía un 14,3%.

### → Capitalización y negociación

A 31 de diciembre de 2019 el Santander ocupaba el segundo puesto de la zona euro y vigésimo quinto del mundo por valor de mercado entre las entidades financieras con una capitalización de 61.986 millones de euros.

La ponderación de la acción en el índice DJ Stoxx 50 se sitúa en el 1,5% y en el 7,1% del DJ Stoxx Banks. En el mercado nacional, el peso dentro del Ibex-35 al cierre de diciembre asciende al 12,5%.

Durante el año se han negociado 19.334 millones de acciones Santander, por un valor efectivo de 77.789 millones de euros, la mayor cifra entre los valores que componen el EuroStoxx, con una ratio de liquidez del 118%.

Diariamente se han contratado 76 millones de acciones por un importe efectivo de 305 millones de euros.

### → Base accionarial

El número total de accionistas a 31 de diciembre es de 3.986.093, de los que 3.765.375 son europeos que controlan el 75,63% del capital y 204.253 son americanos con el 22,97% del capital social.

Por otro lado, excluyendo el Consejo de Administración, que representa una participación del 1,08% del capital del Banco, los accionistas minoristas poseen el 38,53% del capital y los institucionales el 60,39%.



2<sup>o</sup> Banco de la zona euro por capitalización bursátil

61.986 millones de euros

### La acción Santander

Diciembre 2019

#### Acciones y contratación

Acciones (número)	16.618.114.582
Contratación efectiva media diaria (nº de acciones)	75.819.352
Liquidez de la acción (en %)	118
<small>(Número de acciones contratadas en el año / número de acciones)</small>	

#### Ratios bursátiles

Precio / Valor contable tangible por acción (veces)	0,86
Precio / bº atribuido por acción (veces)	10,30
Free float (%)	99,95

### Distribución del capital social por tipo de accionista

Diciembre 2019



Institucionales

60,39%

Consejo (\*)

1,08%

Minoristas

38,53%

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

### Distribución geográfica del capital social

Diciembre 2019

América  
22,97%

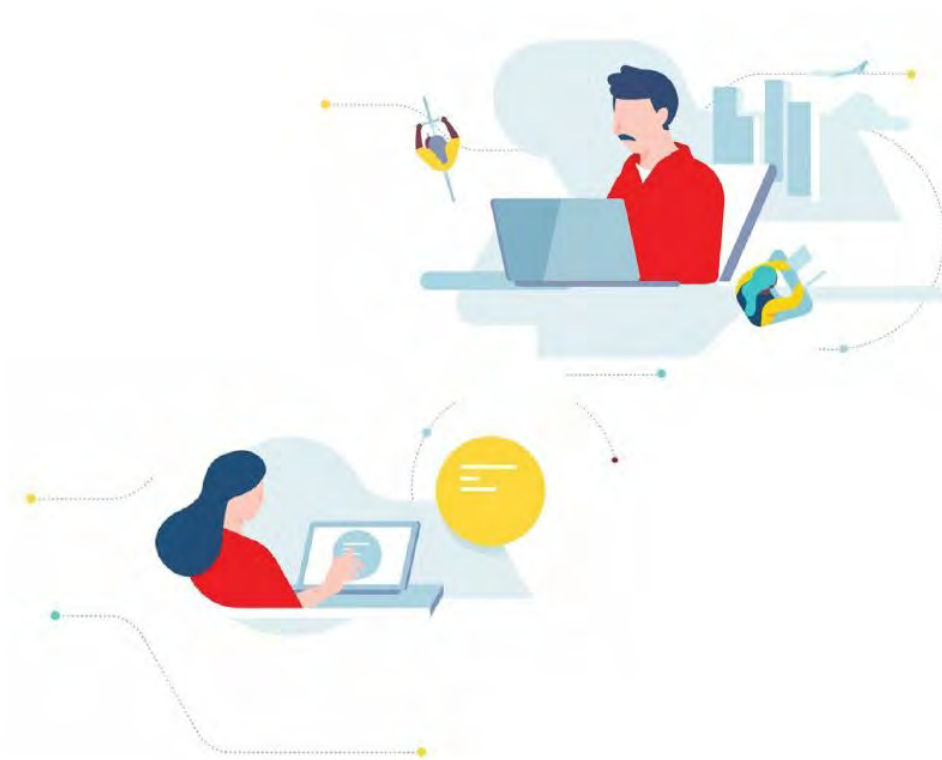
Europa  
75,63%

Resto  
1,40%



# Informe financiero

Enero - diciembre 2019



## **A N E X O**

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

**Comisiones netas. Grupo consolidado**

Millones de euros

	4T'19	3T'19	Var (%)	2019	2018	Var (%)
Comisiones por servicios	1.791	1.729	3,6	7.033	7.037	(0,1)
Gestión de patrimonio y comercialización de recursos de clientes	948	969	(2,2)	3.815	3.654	4,4
Valores y custodia	222	257	(13,6)	931	794	17,3
<b>Comisiones netas</b>	<b>2.961</b>	<b>2.955</b>	<b>0,2</b>	<b>11.779</b>	<b>11.485</b>	<b>2,6</b>

**Costes de explotación. Grupo consolidado**

Millones de euros

	4T'19	3T'19	Var (%)	2019	2018	Var (%)
Gastos de personal	3.053	3.008	1,5	12.141	11.865	2,3
Otros gastos generales de administración	2.126	1.982	7,3	8.138	8.489	(4,1)
Tecnología y sistemas	588	460	27,8	2.161	1.550	39,4
Comunicaciones	128	126	1,6	518	527	(1,6)
Publicidad	196	164	19,5	685	646	6,0
Inmuebles e instalaciones <sup>(1)</sup>	218	212	2,8	859	1.846	(53,5)
Impresos y material de oficina	27	26	3,8	116	122	(5,0)
Tributos	132	126	4,8	522	557	(6,3)
Otros	837	868	(3,6)	3.277	3.240	1,1
Gastos generales de administración	5.179	4.990	3,8	20.279	20.354	(0,4)
Amortizaciones	792	732	8,2	3.001	2.425	23,8
<b>Costes de explotación</b>	<b>5.971</b>	<b>5.722</b>	<b>4,4</b>	<b>23.280</b>	<b>22.779</b>	<b>2,2</b>

(1) En 2019, impacto de la aplicación de la norma NIIF 16.

**Medios operativos. Grupo consolidado**

	Empleados			Oficinas		
	Dic-19	Dic-18	Variación	Dic-19	Dic-18	Variación
<b>Europa</b>	<b>86.574</b>	<b>93.021</b>	<b>(6.447)</b>	<b>5.336</b>	<b>6.753</b>	<b>(1.417)</b>
España	27.630	31.229	(3.599)	3.235	4.365	(1.130)
Santander Consumer Finance	14.448	14.865	(417)	416	438	(22)
Reino Unido	24.490	25.534	(1.044)	616	755	(139)
Portugal	6.582	6.705	(123)	542	572	(30)
Polonia	11.049	12.515	(1.466)	515	611	(96)
Otros	2.375	2.173	202	12	12	—
<b>Norteamérica</b>	<b>37.866</b>	<b>37.168</b>	<b>698</b>	<b>2.043</b>	<b>2.078</b>	<b>(35)</b>
Estados Unidos	17.372	17.309	63	621	660	(39)
México	20.494	19.859	635	1.422	1.418	4
<b>Sudamérica</b>	<b>69.508</b>	<b>70.337</b>	<b>(829)</b>	<b>4.572</b>	<b>4.385</b>	<b>187</b>
Brasil	46.682	46.914	(232)	3.656	3.438	218
Chile	11.580	12.008	(428)	375	381	(6)
Argentina	9.178	9.324	(146)	438	468	(30)
Otros	2.068	2.091	(23)	103	98	5
<b>Santander Global Platform</b>	<b>820</b>	<b>487</b>	<b>333</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>—</b>
<b>Centro Corporativo</b>	<b>1.651</b>	<b>1.700</b>	<b>(49)</b>			
<b>Total Grupo</b>	<b>196.419</b>	<b>202.713</b>	<b>(6.294)</b>	<b>11.952</b>	<b>13.217</b>	<b>(1.265)</b>

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

Millones de euros

	4T'19	3T'19	Var (%)	2019	2018	Var (%)
Dotaciones para insolvencias	2.573	2.435	5,7	9.321	8.873	5,0
Insolvencias	2.974	2.785	6,8	10.911	10.426	4,7
Riesgo-país	1	(4)	—	(4)	5	—
Activos en suspenso recuperados	(402)	(346)	16,2	(1.586)	(1.558)	1,8
Resto deterioros	(31)	7	(542,9)	31	113	(127,4)
<b>Total</b>	<b>2.542</b>	<b>2.442</b>	<b>4,1</b>	<b>9.352</b>	<b>8.986</b>	<b>(71,7)</b>

**Préstamos y anticipos a la clientela. Grupo consolidado**

Millones de euros

	Dic-19	Dic-18	Variación		Dic-17
			Absoluta	%	
Cartera comercial	37.753	33.301	4.452	13,4	29.287
Deudores con garantía real	513.929	478.068	35.861	7,5	473.936
Otros deudores a plazo	267.138	265.696	1.442	0,5	257.441
Arrendamientos financieros	35.788	30.758	5.030	16,4	28.511
Deudores a la vista	7.714	8.794	(1.080)	(12,3)	6.721
Deudores por tarjetas de crédito	23.876	23.083	793	3,4	21.809
Activos deteriorados	32.559	34.218	(1.659)	(4,8)	36.280
<b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto (sin ATAs)</b>	<b>918.757</b>	<b>873.918</b>	<b>44.839</b>	<b>5,1</b>	<b>853.985</b>
Adquisición temporal de activos	45.703	32.310	13.393	41,5	18.864
<b>Préstamos y anticipos a la clientela bruto</b>	<b>964.460</b>	<b>906.228</b>	<b>58.232</b>	<b>6,4</b>	<b>872.849</b>
Fondo de provisión para insolvencias	22.242	23.307	(1.065)	(4,6)	23.934
<b>Préstamos y anticipos a la clientela</b>	<b>942.218</b>	<b>882.921</b>	<b>59.297</b>	<b>6,7</b>	<b>848.915</b>

**Recursos totales de la clientela. Grupo consolidado**

Millones de euros

	Dic-19	Dic-18	Variación		Dic-17
			Absoluta	%	
Depósitos a la vista	588.534	548.711	39.823	7,3	525.072
Depósitos a plazo	196.920	199.025	(2.105)	(1,1)	199.649
Fondos de inversión	180.405	157.888	22.517	14,3	165.413
<b>Recursos de la clientela</b>	<b>965.859</b>	<b>905.624</b>	<b>60.235</b>	<b>6,7</b>	<b>890.134</b>
Fondos de pensiones	15.878	15.393	485	3,2	16.166
Patrimonios administrados	30.117	26.785	3.332	12,4	26.393
Cesiones temporales de activos	38.911	32.760	6.151	18,8	53.009
<b>Recursos totales de la clientela</b>	<b>1.050.765</b>	<b>980.562</b>	<b>70.203</b>	<b>7,2</b>	<b>985.702</b>

**Recursos propios computables (fully loaded). Grupo consolidado**

Millones de euros

	Dic-19*	Dic-18	Variación		Dic-17
			Absoluta	%	
Capital y reservas	118.123	114.147	3.977	3,5	111.362
Beneficio atribuido	6.515	7.810	(1.295)	(16,6)	6.619
Dividendos	(3.423)	(3.292)	(131)	4,0	(2.998)
Otros ingresos retenidos	(23.249)	(23.606)	357	(1,5)	(23.108)
Intereses minoritarios	6.441	6.981	(540)	(7,7)	7.228
Fondos de comercio e intangibles	(28.478)	(28.644)	166	(0,6)	(28.537)
Otras deducciones	(5.432)	(6.492)	1.060	(16,3)	(5.004)
<b>Core CET1</b>	<b>70.497</b>	<b>66.904</b>	<b>3.594</b>	<b>5,4</b>	<b>65.563</b>
Preferentes y otros computables T1	8.467	8.934	(467)	(5,2)	7.730
<b>Tier 1</b>	<b>78.964</b>	<b>75.838</b>	<b>3.126</b>	<b>4,1</b>	<b>73.293</b>
Fondos de insolvencia genéricos e instrumentos T2	11.973	11.669	305	2,6	14.295
<b>Recursos propios computables</b>	<b>90.937</b>	<b>87.506</b>	<b>3.431</b>	<b>3,9</b>	<b>87.588</b>
Activos ponderados por riesgo	605.244	592.319	12.925	2,2	605.064
<b>CET1 capital ratio</b>	<b>11,65</b>	<b>11,30</b>	<b>0,35</b>		<b>10,84</b>
<b>T1 capital ratio</b>	<b>13,05</b>	<b>12,80</b>	<b>0,25</b>		<b>12,11</b>
<b>Ratio capital total</b>	<b>15,02</b>	<b>14,77</b>	<b>0,25</b>		<b>14,48</b>

(\*) Aplicando en el cálculo de los ratios de capital un pay-out del 50%.



## EUROPA



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	3.531	0,0	(1,2)	14.201	0,0	(0,1)
Comisiones netas	1.319	0,7	(0,2)	5.260	(3,2)	(3,3)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	430	57,5	57,4	1.035	(7,1)	(7,5)
Otros resultados de explotación	13	(93,0)	(93,1)	505	0,2	0,0
<b>Margen bruto</b>	<b>5.292</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>21.001</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(1,3)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(2.733)	0,5	(0,7)	(11.044)	(1,1)	(1,3)
<b>Margen neto</b>	<b>2.559</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(1,5)</b>	<b>9.957</b>	<b>(1,3)</b>	<b>(1,4)</b>
Dotaciones por insolvencias	(498)	0,4	(0,1)	(1.839)	17,0	16,9
Otros resultados y dotaciones	(209)	60,3	58,1	(768)	(25,2)	(25,3)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.852</b>	<b>(5,0)</b>	<b>(5,9)</b>	<b>7.350</b>	<b>(1,9)</b>	<b>(1,9)</b>
Impuesto sobre beneficios	(482)	(9,2)	(9,9)	(1.979)	(2,0)	(2,1)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>1.370</b>	<b>(3,4)</b>	<b>(4,4)</b>	<b>5.371</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(1,9)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>1.370</b>	<b>(3,4)</b>	<b>(4,4)</b>	<b>5.371</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(1,9)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(132)	(0,5)	(1,0)	(493)	16,4	16,7
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>1.238</b>	<b>(3,7)</b>	<b>(4,7)</b>	<b>4.878</b>	<b>(3,4)</b>	<b>(3,4)</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	676.904	3,5	1,7	676.904	5,8	3,6
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	180.389	(2,2)	(3,0)	180.389	4,7	3,5
Valores representativos de deuda	104.382	(5,6)	(6,7)	104.382	(11,7)	(12,8)
Resto de activos financieros	53.893	(5,3)	(5,3)	53.893	9,4	9,3
Otras cuentas de activo	41.471	(7,0)	(7,9)	41.471	1,2	(0,1)
<b>Total activo</b>	<b>1.057.038</b>	<b>0,6</b>	<b>(0,8)</b>	<b>1.057.038</b>	<b>3,6</b>	<b>1,8</b>
Depósitos de la clientela	600.380	1,8	0,1	600.380	5,0	3,0
Bancos centrales y entidades de crédito	189.792	1,3	0,8	189.792	(1,5)	(2,3)
Valores representativos de deuda emitidos	133.544	2,4	0,3	133.544	3,1	0,3
Resto de pasivos financieros	60.807	(12,2)	(12,4)	60.807	13,3	13,0
Otras cuentas de pasivo	16.383	(9,7)	(11,0)	16.383	(13,5)	(14,6)
<b>Total pasivo</b>	<b>1.000.906</b>	<b>0,6</b>	<b>(0,8)</b>	<b>1.000.906</b>	<b>3,5</b>	<b>1,8</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>56.133</b>	<b>0,9</b>	<b>(0,5)</b>	<b>56.133</b>	<b>3,9</b>	<b>2,2</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	650.552	2,4	0,7	650.552	3,9	1,9
Recursos de la clientela	671.032	1,3	(0,1)	671.032	5,7	3,9
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	581.395	1,0	(0,5)	581.395	4,4	2,4
Fondos de inversión	89.637	3,2	2,7	89.637	15,3	14,6

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	10,02	(0,54)		10,00	(0,86)	
Ratio de eficiencia	51,6	0,3		52,6	0,1	
Ratio de morosidad	3,25	(0,22)		3,25	(0,42)	
Ratio de cobertura	49,8	1,6		49,8	(0,3)	
Número de empleados	86.574	(3,0)		86.574	(6,9)	
Número de oficinas	5.336	(11,0)		5.336	(21,0)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## España



Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/3T'19		2019	s/2018	
			%			%
Margen de intereses	934		(3,4)	3.919		(4,3)
Comisiones netas	620		0,9	2.481		(5,5)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	387		18,9	1.046		48,8
Otros resultados de explotación	(129)		—	61		(68,9)
<b>Margen bruto</b>	<b>1.811</b>		<b>(8,9)</b>	<b>7.506</b>		<b>(1,4)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(977)		(2,1)	(4.021)		(7,3)
<b>Margen neto</b>	<b>834</b>		<b>(15,8)</b>	<b>3.485</b>		<b>6,4</b>
Dotaciones por insolvencias	(176)		(15,9)	(856)		8,5
Otros resultados y dotaciones	(100)		0,3	(455)		7,1
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>557</b>		<b>(18,1)</b>	<b>2.174</b>		<b>5,4</b>
Impuesto sobre beneficios	(157)		(17,5)	(589)		15,9
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>400</b>		<b>(18,4)</b>	<b>1.585</b>		<b>1,9</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—		—	—		—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>400</b>		<b>(18,4)</b>	<b>1.585</b>		<b>1,9</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0		—	0		(89,7)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>400</b>		<b>(18,5)</b>	<b>1.585</b>		<b>2,0</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	185.179		(1,6)	185.179		(5,6)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	78.334		(3,6)	78.334		(1,0)
Valores representativos de deuda	34.288		(4,5)	34.288		(29,8)
Resto de activos financieros	1.393		(6,8)	1.393		(44,6)
Otras cuentas de activo	23.908		4,8	23.908		6,6
<b>Total activo</b>	<b>323.102</b>		<b>(2,0)</b>	<b>323.102</b>		<b>(7,4)</b>
Depósitos de la clientela	240.427		(2,3)	240.427		0,9
Bancos centrales y entidades de crédito	25.231		(10,5)	25.231		(55,0)
Valores representativos de deuda emitidos	26.855		2,2	26.855		9,0
Resto de pasivos financieros	8.971		(7,0)	8.971		44,3
Otras cuentas de pasivo	5.222		21,3	5.222		(41,4)
<b>Total pasivo</b>	<b>306.706</b>		<b>(2,5)</b>	<b>306.706</b>		<b>(8,2)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>16.396</b>		<b>8,3</b>	<b>16.396</b>		<b>10,7</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	191.280		(1,6)	191.280		(5,9)
Recursos de la clientela	308.747		(1,3)	308.747		3,3
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	240.126		(2,2)	240.126		1,0
Fondos de inversión	68.621		1,8	68.621		12,4

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	10,26		(2,91)	10,48		0,06
Ratio de eficiencia	54,0		3,8	53,6		(3,4)
Ratio de morosidad	6,94		(0,29)	6,94		(0,38)
Ratio de cobertura	41,1		0,5	41,1		(2,6)
Número de empleados	27.630		(7,0)	27.630		(11,5)
Número de oficinas	3.235		(16,0)	3.235		(25,9)

(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

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	960	(1,6)	(1,3)	3.848	3,4	3,9
Comisiones netas	195	(8,3)	(8,2)	823	3,1	3,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	(3)	(35,4)	(35,4)	(8)	—	—
Otros resultados de explotación	33	67,8	67,8	47	35,7	35,2
<b>Margen bruto</b>	<b>1.185</b>	<b>(1,5)</b>	<b>(1,3)</b>	<b>4.710</b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(499)	(1,0)	(0,8)	(2.038)	2,5	2,9
<b>Margen neto</b>	<b>686</b>	<b>(1,9)</b>	<b>(1,6)</b>	<b>2.672</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>
Dotaciones por insolvencias	(148)	0,9	1,2	(477)	32,5	32,4
Otros resultados y dotaciones	(33)	—	—	20	—	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>504</b>	<b>(15,1)</b>	<b>(14,9)</b>	<b>2.215</b>	<b>3,7</b>	<b>4,2</b>
Impuesto sobre beneficios	(110)	(36,8)	(36,6)	(598)	3,8	4,3
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>394</b>	<b>(6,1)</b>	<b>(5,9)</b>	<b>1.618</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>394</b>	<b>(6,1)</b>	<b>(5,9)</b>	<b>1.618</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(76)	(8,3)	(8,3)	(303)	13,4	13,5
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>319</b>	<b>(5,6)</b>	<b>(5,3)</b>	<b>1.314</b>	<b>1,6</b>	<b>2,2</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	102.262	4,2	4,0	102.262	7,2	7,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	8.258	25,2	25,1	8.258	35,5	35,2
Valores representativos de deuda	3.197	(3,2)	(3,8)	3.197	(3,8)	(4,2)
Resto de activos financieros	33	(12,3)	(12,4)	33	5,6	5,4
Otras cuentas de activo	4.001	3,4	3,2	4.001	38,4	38,2
<b>Total activo</b>	<b>117.750</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>117.750</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>
Depósitos de la clientela	39.602	4,4	4,1	39.602	8,3	8,1
Bancos centrales y entidades de crédito	25.159	6,2	6,1	25.159	0,8	0,6
Valores representativos de deuda emitidos	36.776	6,4	6,3	36.776	17,6	17,4
Resto de pasivos financieros	1.413	36,2	36,0	1.413	83,2	83,1
Otras cuentas de pasivo	3.865	(3,3)	(3,4)	3.865	9,8	9,7
<b>Total pasivo</b>	<b>106.815</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>106.815</b>	<b>10,0</b>	<b>9,8</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>10.935</b>	<b>2,1</b>	<b>1,9</b>	<b>10.935</b>	<b>3,3</b>	<b>2,9</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	104.783	4,3	4,1	104.783	7,2	7,0
Recursos de la clientela	39.602	4,4	4,1	39.602	8,4	8,2
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	39.602	4,4	4,1	39.602	8,4	8,2
Fondos de inversión	—	—	—	—	—	—

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	14,62	(1,19)	15,26	(0,57)
Ratio de eficiencia	42,1	0,2	43,3	0,1
Ratio de morosidad	2,30	0,05	2,30	0,01
Ratio de cobertura	106,1	1,9	106,1	(0,3)
Número de empleados	14.448	(0,3)	14.448	(2,8)
Número de oficinas	416	(2,3)	416	(5,0)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Reino Unido



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	961	5,8	0,8	3.788	(7,1)	(7,9)
Comisiones netas	226	4,3	(0,5)	866	(5,1)	(5,9)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	7	—	—	12	(86,9)	(87,0)
Otros resultados de explotación	26	168,1	156,4	62	16,1	15,1
<b>Margen bruto</b>	<b>1.220</b>	<b>9,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4.727</b>	<b>(7,9)</b>	<b>(8,7)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(712)	4,5	(0,5)	(2.835)	0,0	(0,9)
<b>Margen neto</b>	<b>508</b>	<b>16,0</b>	<b>10,5</b>	<b>1.892</b>	<b>(17,6)</b>	<b>(18,3)</b>
Dotaciones por insolvencias	(96)	25,2	21,7	(253)	47,5	46,2
Otros resultados y dotaciones	(66)	54,4	48,8	(184)	(42,7)	(43,1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>345</b>	<b>8,6</b>	<b>2,8</b>	<b>1.455</b>	<b>(19,3)</b>	<b>(20,0)</b>
Impuesto sobre beneficios	(90)	35,0	27,3	(355)	(29,8)	(30,4)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>255</b>	<b>1,6</b>	<b>(3,8)</b>	<b>1.100</b>	<b>(15,2)</b>	<b>(15,9)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>255</b>	<b>1,6</b>	<b>(3,8)</b>	<b>1.100</b>	<b>(15,2)</b>	<b>(15,9)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(6)	10,5	5,7	(22)	(9,7)	(10,5)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>249</b>	<b>1,4</b>	<b>(4,0)</b>	<b>1.077</b>	<b>(15,3)</b>	<b>(16,0)</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	273.528	5,5	1,3	273.528	9,4	4,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	39.314	21,0	16,2	39.314	5,6	0,4
Valores representativos de deuda	20.187	(16,8)	(20,1)	20.187	(23,9)	(27,6)
Resto de activos financieros	943	(10,5)	(14,0)	943	58,8	51,1
Otras cuentas de activo	8.498	(21,1)	(24,3)	8.498	(9,9)	(14,3)
<b>Total activo</b>	<b>342.470</b>	<b>4,4</b>	<b>0,3</b>	<b>342.470</b>	<b>5,8</b>	<b>0,6</b>
Depósitos de la clientela	229.361	6,8	2,6	229.361	10,2	4,8
Bancos centrales y entidades de crédito	25.075	5,5	1,3	25.075	(2,9)	(7,6)
Valores representativos de deuda emitidos	64.340	0,6	(3,3)	64.340	(4,8)	(9,4)
Resto de pasivos financieros	2.671	(7,5)	(11,1)	2.671	27,4	21,2
Otras cuentas de pasivo	4.409	(23,1)	(26,2)	4.409	6,8	1,6
<b>Total pasivo</b>	<b>325.856</b>	<b>4,7</b>	<b>0,6</b>	<b>325.856</b>	<b>5,9</b>	<b>0,7</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>16.614</b>	<b>(1,0)</b>	<b>(4,9)</b>	<b>16.614</b>	<b>3,8</b>	<b>(1,2)</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	249.214	5,7	1,5	249.214	9,0	3,7
Recursos de la clientela	218.944	4,8	0,7	218.944	7,1	1,9
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	210.727	4,9	0,8	210.727	7,1	1,8
Fondos de inversión	8.218	2,9	(1,2)	8.218	8,5	3,2

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	6,73	0,01		7,28	(2,05)	
Ratio de eficiencia	58,4	(2,5)		60,0	4,7	
Ratio de morosidad	1,01	(0,07)		1,01	(0,07)	
Ratio de cobertura	36,5	2,4		36,5	3,6	
Número de empleados	24.490	(2,0)		24.490	(4,1)	
Número de oficinas	616	(2,1)		616	(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

	s/3T'19		s/2018	
	4T'19	%	2019	%
<b>Resultados ordinarios</b>				
Margen de intereses	213	(0,4)	856	(0,2)
Comisiones netas	98	2,3	390	3,6
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	10	9,9	111	47,5
Otros resultados de explotación	10	(17,9)	17	(49,0)
<b>Margen bruto</b>	<b>332</b>	<b>0,0</b>	<b>1.375</b>	<b>2,3</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(156)	0,8	(623)	(3,2)
<b>Margen neto</b>	<b>175</b>	<b>(0,6)</b>	<b>751</b>	<b>7,4</b>
Dotaciones por insolvencias	(4)	—	8	—
Otros resultados y dotaciones	21	—	(9)	—
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>192</b>	<b>8,0</b>	<b>750</b>	<b>9,3</b>
Impuesto sobre beneficios	(52)	(1,3)	(223)	9,0
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>140</b>	<b>11,9</b>	<b>527</b>	<b>9,4</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>140</b>	<b>11,9</b>	<b>527</b>	<b>9,4</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1)	84,5	(2)	(21,5)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>140</b>	<b>11,7</b>	<b>525</b>	<b>9,6</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	35.406	(0,6)	35.406	(0,2)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	4.675	9,8	4.675	35,4
Valores representativos de deuda	12.580	(5,0)	12.580	2,3
Resto de activos financieros	1.695	(4,8)	1.695	(9,7)
Otras cuentas de activo	1.769	(8,5)	1.769	(7,1)
<b>Total activo</b>	<b>56.125</b>	<b>(1,3)</b>	<b>56.125</b>	<b>2,0</b>
Depósitos de la clientela	39.258	0,5	39.258	5,5
Bancos centrales y entidades de crédito	8.003	2,4	8.003	(0,1)
Valores representativos de deuda emitidos	3.384	(0,8)	3.384	(20,5)
Resto de pasivos financieros	276	(8,4)	276	7,7
Otras cuentas de pasivo	1.516	(18,0)	1.516	26,7
<b>Total pasivo</b>	<b>52.438</b>	<b>0,0</b>	<b>52.438</b>	<b>2,9</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>3.688</b>	<b>(16,4)</b>	<b>3.688</b>	<b>(9,4)</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	36.321	(0,6)	36.321	(0,7)
Recursos de la clientela	42.324	0,4	42.324	8,1
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	39.258	0,5	39.258	5,5
Fondos de inversión	3.066	(1,7)	3.066	59,2

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	14,31	2,71	12,80	0,77
Ratio de eficiencia	47,1	0,3	45,3	(2,6)
Ratio de morosidad	4,83	(0,07)	4,83	(1,11)
Ratio de cobertura	52,8	1,3	52,8	2,3
Número de empleados	6.582	(1,4)	6.582	(1,8)
Número de oficinas	542	(1,3)	542	(5,2)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.



## Polonia



Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	307	3,0	2,3	1.171	17,6	18,6
Comisiones netas	117	(1,4)	(2,1)	467	3,1	4,0
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	30	24,7	23,9	93	112,9	114,7
Otros resultados de explotación	5	—	—	(13)	218,9	221,6
<b>Margen bruto</b>	<b>459</b>	<b>4,0</b>	<b>3,2</b>	<b>1.717</b>	<b>15,4</b>	<b>16,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(169)	(3,0)	(3,7)	(693)	8,4	9,3
<b>Margen neto</b>	<b>290</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>1.024</b>	<b>20,7</b>	<b>21,7</b>
Dotaciones por insolvencias	(51)	(14,7)	(15,3)	(217)	34,5	35,6
Otros resultados y dotaciones	(34)	40,2	39,0	(127)	(6,2)	(5,4)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>205</b>	<b>11,7</b>	<b>11,1</b>	<b>681</b>	<b>23,3</b>	<b>24,3</b>
Impuesto sobre beneficios	(52)	17,9	17,2	(170)	30,1	31,2
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>153</b>	<b>9,8</b>	<b>9,1</b>	<b>511</b>	<b>21,2</b>	<b>22,2</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>153</b>	<b>9,8</b>	<b>9,1</b>	<b>511</b>	<b>21,2</b>	<b>22,2</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(49)	9,7	9,1	(162)	28,8	29,9
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>104</b>	<b>9,8</b>	<b>9,2</b>	<b>349</b>	<b>17,9</b>	<b>18,9</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	30.034	3,5	0,6	30.034	6,6	5,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.398	0,2	(2,6)	3.398	4,2	3,1
Valores representativos de deuda	9.285	10,3	7,3	9.285	(12,2)	(13,1)
Resto de activos financieros	630	(8,6)	(11,1)	630	17,9	16,7
Otras cuentas de activo	1.341	1,9	(0,9)	1.341	17,6	16,4
<b>Total activo</b>	<b>44.688</b>	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>	<b>44.688</b>	<b>2,3</b>	<b>1,3</b>
Depósitos de la clientela	33.485	7,1	4,1	33.485	0,2	(0,8)
Bancos centrales y entidades de crédito	2.319	(13,0)	(15,5)	2.319	7,1	6,0
Valores representativos de deuda emitidos	2.171	(1,4)	(4,1)	2.171	21,3	20,1
Resto de pasivos financieros	762	(20,1)	(22,3)	762	36,5	35,1
Otras cuentas de pasivo	923	(2,7)	(5,4)	923	14,0	12,9
<b>Total pasivo</b>	<b>39.659</b>	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>	<b>39.659</b>	<b>2,4</b>	<b>1,3</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>5.029</b>	<b>4,8</b>	<b>1,9</b>	<b>5.029</b>	<b>2,0</b>	<b>0,9</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	30.925	3,2	0,4	30.925	6,5	5,4
Recursos de la clientela	37.929	7,0	4,0	37.929	6,7	5,6
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	33.485	7,1	4,1	33.485	6,2	5,1
Fondos de inversión	4.444	6,4	3,4	4.444	10,8	9,6

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	13,33	0,81		11,23	1,00
Ratio de eficiencia	36,9	(2,6)		40,4	(2,6)
Ratio de morosidad	4,31	(0,04)		4,31	0,03
Ratio de cobertura	66,8	(2,2)		66,8	(0,3)
Número de empleados	11.049	0,2		11.049	(11,7)
Número de oficinas	515	(1,9)		515	(15,7)

(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	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	155	(6,8)	(6,9)	620	35,9	35,0
Comisiones netas	63	20,5	20,4	234	(14,0)	(15,3)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	0	(99,6)	(99,3)	(218)	—	—
Otros resultados de explotación	68	18,9	18,9	331	73,6	73,0
<b>Margen bruto</b>	<b>286</b>	<b>35,7</b>	<b>35,6</b>	<b>966</b>	<b>(9,5)</b>	<b>(10,5)</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(219)	6,8	6,7	(833)	16,0	14,6
<b>Margen neto</b>	<b>66</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>133</b>	<b>(61,9)</b>	<b>(62,2)</b>
Dotaciones por insolvencias	(23)	569,8	569,5	(44)	(25,4)	(25,3)
Otros resultados y dotaciones	4	—	—	(14)	(65,8)	(66,3)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>48</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>76</b>	<b>(69,9)</b>	<b>(70,2)</b>
Impuesto sobre beneficios	(21)	637,6	637,1	(44)	(52,9)	(53,1)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>27</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>31</b>	<b>(80,1)</b>	<b>(80,3)</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>27</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>31</b>	<b>(80,1)</b>	<b>(80,3)</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1)	—	—	(3)	37,9	31,8
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>26</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>28</b>	<b>(81,9)</b>	<b>(82,1)</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	50.495	14,6	15,4	50.495	44,8	44,3
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	46.410	(17,7)	(17,8)	46.410	7,6	7,5
Valores representativos de deuda	24.844	(2,6)	(2,4)	24.844	49,2	48,8
Resto de activos financieros	49.199	(5,1)	(5,0)	49.199	12,6	12,5
Otras cuentas de activo	1.954	(49,7)	(49,1)	1.954	(38,7)	(39,3)
<b>Total activo</b>	<b>172.903</b>	<b>(4,8)</b>	<b>(4,6)</b>	<b>172.903</b>	<b>22,1</b>	<b>21,9</b>
Depósitos de la clientela	18.248	(12,5)	(12,2)	18.248	1,0	0,8
Bancos centrales y entidades de crédito	104.004	2,7	2,9	104.004	37,5	37,2
Valores representativos de deuda emitidos	18	—	—	18	(69,8)	(70,5)
Resto de pasivos financieros	46.713	(14,2)	(14,1)	46.713	6,7	6,7
Otras cuentas de pasivo	448	(65,9)	(65,8)	448	18,2	17,7
<b>Total pasivo</b>	<b>169.432</b>	<b>(4,7)</b>	<b>(4,6)</b>	<b>169.432</b>	<b>22,8</b>	<b>22,6</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>3.471</b>	<b>(8,5)</b>	<b>(7,3)</b>	<b>3.471</b>	<b>(4,0)</b>	<b>(4,6)</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	38.028	(0,5)	0,3	38.028	22,4	21,9
Recursos de la clientela	23.486	(5,8)	(5,6)	23.486	15,2	15,0
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	18.198	(12,5)	(12,2)	18.198	6,0	5,8
Fondos de inversión	5.288	27,7	27,7	5.288	64,3	64,3

## Medios operativos

Número de empleados	2.375	1,4		2.375	9,3	
---------------------	-------	-----	--	-------	-----	--

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## NORTEAMÉRICA



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	2.265	0,3	(0,4)	8.926	9,5	3,9
Comisiones netas	427	(4,7)	(5,5)	1.776	10,0	4,4
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	83	(3,5)	(4,2)	230	33,0	26,3
Otros resultados de explotación	174	(8,9)	(9,3)	672	25,8	19,3
<b>Margen bruto</b>	<b>2.949</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(1,9)</b>	<b>11.604</b>	<b>10,8</b>	<b>5,1</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(1.314)	3,7	3,0	(4.968)	10,7	5,1
<b>Margen neto</b>	<b>1.634</b>	<b>(4,8)</b>	<b>(5,5)</b>	<b>6.636</b>	<b>10,8</b>	<b>5,2</b>
Dotaciones por insolvencias	(1.050)	4,0	3,4	(3.656)	6,0	0,6
Otros resultados y dotaciones	(31)	(60,7)	(61,4)	(205)	1,2	(4,0)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>554</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(12,7)</b>	<b>2.776</b>	<b>18,8</b>	<b>12,8</b>
Impuesto sobre beneficios	(132)	(10,0)	(10,8)	(683)	14,1	8,3
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>422</b>	<b>(12,4)</b>	<b>(13,3)</b>	<b>2.092</b>	<b>20,4</b>	<b>14,3</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>422</b>	<b>(12,4)</b>	<b>(13,3)</b>	<b>2.092</b>	<b>20,4</b>	<b>14,3</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(33)	(64,9)	(66,1)	(426)	(1,8)	(6,8)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>389</b>	<b>0,2</b>	<b>(0,7)</b>	<b>1.667</b>	<b>27,8</b>	<b>21,3</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	133.726	1,7	3,8	133.726	15,1	11,7
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	22.885	(1,9)	(0,7)	22.885	(20,7)	(23,5)
Valores representativos de deuda	33.746	(0,1)	0,9	33.746	23,6	18,8
Resto de activos financieros	10.759	(10,7)	(10,2)	10.759	7,9	3,5
Otras cuentas de activo	22.741	0,5	3,0	22.741	22,3	19,2
<b>Total activo</b>	<b>223.856</b>	<b>0,2</b>	<b>2,0</b>	<b>223.856</b>	<b>11,4</b>	<b>7,9</b>
Depósitos de la clientela	98.915	(3,5)	(1,8)	98.915	7,6	4,1
Bancos centrales y entidades de crédito	38.942	25,0	26,7	38.942	49,5	44,6
Valores representativos de deuda emitidos	44.097	(0,3)	2,1	44.097	0,8	(1,7)
Resto de pasivos financieros	11.763	(19,1)	(18,8)	11.763	3,4	(1,4)
Otras cuentas de pasivo	6.237	1,3	3,0	6.237	4,5	1,1
<b>Total pasivo</b>	<b>199.954</b>	<b>0,7</b>	<b>2,4</b>	<b>199.954</b>	<b>11,7</b>	<b>8,1</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>23.902</b>	<b>(3,1)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>23.902</b>	<b>9,3</b>	<b>6,2</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	130.592	1,7	3,8	130.592	13,7	10,3
Recursos de la clientela	113.407	(0,7)	0,9	113.407	10,2	6,6
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	92.231	(0,4)	1,4	92.231	8,8	5,3
Fondos de inversión	21.175	(2,1)	(1,2)	21.175	17,0	12,3

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	7,40	(0,37)		8,52	0,91
Ratio de eficiencia	44,6	2,1		42,8	0,0
Ratio de morosidad	2,20	(0,01)		2,20	(0,59)
Ratio de cobertura	153,0	(2,6)		153,0	15,6
Número de empleados	37.866	(0,6)		37.866	1,9
Número de oficinas	2.043	(0,7)		2.043	(1,7)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Estados Unidos



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	1.449	(0,8)	(1,2)	5.769	7,0	1,5
Comisiones netas	230	(3,2)	(3,6)	947	10,2	4,6
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	33	(42,5)	(43,1)	131	82,1	72,8
Otros resultados de explotación	182	(17,5)	(18,1)	759	20,9	14,7
<b>Margen bruto</b>	<b>1.894</b>	<b>(4,2)</b>	<b>(4,6)</b>	<b>7.605</b>	<b>9,4</b>	<b>3,8</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(869)	2,6	2,2	(3.297)	9,2	3,6
<b>Margen neto</b>	<b>1.025</b>	<b>(9,2)</b>	<b>(9,7)</b>	<b>4.309</b>	<b>9,6</b>	<b>4,0</b>
Dotaciones por insolvencias	(828)	5,3	4,9	(2.792)	6,6	1,2
Otros resultados y dotaciones	(39)	(48,7)	(49,4)	(200)	0,3	(4,8)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>158</b>	<b>(40,8)</b>	<b>(41,6)</b>	<b>1.317</b>	<b>18,3</b>	<b>12,2</b>
Impuesto sobre beneficios	(50)	(30,7)	(31,3)	(370)	6,9	1,4
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>109</b>	<b>(44,5)</b>	<b>(45,3)</b>	<b>947</b>	<b>23,4</b>	<b>17,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>109</b>	<b>(44,5)</b>	<b>(45,3)</b>	<b>947</b>	<b>23,4</b>	<b>17,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(11)	(74,6)	(76,1)	(230)	5,4	0,0
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>98</b>	<b>(36,4)</b>	<b>(37,1)</b>	<b>717</b>	<b>30,6</b>	<b>23,9</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	98.707	(0,1)	3,1	98.707	15,4	13,2
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	12.829	0,2	3,4	12.829	(22,0)	(23,4)
Valores representativos de deuda	16.677	0,1	3,2	16.677	26,7	24,3
Resto de activos financieros	4.320	(11,2)	(8,4)	4.320	0,7	(1,2)
Otras cuentas de activo	18.882	(0,9)	2,2	18.882	21,2	18,9
<b>Total activo</b>	<b>151.415</b>	<b>(0,5)</b>	<b>2,6</b>	<b>151.415</b>	<b>12,1</b>	<b>10,0</b>
Depósitos de la clientela	63.371	(7,6)	(4,7)	63.371	10,1	8,0
Bancos centrales y entidades de crédito	25.126	36,2	40,5	25.126	52,2	49,3
Valores representativos de deuda emitidos	37.132	(1,1)	2,0	37.132	(1,1)	(3,0)
Resto de pasivos financieros	4.146	(18,8)	(16,2)	4.146	33,9	31,3
Otras cuentas de pasivo	4.093	(0,8)	2,4	4.093	7,8	5,7
<b>Total pasivo</b>	<b>133.868</b>	<b>0,0</b>	<b>3,2</b>	<b>133.868</b>	<b>12,9</b>	<b>10,8</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>17.547</b>	<b>(4,4)</b>	<b>(1,4)</b>	<b>17.547</b>	<b>6,3</b>	<b>4,3</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	95.742	1,0	4,2	95.742	14,4	12,2
Recursos de la clientela	72.604	(1,3)	1,8	72.604	13,0	10,9
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	62.608	(1,3)	1,8	62.608	11,7	9,6
Fondos de inversión	9.996	(1,6)	1,5	9.996	22,3	20,0

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	2,49	(1,49)		4,78	0,69
Ratio de eficiencia	45,9	3,0		43,3	(0,1)
Ratio de morosidad	2,20	0,02		2,20	(0,72)
Ratio de cobertura	161,8	(4,8)		161,8	19,0
Número de empleados	17.372	(1,2)		17.372	0,4
Número de oficinas	621	(0,5)		621	(5,9)

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## México



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	816	2,2	0,9	3.157	14,2	8,5
Comisiones netas	197	(6,4)	(7,6)	829	9,7	4,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	49	79,2	78,0	99	(1,7)	(6,7)
Otros resultados de explotación	(7)	(74,9)	(75,9)	(87)	(7,1)	(11,8)
<b>Margen bruto</b>	<b>1.054</b>	<b>4,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3.998</b>	<b>13,4</b>	<b>7,7</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(445)	5,9	4,7	(1.671)	13,8	8,1
<b>Margen neto</b>	<b>609</b>	<b>3,9</b>	<b>2,6</b>	<b>2.327</b>	<b>13,1</b>	<b>7,4</b>
Dotaciones por insolvencias	(222)	(0,6)	(1,8)	(863)	3,9	(1,3)
Otros resultados y dotaciones	8	—	—	(5)	49,9	42,4
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>395</b>	<b>9,6</b>	<b>8,3</b>	<b>1.459</b>	<b>19,2</b>	<b>13,2</b>
Impuesto sobre beneficios	(82)	9,6	8,3	(314)	23,8	17,6
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>313</b>	<b>9,6</b>	<b>8,3</b>	<b>1.145</b>	<b>18,0</b>	<b>12,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>313</b>	<b>9,6</b>	<b>8,3</b>	<b>1.145</b>	<b>18,0</b>	<b>12,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(22)	(56,9)	(58,2)	(196)	(9,1)	(13,7)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>291</b>	<b>24,2</b>	<b>22,9</b>	<b>950</b>	<b>25,7</b>	<b>19,4</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	35.019	7,0	5,9	35.019	14,3	7,9
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	10.056	(4,4)	(5,5)	10.056	(18,9)	(23,5)
Valores representativos de deuda	17.069	(0,3)	(1,4)	17.069	20,7	13,9
Resto de activos financieros	6.439	(10,4)	(11,3)	6.439	13,3	6,9
Otras cuentas de activo	3.859	8,0	6,8	3.859	27,9	20,7
<b>Total activo</b>	<b>72.441</b>	<b>1,9</b>	<b>0,8</b>	<b>72.441</b>	<b>10,0</b>	<b>3,7</b>
Depósitos de la clientela	35.544	4,8	3,6	35.544	3,5	(2,3)
Bancos centrales y entidades de crédito	13.816	8,7	7,5	13.816	44,8	36,6
Valores representativos de deuda emitidos	6.965	4,1	3,0	6.965	12,4	6,1
Resto de pasivos financieros	7.617	(19,2)	(20,1)	7.617	(8,0)	(13,2)
Otras cuentas de pasivo	2.144	5,4	4,2	2.144	(1,1)	(6,7)
<b>Total pasivo</b>	<b>66.086</b>	<b>2,0</b>	<b>0,9</b>	<b>66.086</b>	<b>9,2</b>	<b>3,0</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>6.355</b>	<b>0,5</b>	<b>(0,6)</b>	<b>6.355</b>	<b>18,5</b>	<b>11,8</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	34.850	3,7	2,6	34.850	11,7	5,4
Recursos de la clientela	40.803	0,5	(0,6)	40.803	5,6	(0,3)
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	29.624	1,7	0,6	29.624	3,2	(2,6)
Fondos de inversión	11.179	(2,5)	(3,6)	11.179	12,6	6,3

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	21,09	0,96		20,61	0,37	
Ratio de eficiencia	42,2	0,5		41,8	0,1	
Ratio de morosidad	2,19	(0,11)		2,19	(0,24)	
Ratio de cobertura	128,3	3,1		128,3	8,6	
Número de empleados	20.494	(0,1)		20.494	3,2	
Número de oficinas	1.422	(0,8)		1.422	0,3	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.



## SUDAMÉRICA



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	3.356	1,3	3,2	13.316	3,3	9,3
Comisiones netas	1.228	2,0	3,2	4.787	6,4	14,6
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	126	(15,9)	(14,8)	565	13,3	38,1
Otros resultados de explotación	4	—	(94,9)	(243)	14,4	87,4
<b>Margen bruto</b>	<b>4.714</b>	<b>3,0</b>	<b>4,8</b>	<b>18.425</b>	<b>4,2</b>	<b>10,7</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(1.762)	11,1	11,1	(6.656)	1,5	10,2
<b>Margen neto</b>	<b>2.953</b>	<b>(1,3)</b>	<b>1,3</b>	<b>11.769</b>	<b>5,9</b>	<b>11,0</b>
Dotaciones por insolvencias	(1.015)	10,8	12,3	(3.789)	1,4	7,4
Otros resultados y dotaciones	(249)	29,0	31,7	(748)	12,9	19,2
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.688</b>	<b>(10,3)</b>	<b>(7,3)</b>	<b>7.232</b>	<b>7,7</b>	<b>12,2</b>
Impuesto sobre beneficios	(582)	(16,7)	(13,8)	(2.644)	0,1	4,6
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>1.107</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(3,4)</b>	<b>4.588</b>	<b>12,6</b>	<b>17,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>1.107</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(3,4)</b>	<b>4.588</b>	<b>12,6</b>	<b>17,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(159)	(5,4)	(0,9)	(664)	6,4	9,8
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>947</b>	<b>(6,7)</b>	<b>(3,8)</b>	<b>3.924</b>	<b>13,7</b>	<b>18,4</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	125.122	1,0	3,3	125.122	4,3	9,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	51.360	9,5	10,7	51.360	6,3	12,9
Valores representativos de deuda	45.619	(7,1)	(6,7)	45.619	0,9	3,6
Resto de activos financieros	14.802	7,4	11,1	14.802	59,0	64,1
Otras cuentas de activo	16.901	(1,6)	(0,2)	16.901	14,9	19,8
<b>Total activo</b>	<b>253.804</b>	<b>1,2</b>	<b>2,9</b>	<b>253.804</b>	<b>6,9</b>	<b>11,8</b>
Depósitos de la clientela	114.817	2,7	4,8	114.817	6,1	12,5
Bancos centrales y entidades de crédito	41.989	(2,4)	(1,4)	41.989	8,8	12,0
Valores representativos de deuda emitidos	29.840	(5,3)	(3,3)	29.840	(5,3)	(1,9)
Resto de pasivos financieros	34.062	8,3	10,0	34.062	19,2	23,0
Otras cuentas de pasivo	10.613	3,9	4,9	10.613	22,0	26,3
<b>Total pasivo</b>	<b>231.321</b>	<b>1,5</b>	<b>3,2</b>	<b>231.321</b>	<b>7,3</b>	<b>12,3</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>22.483</b>	<b>(1,7)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>22.483</b>	<b>2,8</b>	<b>7,2</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	131.048	1,0	3,3	131.048	4,1	9,2
Recursos de la clientela	170.707	2,7	4,4	170.707	7,4	12,9
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	101.575	3,0	5,4	101.575	4,4	11,3
Fondos de inversión	69.131	2,2	2,9	69.131	12,1	15,5

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	19,76	(1,25)		20,58	1,79	
Ratio de eficiencia	37,4	2,7		36,1	(1,0)	
Ratio de morosidad	4,86	0,05		4,86	0,05	
Ratio de cobertura	88,4	(1,3)		88,4	(6,2)	
Número de empleados	69.508	(2,5)		69.508	(1,2)	
Número de oficinas	4.572	(1,4)		4.572	4,3	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Brasil



Millones de euros

	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
<b>Resultados ordinarios</b>						
Margen de intereses	2.534	(1,0)	2,3	10.072	3,2	6,0
Comisiones netas	974	0,4	3,7	3.798	8,6	11,5
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	25	(34,0)	(30,2)	167	22,7	26,0
Otros resultados de explotación	32	—	—	(86)	85,7	90,8
<b>Margen bruto</b>	<b>3.565</b>	<b>1,2</b>	<b>4,5</b>	<b>13.951</b>	<b>4,5</b>	<b>7,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(1.242)	9,2	12,6	(4.606)	2,3	5,1
<b>Margen neto</b>	<b>2.323</b>	<b>(2,6)</b>	<b>0,7</b>	<b>9.345</b>	<b>5,7</b>	<b>8,5</b>
Dotaciones por insolvencias	(813)	8,0	11,3	(3.036)	2,5	5,2
Otros resultados y dotaciones	(205)	15,0	18,3	(704)	0,9	3,6
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.305</b>	<b>(10,2)</b>	<b>(6,9)</b>	<b>5.606</b>	<b>8,1</b>	<b>11,0</b>
Impuesto sobre beneficios	(529)	(10,8)	(7,4)	(2.295)	1,6	4,4
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>777</b>	<b>(9,9)</b>	<b>(6,6)</b>	<b>3.311</b>	<b>13,1</b>	<b>16,2</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>777</b>	<b>(9,9)</b>	<b>(6,6)</b>	<b>3.311</b>	<b>13,1</b>	<b>16,2</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(87)	(8,1)	(4,7)	(373)	11,1	14,1
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>689</b>	<b>(10,1)</b>	<b>(6,8)</b>	<b>2.939</b>	<b>13,4</b>	<b>16,4</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	75.618	4,6	4,3	75.618	6,7	8,5
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	37.470	5,1	4,8	37.470	1,2	2,9
Valores representativos de deuda	39.611	(8,4)	(8,6)	39.611	(2,7)	(1,1)
Resto de activos financieros	6.790	12,5	12,1	6.790	10,7	12,5
Otras cuentas de activo	12.545	(2,4)	(2,7)	12.545	10,8	12,6
<b>Total activo</b>	<b>172.033</b>	<b>1,1</b>	<b>0,9</b>	<b>172.033</b>	<b>3,6</b>	<b>5,3</b>
Depósitos de la clientela	74.745	5,4	5,1	74.745	9,4	11,2
Bancos centrales y entidades de crédito	30.334	(4,6)	(4,9)	30.334	1,9	3,5
Valores representativos de deuda emitidos	18.952	(5,9)	(6,2)	18.952	(10,7)	(9,2)
Resto de pasivos financieros	23.589	2,6	2,3	23.589	(2,7)	(1,1)
Otras cuentas de pasivo	8.631	6,0	5,7	8.631	19,3	21,2
<b>Total pasivo</b>	<b>156.251</b>	<b>1,5</b>	<b>1,2</b>	<b>156.251</b>	<b>3,6</b>	<b>5,3</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>15.782</b>	<b>(1,9)</b>	<b>(2,2)</b>	<b>15.782</b>	<b>3,4</b>	<b>5,1</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	80.150	4,5	4,2	80.150	6,5	8,2
Recursos de la clientela	121.752	5,2	4,9	121.752	10,4	12,2
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	61.789	6,4	6,1	61.789	7,6	9,3
Fondos de inversión	59.964	3,9	3,6	59.964	13,5	15,4

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	19,75	(1,93)		21,16	1,47
Ratio de eficiencia	34,8	2,5		33,0	(0,7)
Ratio de morosidad	5,32	(0,01)		5,32	0,07
Ratio de cobertura	99,8	(1,3)		99,8	(7,1)
Número de empleados	46.682	(3,4)		46.682	(0,5)
Número de oficinas	3.656	(0,8)		3.656	6,3

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Chile



Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	464	0,4	6,4	1.867	(4,0)	(0,3)
Comisiones netas	102	0,4	6,2	404	(4,6)	(0,9)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	72	(10,1)	(4,8)	266	78,4	85,2
Otros resultados de explotación	(1)	—	—	2	(87,8)	(87,3)
<b>Margen bruto</b>	<b>638</b>	<b>(1,2)</b>	<b>4,6</b>	<b>2.539</b>	<b>0,2</b>	<b>4,0</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(246)	(5,3)	0,7	(1.031)	(1,6)	2,2
<b>Margen neto</b>	<b>392</b>	<b>1,5</b>	<b>7,3</b>	<b>1.508</b>	<b>1,4</b>	<b>5,2</b>
Dotaciones por insolvencias	(130)	22,1	28,0	(443)	(6,3)	(2,8)
Otros resultados y dotaciones	12	(19,9)	(13,5)	63	(38,5)	(36,1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>274</b>	<b>(7,0)</b>	<b>(1,2)</b>	<b>1.129</b>	<b>0,9</b>	<b>4,8</b>
Impuesto sobre beneficios	(45)	(26,0)	(20,5)	(210)	(4,1)	(0,5)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>229</b>	<b>(2,1)</b>	<b>3,8</b>	<b>919</b>	<b>2,2</b>	<b>6,1</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>229</b>	<b>(2,1)</b>	<b>3,8</b>	<b>919</b>	<b>2,2</b>	<b>6,1</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(72)	(0,4)	5,5	(289)	0,7	4,6
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>157</b>	<b>(2,8)</b>	<b>3,0</b>	<b>630</b>	<b>2,9</b>	<b>6,8</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	38.584	(4,8)	1,5	38.584	1,8	8,3
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	7.557	29,1	37,6	7.557	78,0	89,4
Valores representativos de deuda	5.062	27,0	35,4	5.062	63,0	73,4
Resto de activos financieros	7.856	3,0	9,9	7.856	148,3	164,2
Otras cuentas de activo	3.091	(5,8)	0,4	3.091	24,3	32,3
<b>Total activo</b>	<b>62.151</b>	<b>1,4</b>	<b>8,1</b>	<b>62.151</b>	<b>22,1</b>	<b>29,9</b>
Depósitos de la clientela	27.344	(2,5)	4,0	27.344	5,5	12,3
Bancos centrales y entidades de crédito	8.224	6,0	13,0	8.224	40,1	49,1
Valores representativos de deuda emitidos	10.722	(4,4)	2,0	10.722	9,3	16,4
Resto de pasivos financieros	9.662	24,0	32,2	9.662	173,3	190,9
Otras cuentas de pasivo	1.294	(9,1)	(3,0)	1.294	40,8	49,8
<b>Total pasivo</b>	<b>57.246</b>	<b>1,8</b>	<b>8,6</b>	<b>57.246</b>	<b>24,3</b>	<b>32,3</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>4.905</b>	<b>(3,3)</b>	<b>3,2</b>	<b>4.905</b>	<b>0,6</b>	<b>7,1</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	39.640	(4,8)	1,6	39.640	1,6	8,1
Recursos de la clientela	35.095	(4,2)	2,2	35.095	5,5	12,2
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	27.060	(2,3)	4,2	27.060	4,6	11,4
Fondos de inversión	8.035	(9,9)	(3,9)	8.035	8,3	15,3

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	18,56	0,00		18,08	(0,26)	
Ratio de eficiencia	38,6	(1,6)		40,6	(0,7)	
Ratio de morosidad	4,64	0,16		4,64	(0,02)	
Ratio de cobertura	56,0	(1,3)		56,0	(4,6)	
Número de empleados	11.580	(0,5)		11.580	(3,6)	
Número de oficinas	375	(1,3)		375	(1,6)	

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

## Argentina



Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	250	38,9	6,9	940	22,4	126,7
Comisiones netas	118	34,0	4,8	446	(0,5)	84,3
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	16	23,1	(12,5)	80	(52,7)	(12,3)
Otros resultados de explotación	(24)	(44,3)	(43,8)	(150)	(15,0)	57,4
<b>Margen bruto</b>	<b>359</b>	<b>51,5</b>	<b>12,8</b>	<b>1.316</b>	<b>8,8</b>	<b>101,6</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(209)	71,6	19,6	(762)	1,4	87,9
<b>Margen neto</b>	<b>150</b>	<b>30,1</b>	<b>4,5</b>	<b>554</b>	<b>21,0</b>	<b>124,1</b>
Dotaciones por insolvencias	(53)	34,1	(3,2)	(235)	2,0	88,9
Otros resultados y dotaciones	(54)	91,6	87,8	(101)	127,3	321,2
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>43</b>	<b>(9,6)</b>	<b>(23,5)</b>	<b>217</b>	<b>19,1</b>	<b>120,6</b>
Impuesto sobre beneficios	5	—	(98,3)	(72)	(27,6)	34,1
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>47</b>	<b>96,8</b>	<b>41,3</b>	<b>145</b>	<b>75,3</b>	<b>224,8</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>47</b>	<b>96,8</b>	<b>41,3</b>	<b>145</b>	<b>75,3</b>	<b>224,8</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	(41,8)	(34,3)	(2)	150,8	364,8
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>47</b>	<b>101,4</b>	<b>42,9</b>	<b>144</b>	<b>74,7</b>	<b>223,7</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	4.792	(2,1)	5,0	4.792	(10,2)	40,1
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	3.911	40,3	50,5	3.911	(23,3)	19,7
Valores representativos de deuda	429	(63,6)	(61,0)	429	(48,0)	(18,9)
Resto de activos financieros	87	(12,1)	(5,7)	87	—	—
Otras cuentas de activo	836	6,7	14,5	836	12,7	75,8
<b>Total activo</b>	<b>10.054</b>	<b>3,2</b>	<b>10,7</b>	<b>10.054</b>	<b>(16,2)</b>	<b>30,7</b>
Depósitos de la clientela	7.002	3,5	11,0	7.002	(20,5)	24,0
Bancos centrales y entidades de crédito	1.033	(10,5)	(4,0)	1.033	21,6	89,6
Valores representativos de deuda emitidos	71	(8,0)	(1,3)	71	(83,2)	(73,9)
Resto de pasivos financieros	747	25,6	34,7	747	0,4	56,6
Otras cuentas de pasivo	392	10,5	18,5	392	27,6	99,0
<b>Total pasivo</b>	<b>9.244</b>	<b>3,4</b>	<b>10,8</b>	<b>9.244</b>	<b>(17,0)</b>	<b>29,5</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>810</b>	<b>1,8</b>	<b>9,2</b>	<b>810</b>	<b>(7,0)</b>	<b>45,1</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	4.993	(2,8)	4,3	4.993	(10,4)	39,7
Recursos de la clientela	8.099	4,8	12,4	8.099	(20,5)	24,0
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	7.002	3,5	11,0	7.002	(20,5)	24,0
Fondos de inversión	1.097	14,0	22,2	1.097	(20,6)	23,8

## Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	31,67	9,70		22,20	10,58	
Ratio de eficiencia	58,3	6,8		57,9	(4,2)	
Ratio de morosidad	3,39	(0,25)		3,39	0,22	
Ratio de cobertura	124,0	(10,0)		124,0	(11,0)	
Número de empleados	9.178	(0,3)		9.178	(1,6)	
Número de oficinas	438	(6,8)		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

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	108	(3,2)	0,1	437	3,9	10,2
Comisiones netas	34	(22,3)	(19,4)	138	8,2	14,4
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	12	(31,4)	(29,2)	52	18,6	25,0
Otros resultados de explotación	(2)	3,1	6,6	(9)	9,4	19,3
<b>Margen bruto</b>	<b>153</b>	<b>(11,1)</b>	<b>(8,0)</b>	<b>619</b>	<b>5,9</b>	<b>12,1</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(64)	(3,3)	0,0	(257)	(0,6)	5,5
<b>Margen neto</b>	<b>88</b>	<b>(16,1)</b>	<b>(13,0)</b>	<b>362</b>	<b>11,1</b>	<b>17,4</b>
Dotaciones por insolvencias	(20)	12,6	16,5	(75)	7,3	17,1
Otros resultados y dotaciones	(2)	33,1	37,3	(7)	(71,4)	(71,1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>66</b>	<b>(23,0)</b>	<b>(20,2)</b>	<b>280</b>	<b>20,9</b>	<b>27,1</b>
Impuesto sobre beneficios	(12)	(42,5)	(39,8)	(67)	3,1	6,1
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>54</b>	<b>(16,5)</b>	<b>(13,6)</b>	<b>213</b>	<b>27,9</b>	<b>35,6</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>54</b>	<b>(16,5)</b>	<b>(13,6)</b>	<b>213</b>	<b>27,9</b>	<b>35,6</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	0	—	—	(1)	(36,3)	(38,6)
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>54</b>	<b>(15,5)</b>	<b>(12,6)</b>	<b>212</b>	<b>28,5</b>	<b>36,3</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	6.127	0,3	2,2	6.127	5,3	9,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	2.422	(7,6)	(4,4)	2.422	23,6	33,4
Valores representativos de deuda	517	(28,9)	(27,0)	517	(10,3)	(1,9)
Resto de activos financieros	70	177,4	179,4	70	714,4	738,3
Otras cuentas de activo	429	76,5	80,7	429	157,8	175,5
<b>Total activo</b>	<b>9.565</b>	<b>(1,7)</b>	<b>0,7</b>	<b>9.565</b>	<b>12,1</b>	<b>17,9</b>
Depósitos de la clientela	5.725	(5,8)	(2,7)	5.725	9,6	18,7
Bancos centrales y entidades de crédito	2.398	3,5	3,5	2.398	14,5	11,7
Valores representativos de deuda emitidos	95	38,9	40,4	95	66,3	60,3
Resto de pasivos financieros	64	19,0	21,6	64	27,6	38,1
Otras cuentas de pasivo	297	0,9	3,9	297	25,7	35,8
<b>Total pasivo</b>	<b>8.580</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(0,3)</b>	<b>8.580</b>	<b>12,0</b>	<b>17,6</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>985</b>	<b>7,5</b>	<b>10,1</b>	<b>985</b>	<b>13,7</b>	<b>20,8</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	6.264	0,2	2,1	6.264	5,2	9,3
Recursos de la clientela	5.761	(5,7)	(2,6)	5.761	9,6	18,8
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	5.725	(5,8)	(2,7)	5.725	9,6	18,7
Fondos de inversión	36	2,2	6,7	36	12,8	27,3

## Medios operativos

Número de empleados	2.068	0,0		2.068	(1,1)	
---------------------	-------	-----	--	-------	-------	--

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.



**SANTANDER GLOBAL PLATFORM**

Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	3T'19	%	2019	2018	%
Margen de intereses	23	23	(2,9)	92	79	16,3
Comisiones netas	2	2	2,6	6	7	(11,8)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	(3)	2	—	(3)	—	—
Otros resultados de explotación	(3)	(4)	(12,1)	(14)	(12)	21,2
<b>Margen bruto</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>(24,1)</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>8,8</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(72)	(60)	20,9	(240)	(142)	68,4
<b>Margen neto</b>	<b>(54)</b>	<b>(36)</b>	<b>51,1</b>	<b>(159)</b>	<b>(68)</b>	<b>133,8</b>
Dotaciones por insolvencias	(0)	(0)	40,2	(1)	—	312,2
Otros resultados y dotaciones	(4)	(1)	379,5	(6)	(2)	165,8
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(58)</b>	<b>(37)</b>	<b>58,6</b>	<b>(166)</b>	<b>(70)</b>	<b>135,5</b>
Impuesto sobre beneficios	16	11	39,1	46	17	178,0
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>(43)</b>	<b>(26)</b>	<b>67,1</b>	<b>(120)</b>	<b>(54)</b>	<b>122,4</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>(43)</b>	<b>(26)</b>	<b>67,1</b>	<b>(120)</b>	<b>(54)</b>	<b>122,4</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	—	—	—	—	—	—
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>(43)</b>	<b>(26)</b>	<b>67,1</b>	<b>(120)</b>	<b>(54)</b>	<b>122,4</b>

**Balance**

Préstamos y anticipos a la clientela	702	596	17,9	702	337	108,4
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	9.063	8.978	0,9	9.063	8.168	11,0
Valores representativos de deuda	10	5	107,9	10	—	—
Resto de activos financieros	187	172	8,8	187	146	27,6
Otras cuentas de activo	272	147	85,7	272	130	109,8
<b>Total activo</b>	<b>10.234</b>	<b>9.897</b>	<b>3,4</b>	<b>10.234</b>	<b>8.781</b>	<b>16,5</b>
Depósitos de la clientela	9.460	9.192	2,9	9.460	8.284	14,2
Bancos centrales y entidades de crédito	82	95	(13,3)	82	111	(26,1)
Valores representativos de deuda emitidos	—	—	—	—	—	—
Resto de pasivos financieros	105	58	81,9	105	38	179,0
Otras cuentas de pasivo	112	120	(6,7)	112	59	90,0
<b>Total pasivo</b>	<b>9.760</b>	<b>9.465</b>	<b>3,1</b>	<b>9.760</b>	<b>8.492</b>	<b>14,9</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>474</b>	<b>431</b>	<b>9,8</b>	<b>474</b>	<b>289</b>	<b>63,8</b>

*Pro memoria*

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	706	599	17,9	706	340	107,5
Recursos de la clientela	9.910	9.602	3,2	9.910	8650	14,6
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	9.460	9.192	2,9	9.460	8284	14,2
Fondos de inversión	450	410	9,8	450	367	22,8

**Medios operativos**

Número de empleados	820	727	12,8	820	487	68,4
---------------------	-----	-----	------	-----	-----	------

(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	4T'19	3T'19	%	2019	2018	%
Margen de intereses	(333)	(319)	4,2	(1.252)	(987)	26,9
Comisiones netas	(15)	(9)	66,6	(50)	(69)	(27,8)
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	(39)	(87)	(54,6)	(297)	11	—
Otros resultados de explotación	5	1	294,2	(18)	(12)	49,5
<b>Margen bruto</b>	<b>(381)</b>	<b>(413)</b>	<b>(7,8)</b>	<b>(1.617)</b>	<b>(1.057)</b>	<b>53,0</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(89)	(90)	(0,9)	(373)	(426)	(12,5)
<b>Margen neto</b>	<b>(471)</b>	<b>(504)</b>	<b>(6,5)</b>	<b>(1.990)</b>	<b>(1.483)</b>	<b>34,2</b>
Dotaciones por insolvencias	(10)	(14)	(27,7)	(36)	(115)	(68,8)
Otros resultados y dotaciones	(49)	(61)	(20,9)	(237)	(101)	135,3
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(529)</b>	<b>(579)</b>	<b>(8,5)</b>	<b>(2.262)</b>	<b>(1.699)</b>	<b>33,2</b>
Impuesto sobre beneficios	71	50	43,4	157	14	—
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>(458)</b>	<b>(529)</b>	<b>(13,4)</b>	<b>(2.105)</b>	<b>(1.685)</b>	<b>24,9</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>(458)</b>	<b>(529)</b>	<b>(13,4)</b>	<b>(2.105)</b>	<b>(1.685)</b>	<b>24,9</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1)	—	715,6	9	(1)	—
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>(459)</b>	<b>(529)</b>	<b>(13,2)</b>	<b>(2.096)</b>	<b>(1.686)</b>	<b>24,4</b>

## Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	5.764	5.799	(0,6)	5.764	6.509	(11,4)
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	32.803	30.057	9,1	32.803	39.840	(17,7)
Valores representativos de deuda	840	968	(13,2)	840	377	122,5
Resto de activos financieros	2.406	2.393	0,5	2.406	2.113	13,8
Otras cuentas de activo	126.539	130.751	(3,2)	126.539	121.775	3,9
<b>Total activo</b>	<b>168.352</b>	<b>169.968</b>	<b>(1,0)</b>	<b>168.352</b>	<b>170.614</b>	<b>(1,3)</b>
Depósitos de la clientela	793	908	(12,6)	793	235	238,2
Bancos centrales y entidades de crédito	12.254	12.696	(3,5)	12.254	30.879	(60,3)
Valores representativos de deuda emitidos	54.495	52.130	4,5	54.495	41.783	30,4
Resto de pasivos financieros	636	3.558	(82,1)	636	1.334	(52,3)
Otras cuentas de pasivo	9.810	9.539	2,8	9.810	8.208	19,5
<b>Total pasivo</b>	<b>77.989</b>	<b>78.830</b>	<b>(1,1)</b>	<b>77.989</b>	<b>82.439</b>	<b>(5,4)</b>
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>90.362</b>	<b>91.138</b>	<b>(0,9)</b>	<b>90.362</b>	<b>88.175</b>	<b>2,5</b>

## Pro memoria

Préstamos y anticipos a la clientela bruto <sup>(2)</sup>	5.859	5.979	(2,0)	5.859	6.653	(11,9)
Recursos de la clientela	804	918	(12,4)	804	244	230,0
Depósitos de la clientela <sup>(3)</sup>	793	908	(12,6)	793	237	234,7
Fondos de inversión	11	10	1,3	11	7	61,6

## Medios operativos

Número de empleados	1.651	1.665	(0,8)	1.651	1.700	(2,9)
---------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(1) Incluye diferencias de cambio.

(2) Sin incluir adquisiciones temporales de activos.

(3) Sin incluir cesiones temporales de activos.

**BANCA COMERCIAL**

Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	8.296	(0,1)	0,1	33.157	2,8	3,3
Comisiones netas	2.266	1,0	1,0	9.094	2,5	4,9
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	334	(9,2)	(7,2)	975	28,9	31,5
Otros resultados de explotación	28	(81,7)	(89,2)	298	(13,1)	(35,3)
<b>Margen bruto</b>	<b>10.924</b>	<b>(1,3)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>43.523</b>	<b>3,1</b>	<b>3,8</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(4.969)	3,5	2,9	(19.481)	1,3	2,6
<b>Margen neto</b>	<b>5.955</b>	<b>(5,1)</b>	<b>(4,1)</b>	<b>24.042</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>
Dotaciones por insolvencias	(2.456)	0,4	0,8	(9.154)	7,1	7,4
Otros resultados y dotaciones	(456)	20,6	21,4	(1.624)	(9,4)	(8,2)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.042</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(10,5)</b>	<b>13.265</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>
Impuesto sobre beneficios	(886)	(19,8)	(18,2)	(4.156)	0,3	1,1
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>2.156</b>	<b>(8,0)</b>	<b>(6,8)</b>	<b>9.109</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>2.156</b>	<b>(8,0)</b>	<b>(6,8)</b>	<b>9.109</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(270)	(20,1)	(18,7)	(1.361)	7,0	6,4
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>1.886</b>	<b>(6,0)</b>	<b>(4,8)</b>	<b>7.748</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

**CORPORATE & INVESTMENT BANKING**

Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	712	8,6	7,1	2.721	10,6	14,0
Comisiones netas	380	(9,4)	(9,1)	1.528	(0,4)	1,0
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	289	170,3	138,1	739	(17,7)	(11,7)
Otros resultados de explotación	62	17,0	16,4	295	60,7	61,5
<b>Margen bruto</b>	<b>1.443</b>	<b>16,9</b>	<b>15,0</b>	<b>5.284</b>	<b>4,1</b>	<b>7,4</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(606)	10,2	9,4	(2.276)	8,3	9,4
<b>Margen neto</b>	<b>836</b>	<b>22,2</b>	<b>19,4</b>	<b>3.008</b>	<b>1,1</b>	<b>5,9</b>
Dotaciones por insolvencias	(127)	—	—	(155)	(21,9)	(23,0)
Otros resultados y dotaciones	(28)	32,8	31,5	(86)	(11,1)	(11,4)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>680</b>	<b>(1,5)</b>	<b>(2,8)</b>	<b>2.767</b>	<b>3,2</b>	<b>8,9</b>
Impuesto sobre beneficios	(216)	7,1	5,4	(838)	0,6	6,4
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>464</b>	<b>(5,0)</b>	<b>(6,2)</b>	<b>1.929</b>	<b>4,4</b>	<b>10,0</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>464</b>	<b>(5,0)</b>	<b>(6,2)</b>	<b>1.929</b>	<b>4,4</b>	<b>10,0</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(39)	(8,3)	(5,7)	(169)	7,6	9,5
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>425</b>	<b>(4,7)</b>	<b>(6,2)</b>	<b>1.761</b>	<b>4,1</b>	<b>10,0</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

**WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE**

Millones de euros

Resultados ordinarios	4T'19	s/ 3T'19		2019	s/ 2018	
		%	% sin TC		%	% sin TC
Margen de intereses	143	3,3	0,4	565	7,4	7,8
Comisiones netas	328	9,8	9,8	1.201	5,1	5,2
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	15	(54,2)	(53,6)	116	(11,7)	(11,1)
Otros resultados de explotación	102	29,3	30,3	341	14,0	15,5
<b>Margen bruto</b>	<b>588</b>	<b>7,0</b>	<b>6,4</b>	<b>2.223</b>	<b>5,9</b>	<b>6,3</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(234)	5,1	4,8	(911)	4,3	3,3
<b>Margen neto</b>	<b>355</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>	<b>1.312</b>	<b>7,0</b>	<b>8,5</b>
Dotaciones por insolvencias	21	—	—	25	—	—
Otros resultados y dotaciones	(5)	54,4	55,1	(12)	142,9	136,8
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>371</b>	<b>15,6</b>	<b>14,6</b>	<b>1.325</b>	<b>9,4</b>	<b>11,0</b>
Impuesto sobre beneficios	(93)	34,7	32,5	(312)	10,0	11,9
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>278</b>	<b>10,4</b>	<b>9,6</b>	<b>1.013</b>	<b>9,2</b>	<b>10,7</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>278</b>	<b>10,4</b>	<b>9,6</b>	<b>1.013</b>	<b>9,2</b>	<b>10,7</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(15)	9,2	12,5	(53)	1,3	4,0
<b>Beneficio ordinario atribuido a la dominante</b>	<b>263</b>	<b>10,4</b>	<b>9,5</b>	<b>960</b>	<b>9,7</b>	<b>11,1</b>

(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 12 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

	2019		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	35.283	—	35.283
Comisiones netas	11.779	—	11.779
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	1.531	—	1.531
Otros resultados de explotación	901	(265)	636
<b>Margen bruto</b>	<b>49.494</b>	<b>(265)</b>	<b>49.229</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(23.280)	—	(23.280)
<b>Margen neto</b>	<b>26.214</b>	<b>(265)</b>	<b>25.949</b>
Dotaciones por insolvencias	(9.321)	—	(9.321)
Otros resultados y dotaciones	(1.964)	(2.121)	(4.085)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>14.929</b>	<b>(2.386)</b>	<b>12.543</b>
Impuesto sobre beneficios	(5.103)	676	(4.427)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>9.826</b>	<b>(1.710)</b>	<b>8.116</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>9.826</b>	<b>(1.710)</b>	<b>8.116</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.574)	(27)	(1.601)
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>8.252</b>	<b>(1.737)</b>	<b>6.515</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Plusvalías por venta de participación de Prisma con un impacto neto de 136 millones de euros, plusvalías por importe neto de 693 millones de euros, relacionados con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, resultados positivos por 551 millones de euros por cambios en la normativa fiscal en Brasil, revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK con un impacto neto de -1.491 millones de euros, minusvalías relacionadas con activos y participaciones inmobiliarias (España) con un impacto neto de -405 millones de euros, costes de reestructuración por impacto neto de -864 millones de euros, dotaciones por PPI con un impacto de -183 millones de euros y provisiones por un importe neto de -174 millones de euros relacionados con activos intangibles y otros.



**Conciliación de los resultados ordinarios con los resultados contables**

Millones de euros

	2018		
	Resultados ordinarios	Ajustes	Resultados contables
Margen de intereses	34.341	—	34.341
Comisiones netas	11.485	—	11.485
Resultado por operaciones financieras <sup>(1)</sup>	1.797	—	1.797
Otros resultados de explotación	801	—	801
<b>Margen bruto</b>	<b>48.424</b>	<b>—</b>	<b>48.424</b>
Gastos de administración y amortizaciones	(22.779)	—	(22.779)
<b>Margen neto</b>	<b>25.645</b>	<b>—</b>	<b>25.645</b>
Dotaciones por insolvencias	(8.873)	—	(8.873)
Otros resultados y dotaciones	(1.996)	(575)	(2.571)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>14.776</b>	<b>(575)</b>	<b>14.201</b>
Impuesto sobre beneficios	(5.230)	344	(4.886)
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	<b>9.546</b>	<b>(231)</b>	<b>9.315</b>
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>9.546</b>	<b>(231)</b>	<b>9.315</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	(1.482)	(23)	(1.505)
<b>Beneficio atribuido a la dominante</b>	<b>8.064</b>	<b>(254)</b>	<b>7.810</b>

(1) Incluye diferencias de cambio.

Explicación de los ajustes:

Costes de reestructuración: impacto neto de - 300 millones de euros en el beneficio, relacionados con los costes de reestructuración de la integración de Grupo Banco Popular: -280 millones de euros en España, -40 millones de euros en el Centro Corporativo y 20 millones en Portugal y badwill en Polonia por la integración del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska con un impacto de 45 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
<b>RoE</b> (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.
<b>RoTE</b> (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.
<b>RoTE ordinario</b>	$\frac{\text{Beneficio ordinario atribuido a la dominante}}{\text{Promedio de patrimonio neto}^1 \text{ (sin minoritarios)} - \text{activos intangibles}}$	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.
<b>RoA</b> (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.
<b>RoRWA</b> (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.
<b>RoRWA ordinario</b>	$\frac{\text{Resultado consolidado ordinario}}{\text{Promedio de activos ponderados por riesgo}}$	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.
<b>Eficiencia</b>	$\frac{\text{Costes de explotación}^2}{\text{Margen bruto}}$	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** <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>

	4T'19	3T'19	2019	2018
<b>RoE</b>	<b>9,10%</b>	<b>7,02%</b>	<b>6,62%</b>	<b>8,21%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.999	6.908	6.515	7.810
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	98.851	98.445	98.457	95.071
<b>RoTE</b>	<b>12,62%</b>	<b>9,86%</b>	<b>9,31%</b>	<b>11,70%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.999	6.908	6.515	7.810
Promedio de patrimonio neto (sin intereses minoritarios)	98.851	98.445	98.457	95.071
(-) Promedio de activos intangibles	27.562	28.391	28.484	28.331
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	71.289	70.054	69.973	66.740
<b>RoTE ordinario</b>	<b>11,63%</b>	<b>12,19%</b>	<b>11,79%</b>	<b>12,08%</b>
Beneficio atribuido a la dominante	8.999	6.908	6.515	7.810
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	711	(1.634)	(1.737)	(254)
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	8.288	8.541	8.252	8.064
Promedio de: Patrimonio neto (sin intereses minoritarios) - activos intangibles	71.289	70.054	69.973	66.740
<b>RoA</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,54%</b>	<b>0,64%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	10.335	8.476	8.116	9.315
Promedio de activos totales	1.530.761	1.515.606	1.508.167	1.442.861
<b>RoRWA</b>	<b>1,69%</b>	<b>1,39%</b>	<b>1,33%</b>	<b>1,55%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	10.335	8.476	8.116	9.315
Promedio de activos ponderados por riesgo	612.149	611.952	609.170	598.741
<b>RoRWA ordinario</b>	<b>1,57%</b>	<b>1,65%</b>	<b>1,61%</b>	<b>1,59%</b>
Resultado consolidado del ejercicio	10.335	8.476	8.116	9.315
(-) Neto de plusvalías y saneamientos	746	(1.638)	(1.710)	(231)
Resultado ordinario consolidado del ejercicio	9.589	10.114	9.826	9.546
Promedio de activos ponderados por riesgo	612.149	611.952	609.170	598.741
<b>Ratio de eficiencia</b>	<b>47,4%</b>	<b>45,9%</b>	<b>47,0%</b>	<b>47,0%</b>
Costes de explotación ordinarios	5.971	5.722	23.280	22.779
Costes de explotación	5.971	5.722	23.280	22.779
Ajuste en costes por actividad no ordinaria	—	—	—	—
Margen bruto ordinario	12.592	12.466	49.494	48.424
Margen bruto	12.327	12.466	49.229	48.424
Ajuste en margen bruto por actividad no ordinaria	265	—	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 septiembre a diciembre en el cuarto trimestre y de junio a septiembre en el tercer trimestre) y 13 meses en el caso de los datos acumulados (de diciembre a diciembre).

(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**

	2019			2018		
	%	Margen bruto	Costes de explotación	%	Margen bruto	Costes de explotación
<b>Europa</b>	<b>52,6</b>	<b>21.001</b>	<b>11.044</b>	<b>52,5</b>	<b>21.257</b>	<b>11.165</b>
España	53,6	7.506	4.021	57,0	7.615	4.338
Santander Consumer Finance	43,3	4.710	2.038	43,1	4.610	1.989
Reino Unido	60,0	4.727	2.835	55,3	5.132	2.837
Portugal	45,3	1.375	623	47,9	1.344	644
Polonia	40,4	1.717	693	43,0	1.488	640
<b>Norteamérica</b>	<b>42,8</b>	<b>11.604</b>	<b>4.968</b>	<b>42,8</b>	<b>10.476</b>	<b>4.488</b>
Estados Unidos	43,3	7.605	3.297	43,4	6.949	3.019
México	41,8	3.998	1.671	41,7	3.527	1.469
<b>Sudamérica</b>	<b>36,1</b>	<b>18.425</b>	<b>6.656</b>	<b>37,1</b>	<b>17.674</b>	<b>6.558</b>
Brasil	33,0	13.951	4.606	33,7	13.345	4.500
Chile	40,6	2.539	1.031	41,3	2.535	1.047
Argentina	57,9	1.316	762	62,1	1.209	751

## RoTE ordinario

	2019			2018		
	%	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
<b>Europa</b>	<b>10,00</b>	<b>4.878</b>	<b>48.793</b>	<b>10,86</b>	<b>5.048</b>	<b>46.487</b>
España	10,48	1.585	15.124	10,42	1.554	14.918
Santander Consumer Finance	15,26	1.314	8.611	15,83	1.293	8.168
Reino Unido	7,28	1.077	14.795	9,33	1.272	13.624
Portugal	12,80	525	4.101	12,02	479	3.982
Polonia	11,23	349	3.104	10,22	296	2.891
<b>Norteamérica</b>	<b>8,52</b>	<b>1.667</b>	<b>19.556</b>	<b>7,62</b>	<b>1.304</b>	<b>17.127</b>
Estados Unidos	4,78	717	14.997	4,10	549	13.403
México	20,61	950	4.607	20,24	755	3.731
<b>Sudamérica</b>	<b>20,58</b>	<b>3.924</b>	<b>19.065</b>	<b>18,79</b>	<b>3.451</b>	<b>18.371</b>
Brasil	21,16	2.939	13.888	19,68	2.592	13.167
Chile	18,08	630	3.485	18,34	612	3.339
Argentina	22,20	144	647	11,62	82	707

## 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
<b>Ratio de morosidad</b>	$\frac{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{Riesgo Total}^{(1)}}$	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.
<b>Cobertura de morosidad</b>	$\frac{\text{Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}{\text{SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela}}$	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.
<b>Coste del crédito</b>	$\frac{\text{Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos doce meses}}{\text{Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses}}$	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	Dic-19	Sep-19	Dic-19	Dic-18
<b>Ratio de morosidad</b>	<b>3,32%</b>	<b>3,47%</b>	<b>3,32%</b>	<b>3,73%</b>
SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela y garantías y compromisos concedidos de la clientela	33.799	34.326	33.799	35.692
Riesgo total	1.016.507	988.466	1.016.507	958.153
<b>Cobertura de morosidad</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>
Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	22.965	23.112	22.965	24.061
SalDOS dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos concedidos de la clientela	33.799	34.326	33.799	35.692
<b>Coste del crédito</b>	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>
Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos 12 meses	9.321	9.202	9.321	8.873
Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses	935.488	923.140	935.488	887.028

**Ratio de morosidad**

	Dic-19			Dic-18		
	%	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
<b>Europa</b>	<b>3,25</b>	<b>23.519</b>	<b>722.661</b>	<b>3,67</b>	<b>25.287</b>	<b>688.810</b>
España	6,94	14.824	213.668	7,32	16.651	227.401
Santander Consumer Finance	2,30	2.416	105.048	2,29	2.244	97.922
Reino Unido	1,01	2.786	275.941	1,08	2.739	252.919
Portugal	4,83	1.834	37.978	5,94	2.279	38.340
Polonia	4,31	1.447	33.566	4,28	1.317	30.783
<b>Norteamérica</b>	<b>2,20</b>	<b>3.165</b>	<b>143.839</b>	<b>2,79</b>	<b>3.510</b>	<b>125.916</b>
Estados Unidos	2,20	2.331	105.792	2,92	2.688	92.152
México	2,19	834	38.047	2,43	822	33.764
<b>Sudamérica</b>	<b>4,86</b>	<b>6.972</b>	<b>143.428</b>	<b>4,81</b>	<b>6.639</b>	<b>138.134</b>
Brasil	5,32	4.727	88.893	5,25	4.418	84.212
Chile	4,64	1.947	42.000	4,66	1.925	41.268
Argentina	3,39	171	5.044	3,17	179	5.631

**Cobertura de morosidad**

	Dic-19			Dic-18		
	%	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
<b>Europa</b>	<b>49,8</b>	<b>11.714</b>	<b>23.519</b>	<b>50,1</b>	<b>12.659</b>	<b>25.287</b>
España	41,1	6.098	14.824	43,7	7.279	16.651
Santander Consumer Finance	106,1	2.563	2.416	106,4	2.387	2.244
Reino Unido	36,5	1.018	2.786	32,9	902	2.739
Portugal	52,8	969	1.834	50,5	1.151	2.279
Polonia	66,8	967	1.447	67,1	883	1.317
<b>Norteamérica</b>	<b>153,0</b>	<b>4.842</b>	<b>3.165</b>	<b>137,4</b>	<b>4.822</b>	<b>3.510</b>
Estados Unidos	161,8	3.773	2.331	142,8	3.838	2.688
México	128,3	1.069	834	119,7	984	822
<b>Sudamérica</b>	<b>88,4</b>	<b>6.164</b>	<b>6.972</b>	<b>94,6</b>	<b>6.278</b>	<b>6.639</b>
Brasil	99,8	4.717	4.727	106,9	4.724	4.418
Chile	56,0	1.090	1.947	60,6	1.166	1.925
Argentina	124,0	212	171	135,0	241	179

## 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 tesorero con alta volatilidad.

Ratio	Fórmula	Relevancia del uso
<b>TNAV por acción</b> (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 período de liquidación y se vendiesen los activos tangibles de la compañía.
<b>Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)</b>	$\frac{\text{Cotización de la acción}}{\text{TNAV por acción}}$	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.
<b>Ratio de créditos sobre depósitos</b>	$\frac{\text{Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos para insolvencias)}}{\text{Depósitos de la clientela}}$	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.
<b>Crédito sin ATAs</b>	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 tesorero con alta volatilidad.
<b>Depósitos sin CTAs</b>	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 tesorero con alta volatilidad.
<b>BDI + Comisiones (en el negocio de Wealth Management &amp; Insurance)</b>	Beneficio neto de la unidad + Comisiones pagadas por Santander Asset Management 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	Dic-19	Sep-19	Dic-19	Dic-18
<b>TNAV (recursos propios tangibles) por acción</b>	<b>4,36</b>	<b>4,25</b>	<b>4,36</b>	<b>4,19</b>
Recursos propios tangibles	72.384	70.564	72.384	67.912
Número de acciones deducidas acciones en autocartera (millones)	16.610	16.612	16.610	16.224
<b>Precio / recursos propios tangibles por acción (veces)</b>	<b>0,86</b>	<b>0,88</b>	<b>0,86</b>	<b>0,95</b>
Cotización (euro)	3,730	3,737	3,730	3,973
TNAV (recursos propios tangibles) por acción	4,36	4,25	4,36	4,19
<b>Ratio créditos sobre depósitos</b>	<b>114%</b>	<b>112%</b>	<b>114%</b>	<b>113%</b>
Préstamos y anticipos a la clientela (netos de fondos de insolvencias)	942.218	916.003	942.218	882.921
Depósitos de la clientela	824.365	814.285	824.365	780.496
	<b>4T'19</b>	<b>3T'19</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>BDI + Comisiones (en el negocio de WM&amp;I) (millones de euros constantes)</b>	<b>662</b>	<b>623</b>	<b>2.494</b>	<b>2.313</b>
Beneficio después de impuestos	282	257	1.013	915
Comisiones netas de impuestos	380	366	1.481	1.398



### 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) entendiendo 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 de 2019.

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 diciembre de 2019.

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)		
	2019	2018	Dic-19	Sep-19	Dic-18
Dólar USA	1,119	1,180	1,123	1,089	1,145
Libra	0,877	0,885	0,851	0,886	0,895
Real brasileño	4,410	4,294	4,516	4,529	4,444
Peso mexicano	21,549	22,688	21,220	21,452	22,492
Peso chileno	785,558	756,661	845,673	793,002	794,630
Peso argentino	52,572	31,164	67,258	62,715	43,121
Zloty polaco	4,297	4,261	4,257	4,378	4,301

## ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS CONSOLIDADOS

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

NOTA: La siguiente información financiera relativa a 2019 y 2018 (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 resumido consolidado

Millones de euros

ACTIVO	Dic-19	Dic-18
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	101.067	113.663
Activos financieros mantenidos para negociar	108.230	92.879
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	4.911	10.730
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	62.069	57.460
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	125.708	121.091
Activos financieros a coste amortizado	995.482	946.099
Derivados – contabilidad de coberturas	7.216	8.607
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.702	1.088
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	8.772	7.588
Entidades multigrupo	1.325	979
Entidades asociadas	7.447	6.609
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	292	324
Activos tangibles	35.235	26.157
Inmovilizado material	34.262	24.594
De uso propio	15.041	8.150
Cedido en arrendamiento operativo	19.221	16.444
Inversiones inmobiliarias	973	1.563
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	823	1.195
Activos intangibles	27.687	28.560
Fondo de comercio	24.246	25.466
Otros activos intangibles	3.441	3.094
Activos por impuestos	29.585	30.251
Activos por impuestos corrientes	6.827	6.993
Activos por impuestos diferidos	22.758	23.258
Otros activos	10.138	9.348
Contratos de seguros vinculados a pensiones	192	210
Existencias	5	147
Resto de los otros activos	9.941	8.991
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.601	5.426
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.522.695</b>	<b>1.459.271</b>

**Balance de situación resumido consolidado**

Millones de euros

PASIVO	Dic-19	Dic-18
Pasivos financieros mantenidos para negociar	77.139	70.343
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	60.995	68.058
Pasivos financieros a coste amortizado	1.230.745	1.171.630
Derivados – contabilidad de coberturas	6.048	6.363
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	269	303
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	739	765
Provisiones	13.987	13.225
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	6.358	5.558
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.382	1.239
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	3.057	3.174
Compromisos y garantías concedidos	739	779
Restantes provisiones	2.451	2.475
Pasivos por impuestos	9.322	8.135
Pasivos por impuestos corrientes	2.800	2.567
Pasivos por impuestos diferidos	6.522	5.568
Otros pasivos	12.792	13.088
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	—	—
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1.412.036</b>	<b>1.351.910</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
Fondos propios	122.103	118.613
Capital	8.309	8.118
Capital desembolsado	8.309	8.118
Capital no desembolsado exigido	—	—
Prima de emisión	52.446	50.993
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	598	565
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	—	—
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	598	565
Otros elementos de patrimonio neto	146	234
Ganancias acumuladas	61.028	56.756
Reservas de revalorización	—	—
Otras reservas	(5.246)	(3.567)
(-) Acciones propias	(31)	(59)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	6.515	7.810
(-) Dividendos a cuenta	(1.662)	(2.237)
Otro resultado global acumulado	(22.032)	(22.141)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(4.288)	(2.936)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(17.744)	(19.205)
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	10.588	10.889
Otro resultado global acumulado	(982)	(1.292)
Otros elementos	11.570	12.181
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>110.659</b>	<b>107.361</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>1.522.695</b>	<b>1.459.271</b>
<b>PRO-MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>		
Compromisos de préstamo concedidos	241.179	218.083
Garantías financieras concedidas	13.650	11.723
Otros compromisos concedidos	68.895	74.389

**Cuenta de pérdidas y ganancias resumida consolidada**

Millones de euros

	2019	2018
Ingresos por intereses	56.785	54.325
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.571	4.481
Activos financieros a coste amortizado	48.552	47.560
Restantes ingresos por intereses	4.662	2.284
Gastos por intereses	(21.502)	(19.984)
<b>Margen de intereses</b>	<b>35.283</b>	<b>34.341</b>
Ingresos por dividendos	533	370
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	324	737
Ingresos por comisiones	15.349	14.664
Gastos por comisiones	(3.570)	(3.179)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	1.136	604
Activos financieros a coste amortizado	308	39
Restantes activos y pasivos financieros	828	565
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	1.349	1.515
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	1.349	1.515
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	292	331
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	—	—
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	—	—
Otras ganancias o (-) pérdidas	292	331
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	(286)	(57)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(28)	83
Diferencias de cambio (ganancia o pérdida) netas	(932)	(679)
Otros ingresos de explotación	1.797	1.643
Otros gastos de explotación	(2.138)	(2.000)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	2.534	3.175
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	(2.414)	(3.124)
<b>Margen bruto</b>	<b>49.229</b>	<b>48.424</b>
Gastos de administración	(20.279)	(20.354)
Gastos de personal	(12.141)	(11.865)
Otros gastos de administración	(8.138)	(8.489)
Amortización	(3.001)	(2.425)
Provisiones o reversión de provisiones	(3.490)	(2.223)
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	(9.352)	(8.986)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(12)	(1)
Activos financieros a coste amortizado	(9.340)	(8.985)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	—	(17)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(1.623)	(190)
Activos tangibles	(45)	(83)
Activos intangibles	(1.564)	(117)
Otros	(14)	10
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	1.291	28
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	—	67
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(232)	(123)
<b>Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>	<b>12.543</b>	<b>14.201</b>
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	(4.427)	(4.886)
<b>Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades continuadas</b>	<b>8.116</b>	<b>9.315</b>
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	—	—
<b>Resultado del periodo</b>	<b>8.116</b>	<b>9.315</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	1.601	1.505
Atribuible a los propietarios de la dominante	6.515	7.810
<b>Beneficio por acción</b>		
Básico	0,362	0,449
Diluido	0,361	0,448

## 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 2018, presentado en CNMV el 28 de Febrero de 2019, nuestro informe 20-F para el año terminado el 31 de diciembre de 2018 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](mailto: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)

