

JUNTA DE ACCIONISTAS 2020

DISCURSO PRESIDENATA

1. Saludo e introducción
2. COVID 2019
3. Resultados 2019
4. Resultados obtenidos de la manera correcta creando valor para los empleados, clientes, accionistas y la sociedad
5. Gobierno Corporativo, base del buen desempeño y del éxito a largo plazo
6. Nuestro plan para aumentar la rentabilidad del Grupo
7. Impacto del COVID 19
8. Conclusión y cierre

1. Saludo e introducción

Señoras y señores accionistas

Buenos días a todos y gracias por acompañarnos, a través de los canales de asistencia remota, en nuestra Junta General.

Siempre hemos hecho todo lo posible por ofrecer a nuestros accionistas los medios para ejercitar sus derechos.

En 2005, Banesto fue una de las primeras empresas españolas en permitir no sólo la delegación de voto y el voto electrónico, sino la asistencia on-line de los accionistas con pleno ejercicio de sus derechos.

Hoy, en Banco Santander, tenemos unos estatutos y una normativa que nos permite continuar reuniéndonos, incluso en momentos de crisis como éste. La celebración de esta junta es otra muestra de que estábamos preparados para seguir trabajando al servicio de la sociedad incluso en circunstancias como estas.

Pero antes de cubrir otros asuntos me gustaría comenzar por el tema que nos ocupa a todos en las últimas semanas.

2. COVID 2019

COVID-19.

En primer lugar, quiero transmitir mi apoyo y el de todo el equipo de Santander a aquellos que habéis estado o estáis enfermos, a los que les estáis cuidando, especialmente a los médicos y enfermeros, y a todas las familias y amigos de los fallecidos.

Por desgracia, somos muchos los que conocemos a alguien que ha perdido a un familiar o amigo. El Presidente de Santander Portugal, mi gran amigo Antonio Vieira, ha fallecido a causa del virus. A esta dolorosa pérdida se suma el fallecimiento de Tristán Garel-Jones, antiguo consejero de Santander España, tras una larga enfermedad.

El COVID-19 es una crisis sanitaria global que está derivando en una crisis económica y social sin precedentes.

Una crisis inesperada, y la sociedad está sacando lo mejor de sí misma para enfrentarse a ella juntos.

La respuesta debe ser de todos y cada uno de nosotros.

Todos tenemos una responsabilidad individual en esta crisis: desde cómo vivimos, hasta cómo nos relacionamos con los demás y cómo podemos ayudar.

Y las empresas somos parte de la solución.

Tenemos la responsabilidad de proteger a nuestros empleados y al tiempo, apoyar a todos nuestros clientes.

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y las empresas tanto en los buenos como en los malos momentos.

Ahora más que nunca, nuestra misión está guiando nuestras decisiones y acciones para afrontar la crisis.

Empezaré con nuestros empleados.

Desde el principio hemos pedido a todos nuestros empleados que pueden trabajar desde casa, que lo hagan para evitar el contacto que favorece la expansión del virus.

Más de 100.000 empleados ya están teletrabajando.

En los países más afectados como España hemos decidido cerrar temporalmente una parte significativa de nuestra red de oficinas para minimizar la exposición de nuestros empleados, sin dejar de atender a nuestros clientes.

Y nos hemos comprometido a no hacer ningún expediente de regulación de empleo en España y en otros países mientras dure la crisis. Porque es esencial que los que podamos hacerlo, mantengamos ahora el empleo, para que las personas que trabajan en el banco puedan contar con su sueldo para superar la crisis y ayudar a los que tienen cerca.

También hemos creado un fondo de mínimo 25 millones de euros para comprar y donar equipamiento y material sanitario y ayudar así a contener la expansión del virus. La dotación del fondo viene de un recorte de la retribución del equipo directivo y del Consejo y de aportaciones voluntarias de nuestros empleados.

Para ponerlo en marcha, José Antonio y yo hemos decidido renunciar al 50% de nuestra compensación total de 2020 (fija y variable) y los consejeros no ejecutivos renunciarán al 20% de su retribución total.

De momento, hemos aportado 2.000 camas al hospital de campaña construido en IFEMA en Madrid, hemos adquirido 2 millón de mascarillas y 500 respiradores no invasivos que ya están en manos del Ministerio de Sanidad de España para su distribución, y acabamos de destinar 2 millones de euros más a comprar más respiradores para los hospitales.

Y seguimos trabajando en nuevas acciones e iniciativas para apoyar a nuestros empleados y a las comunidades en las que operamos.

Pero nuestras responsabilidades obviamente no terminan ahí. Tenemos la responsabilidad de hacer todo lo posible para apoyar a nuestros clientes, particulares y empresas. Permítanme repetir que contribuir al progreso de las personas y las empresas es una responsabilidad que todos compartimos.

Esta crisis no es una crisis financiera como la del 2008. Hoy, los bancos somos parte de la solución. Somos mucho más fuertes y estamos preparados para afrontar desafíos globales como el coronavirus.

Política de dividendos

Santander tiene una base de capital sólida, con amplios “buffers” sobre los mínimos regulatorios, que además han sido relajados recientemente para facilitar la respuesta de los bancos, y que nos permitirán apoyar a las empresas y a las familias.

Hemos lanzado ya varias iniciativas en nuestros mercados con este objetivo. Por ejemplo, la puesta en marcha de líneas de crédito pre-aprobadas por valor de 20.000 millones de euros en España o moratorias en el pago de hipotecas o créditos personales a las personas afectadas en la mayoría de nuestros mercados.

Pero queremos ir más allá. Necesitamos tener más margen de maniobra para poder contribuir aún más a la sociedad en los próximos meses.

Como seguramente conocerán, el Banco Central Europeo emitió la semana pasada una fuerte recomendación en la que insta a las entidades financieras, dada la incertidumbre económica derivada de la crisis del COVID 19, a preservar el máximo de capital posible, cancelando los dividendos de 2020 y también los del 2019.

Esta recomendación contemplaba explícitamente que aquellas entidades que habían convocado, como nosotros, su Junta General de Accionistas debían cambiar su propuesta de dividendos para cumplir con la recomendación. Asimismo el 31 de marzo se aprobó el Real Decreto Ley 11/2020 que expresamente regula y habilita la retirada de la propuesta de aplicación del resultado de las juntas generales de accionistas ya convocadas, y permite por tanto al Consejo seguir esta recomendación.

El Consejo, ya antes del anuncio del BCE, en la sesión celebrada el día 23 de marzo, acordó cancelar el dividendo a cuenta con cargo al ejercicio 2020 y posponer la decisión sobre dividendos con cargo al ejercicio 2020 hasta que haya mayor visibilidad sobre el potencial impacto de esta crisis.

Ayer, tras analizar la recomendación del BCE, el Consejo acordó revisar la política de dividendos del Banco, incluyendo la aplicación de los resultados de 2020, en el sentido de que la intención del consejo es ahora no proponer la distribución de dividendos a los accionistas hasta que no exista mayor visibilidad sobre los efectos de la crisis del COVID-19, y tengamos el resultado de cierre del ejercicio del 2020, sin perjuicio de que al final de dicho ejercicio el consejo pueda hacer una propuesta de distribución en función de la situación en ese momento.

Además, en cumplimiento de la recomendación del Banco Central Europeo, el Consejo acordó retirar del orden del día de esta Junta la distribución de beneficios de 2019, lo cual supone cancelar el dividendo complementario de 2019 y celebrar una nueva Junta de accionistas en octubre en la que, dependiendo de la situación, y sujeto a la aprobación del supervisor, se podría plantear un pago a los accionistas.

Soy consciente de que para muchos miles de personas que valoran de manera especial el dividendo, esto no es una buena noticia y puede suponer mayor presión financiera en un momento ya de por sí malo. El consejo y yo misma tenemos que considerar, al tomar este tipo de decisiones, el interés general de todos los accionistas, pero también de la sociedad en su conjunto, y actuar velando por la sostenibilidad del Grupo y las indicaciones del supervisor.

La cancelación del dividendo complementario de 2019 nos permitirá contar con 1.600 millones de euros adicionales de capital, con los que podremos ofrecer 30.000 millones de euros más en créditos a empresas, pymes y familias.

Además, la cancelación de la política de dividendos 2020 nos permitirá ofrecer otros 60.000 millones de euros adicionales en créditos.

En total 90.000 millones de euros de crédito adicional disponible, lo que equivaldría a unos 80 puntos básicos adicionales de capital proforma, asumiendo el beneficio ordinario de 2019.

Apoyando a las empresas y a las familias ahora, ayudaremos a la economía a recuperarse más rápido, a las personas a volver a sus trabajos y a generar el crecimiento que impulsará nuestro negocio y generará retornos a nuestros accionistas en el futuro.

Esta crisis global exige una respuesta global y coordinada.

Para combatir el virus, debemos trabajar juntos, todos colaborando.

El coronavirus es, ante todo y, sobre todo, un problema de salud pública global, una crisis que está teniendo un enorme impacto social y económico. Así lo han entendido las autoridades europeas y españolas, que han priorizado las medidas dirigidas a contener su expansión y el daño que pueda causar sobre la población. Una parte fundamental de esas medidas pasa inevitablemente por confinar a la población en sus casas e interrumpir de forma drástica la actividad económica en muchos sectores.

En España, el gobierno ha puesto en marcha un paquete de medidas. Por un lado, para afrontar los problemas de liquidez de las empresas y, por otro lado, para apoyar a las personas más vulnerables.

Son medidas similares a las adoptadas por nuestros socios europeos.

Los gobiernos deben proporcionar a las empresas y los hogares la liquidez que necesitan para aguantar los próximos meses y así hacer que la crisis económica sea lo más breve posible y se evite la destrucción del tejido empresarial del país. La mayoría de las empresas necesitan el apoyo del gobierno para poder

mantener los empleos en un entorno en el que la actividad se ha desplomado. Ésta es la mejor vía para salir rápidamente de la crisis económica derivada de la crisis sanitaria.

Desde ahora, y entre todos, colaborando autoridades y sector privado como lo hemos hecho hasta ahora y al igual que lo han hecho algunos países que van por delante, debemos planificar cuanto antes la vuelta al trabajo, de los más jóvenes y de aquellos que ya están inmunizados, y al mismo tiempo asegurar que los más vulnerables a la enfermedad permanezcan protegidos.

El Banco Central Europeo y los reguladores han tomado medidas importantes y muy a tiempo para apoyar a España y a otros países afectados, comprando activos públicos y privados. La Comisión Europea también está tomando medidas importantes como la creación de un fondo común (el llamado SURE) de 100.000 millones de euros para proteger el empleo, apoyando a los empresarios en esta situación tan excepcional.

Dada la magnitud de la crisis, es esencial priorizar por un lado el apoyo temporal necesario, dando una respuesta fiscal adecuada similar a la que ha dado el BCE, al tiempo que apoyamos el tejido empresarial de nuestro país y la inversión extranjera y local, que son esenciales para poder volver a crecer y crear empleo lo antes posible.

Europa ha sido durante mucho tiempo la referencia mundial por su estado de bienestar y la protección que ofrece a sus ciudadanos.

Y en esta crisis Europa no se puede quedar atrás. Ahora es el momento de que Europa esté a la altura de las circunstancias y lidere una respuesta más rápida y más coordinada.

Es el momento de mostrar la cara más solidaria de Europa. Eso es lo que permitirá reforzar la confianza de todos los ciudadanos en el proyecto europeo y seguir avanzando en él. Sin solidaridad no hay unión.

Pero permítanme repetirlo. Para salir de la crisis económica, necesitamos empresarios que inviertan y creen puestos de trabajo.

Es el momento de que Europa se una y actúe de forma decisiva, y juntos.

Quiero terminar agradeciendo el extraordinario trabajo de los profesionales sanitarios en todo el mundo, sobre todo médicos y enfermeros, y también empleados públicos, fuerzas del orden y voluntarios de la sociedad civil.

Aquí en Madrid, el hospital en IFEMA se ha hecho con el trabajo del ejército, los bomberos y una multitud de autónomos que cada mañana esperaban su turno para poner su trabajo, conocimiento y experiencia al servicio de la sociedad.

Y quiero también agradecer a todos los que continúan en sus puestos de trabajo, aquellas personas que no pueden trabajar desde la seguridad de sus casas, y que garantizan que los suministros y servicios

esenciales lleguen a cada rincón de este país mientras pasamos esta crisis. Parte de ellos trabajan en el Santander, haciendo que llegue a todos la financiación que necesitan.

Son un gran ejemplo del que todos podemos aprender.

Y es un ejemplo que seguiremos. Haremos todo lo posible para apoyar a nuestros equipos y a las comunidades a las que servimos en los próximos meses. Y lo hacemos desde una posición de fortaleza, gracias a lo conseguido en el último año, en el que hemos continuado ejecutando nuestra estrategia, logrando crecer, con mayor fortaleza y rentabilidad.

3. Resultados 2019

Y haciendo las cosas de la forma correcta: hemos mostrado que un banco que es responsable con sus empleados, sus clientes y las comunidades en las que opera, también puede ser responsable con nuestros accionistas.

Empecemos con el crecimiento.

El año pasado, aumentamos los clientes vinculados y digitales.

Los ingresos crecieron un 3% en euros constantes, alcanzando los 49.500 millones de euros.

En un entorno global complejo, con tipos de interés negativos en Europa, logramos alcanzar la cifra de ingresos más alta de la historia.

Respecto a la rentabilidad, el retorno ordinario sobre activos ponderados por riesgo creció respecto al año pasado y, con una ratio de eficiencia del 47%, somos uno de los bancos más eficientes entre nuestros comparables y competidores.

Como resultado, hemos logrado un crecimiento interanual del beneficio ordinario atribuido del 3%, superando los 8.200 millones de euros, y un rendimiento ordinario sobre el capital tangible del 11,8%, entre los mejores de nuestro sector.

Gracias a ello, tenemos una posición de capital más fuerte.

2019 fue un año récord en términos de generación orgánica de capital.

Generamos el equivalente a 9.400 millones de euros, y eso nos permitió fortalecer nuestro balance, alcanzando una ratio de capital CET1 FL del 11,65% a pesar de impactos regulatorios en el año que restaron 62 puntos básicos.

Estos sólidos niveles de capital nos proporcionan un “buffer” sobre los requerimientos regulatorios que es crítico para afrontar la crisis actual.

4. Resultados obtenidos de la manera correcta creando valor para los empleados, clientes, accionistas y la sociedad

Hemos conseguido mucho y hemos demostrado que hacer negocio de la manera correcta, responsable, funciona.

Les explico cómo actuamos con cada uno de estos grupos.

4.1 Empleados

Primero, nuestros empleados. Equipos motivados y comprometidos son la base de un negocio sólido.

Por eso impulso personalmente la diversidad en la empresa.

Por tercer año consecutivo, hemos recibido la mayor puntuación entre las 325 empresas que forman parte del Índice de Igualdad de Género de Bloomberg.

Una gran distinción, pero todavía hay mucho por hacer.

Queremos que las mujeres, que representan el 55% de todos los empleados del Grupo, ocupen más puestos de responsabilidad, en los que todavía no tienen suficiente presencia, y que así el Grupo sea realmente un espacio de igualdad de oportunidades y meritocracia.

Nos hemos comprometido a que en 2025 al menos el 30% de nuestros directivos sean mujeres, frente al 23% actual que ya supone un avance significativo respecto al 20% de 2018.

Pero no se trata sólo de tener el mejor equipo, sino también de invertir en ellos y en su desarrollo.

Este año lanzamos dos proyectos transformadores.

En primer lugar, una plataforma global para todos los empleados del Grupo, que nos permita conectarnos con los demás, aprender unos de otros y conocer en detalle todo el talento que tenemos en el grupo.

Y segundo, una plataforma de formación que proporcionará a todos nuestros empleados los recursos necesarios para adaptarse a las necesidades cambiantes del mundo de mañana, sean cuales sean y con independencia del lugar donde se encuentren.

Esto demuestra el compromiso con nuestro equipo y nuestros empleados, así nos lo reconocen.

En cinco de nuestros mercados somos reconocidos como una de las diez mejores empresas para trabajar.

Como Grupo, estamos entre las 25 mejores del mundo.
Mantener y mejorar estos reconocimientos es clave.

4.2 Clientes

Un equipo motivado nos permite dar un servicio excelente a nuestros clientes.

Queremos que los clientes nos elijan para su operativa diaria y ser su banco principal. Y para ello tenemos que ofrecerles un servicio que nos haga ganar su confianza.

En los últimos cinco años, los clientes particulares vinculados han aumentado un 70%, y las empresas vinculadas (tanto PYMES como grandes empresas) un 85%.

Hoy tenemos 145 millones de clientes, más que cualquier otro banco en Europa o América.

Pero no nos vamos a relajar. Vamos a seguir mejorando el servicio a nuestros clientes y de la forma correcta, lo que llamamos el Santander Way, ofreciendo productos y servicios que representen esta forma de hacer las cosas.

Para lograrlo, vamos a invertir en innovación, en canales y productos digitales, y al mismo tiempo seguir modernizando nuestras oficinas.

4.3 Accionistas

Contar con los mejores equipos, invertir para que sigan aprendiendo y mejorando, y hacer crecer año tras año la base de clientes vinculados, es la manera de crear valor a largo plazo.

En el último año hemos aumentado el valor neto contable por acción hasta los 4,36 euros.

Desde 2013 hemos casi duplicado nuestro beneficio ordinario desde 4.200 millones de euros hasta 8.200 millones de euros, mejorando el retorno ordinario sobre capital tangible en 220 puntos básicos, hasta el 11,8%.

Como saben, la cotización de la acción se ha visto muy afectada por la reacción de los mercados al impacto del coronavirus, como el resto de bancos europeos y americanos y como otros sectores. Entre todos podemos conseguir que esta crisis sea transitoria y cuanto antes la superemos, antes veremos cómo el precio de la acción se recupera.

4.4 Sociedad

Cuando logramos resultados de manera responsable somos capaces de apoyar a las comunidades en las que estamos presentes, y hacer todo lo posible para contribuir al progreso de las personas y las empresas.

Hoy, esto significa apoyar el crecimiento sostenible e inclusivo.

Tenemos una trayectoria que nos avala y, en el momento actual, vamos a apoyar a los colectivos más vulnerables afectados por esta crisis para evitar que se traduzca en un aumento de la desigualdad.

En 2019, el Dow Jones Sustainability Index nos reconoció como el banco más sostenible del mundo.

Ahora queremos ir más allá y nos hemos fijado objetivos ambiciosos.

Cuando la crisis del coronavirus haya pasado, la emergencia del cambio climático seguirá.

Si queremos que el mundo haga una transición ordenada hacia un futuro más verde debemos trabajar todos juntos: gobiernos, empresas, clientes y comunidades.

Y debemos hacer esta transición sin olvidarnos de las comunidades que todavía dependen de las industrias tradicionales.

En Santander, tenemos tres prioridades.

Primero, movilizar los fondos necesarios para financiar la transición.

En segundo lugar, ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones sostenibles, ayudándoles a optar por productos más sostenibles.

Por último, vamos a reducir nuestras propias emisiones y el impacto ambiental.

Pueden ver en la pantalla los diferentes compromisos que nos hemos marcado en este ámbito, objetivos ambiciosos que favorecen un futuro más verde y sostenible.

Y por supuesto, además de esto, están las acciones que estamos tomando para superar el coronavirus.

5. Gobierno Corporativo, base del buen desempeño y del éxito a largo plazo

Así es como estamos cumpliendo nuestros objetivos con nuestros equipos, clientes, accionistas y las comunidades en que estamos presentes. Y para llevar a cabo nuestros planes, necesitamos un equipo directivo y un gobierno corporativo al nivel de los mejores.

Hemos reforzado nuestros planes de sucesión, para que la continuidad en la gestión y la estrategia del Grupo esté garantizada. Para esto nos estamos apoyando en el excepcional capital humano que tenemos dentro del Grupo y lo estamos reforzando con planes de desarrollo para poder contar con varios candidatos para cada puesto crítico.

Proponemos para la aprobación de esta Junta los nombramientos de Pamela Walkden, Luis Isasi y Sergio Rial para el Consejo. Con ellos se reforzarán los conocimientos y experiencia bancaria e incorporaremos al Consejo al Presidente del Santander de España y el Consejero Delegado de Santander de Brasil, reflejando así la importancia de estos dos países para el Grupo.

Con estos nombramientos, contaremos con un consejo con una mayoría de independientes y tres consejeros ejecutivos, un 40% mujeres, cumpliendo anticipadamente con nuestro objetivo para 2021; con cinco nacionalidades y diversidad de experiencia y conocimientos en línea con nuestros mercados.

Estos nuevos consejeros ocuparán los puestos que dejan Carlos Fernández, Guillermo de la Dehesa e Ignacio Benjumea, cuya aportación al consejo y al Grupo ha sido fundamental para posicionar al Banco en el lugar de liderazgo en el que se encuentra hoy.

Quiero agradecerles su trabajo, compromiso y dedicación durante todos estos años. Ha sido un honor y un placer trabajar con ellos.

6. Nuestro plan para aumentar la rentabilidad del Grupo

Me voy a referir ahora a la estrategia para los próximos años. Esta estrategia se construye sobre unas bases que ya he mencionado en otras ocasiones: nuestra orientación al cliente, nuestra escala, tanto global como local, y nuestra diversificación, geográfica y de negocios (o segmentos de clientes). La combinación de estos tres elementos es determinante en la configuración del negocio que tenemos hoy, más predecible y rentable a largo plazo que los comparables.

En los últimos veinte años, hemos multiplicado por cinco nuestros beneficios, con la volatilidad en ingresos más baja entre nuestros comparables. Esta distinción es especialmente relevante en tiempos difíciles. Un modelo de negocio más resiliente tiende a conseguir mejores resultados.

Las decisiones que hemos tomado en los últimos cinco años, así como la ejecución que hemos realizado, nos han llevado a un buen punto de partida, tanto para afrontar la crisis del coronavirus, como para articular una estrategia de crecimiento sostenible y mejora de la rentabilidad cuando pase.

En abril del año pasado, presentamos nuestro plan basado en tres pilares.

Primero, mejorar el rendimiento operativo de todas nuestras regiones.

Segundo, optimizar la asignación de capital hacia las regiones y negocios que generen los mejores retornos.

Y tercero, acelerar nuestra transformación digital, para cumplir con nuestra visión de convertirnos en la mejor plataforma abierta de servicios financieros.

6.1 Mejorar el rendimiento operativo

Comienzo por la mejora de nuestro rendimiento operativo.

En Europa, en un entorno de tipos de interés bajos, nuestra oportunidad es la simplificación de nuestro modelo de negocio y la creación de plataformas comunes para dar el mejor servicio a nuestros clientes de la forma más eficiente.

Vamos por el buen camino: en 2019 hemos logrado un ahorro neto de más de 200 millones de euros, manteniendo un retorno ordinario sobre el capital tangible del 10%.

En paralelo, la expansión de Openbank a nuevos mercados europeos refleja las oportunidades que ofrece una plataforma común con una oferta completa de servicios bancarios, que gestiona a esos clientes sobre una única plataforma, eficiente y moderna.

En Norteamérica, México muestra el enorme potencial de crecimiento de mercado.

El número de clientes vinculados ha aumentado un 26% y nuestros clientes digitales un 45%. Además, hemos logrado el nivel más alto de satisfacción de todos nuestros bancos.

En 2019, la rentabilidad en México fue de aproximadamente el 21%, contribuyendo un 9% a los beneficios del Grupo.

Confiamos en nuestro equipo en México, y en el potencial del negocio, y por ello aumentamos nuestra participación en Santander México hasta el 91,65%.

Por otro lado, nuestra actividad en Estados Unidos ha sido la que más ha crecido en los últimos dos años, con un crecimiento del 24% en el beneficio ordinario atribuido en 2019, mejorando significativamente su rentabilidad.

Nuestro objetivo en Norteamérica es mejorar la colaboración entre México y Estados Unidos, y aprovechar la ventaja competitiva que supone esta conexión.

Sudamérica sigue siendo nuestro motor de crecimiento, con Brasil a la cabeza, que en 2019 obtuvo los mejores resultados de su historia. Los clientes vinculados aumentaron un 7%, los clientes digitales un 15% y el beneficio ordinario un 18%.

Y esto es sólo el comienzo para la región.

Vemos muchas oportunidades de crecimiento rentable en el medio plazo y por ello seguiremos asignando capital a Sudamérica.

Apoyando a nuestras tres regiones están nuestros negocios globales que contribuyen más a los resultados del Grupo y hacen que nuestros bancos locales sean más competitivos.

Nuestro negocio de Corporate and Investment Banking mantiene un fuerte crecimiento: el beneficio ordinario atribuido creció un 10%, y el retorno sobre los activos ponderados por riesgo alcanzó el 1,8%, entre los mejores del negocio.

Wealth Management & Insurance gestiona ahora activos por valor de 395.000 millones de euros, y su beneficio ordinario atribuido alcanzó casi 1.000 millones el año pasado.

Y nuestro nuevo negocio global, Santander Global Platform, tiene gran potencial para transformar nuestro negocio. Más adelante hablaré más sobre ello.

6.2 Optimización de capital

Nuestro segundo pilar consiste en aprovechar nuestra escala para obtener beneficios, asignando nuestros recursos a las áreas donde vemos más oportunidades.

En 2019, hemos hecho avances importantes en la asignación del capital del Grupo, situando más capital en los mercados donde el potencial de crecimiento rentable es mayor, como México y Brasil, donde la baja penetración bancaria unida a una población joven ofrece una clara oportunidad.

Por eso el 70% de nuestro capital está generando ahora retornos de doble dígito y un tercio está generando retornos iguales o superiores al 20%.

6.3 Acelerar la digitalización

El último pilar de nuestra estrategia es la digitalización del Santander, y es aquí donde veo un mayor potencial de crecimiento y transformación.

Esta transformación digital tiene dos partes.

Primero, estamos haciendo una transición para que todos nuestros bancos sean digitales. Es decir, que será posible contratar todos nuestros productos de manera digital, de principio a fin.

El avance ha sido muy importante.

El 36% de las ventas en 2019 fueron digitales, el 39% en diciembre, y las ventas a través del móvil crecieron el doble que el año anterior.

Ahora tenemos 37 millones de clientes digitales, que están más conectados e interactúan con nosotros un promedio de cinco veces por semana.

Pero el segundo componente de nuestra digitalización es aún más transformador: Santander Global Platform, nuestra plataforma global de servicios de pagos y banca digital.

Santander Global Platform es una plataforma abierta que ofrece servicios digitales a nuestros bancos locales y a nuestros clientes, y más adelante lo hará a terceros en todo el mundo.

De este modo, Santander Global Platform genera nuevas oportunidades de ingresos y reduce drásticamente los costes de desarrollo y el tiempo para lanzar nuevos servicios.

En la actualidad, estamos centrados en cuatro mercados con un alto potencial de crecimiento: dos enfocados en pymes y dos en particulares.

Para las pymes, nos hemos centrado en los servicios de pago y el comercio internacional.

Para particulares, nuestra oferta digital se basa en Superdigital y Openbank.

Superdigital opera en Brasil, México y Chile, con un crecimiento de los clientes activos de alrededor del 60% en el año, y un aumento de las transacciones casi dos veces mayor.

A medio plazo, esperamos alcanzar 5 millones de clientes activos distribuidos en 7 mercados.

En Openbank, también estamos viendo muy buenas tendencias de crecimiento, tanto en activo como en depósitos, con un aumento del 134% en las ventas de hipotecas en los últimos 12 meses.

Openbank desarrolla ya su actividad en España, Alemania, Países Bajos y Portugal y en el medio plazo esperamos que se expanda a un total de 10 mercados, incluyendo las Américas.

7. Impacto del COVID 19

La implementación de nuestros planes de transformación digital es crítica porque, cuando pase la crisis del coronavirus, el ritmo de transformación se recuperará una vez más. Y dado que muchos clientes están confiando en la banca digital durante la crisis, es probable que el cambio se acelere.

Es demasiado pronto para entender y cuantificar cuál será el impacto total causado por la pandemia en las economías en las que operamos.

Hay diferentes visiones en las previsiones de las autoridades y economistas, pero parece que todas están de acuerdo en algo: el impacto en el corto plazo será muy relevante.

Como he dicho, con las medidas adecuadas y trabajando juntos podríamos minimizarlo y poner en marcha relativamente rápido la economía.

Según los principales indicadores y experiencias pasadas, debemos prepararnos para asumir una contracción profunda del PIB mundial en la primera mitad del año. A partir de ahí, la economía podría registrar una recuperación notable, pero no tan intensa como la caída en la primera parte del año.

Para 2020, los resultados ordinarios del primer trimestre están en línea con el primer trimestre del ejercicio anterior, con un impacto muy marginal por la situación derivada del coronavirus en el primer trimestre.

Lo que es aún más importante, la producción media diaria de créditos en marzo ha crecido un 16% comparado con el mes de febrero, lo que demuestra que ya estamos apoyando a nuestros clientes.

En este escenario de crecimiento de crédito, esperamos que nuestra ratio de capital de máxima calidad en el primer trimestre esté en línea con el cierre de 2019 incluyendo el impacto de las operaciones inorgánicas cerradas en el trimestre.

Como ya dijimos en enero, estamos cómodos con nuestros niveles de capital y los "buffers" sobre los niveles mínimos regulatorios, incluso antes de considerar la relajación en los requerimientos de capital anunciados por los reguladores para facilitar el apoyo de los bancos a la economía durante la crisis.

Dada la incertidumbre y la falta de visibilidad que existe sobre la evolución de las economías en el corto plazo, revisaremos nuestros objetivos a medio plazo una vez se estabilice la situación.

Pero una cosa está clara: estamos haciendo el máximo esfuerzo y nuestra prioridad es cumplir el compromiso de Santander de apoyar a nuestros equipos, clientes, y sociedad en estos momentos tan complicados. Y eso está en el interés de todos nuestros accionistas.

8. Conclusión y cierre

La prueba de ello la podemos ver aquí, en España, donde tenemos nuestras raíces y nuestra sede.

Nosotros vamos a seguir trabajando para apoyar la recuperación y luego el crecimiento sostenible e inclusivo que necesitamos en España.

Es importante que aprovechemos la oportunidad que tenemos para consolidar y fortalecer nuestra economía, apoyando a los empresarios que son los que nos permiten tener un modelo social que sin duda debemos todavía mejorar.

Necesitamos desarrollar políticas proactivas que atraigan la inversión, el talento y la innovación a nuestro país. Tenemos que competir con nuestros vecinos europeos y con el resto del mundo.

En Santander somos 200.000 personas que nos esforzamos cada día para promover el crecimiento inclusivo en todo el mundo y sin duda aquí en España.

Quiero agradecer especialmente una vez más a cada una de las personas que trabaja en el Grupo el enorme esfuerzo que están realizando estos días. Muy especialmente a aquellos que siguen trabajando en las sucursales, en nuestros centros de atención al cliente o en los servicios centrales como personal crítico.

Todos ellos, junto con los que trabajamos desde casa, lo hacemos para ayudar a las familias y a las empresas a progresar a pesar de las dificultades.

Se nos hace muy raro no estar hoy en la ciudad de Santander y os aseguro que tenemos muchas ganas de volver a hacer la Junta ahí en cuanto sea posible.

Pronto comenzaremos la renovación de nuestra sede allí, en Santander, para atraer al resto del mundo a esa increíble ciudad.

Nuestro compromiso con nuestros accionistas está basado en el apoyo al progreso de nuestros equipos, nuestros clientes, y la sociedad en general.

Una vez más, estamos cumpliendo con esta importante misión.

Gracias a todos por ser parte de un proyecto único, por ser parte de este gran Grupo, y por ayudarnos a construir de manera responsable el Santander del futuro.

Muchas gracias.

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 documento 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 (ESMA/2015/1415es), así como ciertos indicadores financieros no-NIIF. Las medidas financieras contenidas en este documento 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 2019, publicado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) como Otra Información Relevante el 28 de Febrero de 2020. Estos documentos están disponibles en el sitio web de Santander (www.santander.com).

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 documento 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 documento 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 documento, 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 documento 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 documento 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 documento. No se debe realizar ningún tipo de actividad inversora únicamente sobre la base de la información contenida en este documento. 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 documento 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 documento 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 documento se debe interpretar como una previsión de beneficios.

Información de terceros

Con respecto a los datos proporcionados por terceros, ni Santander ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, de forma explícita o implícita, garantiza que esos contenidos sean exactos o completos, ni se obliga a mantenerlos actualizados, o a corregirlos en caso de que se detecte alguna insuficiencia, error u omisión en los mismos. Además, al reproducir estos contenidos por cualquiera de los medios a su alcance, Santander puede introducir cualquier cambio que considere adecuado, así como omitir, parcial o totalmente, cualquier apartado de este documento, y en el caso de que exista discrepancia entre dicha versión y esta, Santander no asume responsabilidad alguna por dicha discrepancia.