

00:00 En resumen, diría que ha sido muy buen año para Santander. Hemos cumplido los objetivos de crecimiento, rentabilidad y fortalecimiento del balance, con un aumento de los clientes vinculados y los clientes digitales, que es lo que ha hecho que subieran los ingresos. El retorno sobre los activos ponderados por riesgo ordinario amento de nuevo, mantenemos un retorno sobre el capital tangible del 11,8%, está en línea con el objetivo que marcamos en abril de llegar entre el 13 y el 15% y hemos aumentado, de hecho, estos 12 meses el capital tangible en 4.500 millones de euros. Seguimos siendo unos de los bancos más eficientes del mundo con el 47%.

00:49 Un crecimiento del beneficio ordinario también en el cuarto trimestre del 5%, que muestra un aceleramiento versus el resto del año y que es importante porque sienta unas bases muy sólidas para el próximo.

01:05 Destacar que hemos mejorado, una vez más, los resultados en todas las regiones, que hemos acelerado la transformación digital y que también hemos hecho una mejor distribución o alocación del capital, pero muy importante, todo ello sobre una base que mantenemos y que vamos a aumentar en los próximos años, hacer banca responsable.

01:28 Tenemos 5 interacciones, para todo el grupo, por cliente digital a la semana, 700 millones de interacciones mensuales con nuestros clientes, a través del móvil, y hemos multiplicado las ventas móviles por dos. Todo ello hace que las ventas totales digitales, por móvil y por canal digital, que han pasado del 32 al 36% de las ventas totales, en 2019, pero en diciembre eran ya el 39%. El 36% es la media del año.

02:05 El hacer banca responsable es para nosotros una condición necesaria, es una premisa y es la base sobre la que está creciendo el Banco. La cultura, cómo queremos hacer las cosas, para mí este dato es súper importante: un 86% de las personas que trabajamos en el Santander, deberíamos ser el 100%, pero esto es una ambición, están orgullosos de pertenecer y estar parte del Banco. Esto lo medimos contra los comparables, estamos mejor que los comparables.

02:32 Tenemos el objetivo de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros y hacerlo de manera responsable ganándonos la confianza de todos nuestros stakeholders.

02:46 Realmente ha sido un entorno complejo y la mejora en lo que es la calidad de los resultados del banco va mucho más allá de los números. Finalmente trabajamos para los accionistas y hemos sido capaces en estos 5 años de devolver 18 mil millones de euros a los accionistas si se aprueba el dividendo en abril, como esperamos que se apruebe. Es decir, el dividendo en efectivo por acción ha aumentado 2,3 veces en 5 años.

03:15 En cuanto lo que ha sido el año, de nuevo, ha sido un año muy bueno, hemos sido capaces de nuevo, y destacar que pocos bancos europeos hayan sido capaces de crecer los

ingresos. Esto es muy importante: récord histórico de ingresos, porque tenemos más clientes y más clientes vinculados, tenemos más rentabilidad, un rote del 11,8, y hemos crecido y acelerado el crecimiento, y se puede ver en el cuarto trimestre el crecimiento ordinario, a la vez que hemos fortalecido el balance cerrando el año en unos niveles de capital que quiero destacar, que tanto el capital como los colchones contra los mínimos regulatorios son muy cómodos.

03:57 Que tenemos una estrategia clara, que hemos acelerado, como dijimos hace un año, la ejecución y que tenemos gran confianza en el futuro.