

29 de enero de 2020

Presentación de resultados 2019

Ana Botín

Presidenta Ejecutiva

José Antonio Álvarez

Consejero Delegado



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 4T de 2019, publicado como Hecho Relevante el 29 de Enero de 2020 y el Informe Financiero Anual de 2018, presentado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) el 28 de Febrero de 2019. 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.

Información Importante

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 esta presentación 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 esta presentación. No se debe realizar ningún tipo de actividad inversora únicamente sobre la base de la información contenida en esta presentación. 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 esta presentación 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 esta presentación 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.

Índice



**Crecimiento
Rentabilidad
Fortaleza:
desempeño en
2019**



**Análisis del
Grupo y de las
áreas de
negocio**



**Nuestro
modelo de
negocio genera
un crecimiento
rentable**



**Principales
conclusiones**



Generamos Crecimiento, Rentabilidad y Fortaleza de forma responsable

2019 (vs. 2018)

 **Crecimiento**

 **Rentabilidad**

 **Fortaleza**

Clientes vinculados

21,6m (+9%)

RoTE ordinario

11,8% (-29 pb)

FL CET1

11,65% (+35 pb)

Ingresos de clientes

€47.062m (+4%¹)

RoRWA ordinario

1,61% (+5 pb²)

Ratio de mora

3,3% (-41 pb)

Propuesta³ aumentar el DPA en efectivo a €20c. (c.+3% interanual) y total DPA 2019 de €23c.

Crecimiento rentable y sólida generación orgánica de capital...

Millones de euros	2019	% variación vs. 2018	
		Euros	Euros constantes
Margen de intereses	35.283	3	4
Comisiones netas	11.779	3	5
Ingresos de clientes	47.062	3	4
ROF y otros	2.432	-6	-8
Margen bruto	49.494	2	3
Costes de explotación	-23.280	2	3
Margen neto	26.214	2	3
Dotaciones insolvencias	-9.321	5	5
Otros resultados	-1.964	-2	0
BAI ordinario	14.929	1	2
Beneficio ordinario atribuido	8.252	2	3
Beneficio atribuido	6.515	-17	-16

Récord histórico de ingresos

Crecimiento del beneficio ordinario del 5%¹ en el 4T de 2019 vs 4T de 2018

Fuerte generación orgánica de capital: CET1 del 11,65% e incremento del DPA en efectivo

...apoyados en la ejecución de nuestras prioridades estratégicas



Mejorar el
rendimiento operativo

Creación de una **estructura organizativa regional**

Eficiencias en Europa¹ de c.€200mn
(20% de los €1.000mn totales planificados)

Integración de Banco Popular
concluida con éxito



Optimizar la
asignación de capital

Adquisición de
accionistas minoritarios en México

Inversiones en
negocios con alta rentabilidad
(p. ej. seguros, adquirencia, etc.)

Alianza en el **negocio de custodia** y
venta del banco minorista
de **Puerto Rico²**



Acelerar la digitalización
a través de SGP

Creación de
Santander Global Platform

Alianza estratégica con **Ebury²**
(base para Global Trade Services)

Expansión de **Openbank** en Europa



Construyendo un Banco Responsable

Reconocido en 2019 como el **banco más sostenible del mundo** por el Dow Jones Sustainability Index

Sólido desempeño operativo en nuestras regiones...

2019 ¹ (vs. 2018)	Clientes vinculados (m)	Préstamos (EUR miles de m)	Beneficio ordinario (EUR m)	RoTE (%)	
 Europa	9,9 +6%	651 +2%	4.878 -3%	10% -86 pb	Ingresos estables y captura de eficiencias
 Norteamérica	3,5 +22%	131 +10%	1.667 +21%	13%² +112 pb	Mejora de capacidades y apalancamiento operativo
 Sudamérica	7,9 +7%	131 +9%	3.924 +18%	21% +179 pb	Crecimiento de beneficios a doble dígito y rentabilidad

...con los negocios globales generando *network effects* y aportando un 26% del beneficio del Grupo



Corporate & Investment Banking

Beneficio ordinario **€1.761m** +10%

RoRWA **1,8%** +18 pb

Modelo **orientado al cliente** y *capital-light*



Wealth Management & Insurance

Beneficio ordinario **€960m** +11%

RoRWA **8,9%** +1 pp

Reduciendo la diferencia con nuestra cuota de mercado natural



Santander Global Platform

Pymes Internacionales / GTS

Ebury¹ **+40%**
TACC en ingresos²

Particulares (Mass market)

 **superdigital** **640.000**
clientes activos
+59% YoY

La digitalización y SGP favorecen el crecimiento exponencial del canal móvil y una mayor interacción y ventas digitales

Más clientes digitales...



...usando y operando más a través del canal móvil...



...contribuyen al aumento de las ventas digitales



El aumento de las ventas digitales contribuye a mejorar la rentabilidad como resultado de los menores costes unitarios

Canal digital vs. sucursal: comparativa de costes unitarios

Prestando servicio a nuestros clientes...



Coste por transferencia

- 99%



Coste de pago de recibos

- 99%



...y distribuyendo nuestros productos de manera más eficiente



Coste de venta de una hipoteca

- 50%¹



Coste de apertura de una cuenta

- 72%



El mejor rendimiento operativo y la optimización de la asignación de capital generan c.€20.000m de APRs adicionales por encima del CoE...

RoRWA ordinario

2018

2019



Europa¹

1,59%

1,61%



Norteamérica

1,74%

1,90%



Sudamérica

3,37%

3,45%

+5pb¹

Incremento anual del RoRWA del Grupo

10%

Reducción de APRs con retornos inferiores al coste de capital²

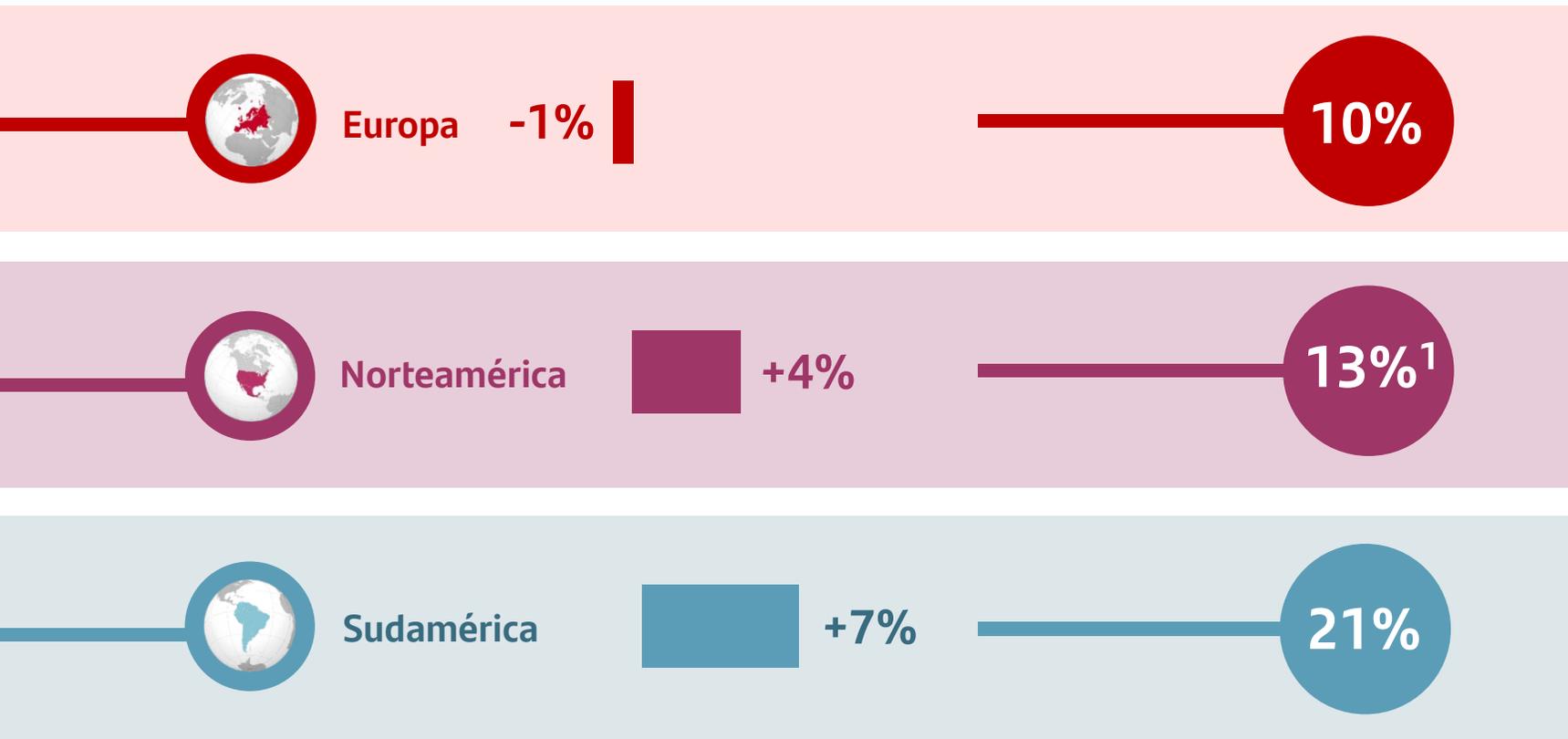
...mientras continuamos con la reasignación de capital para generar valor

Más **capital asignado...**

Var. interanual de APR en euros constantes

...a regiones con **mayor rentabilidad**

RoTE ordinario en 2019



>70%

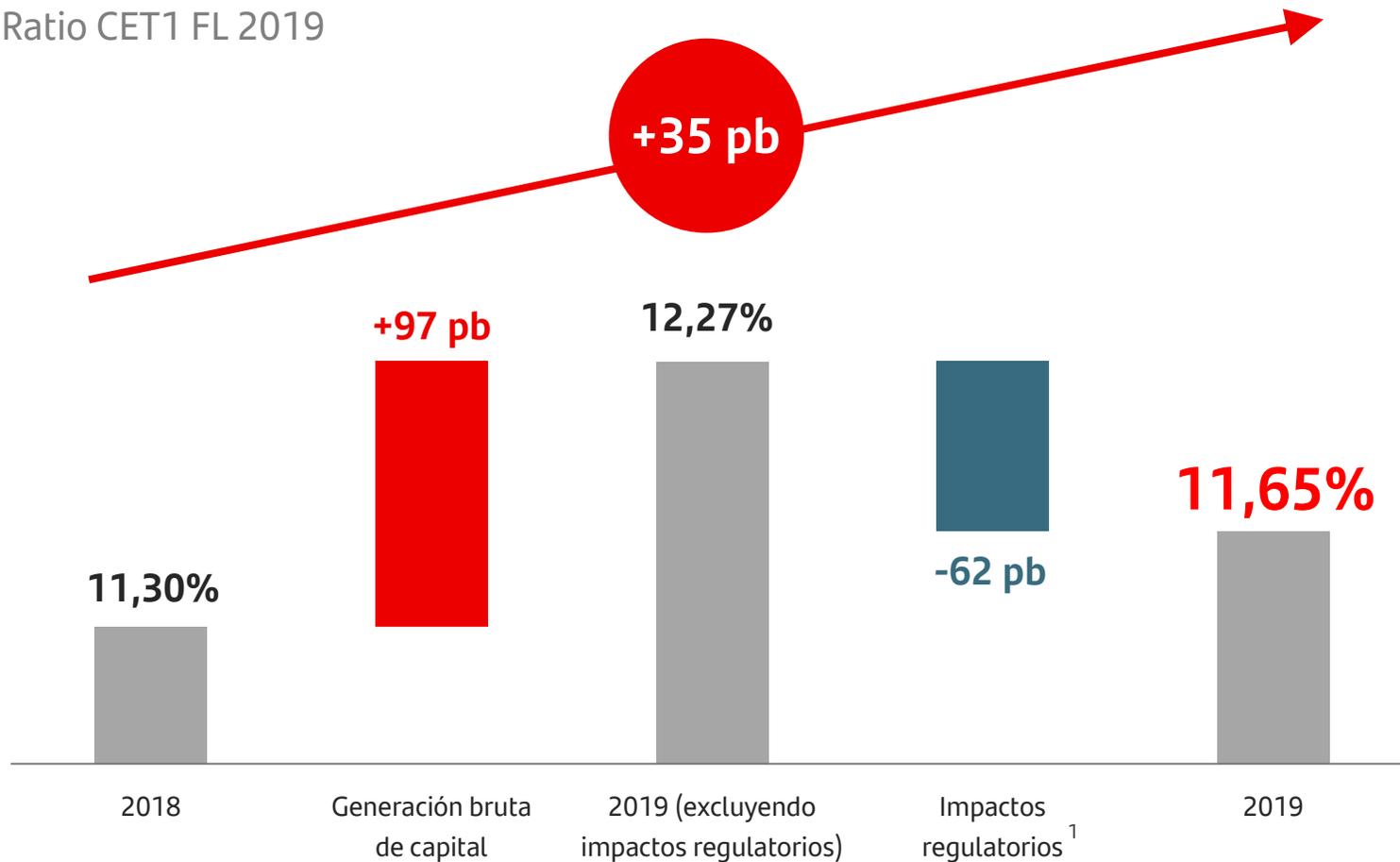
de nuestro capital genera rentabilidad a doble dígito

>30%

de nuestro capital genera un RoTE superior al 20%

2019 ha sido un año récord en términos de generación bruta de capital, compensada en parte por impactos regulatorios

Ratio CET1 FL 2019



Generación de capital en 2019 pre-minoritarios^{2,3}

€9.400m

Acumulación de CET1

€3.600m

Dividendos³

€4.300m

Crecimiento de APRs⁴

€1.500m

(1) Impactos: 19 pb por NIIF16; 43 pb por TRIM y otros

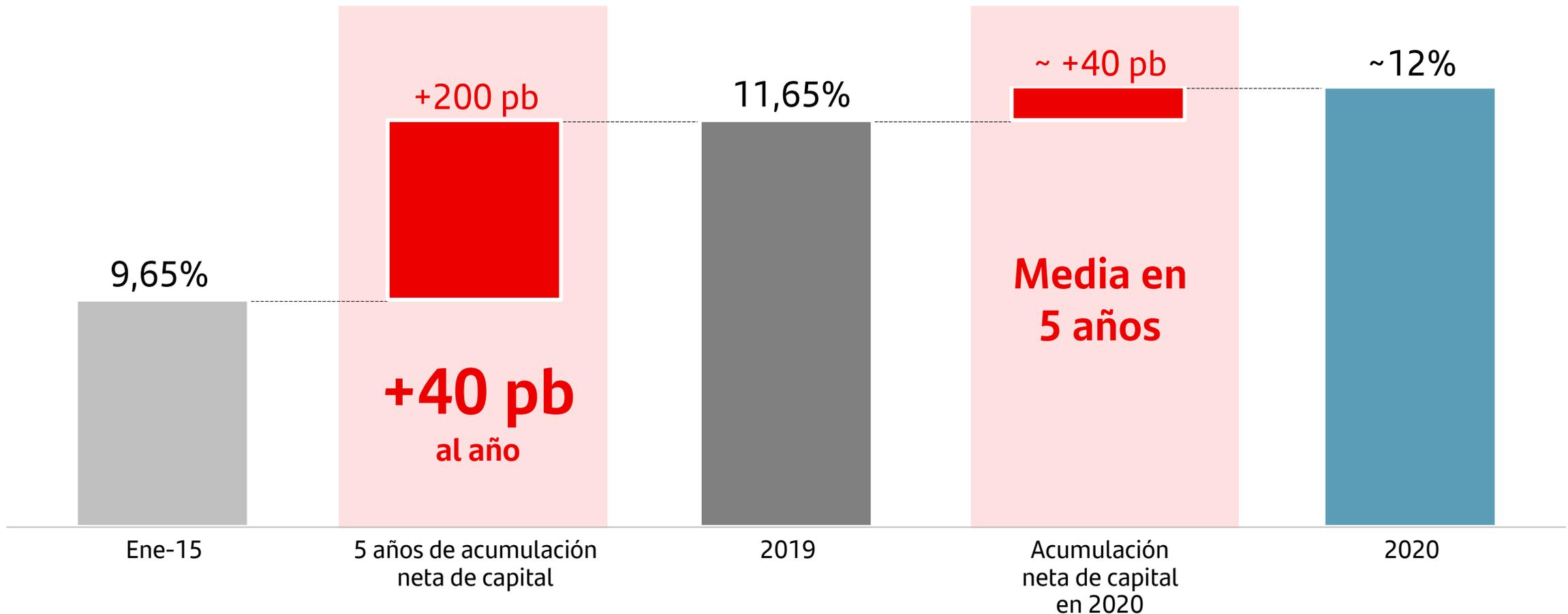
(2) Sin considerar otros elementos en la variación interanual de la ratio CET1: OCI, coste de coberturas de divisas, cupones AT1, etc.

(3) Incluidos los dividendos pagados a los accionistas minoritarios por las filiales; de lo contrario, €3,4bn y €8,5bn de generación total de capital

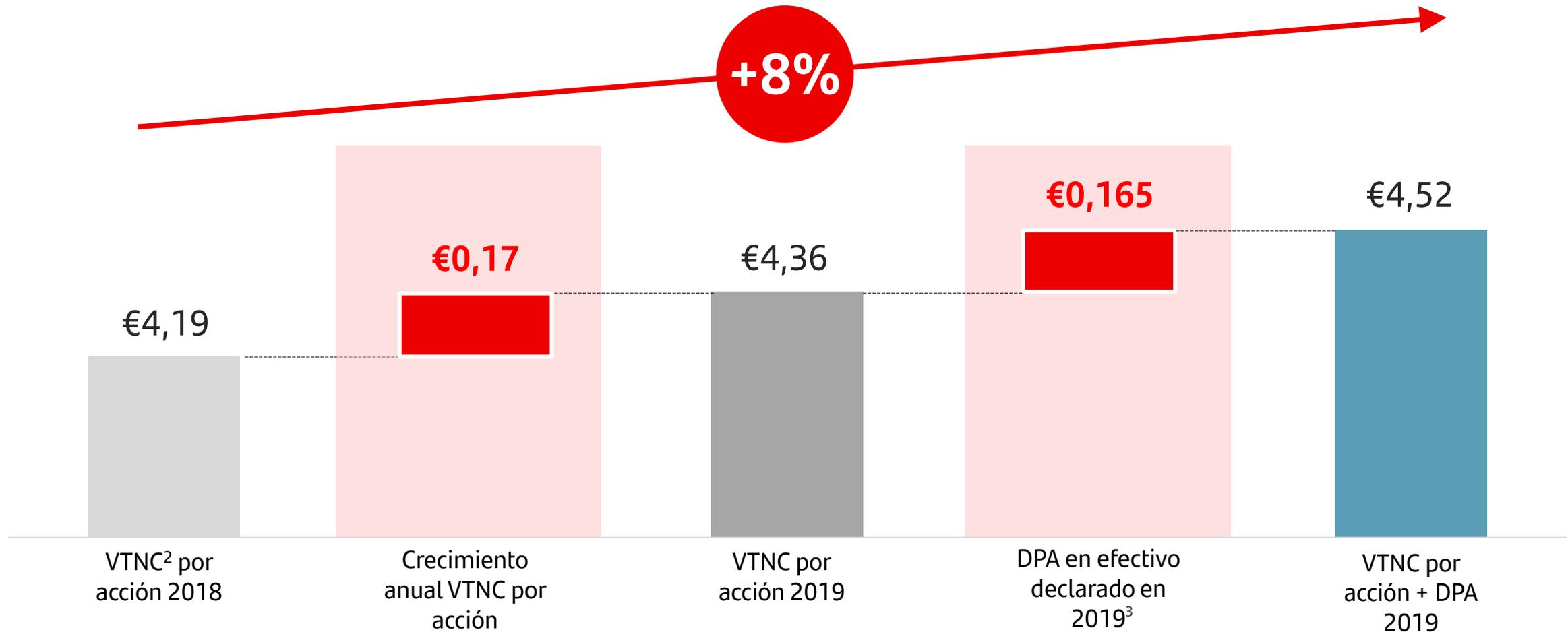
(4) Consumo de capital derivado del aumento de APR

Esperamos que nuestra ratio CET1 alcance ~12% a finales de 2020 gracias a la continua mejora de la rentabilidad

Ratio CET1 FL (enero de 2015 - 2020)



El cumplimiento de los objetivos de CRF¹ ha generado un aumento del 8% en el valor contable tangible y el dividendo en efectivo por acción...



...a la vez que avanzamos en trabajar de una manera más responsable y sostenible

Cultura

Compromiso

86% empleados orgullosos de trabajar en SAN
(+5 pp vs. industria¹)

Mujeres

40% consejo Grupo
22% directivos Grupo
(+2 pp vs. 2018)



Líder

Sostenibilidad

€18.000m

movilizados en financiación verde
(+7% vs. 2018)

€1.000m

Primer bono verde emitido por Santander

El banco más sostenible del mundo

Índice Dow Jones²

Comunidades

1,2m

personas ayudadas a través de nuestros programas sociales

66.000

becas concedidas

Inclusión financiera

1,6m

personas financieramente empoderadas

€277m

en créditos a microemprendedores³
(+73% vs. 2018)

Índice



Crecimiento
Rentabilidad
Fortaleza:
desempeño en
2019



**Análisis del
Grupo y de las
áreas de
negocio**



Nuestro
modelo de
negocio genera
un crecimiento
rentable



Principales
conclusiones



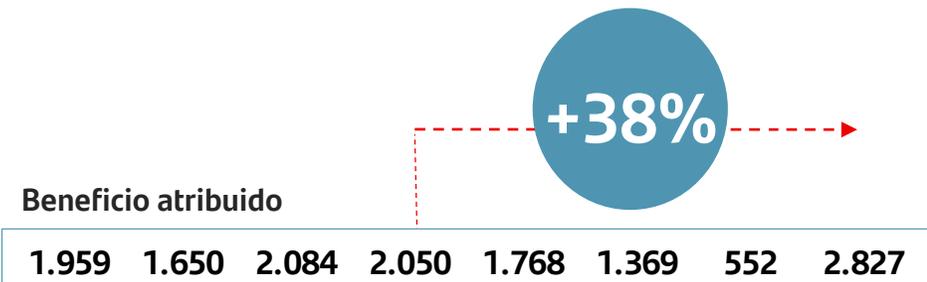
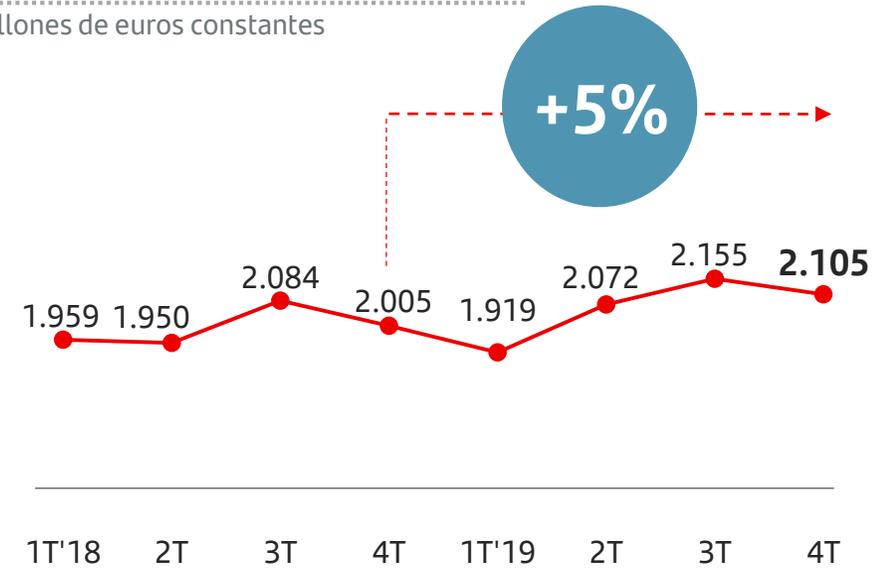
El buen desempeño ha generado sólidos resultados en el año y vs. 4T'18

% vs. 2018

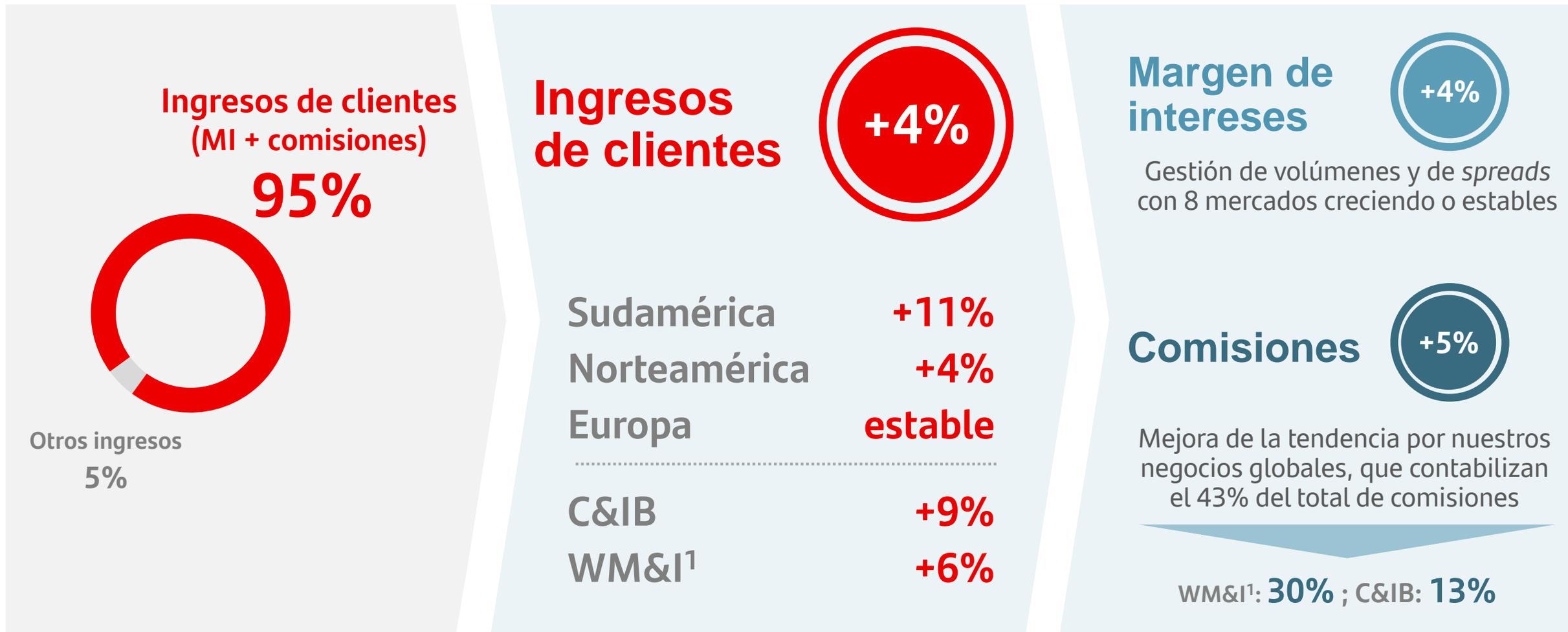
Millones de euros	2019	% vs. 2018	
		Euros	Euros constantes
Margen de intereses	35.283	3	4
Comisiones netas	11.779	3	5
Ingresos de clientes	47.062	3	4
ROF y otros	2.432	-6	-8
Margen bruto	49.494	2	3
Costes de explotación	-23.280	2	3
Margen neto	26.214	2	3
Dotaciones insolvencias	-9.321	5	5
Otros resultados	-1.964	-2	0
BAI ordinario	14.929	1	2
Beneficio ordinario atribuido	8.252	2	3
Neto de plusvalías y saneamientos ¹	-1.737	---	---
Beneficio atribuido	6.515	-17	-16

Beneficio ordinario atribuido

Millones de euros constantes



Ingresos de alta calidad: los ingresos de clientes representan el 95% del total y crecen un 4% interanual por América y Negocios Globales



Seguimos apoyándonos en nuestra escala y capacidades globales para mejorar la productividad y generar nuevas eficiencias

Variación interanual en euros constantes		Costes nominales	Costes en términos reales		
Europa		-1,3%	-2,4%	<ul style="list-style-type: none">  -8%  -3%  -4% 	Operando como "One Europe"
Norteamérica		5,1%	2,6%	<ul style="list-style-type: none">  2%  4% 	Obtención de sinergias como región e inversiones conjuntas
Sudamérica¹		4,6%	1,0%	<ul style="list-style-type: none">  1%  0% 	Aumento de ingresos regionales con gestión de costes
Grupo		3,4%	-0,4%		

Sólida calidad crediticia: menor ratio de mora, cobertura elevada y coste del crédito en niveles muy bajos

Mejora de las ratios de calidad crediticia

	2018	2019
Coste del crédito	1,0%	1,0%
Ratio de mora	3,73%	3,32%
Ratio de cobertura	67%	68%



Coste del crédito más bajo o estable en 8 mercados principales



La **ratio de mora** mejora en el año en la mayoría de los mercados



Elevados **fondos de cobertura**

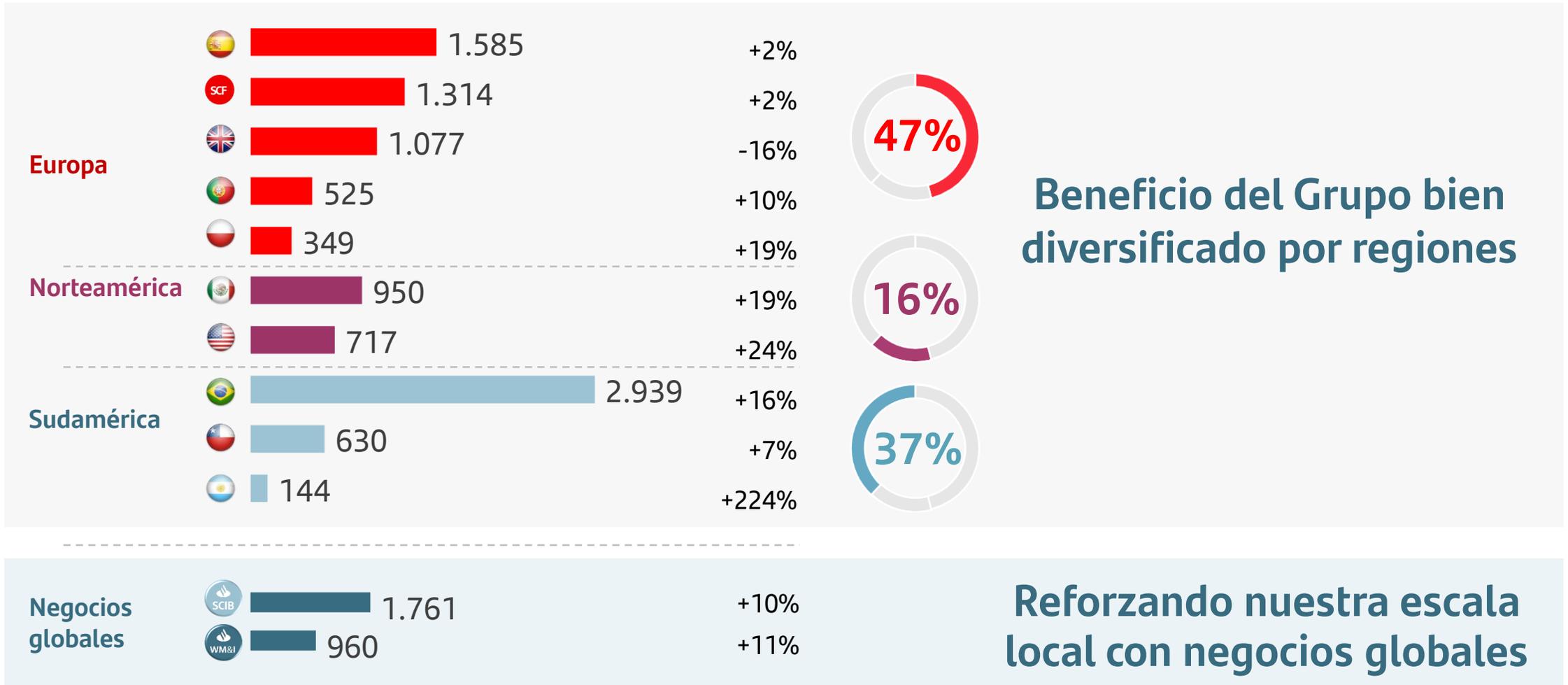
Análisis áreas de negocio



Crecimiento generalizado del beneficio por regiones y mercados

Beneficio ordinario atribuido 2019

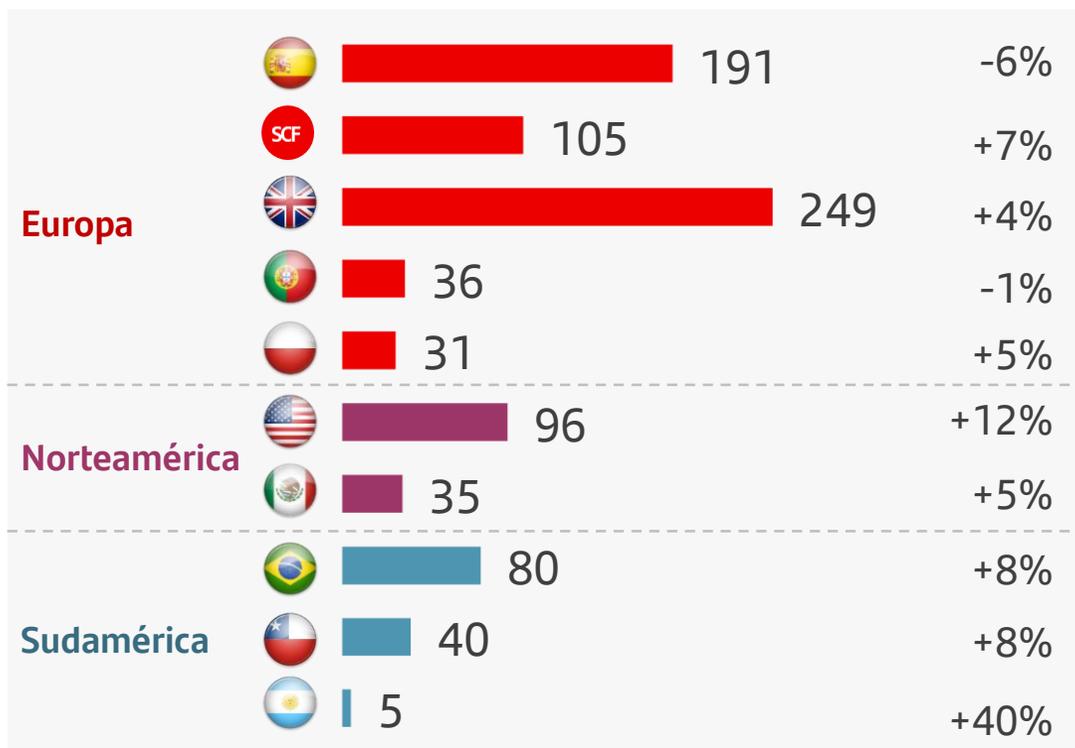
Millones de euros y % de variación vs. 2018 en euros constantes



Crecimiento de volúmenes impulsado por América y los negocios de consumo

Préstamos y anticipos a la clientela 2019

Miles de millones de euros y variación vs. 2018 en euros constantes

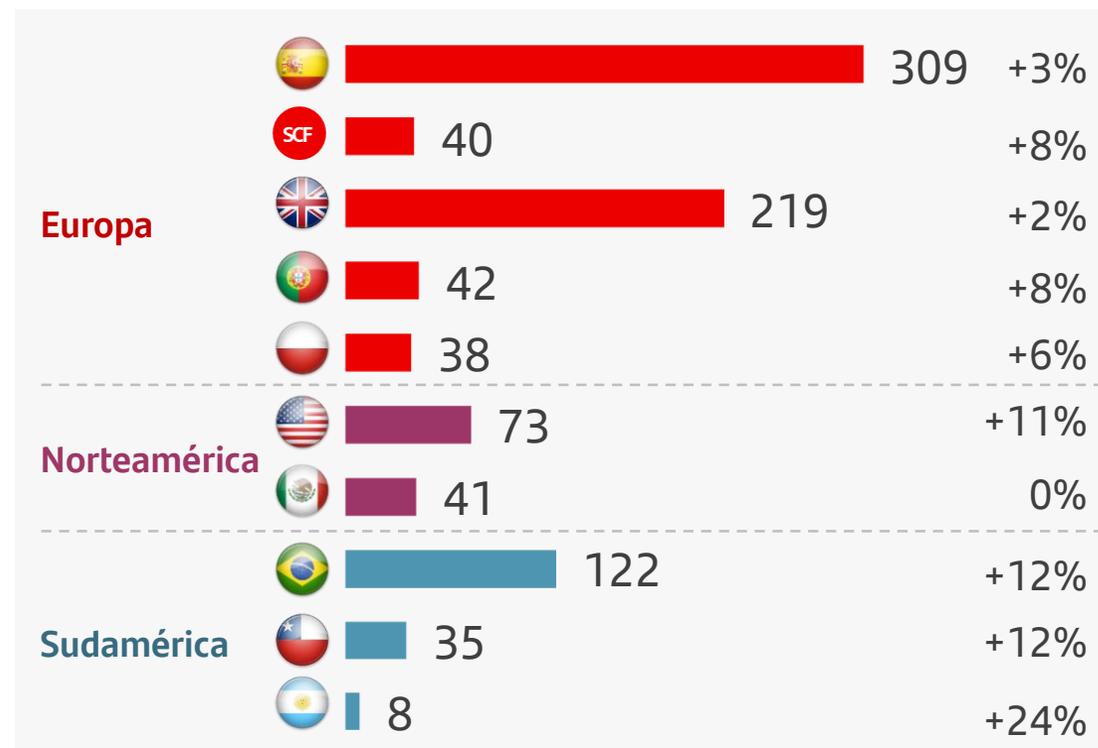


Grupo

+4%

Recursos de clientes 2019

Miles de millones de euros y variación vs. 2018 en euros constantes



Grupo

+6%



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	32	+2 pp
Clientes digitales (millones)	4,7	+10%
Ratio de mora (%)	6,94	-38 pb
Coste del crédito (%)	0,43	+5 pb
Ratio de eficiencia (%)	53,6	-340 pb
RoTE (%)	10,5	+6 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	934	-3,4	3.919	-4,3 -2%
Comisiones	620	0,9	2.481	-5,5
Margen bruto	1.811	-8,9	7.506	-1,4
Costes explotación	-977	-2,1	-4.021	-7,3 -6%
Dotaciones insolvencias	-176	-15,9	-856	8,5
BAI	557	-18,1	2.174	5,4
Bº ordinario atribuido	400	-18,5	1.585	2,0 +4%

(*) Millones de euros

 Variación excluyendo impacto IFRS16



Hemos completado con **éxito la integración** de Popular

Progreso de nuestra **estrategia digital**: 60% de clientes digitales/activos y aumento del 41% en accesos en el año

Impulsando el segmento de **pymes y empresas**, con crecimiento del negocio internacional (+15% interanual)



La gestión se refleja en el crecimiento del **margen de intereses de clientes**, compensado por menores volúmenes ALCO y el impacto de la NIIF 16

Las comisiones disminuyen por la menor actividad en SCIB y cambio de mix hacia fondos de inversión más conservadores

Continúa la reducción de costes (-317 millones de euros), tendencia que se mantendrá en 2020



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes activos (millones)	19,3	-
Ratio de mora (%)	2,30	+1 pb
Coste del crédito (%)	0,48	+10 pb
Ratio de eficiencia (%)	43,3	+14 pb
RoTE (%)	15,3	-57 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	960	-1,3	3.848	3,9
Comisiones	195	-8,2	823	3,2
Margen bruto	1.185	-1,3	4.710	2,6
Costes explotación	-499	-0,8	-2.038	2,9
Dotaciones insolvencias	-148	1,2	-477	32,4
BAI	504	-14,9	2.215	4,2
Bº ordinario atribuido	319	-5,3	1.314	2,2

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Mayor cuota en financiación de auto: la nueva producción sube un 5%, muy superior a las matriculaciones en Europa en el año

Reforzamos nuestro liderazgo mediante 2 nuevos acuerdos estratégicos¹. **Rentabilidad best-in-class (RoRWA: 2,3%)**



BAI: +4% interanual por mayores volúmenes **y costes creciendo menos que el negocio**, favorecidos por los proyectos de eficiencia

Mayores **dotaciones** por crecimiento del negocio, cambio del mix de productos (España) y menores ventas de fallidos (Nórdicos). **Coste del crédito en mínimos históricos**



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	32	+2 pp
Clientes digitales (millones)	5,8	+6%
Ratio de mora (%)	1,01	-7 pb
Coste del crédito (%)	0,10	+3 pb
Ratio de eficiencia (%)	60,0	+470 pb
RoTE (%)	7,3	-205 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	961	0,8	3.788	-7,9
Comisiones	226	-0,5	866	-5,9
Margen bruto	1.220	3,8	4.727	-8,7
Costes explotación	-712	-0,5	-2.835	-0,9
Dotaciones insolvencias	-96	21,7	-253	46,2
BAI	345	2,8	1.455	-20,0
Bº ordinario atribuido	249	-4,0	1.077	-16,0

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Fuerte crecimiento en hipotecas (el mayor en 10 años) y aumento en depósitos minoristas y de empresas

Desarrollando nuestro **programa de transformación** para mejorar la rentabilidad futura



MI afectado por la **presión competitiva** (margen de hipotecas y caída de SVR) y por las comisiones (fondos de inversión y descubiertos por cambios regulatorios)

El plan de transformación empieza a reflejarse en **menores costes (-2,7% en términos reales)**. La **calidad crediticia sigue siendo muy buena**

DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	33	+4 pp
Clientes digitales (mn)	4,2	+45%
Ratio de eficiencia (%)	41,8	+15 pb
Beneficio ordinario (EUR mn)	950	+19%
RoTE (%)	20,6	+37 pb



La mejora de nuestro **modelo de distribución y atención** se refleja en el fuerte crecimiento de los clientes

RoTE de c.21% por el **aumento del beneficio a doble dígito** (ingresos de clientes y fuerte mejora de la calidad crediticia)

La **participación** en Santander México sube al **91,65%** (desde el 74,96%)



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	19	-
Clientes digitales (miles)	1.010	+6%
Ratio de eficiencia (%)	43,3	-10 pb
Beneficio ordinario (EUR mn)	717	+24%
RoTE (%) ¹	8,7	+111 pb



Aumento de volúmenes por encima del mercado² por **mejor experiencia del cliente**

La colaboración de SBNA con SC USA en financiación *prime* de autos ha originado **~7.000 millones de dólares** en 2019

El crecimiento de ingresos y la mejora de la calidad crediticia se refleja en **un excelente crecimiento interanual del beneficio**



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	22	-
Clientes digitales (millones)	13,5	+18%
Ratio de mora (%)	5,32	+7 pb
Coste del crédito (%)	3,93	-13 pb
Ratio de eficiencia (%)	33,0	-71 pb
RoTE (%)	21,2	+147 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	2.534	2,3	10.072	6,0
Comisiones	974	3,7	3.798	11,5
Margen bruto	3.565	4,5	13.951	7,4
Costes explotación	-1.242	12,6	-4.606	5,1
Dotaciones insolvencias	-813	11,3	-3.036	5,2
BAI	1.305	-6,9	5.606	11,0
Bº ordinario atribuido	689	-6,8	2.939	16,4

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Estrategia de éxito enfocada en el servicio al cliente, con un modelo de negocio efectivo y rentable

Ganancia selectiva de cuota de mercado con fuerte aumento del negocio (créditos a particulares, consumo y depósitos vista)



Mayor rentabilidad en el año (**RoTE del 21%**) por los **mayores ingresos** (volúmenes y comisiones, con alguna presión en márgenes)

Nueva mejora de las ratios de **eficiencia y del coste del crédito** en el año

Índice



Crecimiento
Rentabilidad
Fortaleza:
desempeño en
2019



Análisis del
Grupo y de las
áreas de
negocio



**Nuestro
modelo de
negocio genera
un crecimiento
rentable**



Principales
conclusiones





Nuestra misión

Contribuir al **progreso de las personas y de las empresas**



Nuestra visión como banco

Ser la **mejor plataforma abierta de servicios financieros**, actuando de forma **responsable y ganándonos la confianza** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad



Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser siempre **Sencillo, Personal y Justo**

Nuestro modelo de negocio, basado en la escala, la orientación al cliente y la diversificación, genera un crecimiento predecible y rentable



Escala

~145m

clientes totales en
Europa y América

Banco Top 3²

en 9 mercados



Orientación al cliente

Top 3

en NPS¹ en 6
países

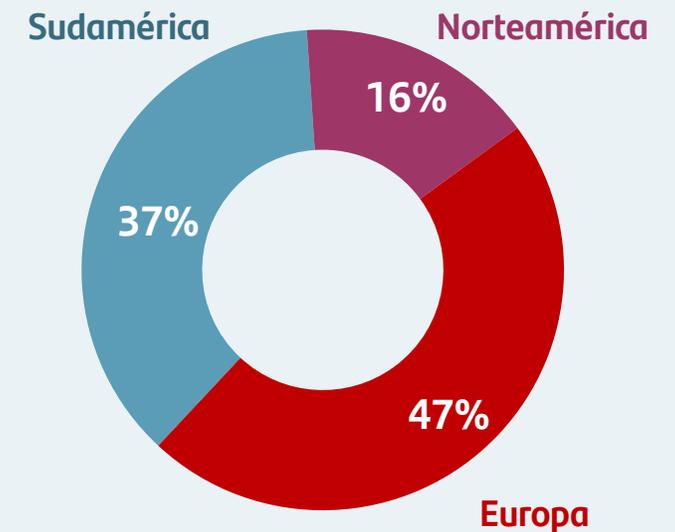
+72%

Clientes
vinculados
2014 - 2019



Diversificación

Beneficio atribuido ordinario en 2019 por región³



La buena ejecución de nuestra estrategia se ha traducido en un crecimiento predecible y rentable desde 2014

Resultados sólidos en los últimos 5 años...

 **Crecimiento**

 **Rentabilidad**

 **Fortaleza**

BPA¹ **+22%**

RoTE **+84 pb**

CET1 FL **+€22.000m³**

VTNC por acción² **+19%**

RoRWA **+34 pb**

Incrementando **2,3 veces** el DPA en efectivo⁴

...apoyados por inversiones

>€2.000m

Costes de transformación

~€5.000m

Inversión anual en digital y tecnología

(1) En euros constantes; ajustado por el aumento del número de acciones como resultado de los *scrip dividends*.

(2) Ajustado por el aumento del número de acciones como resultado de los *scrip dividends*.

(3) CET1 FL (mn €) acumulado desde 2014; incluyendo la colocación acelerada de enero 2015 (7.500 mn €).

(4) Dividendo en efectivo de 0,20 € en 2019, comparado con 0,086 € en 2014 (procedente de la aceptación en efectivo de los *scrip dividends* de 0,60 € en 2014) - El Consejo tiene la intención de proponer a la Junta General de Accionistas de 2020 un dividendo total por acción con cargo a los resultados de 2019 de 0,23 euros de los cuales 0,20 euros por acción se pagarán en efectivo.

Nuestro modelo de negocio y trayectoria apoyan la consecución de nuestros objetivos a medio plazo

	2019	Investor Day 2019: objetivos a medio plazo
Clientes vinculados ¹	22m	~ 26m
Clientes digitales ²	37m	~ 50m
Ventas digitales	36%	>50%
Ratio de eficiencia	47%	42-45%
CET1 FL	11,65%	11-12%
RoTE ordinario	11,8%	13-15%
RoRWA ordinario	1,61%	1,8-2,0%
<i>Pay-out</i>	40-50%	40-50%

Crecimiento del BPA a tasas de un dígito alto TACC a 3 años³

La ejecución de nuestro plan, basado en tres pilares, impulsará el crecimiento rentable de forma responsable



**Mejorar el
rendimiento
operativo**



**Optimizar la
asignación de
capital**



**Acelerar la
digitalización a
través de Santander
Global Platform**



Continuar construyendo un Banco más responsable

Mejorar el rendimiento operativo potenciando *One Santander*



Rendimiento operativo

	Europa		Norteamérica		Sudamérica	
	2019	Objetivo a medio plazo	2019	Objetivo a medio plazo	2019	Objetivo a medio plazo
RoTE ordinario	10%	12-14%	13% ¹	14-16% ²	21%	20-22%
Ratio de eficiencia	53%	47-49%	43%	39-41%	36%	33-35%
	Construir una plataforma bancaria europea de alta rentabilidad		Invertir conjuntamente para mejorar las capacidades comerciales		Reasignación de capital y oportunidad de crecimiento altamente rentable	

Optimización continua de la asignación de capital para mejorar la rentabilidad



Reasignación hacia regiones y negocios más rentables



Mejorar el *pricing*, los procesos y el gobierno



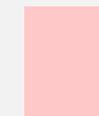
Gestión activa y alineamiento del equipo directivo

Fuerte mejora de la rentabilidad que resulta en una mayor capacidad de generación de capital



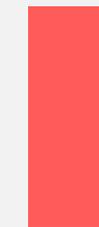

RoRWA¹
Grupo

1,3%



2014

1,6%



2019

1,8-2,0%



Medio plazo

Acelerar la digitalización y desarrollo de Santander Global Platform



Digitalización
& SGP

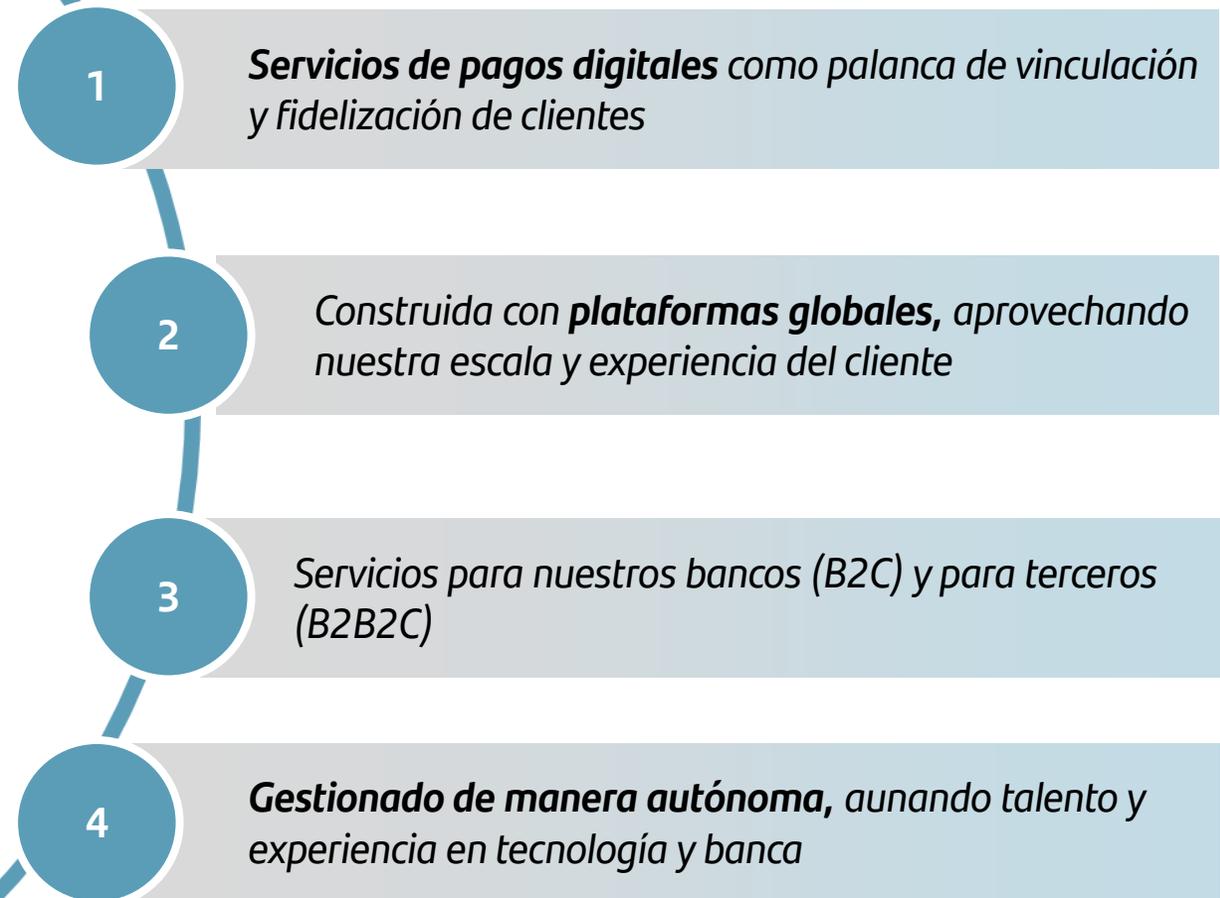
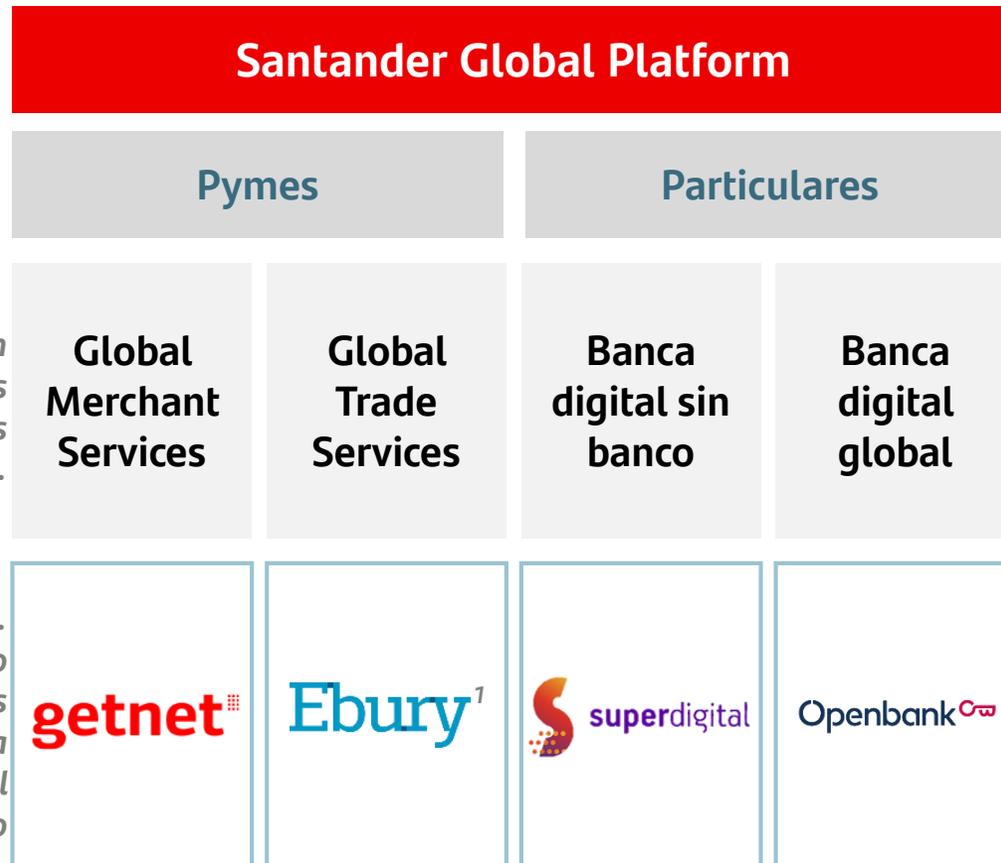
Acelerar la transformación de nuestros principales bancos



Ofrecer servicios de pago y soluciones globales mejores y más rápido

Avanzando hacia *ONE SANTANDER* para desarrollar servicios más sencillos, más rápidos y mejores

Best-in-class en soluciones de pagos globales y de banca digital para pymes y particulares



Ofreciendo las mejores soluciones de pagos globales a las pymes



Digitalización
y SGP

Global Merchant Services

Aprovechando Getnet para construir Global Merchant Services

€42.000m

Tamaño de mercado en volumen de ingresos¹

~ 7%

TACC de ingresos prevista para el mercado²

Alto crecimiento y gran mercado objetivo...

getnet[®]

Alta vinculación

2x

Cuota de mercado en Brasil en 5 años

Alto crecimiento

+30%

Crecimiento (TACC) 2013-2019 en volumen de operaciones

...con propuestas atractivas que generan alto crecimiento...

Crece de **1** a **8** mercados

Global Trade Services

Plataforma global para dar servicio a las pymes internacionales

\$200.000m

Tamaño de mercado en ingresos (Global Transaction Banking)

>200.000

Pymes clientes de Santander que operan internacionalmente

Ebury³

Alta vinculación

+20%

Crecimiento (TACC) 2017-2019 en operaciones por cliente

Alto crecimiento

+45%

Crecimiento interanual de ingresos

... y objetivos ambiciosos a medio plazo

Crece para dar servicio a más de **20** mercados



- (1) Tamaño de mercado en ingresos de EMEA + América en servicios de adquirencia 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

Ofreciendo soluciones de banca 100% digitales para particulares



Digitalización
y SGP



Plataforma de inclusión financiera
para servir de manera eficiente a la
base de la pirámide

>300m

Población no plenamente
bancarizada¹ en
Latinoamérica



~60m

Expansión de la clase
media² hasta 2030
(+20%)

Alto
crecimiento y
gran mercado
objetivo...

Alta vinculación

1,8x

Crecimiento de
transacciones sobre el
crecimiento de clientes³

Alto crecimiento

+105%

Crecimiento anual de
las transacciones

...con propuestas
atractivas que
generan alto
crecimiento...

Objetivo de **>5m** de clientes
activos en **7** mercados

... y objetivos
ambiciosos a
medio plazo



Nuestro banco universal digital global

1.000m

Población en los mercados
en los que opera el Grupo



68%

Del total de activos en
Europa mantenidos en
cuentas corrientes

Alta vinculación

4,4

Media de productos
por cliente vinculado

Alto crecimiento

+134%

Crecimiento de las
ventas de hipotecas en
los últimos 12 meses

Creer de **4 a 10** mercados en
Europa y América



- (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)

Índice



Crecimiento
Rentabilidad
Fortaleza:
desempeño en
2019



Análisis del
Grupo y de las
áreas de
negocio



Nuestro
modelo de
negocio genera
un crecimiento
rentable



**Principales
conclusiones**



Principales mensajes

En 2019 hemos conseguido...

Crecimiento:

- **Récord histórico de ingresos** de €49.000m (+3%²)
- **Alto crecimiento en clientes:** vinculados (+9%) y digitales (+15%)

Rentabilidad:

- **RoTE ordinario** del 11,8% y RoRWA ordinario del 1,61% (+5 pb³)
- **Crecimiento en el beneficio ordinario trimestral** (+5%² interanual en T4)

Fortaleza:

- **Fuerte generación de capital**, cerrando el año con una ratio CET1 FL del 11,65%
- **Muy cómodos con el nivel de capital y los buffers** sobre requerimientos regulatorios



Propuesta¹ aumentar el DPA en efectivo a €20 céntimos (c.+3% interanual) y total DPA 2019 de €23 céntimos



Objetivo de crecimiento de BPA a tasa de un dígito alto en los próximos 3 años (TACC)

Anexo



Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Neto de plusvalías y saneamientos

1T'19	
Plusvalías Prisma (Argentina)	+150
Costes de reestructuración (-66 Reino Unido; -12 Polonia)	-78
Venta de inmuebles (Centro Corporativo)	-180
Total Grupo	-108

2T'19	
Costes de reestructuración (-600 España; -26 Reino Unido)	-626
PPI ¹ (Reino Unido)	-80
Total Grupo	-706

3T'19	
PPI ¹ (Reino Unido)	-103
Costes de reestructuración (-12 Reino Unido; -8 Polonia)	-20
Impacto tipo de cambio en plusvalías Prisma	-20
Subtotal (impacta en capital)	-143
Fondo de comercio Reino Unido (Centro Corporativo)	-1.491
Total Grupo	-1.634

4T'19	
Venta custodia (neto)	+693
Reforma fiscal en Brasil	+551
Participaciones inmobiliarias (neto)	-225
Costes de reestructuración (-90 Brasil; -23 Reino Unido; -16 SCF; -8 EE.UU.; -3 Polonia)	-140
Intangibles y otros	-168
Total Grupo	+711

-1.737
2019

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	36	+3 pp
Clientes digitales (millones)	13,8	+9%
Ratio de mora (%)	3,25	-42 pb
Coste del crédito (%)	0,28	+4 pb
Ratio de eficiencia (%)	52,6	+6 pb
RoTE (%)	10,0	-86 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	3.531	-1,2	14.201	-0,1
Comisiones	1.319	-0,2	5.260	-3,3
Margen bruto	5.292	-1,1	21.001	-1,3
Costes explotación	-2.733	-0,7	-11.044	-1,3
Dotaciones insolvencias	-498	-0,1	-1.839	16,9
BAI	1.852	-5,9	7.350	-1,9
Bº ordinario atribuido	1.238	-4,7	4.878	-3,4

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Obtención de sinergias adicionales de los procesos de integración y transformación

Enfoque cross-border: simplificación del modelo de negocio y adaptación de nuestras plataformas tecnológicas

Utilizar la transformación digital para mejorar la experiencia del cliente



Ingresos estables en un entorno de tipos de interés muy bajos

Los costes se reducen un 2,4% en términos reales, reflejando los ahorros de los procesos de optimización, básicamente en España

El **coste del crédito** se mantiene en **niveles bajos** (0,28%) a pesar del aumento de provisiones



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	31	+4 pp
Clientes digitales (millones)	5,2	+35%
Ratio de mora (%)	2,20	-59 pb
Coste del crédito (%)	2,76	-36 pb
Ratio de eficiencia (%)	42,8	-3 pb
RoTE (%) ¹	13,0	+112 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	2.265	-0,4	8.926	3,9
Comisiones	427	-5,5	1.776	4,4
Margen bruto	2.949	-1,9	11.604	5,1
Costes explotación	-1.314	3,0	-4.968	5,1
Dotaciones insolvencias	-1.050	3,4	-3.656	0,6
BAI	554	-12,7	2.776	12,8
Bº ordinario atribuido	389	-0,7	1.667	21,3

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Captación de **nuevas oportunidades** y desarrollo del corredor comercial USMX, que aumenta los ingresos (SCIB: +41%; Empresas: +23%)

Colaboración entre las áreas de tecnología, RRHH, auditoría y legal para alinear políticas y **optimizar operaciones**



Aumento de la rentabilidad apoyada en el crecimiento del beneficio a doble dígito

Mayores ingresos comerciales (volúmenes) con **mejor calidad crediticia** (ratio de mora y coste del crédito). Los costes reflejan el **plan de inversión** en México



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	26	-
Clientes digitales (millones)	17,3	+15%
Ratio de mora (%)	4,86	+6 pb
Coste del crédito (%)	2,92	-8 pb
Ratio de eficiencia (%)	36,1	-98 pb
RoTE (%)	20,6	+179 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	3.356	3,2	13.316	9,3
Comisiones	1.228	3,2	4.787	14,6
Margen bruto	4.714	4,8	18.425	10,7
Costes explotación	-1.762	11,1	-6.656	10,2
Dotaciones insolvencias	-1.015	12,3	-3.789	7,4
BAI	1.688	-7,3	7.232	12,2
Bº ordinario atribuido	947	-3,8	3.924	18,4

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Foco en productos y servicios con **fuerte crecimiento esperado en los próximos años**

Estrategia centrada en el **crecimiento rentable** y el control de riesgos, cubriendo las necesidades de los clientes y **exportando experiencias positivas**



Mejora de la rentabilidad (**RoTE c.21%**) con **crecimiento del beneficio a doble dígito** en todos los países, excepto Chile

Buena evolución de los **ingresos de clientes**, impulsada por los mayores volúmenes (9-13%) y la **mejora de la eficiencia**



RESULTADOS*	2019	2018
Margen de intereses	-1.252	-987
ROF	-297	11
Costes explotación	-373	-426
Dotaciones y otros resultados	-273	-216
Impuestos y minoritarios	166	13
Bº ordinario atribuido	-2.096	-1.686

(*) Millones de euros



El margen de intereses presenta mayor pérdida por el mayor stock de emisiones y por el impacto de la NIIF 16

Los ROF recogen el mayor **coste de la cobertura de los tipos de cambio**

Los costes reflejan las medidas de racionalización y simplificación

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

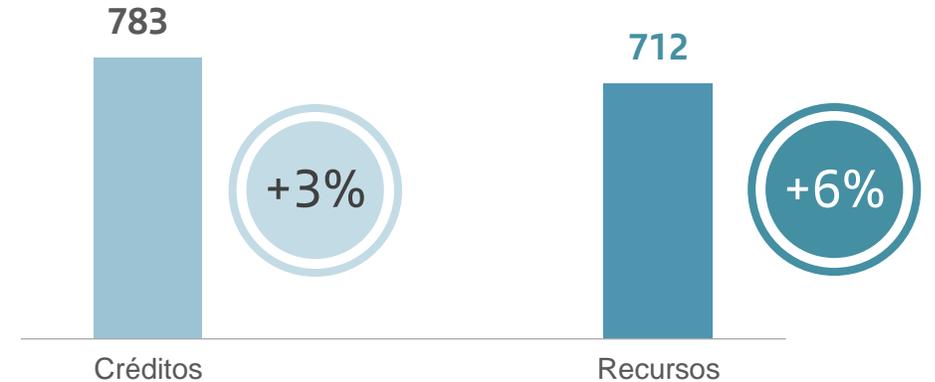
Banca Comercial

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	8.296	0,1	33.157	3,3
Comisiones	2.266	1,0	9.094	4,9
Margen bruto	10.924	-1,1	43.523	3,8
Costes explotación	-4.969	2,9	-19.481	2,6
Dotaciones insolvencias	-2.456	0,8	-9.154	7,4
BAI	3.042	-10,5	13.265	4,7
Bº ordinario atribuido	1.886	-4,8	7.748	6,5

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes

Actividad

Miles de millones de euros y % variación en euros constantes



El foco continúa en la **vinculación de los clientes y la transformación digital**

Se siguen lanzando nuevos productos y servicios para responder a las necesidades de nuestros clientes



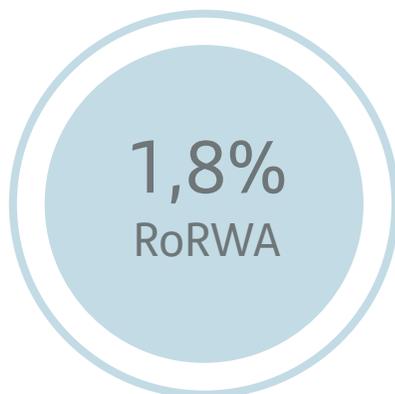
RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	712	7,1	2.721	14,0
Comisiones	380	-9,1	1.528	1,0
Margen bruto	1.443	15,0	5.284	7,4
Costes explotación	-606	9,4	-2.276	9,4
Dotaciones insolvencias	-127	--	-155	-23,0
BAI	680	-2,8	2.767	8,9
Bº ordinario atribuido	425	-6,2	1.761	10,0

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes

Margen bruto

Millones de euros constantes

	2018	%	2019
	4.920	+7%	5.284
Capital & Other	491	-13%	428
Global Markets	1.403	+12%	1.578
Global Debt Financing	1.377	+6%	1.453
Global Transaction Banking	1.649	+11%	1.825



Crecimiento interanual del beneficio impulsado por los negocios de valor añadido

Queremos continuar siendo los **socios estratégicos** de nuestros clientes globales...

... **apalancándonos en nuestras fortalezas en Latinoamérica y en Europa**



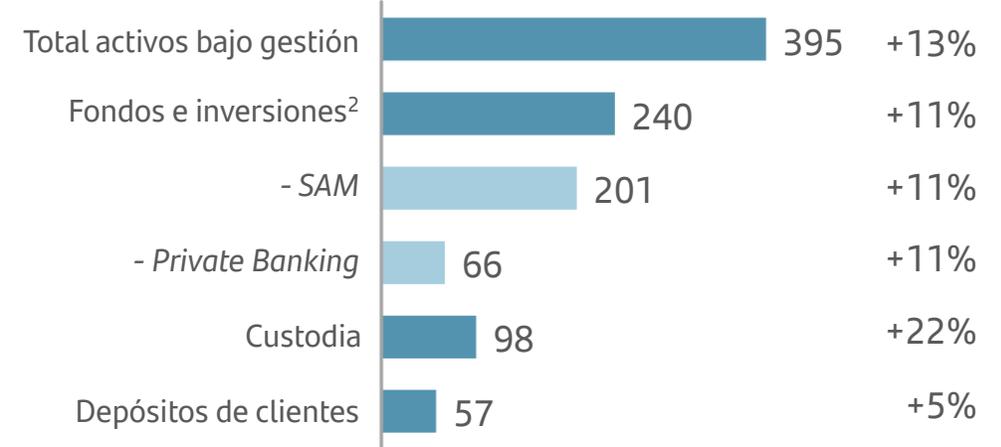
Wealth Management & Insurance: +20% interannual collaboration revenues³

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	143	0,4	565	7,8
Comisiones	328	9,8	1.201	5,2
Margen bruto	588	6,4	2.223	6,3
Costes explotación	-234	4,8	-911	3,3
Dotaciones insolvencias	21	--	25	--
BAI	371	14,6	1.325	11,0
Bº ordinario atribuido	263	9,5	960	11,1

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes

Actividad

Miles de millones de euros y % variación interannual en euros constantes



Iniciativas estratégicas enfocadas en:

La plataforma global de Private Banking y en inversiones digitales

Aumentar la cuota de mercado de SAM y de seguros – propuesta de valor completa



Nota: Total de saldos comercializados y/o gestionados

(1) Beneficio después de impuestos + total de ingresos por comisiones generados por este negocio

(2) 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.

(3) Solo Banca Privada

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	46	+1 pp
Clientes digitales (miles)	775	+6%
Ratio de mora (%)	4,83	-111 pb
Coste del crédito (%)	-0,02	-11 pb
Ratio de eficiencia (%)	45,3	-258 pb
RoTE (%)	12,8	+77 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	213	-0,4	856	-0,2
Comisiones	98	2,3	390	3,6
Margen bruto	332	0,0	1.375	2,3
Costes explotación	-156	0,8	-623	-3,2
Dotaciones insolvencias	-4	--	8	--
BAI	192	8,0	750	9,3
Bº ordinario atribuido	140	11,7	525	9,6

(*) Millones de euros



Cuotas de mercado del entorno del 20% en la nueva producción del crédito a empresas e hipotecas

El Banco ha mantenido las **mejores calificaciones de riesgo** de las agencias de rating, alineadas o por encima del soberano



El beneficio ordinario atribuido aumenta el 10% interanual, por la mejora de la eficiencia y un coste del crédito bajo

Ratio de mora <5%, tras reducirse fuertemente en el año (gestión de activos no productivos implementada tras la adquisición de Popular)



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	53	+1 pp
Clientes digitales (miles)	2.510	+14%
Ratio de mora (%)	4,31	+3 pb
Coste del crédito (%)	0,72	+7 pb
Ratio de eficiencia (%)	40,4	-261 pb
RoTE (%) ¹	19,6	+67 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	307	2,3	1.171	18,6
Comisiones	117	-2,1	467	4,0
Margen bruto	459	3,2	1.717	16,4
Costes explotación	-169	-3,7	-693	9,3
Dotaciones insolvencias	-51	-15,3	-217	35,6
BAI	205	11,1	681	24,3
Bº ordinario atribuido	104	9,2	349	18,9

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Foco en la **obtención de sinergias** y en reducir el coste de los depósitos tras la adquisición de DB Polska

Hemos sido reconocidos como el mejor banco de Polonia, con **varios premios** tanto en banca tradicional como digital



El beneficio ordinario sube a doble dígito favorecido por la adquisición de DB Polska y por una **sólida tendencia del subyacente**, tanto en volúmenes como en resultados

Control de costes y mejora de la **eficiencia**, aunque los resultados están impactados por una **mayor contribución** al **Banking Tax y BFG**



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	33	+4 pp
Clientes digitales (mn)	4,2	+45%
Ratio de mora (%)	2,19	-24 pb
Coste del crédito (%)	2,49	-26 pb
Ratio de eficiencia (%)	41,8	+15 pb
RoTE (%)	20,6	+37 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	816	0,9	3.157	8,5
Comisiones	197	-7,6	829	4,2
Margen bruto	1.054	3,5	3.998	7,7
Costes explotación	-445	4,7	-1.671	8,1
Dotaciones insolvencias	-222	-1,8	-863	-1,3
BAI	395	8,3	1.459	13,2
Bº ordinario atribuido	291	22,9	950	19,4

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



La mejora de nuestro **modelo de distribución y atención** se refleja en el fuerte crecimiento de los clientes

Fuerte crecimiento de clientes vinculados y digitales

Foco en el **crecimiento selectivo en créditos** (particulares y empresas) y gestión del coste de los depósitos



RoTE c.21% por el **aumento del beneficio a doble dígito** (ingresos de clientes y fuerte mejora de la calidad crediticia)

La **participación** en Santander México sube al **91,65%** (desde el 74,96%)



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	19	-
Clientes digitales (miles)	1.010	+6%
Ratio de mora (%)	2,20	-72 pb
Coste del crédito (%)	2,85	-42 pb
Ratio de eficiencia (%)	43,3	-10 pb
RoTE (%) ¹	8,7	+111 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	1.449	-1,2	5.769	1,5
Comisiones	230	-3,6	947	4,6
Margen bruto	1.894	-4,6	7.605	3,8
Costes explotación	-869	2,2	-3.297	3,6
Dotaciones insolvencias	-828	4,9	-2.792	1,2
BAI	158	-41,6	1.317	12,2
Bº ordinario atribuido	98	-37,1	717	23,9

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Aumento de volúmenes por encima del mercado² por **mejor experiencia del cliente**

La colaboración de SBNA con SC USA en financiación *prime* de autos ha originado **~7.000 millones de dólares** en 2019



Aumento de la rentabilidad por mejora de los retornos ajustados al riesgo en auto y por el foco en el coste de financiación

El crecimiento de ingresos y la mejora de la calidad crediticia se refleja en **un excelente crecimiento interanual del beneficio**



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	46	-
Clientes digitales (miles)	1.247	+15%
Ratio de mora (%)	4,64	-2 pb
Coste del crédito (%)	1,08	-11 pb
Ratio de eficiencia (%)	40,6	-71 pb
RoTE (%)	18,1	-26 pb

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	464	6,4	1.867	-0,3
Comisiones	102	6,2	404	-0,9
Margen bruto	638	4,6	2.539	4,0
Costes explotación	-246	0,7	-1.031	2,2
Dotaciones insolvencias	-130	28,0	-443	-2,8
BAI	274	-1,2	1.129	4,8
Bº ordinario atribuido	157	3,0	630	6,8

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



Mejora de la satisfacción del cliente: **2ª posición en NPS** y aumento de **clientes vinculados y digitales**

Año récord en apertura de cuentas, gracias a *Santander Life* y los esfuerzos en digitalización



Crecimiento del beneficio impulsado por los ingresos, el control de costes y la mejora del coste del crédito

La evolución del margen de intereses está impactada por la menor inflación y unos tipos de interés en mínimos históricos, más que compensados por los ROF



DATOS BÁSICOS	2019	% 2018
Clientes vinculados / activos (%)	47	-
Clientes digitales (miles)	2.196	+5%
Ratio de mora (%)	3,39	+22 pb
Coste del crédito (%)	5,09	+164 pb
Ratio de eficiencia (%)	57,9	-423 pb
RoTE (%)	22,2	+11 pp

RESULTADOS*	4T'19	% 3T'19	2019	% 2018
Margen de intereses	250	6,9	940	126,7
Comisiones	118	4,8	446	84,3
Margen bruto	359	12,8	1.316	101,6
Costes explotación	-209	19,6	-762	87,9
Dotaciones insolvencias	-53	-3,2	-235	88,9
BAI	43	-23,5	217	120,6
Bº ordinario atribuido	47	42,9	144	223,7

(*) Millones de euros y % variación en euros constantes



La evolución de los volúmenes y del beneficio ha estado muy condicionada por el **entorno económico**

Se ha mantenido una **alta ratio de liquidez en dólares**

La ratio de mora se mantuvo relativamente estable en un entorno de bajo crecimiento del crédito en términos reales



Fuerte crecimiento en todas las líneas debido a **la elevada inflación y a los altos tipos de interés**

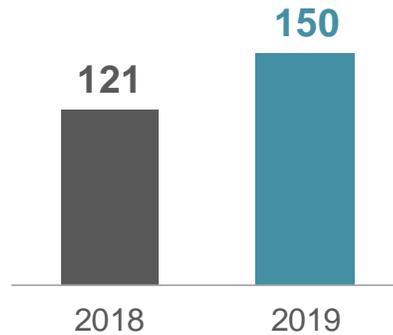
Aumento del beneficio por el **mayor margen de intereses** (altos tipos de interés y mayor volumen de títulos del banco central) y por la **mejora de la eficiencia**

Uruguay y Región Andina



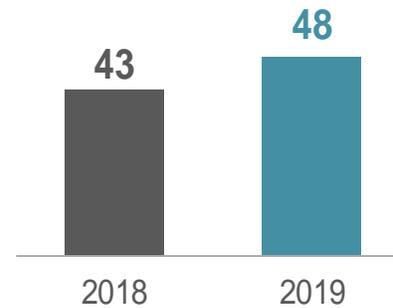
URUGUAY

+24%



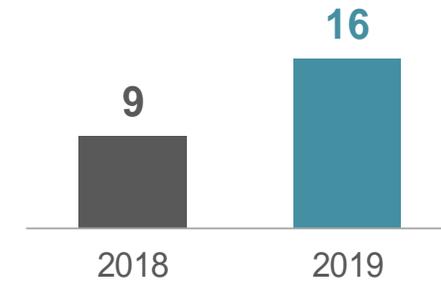
PERÚ

+11%



COLOMBIA

+81%



El crecimiento de los volúmenes y la actividad se ve reflejado en el **mayor beneficio** (aumento del margen de intereses y de las comisiones) y en la **mejora de la eficiencia**

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

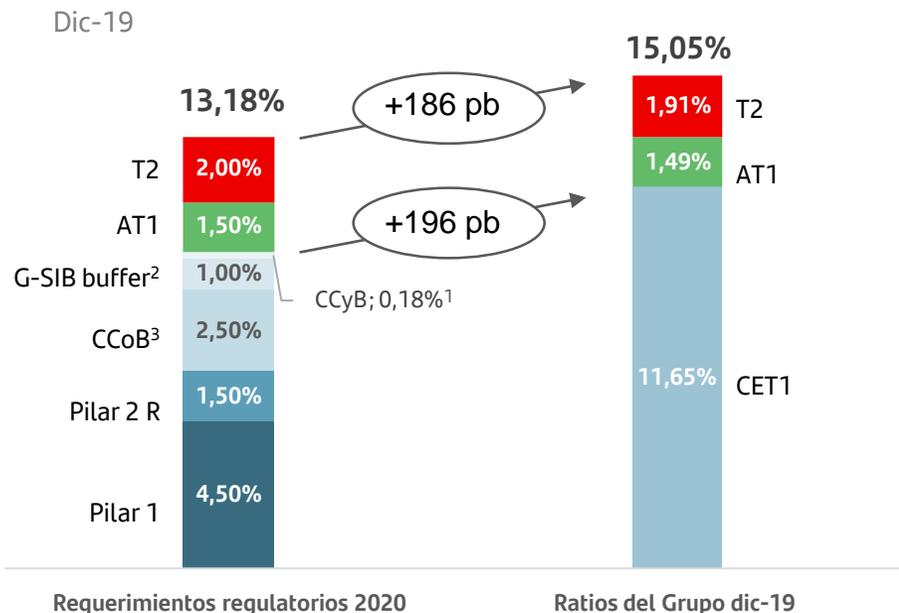
Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Los niveles de capital de Santander, tanto *phased-in* como *fully loaded*, superan los requerimientos regulatorios mínimos

Requerimientos de capital SREP (*phased-in*) y MDA

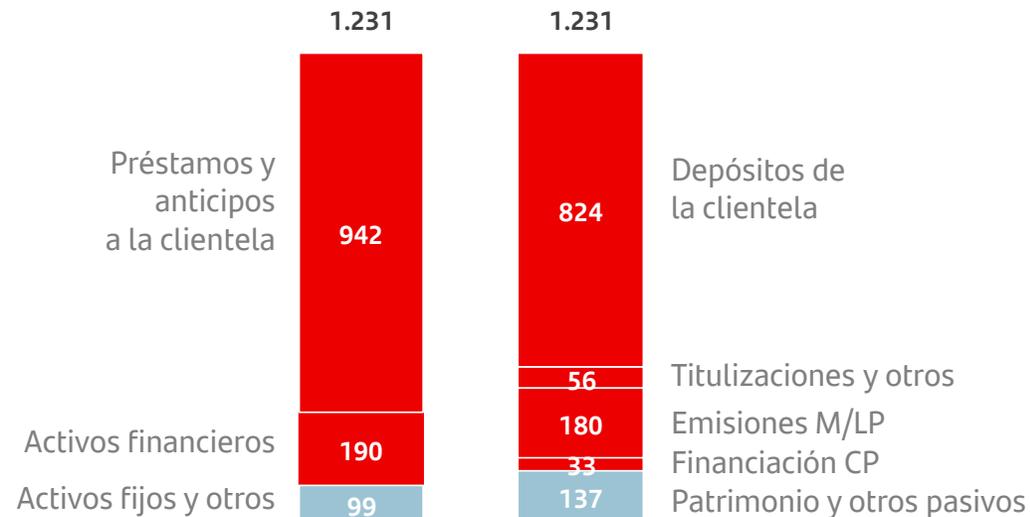


- El nivel mínimo de la ratio CET1 que el Grupo debe mantener es de **9,68%**
- Próximo al objetivo de emisiones de AT1 y T2 (AT1: 1,5%; T2: 2% de APRs) asumiendo APRs constantes
- En dic-19, Santander S.A. cumple con los requisitos MREL⁴ tras las emisiones elegibles de los dos últimos años
- La distancia al MDA es de 186 pb⁵ en dic-19

Santander tiene un balance con elevada liquidez por el alto peso de los depósitos e instrumentos diversificados de deuda mayorista M/LP

Balance de liquidez

Miles de millones de euros, dic-19



ALACs²

Miles de millones de euros, dic-19

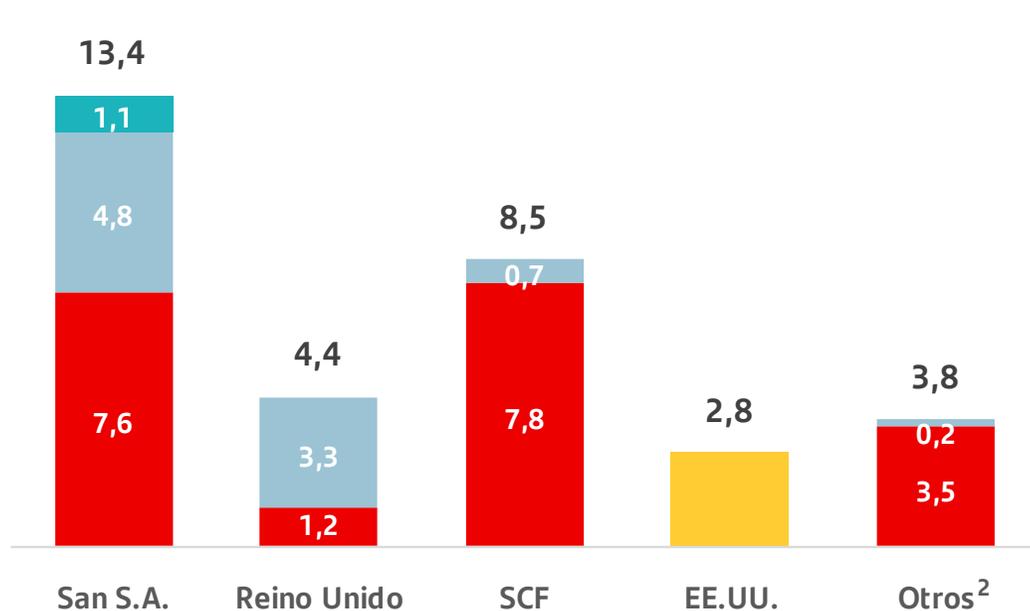
	Activo	Pasivo
ALACs Nivel 1	198,9	
ALACs Nivel 2	14,9	
▶ Nivel 2A	7,1	
▶ Nivel 2B	7,8	

	Ratio de cobertura de liquidez (LCR) nov-19	Coef. de financiación estable neta (NSFR) sep-19	Ratio de créditos / depósitos (LTD) dic-19
 Grupo	163%	112%	114%
 ¹	148%	124%	119%
	137%	104%	101%
 ¹	175%	105%	77%

El Grupo ha emitido 33.000 millones de euros¹ de deuda a M/LP en el año y tiene capacidad para cubrir adecuadamente su perfil de vencimientos futuros

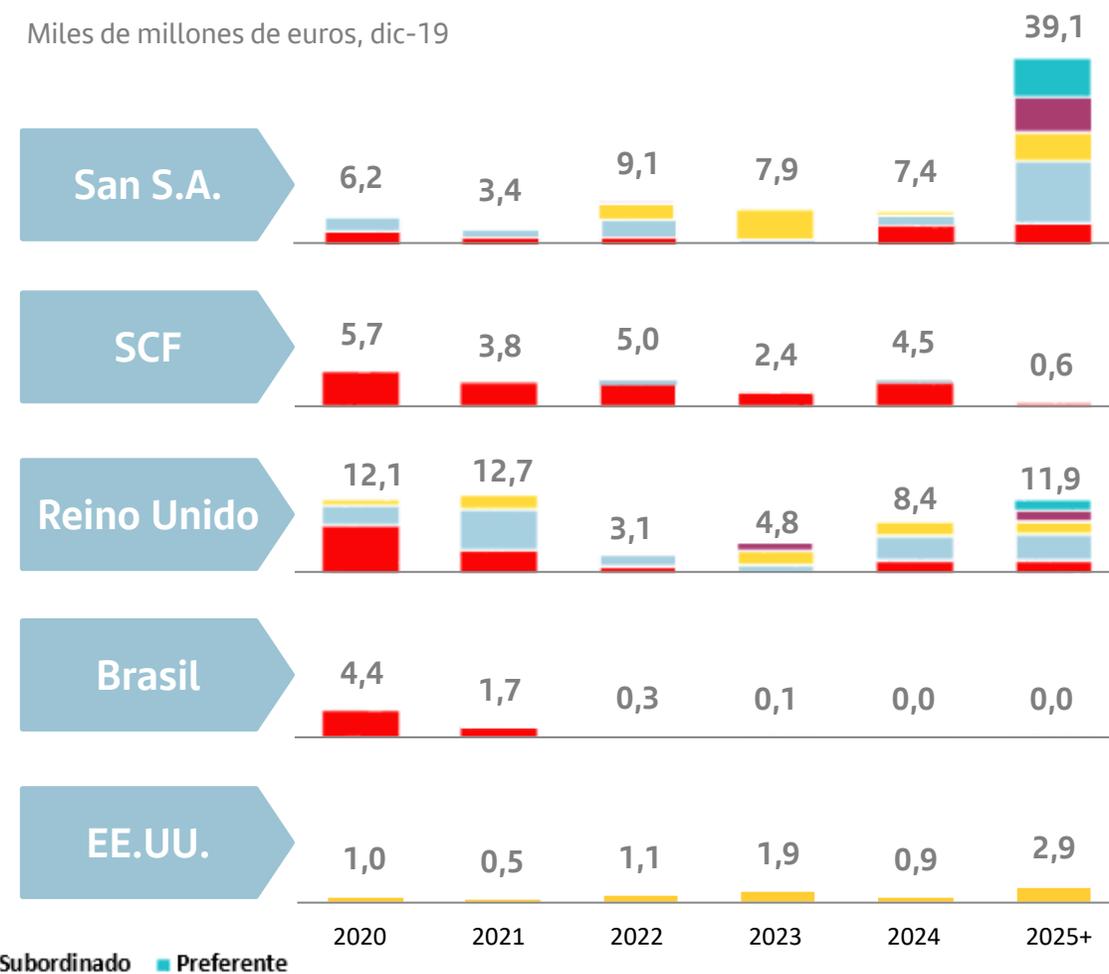
Colocación pública de emisiones en el mercado en 2019

Miles de millones de euros, dic-19



Perfil de vencimiento

Miles de millones de euros, dic-19



■ Deuda Senior ■ Cédulas Hipotecarias ■ Deuda Senior TLAC ■ Subordinado ■ Preferente



(1) Los datos incluyen emisiones públicas de todas las unidades con tipos de cambio medios del periodo. Excluye titulizaciones.
 (2) Otras colocaciones públicas de emisiones en el mercado en Brasil, Chile, México y Polonia

Plan de emisiones 2020-2021 por principales emisores

Miles de mn de euros	2020				2021			
	<i>Snr Preferred</i> + Cédulas	<i>Snr Non-Preferred</i>	Híbridos	Total	<i>Snr Preferred</i> + Cédulas	<i>Snr Non-Preferred</i>	Híbridos	Total
Santander S.A.	4-5	7-8	1-2	12-15	4-5	4-5	1-2	9-12
SCF	6-8			6-8	7-9			7-9
Santander UK	6-8	2-3		8-11	8-10	2-3		10-13
SHUSA		1-2		1-2		1-2		1-2
Total	16-21	10-13	1-2	27-36	19-24	7-10	1-2	27-36
	Vencimientos:			32,7	Vencimientos:			24,3

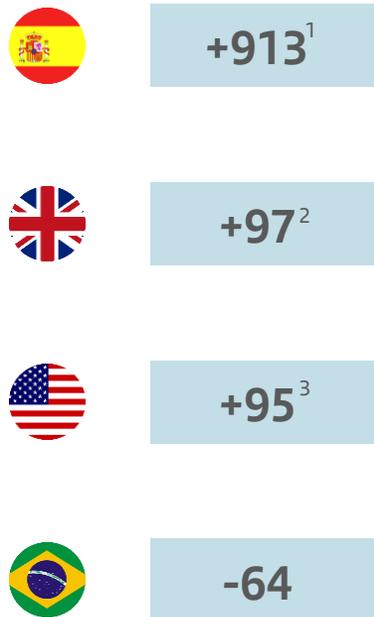
El plan de financiación de Banco Santander S.A. contempla lo siguiente:

- Aumentar el stock de TLAC para gestionar los mayores requerimientos
- Pre-financiar las emisiones de 2017 que pierden elegibilidad de TLAC en 2021
- Seguir completando los *buffers* del 1,5% de AT1 y 2% de T2 sujetos al crecimiento de APRs
- Este plan de emisiones contempla el reembolso total de los vencimientos de TLTRO

Gestionamos activamente el riesgo de tipo de interés y nuestras carteras ALCO para optimizar los resultados manteniendo un perfil de riesgo adecuado

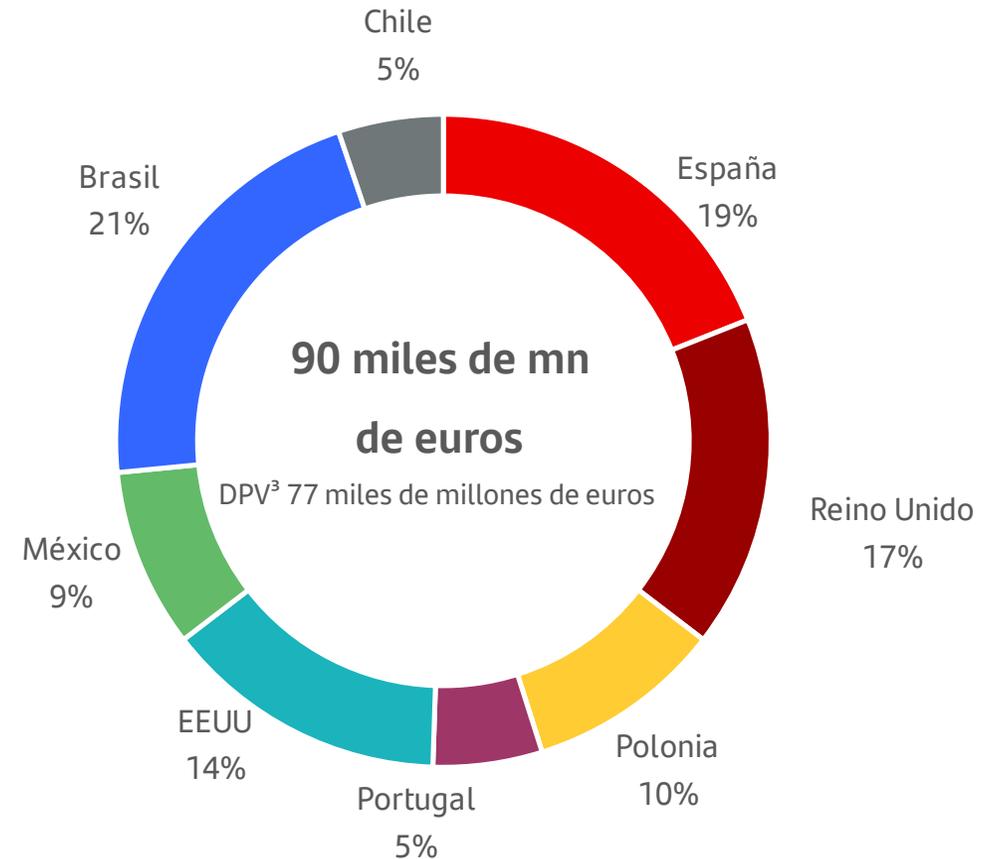
En su mayoría, sensibilidad positiva de los tipos de interés en Europa

Sensibilidad del margen de intereses a un cambio paralelo de +100 pb en el tipo de interés. Millones de euros, nov-19



Las carteras ALCO reflejan nuestra diversificación geográfica

Distribución de carteras ALCO por país
%, dic-19



Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Rentabilidad del crédito (%)

	1T 18	2T 18	3T 18	4T 18	1T 19	2T 19	3T 19	4T 19
EUROPA	2,79	2,78	2,78	2,78	2,78	2,76	2,71	2,68
España	2,00	2,00	2,03	2,05	2,06	2,08	2,02	2,01
Santander Consumer Finance	4,60	4,55	4,51	4,45	4,51	4,48	4,41	4,26
Reino Unido	2,82	2,79	2,80	2,80	2,72	2,68	2,64	2,59
Portugal	1,86	1,81	1,74	1,83	1,79	1,76	1,70	1,64
Polonia	4,18	4,13	4,10	4,07	4,14	4,15	4,17	4,17
NORTEAMÉRICA	9,25	9,45	9,31	10,16	9,81	9,72	9,48	9,25
Estados Unidos	8,13	8,35	8,08	9,26	8,69	8,54	8,30	8,01
México	12,09	12,35	12,49	12,66	12,74	12,82	12,67	12,64
SUDAMÉRICA	13,18	13,06	12,33	13,29	12,56	13,36	12,31	12,26
Brasil	15,64	16,08	15,62	15,73	15,80	15,80	15,30	14,47
Chile	7,52	7,53	7,35	7,43	5,98	8,44	6,93	7,39
Argentina	18,65	19,03	20,57	24,54	24,23	23,99	23,95	26,26

Coste de los depósitos (%)

	1T 18	2T 18	3T 18	4T 18	1T 19	2T 19	3T 19	4T 19
EUROPA	0,48	0,47	0,44	0,43	0,42	0,43	0,41	0,41
España	0,34	0,29	0,22	0,19	0,14	0,14	0,13	0,13
Santander Consumer Finance	0,65	0,61	0,60	0,59	0,60	0,60	0,60	0,58
Reino Unido	0,64	0,64	0,64	0,68	0,68	0,70	0,70	0,69
Portugal	0,18	0,18	0,15	0,18	0,14	0,12	0,11	0,10
Polonia	0,68	0,78	0,83	0,89	0,89	0,89	0,78	0,74
NORTEAMÉRICA	1,46	1,55	1,68	1,70	1,94	1,93	1,99	1,75
Estados Unidos	0,48	0,59	0,69	0,78	0,95	0,88	0,67	0,86
México	3,48	3,57	3,64	3,66	3,95	4,09	4,13	3,68
SUDAMÉRICA	3,66	3,78	3,67	4,35	4,19	4,43	3,82	3,41
Brasil	5,02	4,44	4,66	4,57	4,71	4,72	4,57	3,71
Chile	1,78	1,73	1,75	1,84	1,62	2,01	1,63	1,47
Argentina	5,25	6,32	7,79	11,25	9,92	11,08	10,87	12,29

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Ratio de cobertura por *stages* (%)

Miles de millones de euros	Exposición ¹	Cobertura	
	Dic-19	Dic-19	Dic-18
<i>Stage 1</i>	898	0,5%	0,5%
<i>Stage 2</i>	53	8,7%	9,2%
<i>Stage 3</i>	34	41,7%	42,4%

Ratio de morosidad (%)

	Mar-18	Jun-18	Sep-18	Dic-18	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19
EUROPA	4,08	3,97	3,90	3,67	3,61	3,48	3,47	3,25
España	7,74	7,62	7,55	7,32	7,29	7,02	7,23	6,94
Santander Consumer Finance	2,48	2,44	2,45	2,29	2,33	2,24	2,25	2,30
Reino Unido	1,17	1,13	1,12	1,08	1,17	1,13	1,08	1,01
Portugal	8,29	7,55	7,43	5,94	5,77	5,00	4,90	4,83
Polonia	4,77	4,58	4,23	4,28	4,39	4,21	4,35	4,31
NORTEAMÉRICA	2,80	2,82	2,83	2,79	2,33	2,29	2,21	2,20
Estados Unidos	2,86	2,91	3,00	2,92	2,41	2,32	2,18	2,20
México	2,68	2,58	2,41	2,43	2,12	2,21	2,30	2,19
SUDAMÉRICA	4,83	4,82	4,83	4,81	4,83	4,81	4,81	4,86
Brasil	5,26	5,26	5,26	5,25	5,26	5,27	5,33	5,32
Chile	5,00	4,86	4,78	4,66	4,67	4,52	4,48	4,64
Argentina	2,54	2,40	2,47	3,17	3,50	3,79	3,64	3,39
TOTAL GRUPO	4,02	3,92	3,87	3,73	3,62	3,51	3,47	3,32

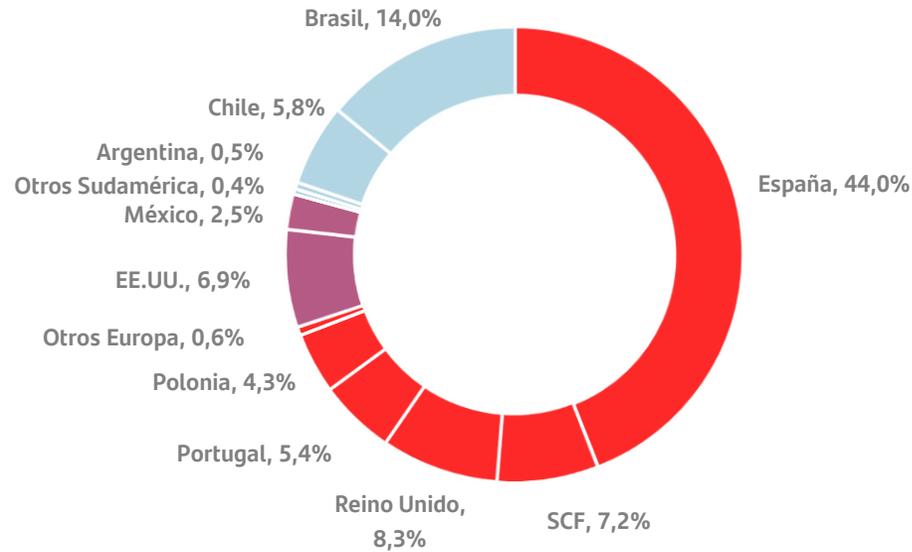
Ratio de cobertura (%)

	Mar-18	Jun-18	Sep-18	Dic-18	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19
EUROPA	54,4	52,9	52,1	50,1	49,5	49,9	48,2	49,8
España	49,8	47,5	46,4	43,7	43,3	42,9	40,6	41,1
Santander Consumer Finance	107,2	107,7	106,4	106,4	105,3	105,9	104,2	106,1
Reino Unido	34,4	33,8	33,0	32,9	30,9	31,9	34,1	36,5
Portugal	53,9	52,7	53,4	50,5	50,7	52,9	51,5	52,8
Polonia	72,0	72,1	71,6	67,1	67,6	69,7	69,0	66,8
NORTEAMÉRICA	153,5	146,5	139,4	137,4	153,4	150,3	155,6	153,0
Estados Unidos	169,1	156,9	145,5	142,8	161,0	158,4	166,6	161,8
México	113,5	116,1	120,5	119,7	130,1	126,9	125,2	128,3
SUDAMÉRICA	96,5	94,4	94,1	94,6	94,1	93,0	89,7	88,4
Brasil	110,4	108,7	109,1	106,9	107,7	105,5	101,1	99,8
Chile	61,0	60,0	59,6	60,6	59,7	59,1	57,3	56,0
Argentina	121,3	121,5	124,0	135,0	118,6	126,4	134,0	124,0
TOTAL GRUPO	70,0	68,6	67,9	67,4	67,8	68,1	67,3	67,9

Riesgos morosos y Fondos de cobertura. Diciembre 2019

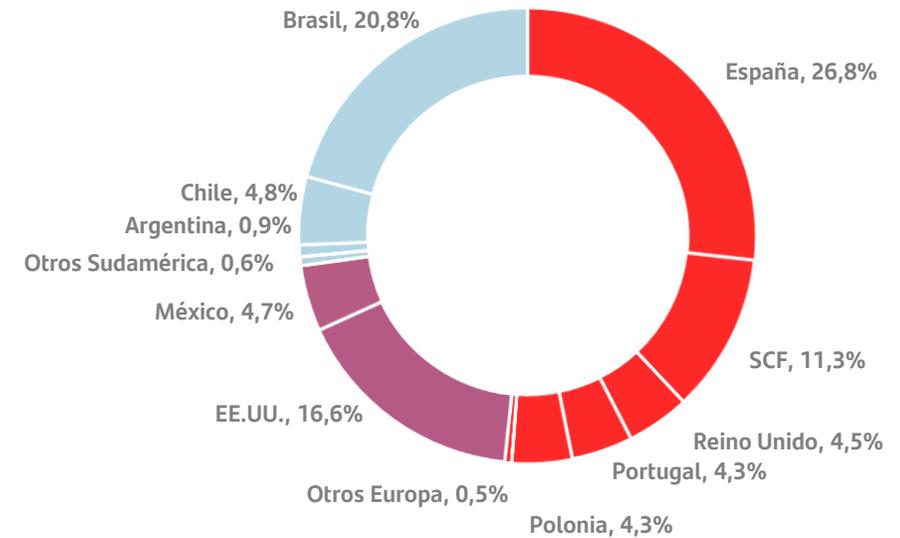
Riesgos morosos

100%: 33.799 millones de euros



Fondos de cobertura

100%: 22.965 millones de euros



Coste del crédito (%)

	Mar-18	Jun-18	Sep-18	Dic-18	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19
EUROPA	0,24	0,25	0,26	0,24	0,24	0,24	0,25	0,28
España	0,35	0,36	0,41	0,38	0,40	0,41	0,41	0,43
Santander Consumer Finance	0,36	0,37	0,40	0,38	0,38	0,36	0,38	0,48
Reino Unido	0,11	0,10	0,09	0,07	0,07	0,06	0,08	0,10
Portugal	0,08	0,10	0,03	0,09	0,03	0,03	0,00	(0,02)
Polonia	0,69	0,71	0,69	0,65	0,61	0,66	0,71	0,72
NORTEAMÉRICA	3,22	2,96	2,92	3,12	2,97	2,95	2,93	2,76
Estados Unidos	3,29	3,02	3,00	3,27	3,11	3,09	3,09	2,85
México	2,95	2,78	2,72	2,75	2,62	2,61	2,55	2,49
SUDAMÉRICA	3,15	3,10	3,00	2,99	2,89	2,87	2,90	2,92
Brasil	4,35	4,30	4,17	4,06	3,88	3,84	3,85	3,93
Chile	1,22	1,18	1,18	1,19	1,13	1,10	1,06	1,08
Argentina	2,06	2,47	2,92	3,45	4,02	4,33	4,86	5,09
TOTAL GRUPO	1,04	0,99	0,98	1,00	0,97	0,98	1,00	1,00

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

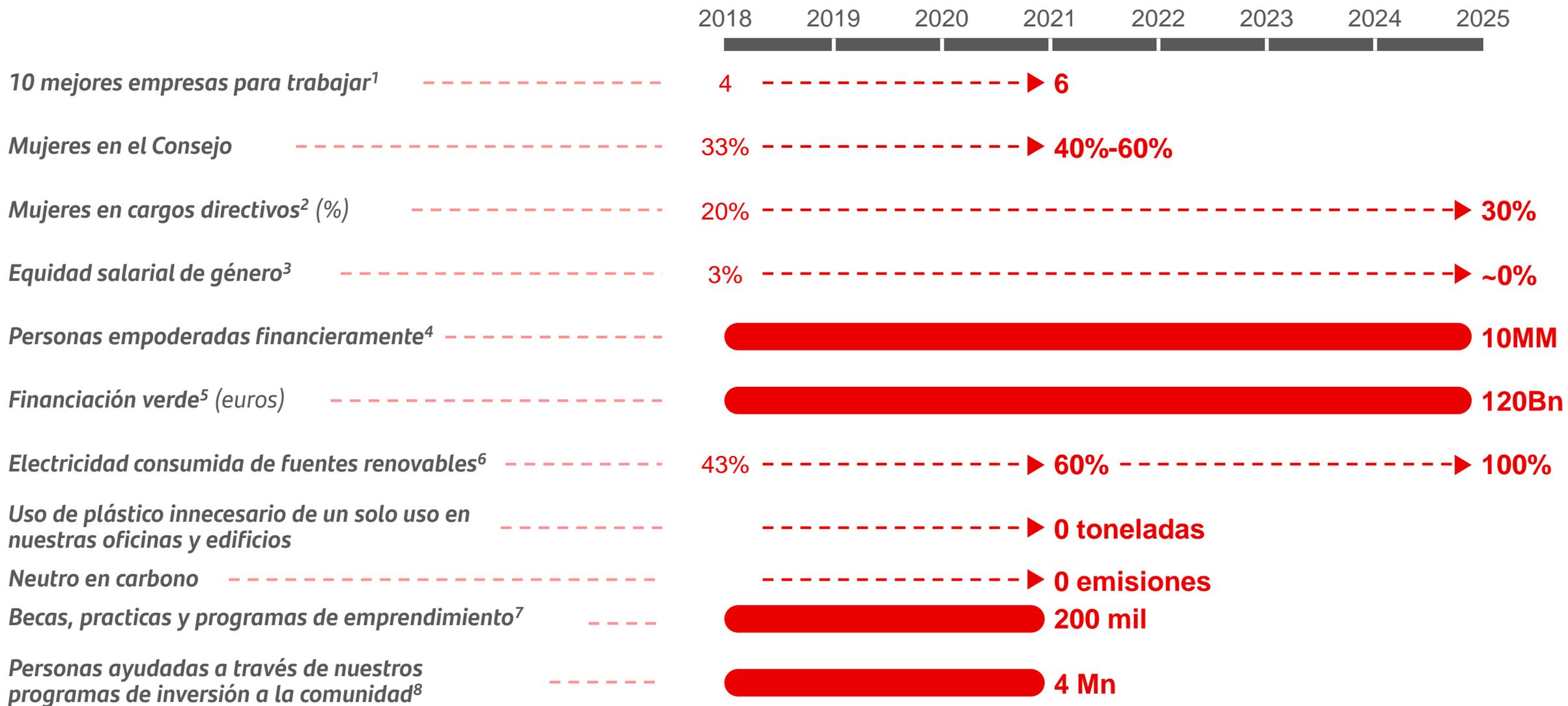
Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Santander Banca Responsable

Estamos creando un banco más responsable en línea con nuestros compromisos

--- De...a....
 ■ Objetivo acumulado



(1) Según una fuente externa reconocida de cada país (*Great Place to Work*, *Top Employer*, *Merco*, etc.); (2) Los cargos directivos representan el 1% de la plantilla total; (3) La equidad salarial de género se calcula comparando empleados del mismo puesto, nivel y función; (4) 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; (5) 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 mil millones; (6) En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables; (7) 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); (8) Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera)

Anexo

Neto de plusvalías y saneamientos

Segmentos principales

Negocios globales

Otros países. Detalle

Gestión de balance y capital

Rentabilidad del crédito y coste de los depósitos

Morosidad, cobertura y coste del crédito

Banca Responsable

Cuentas trimestrales de resultados

Grupo Santander (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	8.454	8.477	8.349	9.061	8.682	8.954	8.806	8.841	34.341	35.283
Comisiones netas	2.955	2.934	2.640	2.956	2.931	2.932	2.955	2.961	11.485	11.779
Resultado por operaciones financieras y otros	742	600	731	525	472	465	705	790	2.598	2.432
Margen bruto	12.151	12.011	11.720	12.542	12.085	12.351	12.466	12.592	48.424	49.494
Costes de explotación	(5.764)	(5.718)	(5.361)	(5.936)	(5.758)	(5.829)	(5.722)	(5.971)	(22.779)	(23.280)
Margen neto	6.387	6.293	6.359	6.606	6.327	6.522	6.744	6.621	25.645	26.214
Dotaciones por insolvencias	(2.282)	(2.015)	(2.121)	(2.455)	(2.172)	(2.141)	(2.435)	(2.573)	(8.873)	(9.321)
Otros resultados y dotaciones	(416)	(487)	(488)	(605)	(471)	(486)	(465)	(542)	(1.996)	(1.964)
Resultado ordinario antes de impuestos	3.689	3.791	3.750	3.546	3.684	3.895	3.844	3.506	14.776	14.929
Beneficio consolidado ordinario	2.409	2.412	2.356	2.369	2.358	2.542	2.529	2.397	9.546	9.826
Beneficio ordinario atribuido	2.054	1.998	1.990	2.022	1.948	2.097	2.135	2.072	8.064	8.252
Neto de plusvalías y saneamientos*	—	(300)	—	46	(108)	(706)	(1.634)	711	(254)	(1.737)
Beneficio atribuido	2.054	1.698	1.990	2.068	1.840	1.391	501	2.783	7.810	6.515

(*) Incluye: en 2T'18, en 4T'18, en 1T'19, en 2T'19, en 3T'19, en 4T'19, cargos asociados a integraciones (principalmente costes de reestructuración) netos de impactos fiscales en España, Centro Corporativo y Portugal badwill en Polonia por la integración del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska plusvalías por Prisma, minusvalías por venta de inmuebles y costes de reestructuración costes de reestructuración en España y Reino Unido y PPI costes de reestructuración en Reino Unido y Polonia, PPI, revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK y devaluación del peso argentino en las plusvalías por Prisma contabilizadas en 1T'19 plusvalías relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, resultados positivos por cambio de la normativa fiscal en Brasil, minusvalías relacionadas con participaciones inmobiliarias (España), costes de reestructuración, provisiones relacionadas con activos intangibles y otros

Grupo Santander (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	8.205	8.356	8.631	8.894	8.548	8.854	8.920	8.960	34.086	35.283
Comisiones netas	2.809	2.849	2.762	2.837	2.869	2.894	3.004	3.012	11.258	11.779
Resultado por operaciones financieras y otros	730	572	787	546	471	474	699	787	2.635	2.432
Margen bruto	11.744	11.778	12.179	12.277	11.888	12.223	12.624	12.759	47.978	49.494
Costes de explotación	(5.590)	(5.617)	(5.560)	(5.755)	(5.665)	(5.758)	(5.821)	(6.036)	(22.522)	(23.280)
Margen neto	6.154	6.161	6.619	6.522	6.223	6.465	6.803	6.723	25.456	26.214
Dotaciones por insolvencias	(2.233)	(1.982)	(2.213)	(2.424)	(2.136)	(2.120)	(2.460)	(2.606)	(8.852)	(9.321)
Otros resultados y dotaciones	(394)	(463)	(515)	(601)	(461)	(487)	(468)	(548)	(1.973)	(1.964)
Resultado ordinario antes de impuestos	3.527	3.716	3.890	3.497	3.626	3.858	3.875	3.570	14.631	14.929
Beneficio consolidado ordinario	2.309	2.367	2.455	2.351	2.326	2.516	2.549	2.436	9.483	9.826
Beneficio ordinario atribuido	1.959	1.950	2.084	2.005	1.919	2.072	2.155	2.105	7.998	8.252
Neto de plusvalías y saneamientos*	—	(300)	—	46	(152)	(704)	(1.603)	722	(254)	(1.737)
Beneficio atribuido	1.959	1.650	2.084	2.050	1.768	1.369	552	2.827	7.744	6.515

(*) Incluye: en 2T'18, en 4T'18, en 1T'19, en 2T'19, en 3T'19, en 4T'19, cargos asociados a integraciones (principalmente costes de reestructuración) netos de impactos fiscales en España, Centro Corporativo y Portugal
 badwill en Polonia por la integración del negocio minorista y de pymes de Deutsche Bank Polska
 plusvalías por Prisma, minusvalías por venta de inmuebles y costes de reestructuración
 costes de reestructuración en España y Reino Unido y PPI
 costes de reestructuración en Reino Unido y Polonia, PPI, revisión del fondo de comercio adscrito a Santander UK y devaluación del peso argentino en las plusvalías por Prisma contabilizadas en 1T'19
 plusvalías relacionadas con el acuerdo con Crédit Agricole S.A. para la integración de los negocios de custodia, resultados positivos por cambio de la normativa fiscal en Brasil, minusvalías relacionadas con participaciones inmobiliarias (España), costes de reestructuración, provisiones relacionadas con activos intangibles y otros

Europa (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	3.502	3.508	3.562	3.631	3.561	3.580	3.530	3.531	14.204	14.201
Comisiones netas	1.372	1.382	1.354	1.327	1.327	1.304	1.310	1.319	5.435	5.260
Resultado por operaciones financieras y otros	477	282	503	355	337	304	455	443	1.618	1.540
Margen bruto	5.352	5.173	5.419	5.314	5.225	5.188	5.295	5.292	21.257	21.001
Costes de explotación	(2.841)	(2.825)	(2.735)	(2.764)	(2.802)	(2.789)	(2.719)	(2.733)	(11.165)	(11.044)
Margen neto	2.510	2.348	2.684	2.550	2.423	2.399	2.576	2.559	10.091	9.957
Dotaciones por insolvencias	(457)	(403)	(406)	(306)	(457)	(387)	(497)	(498)	(1.572)	(1.839)
Otros resultados y dotaciones	(195)	(194)	(205)	(435)	(198)	(231)	(130)	(209)	(1.028)	(768)
Resultado ordinario antes de impuestos	1.859	1.751	2.072	1.809	1.768	1.781	1.949	1.852	7.491	7.350
Beneficio consolidado ordinario	1.359	1.276	1.498	1.339	1.276	1.306	1.418	1.370	5.472	5.371
Beneficio ordinario atribuido	1.260	1.162	1.384	1.242	1.163	1.191	1.286	1.238	5.048	4.878

Europa (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	3.500	3.501	3.577	3.639	3.555	3.574	3.559	3.514	14.216	14.201
Comisiones netas	1.372	1.382	1.358	1.330	1.326	1.303	1.317	1.314	5.442	5.260
Resultado por operaciones financieras y otros	480	282	505	357	338	304	456	443	1.623	1.540
Margen bruto	5.351	5.164	5.440	5.325	5.218	5.181	5.331	5.271	21.281	21.001
Costes de explotación	(2.844)	(2.823)	(2.748)	(2.771)	(2.798)	(2.785)	(2.740)	(2.720)	(11.185)	(11.044)
Margen neto	2.508	2.342	2.692	2.554	2.420	2.396	2.591	2.551	10.096	9.957
Dotaciones por insolvencias	(455)	(403)	(406)	(308)	(456)	(387)	(498)	(497)	(1.572)	(1.839)
Otros resultados y dotaciones	(195)	(193)	(206)	(435)	(198)	(231)	(132)	(208)	(1.029)	(768)
Resultado ordinario antes de impuestos	1.858	1.746	2.080	1.811	1.766	1.777	1.961	1.846	7.494	7.350
Beneficio consolidado ordinario	1.358	1.271	1.503	1.341	1.275	1.303	1.428	1.365	5.473	5.371
Beneficio ordinario atribuido	1.259	1.158	1.389	1.244	1.161	1.188	1.295	1.234	5.051	4.878

España (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	969	1.026	1.044	1.054	1.009	1.009	967	934	4.093	3.919
Comisiones netas	669	671	651	633	623	624	614	620	2.624	2.481
Resultado por operaciones financieras y otros	247	163	370	117	224	216	408	258	898	1.107
Margen bruto	1.885	1.860	2.065	1.804	1.857	1.849	1.989	1.811	7.615	7.506
Costes de explotación	(1.112)	(1.093)	(1.065)	(1.068)	(1.025)	(1.020)	(999)	(977)	(4.338)	(4.021)
Margen neto	773	767	1.000	737	832	829	990	834	3.277	3.485
Dotaciones por insolvencias	(217)	(220)	(213)	(140)	(242)	(228)	(210)	(176)	(789)	(856)
Otros resultados y dotaciones	(131)	(102)	(132)	(60)	(112)	(143)	(100)	(100)	(425)	(455)
Resultado ordinario antes de impuestos	425	446	655	537	478	458	681	557	2.063	2.174
Beneficio consolidado ordinario	326	335	486	408	356	338	491	400	1.555	1.585
Beneficio ordinario atribuido	326	335	486	408	356	338	491	400	1.554	1.585

Santander Consumer Finance (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	915	928	937	943	941	971	977	960	3.723	3.848
Comisiones netas	215	188	206	189	214	201	213	195	798	823
Resultado por operaciones financieras y otros	10	10	13	56	13	(18)	14	30	90	39
Margen bruto	1.140	1.126	1.157	1.187	1.167	1.154	1.203	1.185	4.610	4.710
Costes de explotación	(510)	(508)	(476)	(495)	(508)	(527)	(504)	(499)	(1.989)	(2.038)
Margen neto	630	618	681	692	659	627	699	686	2.622	2.672
Dotaciones por insolvencias	(120)	(69)	(124)	(47)	(122)	(59)	(147)	(148)	(360)	(477)
Otros resultados y dotaciones	24	13	5	(166)	24	(12)	42	(33)	(125)	20
Resultado ordinario antes de impuestos	534	562	561	479	561	556	594	504	2.137	2.215
Beneficio consolidado ordinario	388	411	405	357	402	401	420	394	1.561	1.618
Beneficio ordinario atribuido	322	345	331	295	324	334	338	319	1.293	1.314

Santander Consumer Finance (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	910	923	933	940	940	968	977	964	3.706	3.848
Comisiones netas	214	188	206	189	214	201	213	195	797	823
Resultado por operaciones financieras y otros	10	10	14	56	13	(18)	14	30	90	39
Margen bruto	1.134	1.121	1.153	1.184	1.166	1.151	1.204	1.189	4.592	4.710
Costes de explotación	(508)	(506)	(474)	(494)	(508)	(526)	(504)	(501)	(1.981)	(2.038)
Margen neto	627	615	678	690	658	626	699	688	2.611	2.672
Dotaciones por insolvencias	(120)	(70)	(123)	(48)	(121)	(60)	(147)	(149)	(360)	(477)
Otros resultados y dotaciones	24	13	5	(166)	24	(12)	42	(33)	(124)	20
Resultado ordinario antes de impuestos	531	558	560	477	561	554	595	506	2.126	2.215
Beneficio consolidado ordinario	386	408	404	356	402	399	420	396	1.553	1.618
Beneficio ordinario atribuido	320	342	330	293	324	332	338	320	1.286	1.314

Reino Unido (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	1.023	1.029	1.016	1.011	975	944	908	961	4.078	3.788
Comisiones netas	219	240	230	224	216	207	217	226	912	866
Resultado por operaciones financieras y otros	29	50	55	8	15	32	(5)	33	142	74
Margen bruto	1.270	1.319	1.300	1.242	1.206	1.183	1.119	1.220	5.132	4.727
Costes de explotación	(725)	(715)	(697)	(700)	(739)	(703)	(681)	(712)	(2.837)	(2.835)
Margen neto	545	605	603	542	467	479	438	508	2.295	1.892
Dotaciones por insolvencias	(66)	(36)	(26)	(43)	(61)	(19)	(77)	(96)	(171)	(253)
Otros resultados y dotaciones	(59)	(44)	(63)	(155)	(50)	(25)	(43)	(66)	(321)	(184)
Resultado ordinario antes de impuestos	420	524	514	344	357	435	318	345	1.803	1.455
Beneficio consolidado ordinario	297	382	364	254	260	333	252	255	1.296	1.100
Beneficio ordinario atribuido	290	375	358	249	254	327	246	249	1.272	1.077

Reino Unido (millones de libras)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	904	901	907	896	850	825	820	827	3.608	3.322
Comisiones netas	193	210	205	198	189	181	195	194	807	759
Resultado por operaciones financieras y otros	25	44	49	7	13	28	(4)	29	125	65
Margen bruto	1.122	1.156	1.160	1.101	1.052	1.034	1.011	1.050	4.540	4.146
Costes de explotación	(641)	(626)	(622)	(620)	(644)	(615)	(615)	(612)	(2.510)	(2.487)
Margen neto	481	530	538	481	407	419	396	437	2.030	1.659
Dotaciones por insolvencias	(58)	(32)	(24)	(38)	(53)	(17)	(68)	(83)	(152)	(222)
Otros resultados y dotaciones	(52)	(39)	(56)	(137)	(43)	(22)	(39)	(58)	(284)	(161)
Resultado ordinario antes de impuestos	371	460	458	306	311	380	288	296	1.595	1.276
Beneficio consolidado ordinario	262	335	325	225	227	291	228	219	1.147	965
Beneficio ordinario atribuido	257	328	319	221	222	286	223	214	1.125	945

Portugal (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	222	213	211	211	216	213	214	213	858	856
Comisiones netas	98	91	92	96	98	99	96	98	377	390
Resultado por operaciones financieras y otros	22	42	20	26	44	42	22	21	110	129
Margen bruto	341	346	323	334	357	354	331	332	1.344	1.375
Costes de explotación	(159)	(165)	(157)	(162)	(157)	(154)	(155)	(156)	(644)	(623)
Margen neto	182	181	165	171	200	200	176	175	700	751
Dotaciones por insolvencias	(8)	(0)	(11)	(12)	13	(1)	(0)	(4)	(32)	8
Otros resultados y dotaciones	(9)	(22)	13	36	(20)	(13)	2	21	18	(9)
Resultado ordinario antes de impuestos	166	159	166	195	193	186	178	192	686	750
Beneficio consolidado ordinario	127	103	115	136	135	126	125	140	481	527
Beneficio ordinario atribuido	127	103	114	136	135	125	125	140	479	525

Polonia (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	247	240	243	265	281	284	298	307	996	1.171
Comisiones netas	112	114	111	115	113	117	119	117	453	467
Resultado por operaciones financieras y otros	(26)	44	13	10	(18)	39	24	34	40	80
Margen bruto	333	398	367	390	377	440	442	459	1.488	1.717
Costes de explotación	(154)	(163)	(157)	(165)	(173)	(176)	(175)	(169)	(640)	(693)
Margen neto	178	236	210	224	204	263	267	290	848	1.024
Dotaciones por insolvencias	(46)	(41)	(33)	(41)	(43)	(64)	(59)	(51)	(161)	(217)
Otros resultados y dotaciones	(13)	(34)	(26)	(61)	(34)	(34)	(24)	(34)	(135)	(127)
Resultado ordinario antes de impuestos	119	160	151	122	127	166	183	205	552	681
Beneficio consolidado ordinario	89	131	114	88	89	130	139	153	422	511
Beneficio ordinario atribuido	63	92	80	61	61	89	95	104	296	349

Polonia (millones de zlotys)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	1.031	1.025	1.047	1.139	1.209	1.216	1.288	1.317	4.242	5.030
Comisiones netas	469	487	478	493	488	499	514	504	1.928	2.005
Resultado por operaciones financieras y otros	(110)	183	54	41	(76)	168	104	147	168	343
Margen bruto	1.390	1.695	1.579	1.674	1.622	1.883	1.906	1.968	6.338	7.379
Costes de explotación	(646)	(693)	(676)	(710)	(745)	(755)	(754)	(726)	(2.725)	(2.979)
Margen neto	745	1.002	904	963	877	1.128	1.152	1.242	3.613	4.399
Dotaciones por insolvencias	(191)	(175)	(143)	(177)	(186)	(272)	(256)	(217)	(687)	(931)
Otros resultados y dotaciones	(55)	(146)	(113)	(261)	(145)	(146)	(106)	(147)	(575)	(544)
Resultado ordinario antes de impuestos	499	681	648	525	546	710	791	878	2.352	2.925
Beneficio consolidado ordinario	371	557	489	379	385	556	600	655	1.796	2.195
Beneficio ordinario atribuido	262	391	344	263	264	379	409	446	1.259	1.498

Otros Europa (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	127	71	111	147	139	159	166	155	456	620
Comisiones netas	60	77	64	71	62	56	52	63	272	234
Resultado por operaciones financieras y otros	196	(27)	32	139	60	(7)	(8)	68	340	112
Margen bruto	382	122	207	357	261	209	211	286	1.068	966
Costes de explotación	(181)	(181)	(182)	(174)	(200)	(208)	(205)	(219)	(718)	(833)
Margen neto	202	(59)	24	183	61	0	5	66	350	133
Dotaciones por insolvencias	0	(36)	1	(24)	(2)	(16)	(3)	(23)	(59)	(44)
Otros resultados y dotaciones	(7)	(4)	(0)	(28)	(7)	(4)	(7)	4	(40)	(14)
Resultado ordinario antes de impuestos	194	(99)	25	131	52	(19)	(5)	48	251	76
Beneficio consolidado ordinario	132	(86)	15	96	33	(21)	(8)	27	157	31
Beneficio ordinario atribuido	132	(87)	15	94	32	(22)	(8)	26	154	28

Otros Europa (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	129	72	111	147	139	159	166	155	459	620
Comisiones netas	62	78	65	71	62	57	52	63	276	234
Resultado por operaciones financieras y otros	197	(26)	33	140	60	(7)	(8)	67	344	112
Margen bruto	388	124	209	358	262	209	210	285	1.079	966
Costes de explotación	(184)	(184)	(184)	(175)	(200)	(208)	(205)	(219)	(727)	(833)
Margen neto	204	(59)	25	183	61	1	5	66	353	133
Dotaciones por insolvencias	(0)	(36)	1	(24)	(2)	(16)	(3)	(23)	(59)	(44)
Otros resultados y dotaciones	(8)	(4)	(0)	(28)	(7)	(4)	(7)	4	(40)	(14)
Resultado ordinario antes de impuestos	196	(99)	26	131	53	(19)	(5)	48	253	76
Beneficio consolidado ordinario	134	(86)	15	96	34	(21)	(8)	27	159	31
Beneficio ordinario atribuido	133	(87)	16	94	32	(22)	(8)	26	156	28

Norteamérica (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	1.869	1.933	2.065	2.286	2.173	2.230	2.259	2.265	8.154	8.926
Comisiones netas	402	408	407	399	439	463	448	427	1.615	1.776
Resultado por operaciones financieras y otros	138	197	194	178	142	226	277	257	707	902
Margen bruto	2.409	2.538	2.666	2.863	2.753	2.918	2.983	2.949	10.476	11.604
Costes de explotación	(1.078)	(1.103)	(1.134)	(1.173)	(1.172)	(1.214)	(1.267)	(1.314)	(4.488)	(4.968)
Margen neto	1.331	1.435	1.532	1.690	1.581	1.705	1.716	1.634	5.988	6.636
Dotaciones por insolvencias	(779)	(634)	(876)	(1.159)	(804)	(793)	(1.009)	(1.050)	(3.449)	(3.656)
Otros resultados y dotaciones	(26)	(62)	(74)	(40)	(64)	(31)	(79)	(31)	(202)	(205)
Resultado ordinario antes de impuestos	526	739	581	491	713	881	628	554	2.337	2.776
Beneficio consolidado ordinario	397	535	423	383	526	664	481	422	1.738	2.092
Beneficio ordinario atribuido	298	393	318	296	386	503	388	389	1.304	1.667

Norteamérica (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	2.034	2.063	2.136	2.359	2.203	2.234	2.250	2.240	8.592	8.926
Comisiones netas	435	436	419	411	444	463	446	422	1.701	1.776
Resultado por operaciones financieras y otros	152	210	201	182	144	227	276	255	745	902
Margen bruto	2.621	2.708	2.756	2.953	2.791	2.924	2.972	2.917	11.038	11.604
Costes de explotación	(1.174)	(1.176)	(1.171)	(1.208)	(1.188)	(1.216)	(1.262)	(1.301)	(4.729)	(4.968)
Margen neto	1.447	1.532	1.585	1.745	1.603	1.708	1.709	1.616	6.309	6.636
Dotaciones por insolvencias	(850)	(674)	(910)	(1.201)	(815)	(795)	(1.006)	(1.040)	(3.634)	(3.656)
Otros resultados y dotaciones	(28)	(66)	(78)	(41)	(65)	(31)	(79)	(30)	(213)	(205)
Resultado ordinario antes de impuestos	569	792	596	504	723	883	625	545	2.462	2.776
Beneficio consolidado ordinario	430	573	434	394	533	665	479	416	1.831	2.092
Beneficio ordinario atribuido	322	421	326	305	392	504	387	384	1.374	1.667

Estados Unidos (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	1.221	1.281	1.337	1.553	1.407	1.453	1.460	1.449	5.391	5.769
Comisiones netas	214	219	208	217	234	244	238	230	859	947
Resultado por operaciones financieras y otros	143	170	190	196	174	222	278	215	699	889
Margen bruto	1.578	1.670	1.735	1.967	1.815	1.920	1.977	1.894	6.949	7.605
Costes de explotación	(736)	(738)	(749)	(796)	(775)	(805)	(847)	(869)	(3.019)	(3.297)
Margen neto	842	931	986	1.171	1.039	1.115	1.130	1.025	3.930	4.309
Dotaciones por insolvencias	(579)	(445)	(649)	(945)	(611)	(568)	(786)	(828)	(2.618)	(2.792)
Otros resultados y dotaciones	(23)	(50)	(69)	(57)	(58)	(26)	(76)	(39)	(199)	(200)
Resultado ordinario antes de impuestos	240	436	268	169	370	521	267	158	1.113	1.317
Beneficio consolidado ordinario	173	297	174	122	260	383	196	109	767	947
Beneficio ordinario atribuido	124	209	124	91	181	284	154	98	549	717

Estados Unidos (millones de dólares)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	1.500	1.526	1.555	1.780	1.598	1.633	1.623	1.604	6.361	6.457
Comisiones netas	263	261	241	248	266	275	264	255	1.013	1.059
Resultado por operaciones financieras y otros	176	203	222	225	197	250	310	238	825	996
Margen bruto	1.940	1.990	2.018	2.252	2.061	2.158	2.198	2.096	8.199	8.513
Costes de explotación	(905)	(879)	(869)	(908)	(881)	(905)	(942)	(963)	(3.562)	(3.690)
Margen neto	1.035	1.111	1.148	1.344	1.180	1.253	1.256	1.134	4.637	4.823
Dotaciones por insolvencias	(712)	(528)	(758)	(1.092)	(694)	(637)	(876)	(918)	(3.089)	(3.126)
Otros resultados y dotaciones	(28)	(60)	(81)	(65)	(66)	(29)	(85)	(43)	(235)	(223)
Resultado ordinario antes de impuestos	295	523	308	187	420	586	295	172	1.313	1.474
Beneficio consolidado ordinario	213	356	200	135	295	431	216	118	905	1.060
Beneficio ordinario atribuido	153	251	143	101	206	319	170	107	648	803

México (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	649	653	728	733	766	777	798	816	2.763	3.157
Comisiones netas	187	188	199	181	204	218	210	197	756	829
Resultado por operaciones financieras y otros	(5)	27	3	(18)	(32)	4	(1)	42	8	13
Margen bruto	831	868	931	897	939	999	1.007	1.054	3.527	3.998
Costes de explotación	(342)	(364)	(385)	(378)	(397)	(409)	(420)	(445)	(1.469)	(1.671)
Margen neto	489	504	546	519	542	590	586	609	2.058	2.327
Dotaciones por insolvencias	(200)	(189)	(227)	(215)	(193)	(225)	(223)	(222)	(830)	(863)
Otros resultados y dotaciones	(3)	(12)	(5)	17	(6)	(5)	(3)	8	(3)	(5)
Resultado ordinario antes de impuestos	286	303	313	321	343	360	361	395	1.224	1.459
Beneficio consolidado ordinario	224	237	249	261	266	280	286	313	971	1.145
Beneficio ordinario atribuido	173	183	194	205	205	219	234	291	755	950

México (millones de pesos mexicanos)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	14.945	15.080	16.086	16.573	16.703	16.694	17.231	17.393	62.685	68.021
Comisiones netas	4.312	4.355	4.390	4.098	4.455	4.695	4.535	4.188	17.153	17.873
Resultado por operaciones financieras y otros	(114)	623	71	(407)	(687)	83	(31)	906	173	270
Margen bruto	19.143	20.058	20.546	20.264	20.471	21.471	21.735	22.487	80.011	86.164
Costes de explotación	(7.870)	(8.418)	(8.504)	(8.534)	(8.655)	(8.786)	(9.076)	(9.501)	(33.326)	(36.017)
Margen neto	11.273	11.640	12.043	11.730	11.816	12.685	12.659	12.987	46.685	50.146
Dotaciones por insolvencias	(4.610)	(4.357)	(5.020)	(4.853)	(4.211)	(4.850)	(4.813)	(4.725)	(18.840)	(18.599)
Otros resultados y dotaciones	(72)	(272)	(115)	383	(120)	(105)	(59)	175	(77)	(110)
Resultado ordinario antes de impuestos	6.591	7.011	6.908	7.259	7.485	7.729	7.787	8.437	27.769	31.438
Beneficio consolidado ordinario	5.155	5.484	5.491	5.892	5.804	6.028	6.167	6.682	22.021	24.681
Beneficio ordinario atribuido	3.995	4.233	4.281	4.626	4.472	4.713	5.059	6.219	17.135	20.462

Sudamérica (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	3.298	3.259	2.952	3.382	3.222	3.425	3.314	3.356	12.891	13.316
Comisiones netas	1.189	1.151	903	1.254	1.178	1.178	1.204	1.228	4.497	4.787
Resultado por operaciones financieras y otros	123	131	28	4	88	45	59	130	286	322
Margen bruto	4.610	4.541	3.883	4.640	4.487	4.647	4.577	4.714	17.674	18.425
Costes de explotación	(1.716)	(1.645)	(1.353)	(1.843)	(1.645)	(1.664)	(1.586)	(1.762)	(6.558)	(6.656)
Margen neto	2.894	2.896	2.530	2.797	2.842	2.984	2.991	2.953	11.117	11.769
Dotaciones por insolvencias	(1.010)	(948)	(810)	(968)	(903)	(956)	(916)	(1.015)	(3.736)	(3.789)
Otros resultados y dotaciones	(152)	(181)	(153)	(177)	(154)	(151)	(193)	(249)	(663)	(748)
Resultado ordinario antes de impuestos	1.732	1.767	1.566	1.652	1.785	1.876	1.882	1.688	6.717	7.232
Beneficio consolidado ordinario	1.077	1.084	895	1.020	1.093	1.205	1.184	1.107	4.076	4.588
Beneficio ordinario atribuido	920	926	747	858	926	1.035	1.016	947	3.451	3.924

Sudamérica (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	2.887	3.016	3.149	3.134	3.064	3.328	3.408	3.516	12.186	13.316
Comisiones netas	1.009	1.039	1.007	1.120	1.111	1.140	1.248	1.288	4.177	4.787
Resultado por operaciones financieras y otros	95	91	74	20	84	53	55	131	279	322
Margen bruto	3.991	4.146	4.230	4.274	4.259	4.521	4.711	4.935	16.642	18.425
Costes de explotación	(1.444)	(1.473)	(1.502)	(1.621)	(1.540)	(1.594)	(1.669)	(1.853)	(6.040)	(6.656)
Margen neto	2.547	2.673	2.728	2.653	2.719	2.927	3.042	3.081	10.602	11.769
Dotaciones por insolvencias	(891)	(875)	(869)	(894)	(856)	(933)	(943)	(1.058)	(3.529)	(3.789)
Otros resultados y dotaciones	(127)	(152)	(176)	(172)	(144)	(152)	(195)	(257)	(628)	(748)
Resultado ordinario antes de impuestos	1.528	1.646	1.683	1.588	1.720	1.841	1.904	1.766	6.445	7.232
Beneficio consolidado ordinario	946	1.005	978	989	1.055	1.180	1.197	1.156	3.918	4.588
Beneficio ordinario atribuido	802	854	828	829	894	1.012	1.029	989	3.313	3.924

Brasil (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	2.482	2.424	2.377	2.475	2.459	2.520	2.560	2.534	9.758	10.072
Comisiones netas	920	872	776	929	931	924	970	974	3.497	3.798
Resultado por operaciones financieras y otros	42	27	27	(8)	21	9	(7)	57	89	81
Margen bruto	3.445	3.323	3.180	3.396	3.411	3.453	3.522	3.565	13.345	13.951
Costes de explotación	(1.169)	(1.100)	(1.036)	(1.196)	(1.125)	(1.102)	(1.137)	(1.242)	(4.500)	(4.606)
Margen neto	2.276	2.224	2.145	2.201	2.286	2.351	2.385	2.323	8.845	9.345
Dotaciones por insolvencias	(822)	(750)	(665)	(726)	(710)	(761)	(753)	(813)	(2.963)	(3.036)
Otros resultados y dotaciones	(154)	(170)	(174)	(198)	(167)	(153)	(178)	(205)	(697)	(704)
Resultado ordinario antes de impuestos	1.300	1.303	1.306	1.276	1.409	1.438	1.454	1.305	5.185	5.606
Beneficio consolidado ordinario	758	726	695	749	816	856	862	777	2.927	3.311
Beneficio ordinario atribuido	674	643	615	659	721	762	767	689	2.592	2.939

Brasil (millones de reales brasileños)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	9.898	10.383	10.874	10.747	10.516	11.095	11.272	11.534	41.903	44.416
Comisiones netas	3.670	3.738	3.577	4.032	3.980	4.070	4.271	4.429	15.017	16.750
Resultado por operaciones financieras y otros	169	119	128	(32)	91	41	(31)	254	384	355
Margen bruto	13.737	14.241	14.579	14.747	14.587	15.206	15.511	16.216	57.304	61.521
Costes de explotación	(4.662)	(4.716)	(4.756)	(5.188)	(4.810)	(4.857)	(5.007)	(5.636)	(19.323)	(20.310)
Margen neto	9.075	9.525	9.823	9.559	9.777	10.350	10.504	10.580	37.981	41.211
Dotaciones por insolvencias	(3.276)	(3.220)	(3.070)	(3.155)	(3.037)	(3.347)	(3.314)	(3.690)	(12.721)	(13.387)
Otros resultados y dotaciones	(615)	(727)	(793)	(859)	(716)	(673)	(785)	(928)	(2.994)	(3.103)
Resultado ordinario antes de impuestos	5.184	5.578	5.960	5.545	6.024	6.330	6.405	5.962	22.266	24.721
Beneficio consolidado ordinario	3.021	3.114	3.185	3.250	3.491	3.769	3.795	3.546	12.570	14.601
Beneficio ordinario atribuido	2.687	2.758	2.822	2.863	3.082	3.353	3.376	3.147	11.130	12.958

Chile (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	490	495	481	477	440	500	462	464	1.944	1.867
Comisiones netas	111	117	101	95	103	97	102	102	424	404
Resultado por operaciones financieras y otros	40	30	49	49	56	59	82	71	168	268
Margen bruto	640	642	632	622	600	656	646	638	2.535	2.539
Costes de explotación	(259)	(273)	(257)	(259)	(255)	(269)	(260)	(246)	(1.047)	(1.031)
Margen neto	381	369	374	363	344	387	386	392	1.488	1.508
Dotaciones por insolvencias	(121)	(115)	(117)	(120)	(102)	(105)	(106)	(130)	(473)	(443)
Otros resultados y dotaciones	22	32	19	31	37	(1)	15	12	103	63
Resultado ordinario antes de impuestos	282	287	276	274	279	281	295	274	1.118	1.129
Beneficio consolidado ordinario	222	231	220	226	219	237	234	229	899	919
Beneficio ordinario atribuido	150	157	152	153	148	163	162	157	612	630

Chile (millones de pesos chilenos)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	362.502	366.847	370.827	370.410	333.439	383.545	363.195	386.260	1.470.585	1.466.440
Comisiones netas	81.758	86.556	78.318	73.959	78.010	74.473	80.052	85.052	320.592	317.587
Resultado por operaciones financieras y otros	29.304	22.193	37.699	38.131	42.713	45.387	63.719	58.999	127.326	210.818
Margen bruto	473.564	475.595	486.844	482.500	454.162	503.405	506.966	530.311	1.918.503	1.994.844
Costes de explotación	(191.398)	(202.047)	(198.556)	(200.524)	(193.440)	(206.641)	(204.239)	(205.576)	(792.525)	(809.897)
Margen neto	282.166	273.549	288.288	281.976	260.722	296.763	302.727	324.735	1.125.978	1.184.948
Dotaciones por insolvencias	(89.852)	(84.920)	(90.252)	(93.034)	(77.584)	(80.828)	(83.231)	(106.535)	(358.059)	(348.178)
Otros resultados y dotaciones	16.034	23.790	14.617	23.614	28.393	(417)	11.726	10.140	78.054	49.841
Resultado ordinario antes de impuestos	208.348	212.419	212.652	212.555	211.531	215.518	231.222	228.340	845.974	886.611
Beneficio consolidado ordinario	164.447	171.185	169.725	174.910	165.949	182.169	183.336	190.253	680.267	721.707
Beneficio ordinario atribuido	111.006	116.570	117.196	118.562	112.355	125.176	126.756	130.587	463.334	494.874

Argentina (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	214	234	(6)	327	213	298	180	250	768	940
Comisiones netas	129	133	(6)	192	116	125	88	118	448	446
Resultado por operaciones financieras y otros	34	63	(58)	(46)	2	(33)	(31)	(8)	(7)	(70)
Margen bruto	377	430	(70)	472	331	389	237	359	1.209	1.316
Costes de explotación	(219)	(208)	(1)	(324)	(202)	(229)	(122)	(209)	(751)	(762)
Margen neto	158	222	(71)	148	129	161	115	150	458	554
Dotaciones por insolvencias	(49)	(75)	(7)	(99)	(73)	(70)	(39)	(53)	(231)	(235)
Otros resultados y dotaciones	(17)	(41)	4	9	(22)	3	(28)	(54)	(45)	(101)
Resultado ordinario antes de impuestos	92	107	(73)	58	34	94	47	43	183	217
Beneficio consolidado ordinario	66	71	(71)	17	10	63	24	47	83	145
Beneficio ordinario atribuido	66	71	(71)	17	10	63	23	47	82	144

Argentina (millones de pesos argentinos)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	5.172	6.385	7.820	8.507	10.117	14.548	18.638	19.924	27.885	63.227
Comisiones netas	3.121	3.660	4.472	5.022	5.486	6.131	8.976	9.403	16.275	29.996
Resultado por operaciones financieras y otros	824	1.683	(799)	(1.972)	102	(1.596)	(2.372)	(847)	(265)	(4.713)
Margen bruto	9.117	11.729	11.492	11.557	15.704	19.083	25.243	28.480	43.896	88.510
Costes de explotación	(5.291)	(5.722)	(7.738)	(8.523)	(9.602)	(11.210)	(13.861)	(16.583)	(27.275)	(51.256)
Margen neto	3.826	6.006	3.755	3.034	6.102	7.872	11.382	11.897	16.621	37.254
Dotaciones por insolvencias	(1.196)	(2.021)	(2.546)	(2.615)	(3.441)	(3.459)	(4.538)	(4.391)	(8.379)	(15.829)
Otros resultados y dotaciones	(411)	(1.077)	(849)	721	(1.067)	131	(2.040)	(3.831)	(1.616)	(6.807)
Resultado ordinario antes de impuestos	2.218	2.908	360	1.140	1.594	4.544	4.805	3.674	6.626	14.617
Beneficio consolidado ordinario	1.600	1.950	(644)	99	497	3.056	2.574	3.636	3.005	9.762
Beneficio ordinario atribuido	1.589	1.935	(649)	107	490	3.043	2.519	3.600	2.982	9.653

Otros Sudamérica (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	112	106	100	103	109	108	112	108	421	437
Comisiones netas	29	29	31	38	29	32	44	34	128	138
Resultado por operaciones financieras y otros	7	11	9	8	8	9	16	10	36	43
Margen bruto	148	146	141	150	146	149	172	153	585	619
Costes de explotación	(70)	(65)	(59)	(65)	(63)	(64)	(67)	(64)	(259)	(257)
Margen neto	78	81	81	84	83	85	105	88	326	362
Dotaciones por insolvencias	(17)	(9)	(22)	(22)	(18)	(20)	(18)	(20)	(70)	(75)
Otros resultados y dotaciones	(3)	(2)	(2)	(18)	(2)	(1)	(2)	(2)	(24)	(7)
Resultado ordinario antes de impuestos	59	71	58	44	63	64	86	66	231	280
Beneficio consolidado ordinario	31	55	51	29	47	48	64	54	166	213
Beneficio ordinario atribuido	31	55	51	29	47	47	64	54	165	212

Otros Sudamérica (millones de euros constantes)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	104	99	94	99	105	107	113	113	397	437
Comisiones netas	27	27	30	37	27	31	44	36	121	138
Resultado por operaciones financieras y otros	7	10	9	8	8	9	16	10	34	43
Margen bruto	138	137	134	144	140	148	172	159	552	619
Costes de explotación	(65)	(61)	(56)	(62)	(60)	(63)	(67)	(67)	(244)	(257)
Margen neto	73	76	78	82	80	85	106	92	308	362
Dotaciones por insolvencias	(16)	(7)	(20)	(21)	(17)	(20)	(18)	(21)	(64)	(75)
Otros resultados y dotaciones	(2)	(2)	(2)	(18)	(2)	(1)	(2)	(3)	(24)	(7)
Resultado ordinario antes de impuestos	55	67	56	43	61	64	86	69	220	280
Beneficio consolidado ordinario	28	52	49	28	45	47	64	56	157	213
Beneficio ordinario atribuido	28	52	49	28	45	47	64	56	155	212

Santander Global Platform (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	18	20	20	20	22	23	23	23	79	92
Comisiones netas	1	1	1	4	2	1	2	2	7	6
Resultado por operaciones financieras y otros	(4)	(3)	(3)	(2)	(5)	(4)	(1)	(7)	(12)	(17)
Margen bruto	16	18	19	21	19	20	24	18	74	81
Costes de explotación	(23)	(39)	(32)	(49)	(41)	(67)	(60)	(72)	(142)	(240)
Margen neto	(7)	(21)	(13)	(28)	(22)	(47)	(36)	(54)	(68)	(159)
Dotaciones por insolvencias	0	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)
Otros resultados y dotaciones	(1)	(0)	(1)	(0)	(1)	(0)	(1)	(4)	(2)	(6)
Resultado ordinario antes de impuestos	(7)	(21)	(13)	(28)	(23)	(47)	(37)	(58)	(70)	(166)
Beneficio consolidado ordinario	(9)	(14)	(10)	(22)	(11)	(40)	(26)	(43)	(54)	(120)
Beneficio ordinario atribuido	(9)	(14)	(10)	(22)	(11)	(40)	(26)	(43)	(54)	(120)

Centro Corporativo (millones de euros)

	1T'18	2T'18	3T'18	4T'18	1T'19	2T'19	3T'19	4T'19	2018	2019
Margen de intereses	(234)	(243)	(251)	(259)	(296)	(304)	(319)	(333)	(987)	(1.252)
Comisiones netas	(9)	(9)	(24)	(28)	(14)	(13)	(9)	(15)	(69)	(50)
Resultado por operaciones financieras y otros	7	(7)	9	(10)	(90)	(106)	(85)	(34)	(1)	(315)
Margen bruto	(236)	(258)	(266)	(297)	(399)	(423)	(413)	(381)	(1.057)	(1.617)
Costes de explotación	(105)	(107)	(107)	(106)	(97)	(96)	(90)	(89)	(426)	(373)
Margen neto	(341)	(365)	(373)	(403)	(497)	(519)	(504)	(471)	(1.483)	(1.990)
Dotaciones por insolvencias	(37)	(30)	(28)	(21)	(8)	(5)	(14)	(10)	(115)	(36)
Otros resultados y dotaciones	(43)	(50)	(55)	47	(55)	(72)	(61)	(49)	(101)	(237)
Resultado ordinario antes de impuestos	(420)	(446)	(456)	(377)	(559)	(595)	(579)	(529)	(1.699)	(2.262)
Beneficio consolidado ordinario	(416)	(468)	(450)	(351)	(526)	(592)	(529)	(458)	(1.685)	(2.105)
Beneficio ordinario atribuido	(415)	(469)	(450)	(352)	(517)	(592)	(529)	(459)	(1.686)	(2.096)

Glosario



Glosario - Acrónimos

- **APR:** Activos ponderados por riesgo
- **AT1:** *Additional Tier 1*
- **ATAs:** Adquisición temporal de activos
- **ATMs:** Activos totales medios
- **BAI:** Beneficio antes de impuestos
- **bn:** *Billion* / Miles de millones
- **BPA:** Beneficio por acción
- **Bº:** Beneficio
- **CTAs:** Cesión temporal de activos
- **CET1:** *Common Equity Tier 1*
- **CIB:** *Corporate & Investment Banking*
- **CoE:** *Cost of equity* / Coste de fondos propios
- **CP:** Corto plazo
- **DPA:** Dividendo por acción
- **EE.UU.:** Estados Unidos
- **FGD:** Fondo de Garantía de Depósitos
- **FL:** *Fully-loaded*
- **FMI:** Fondo Monetario Internacional
- **FUR:** Fondo Único de Resolución
- **JGA:** Junta General de Accionistas
- **LCR:** *Liquidity coverage ratio*
- **LTD:** *Loan to deposit*
- **LTV:** *Loan to Value*
- **MI:** Margen de intereses
- **Mill:** Millones
- **Mn:** Millones
- **MREL:** *Minimum requirement for eligible liabilities*
- **NIM:** *Net interest margin* Margen de intereses sobre activos medios
- **n.d.:** No disponible
- **n.s.:** No significativo
- **OREX:** Otros resultados de explotación
- **pb:** Puntos básicos
- **pp:** Puntos porcentuales
- **PIB:** Producto interior bruto
- **Pymes:** Pequeñas y medianas empresas
- **ROF:** Resultados de operaciones financieras
- **Roi:** *Return on investment* / Rentabilidad sobre la inversión
- **RoRWA:** *Return on risk-weighted assets* / Rentabilidad sobre activos ponderados por riesgo
- **RWA:** *Risk-weighted assets* / Activos ponderados por riesgo
- **RoTE:** *Return on tangible equity* / Rentabilidad sobre fondos propios tangibles
- **SBNA:** Santander Bank NA
- **SCF:** Santander Consumer Finance
- **SC USA:** Santander Consumer USA
- **TLAC:** *Total loss absorbing capacity*
- **TNAV:** *Tangible net asset value* / fondos propios tangibles
- **T&O:** Tecnología y Operaciones

Glosario – Definiciones

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

- **RoTE:** Retorno sobre capital tangible: beneficio atribuido al Grupo / Promedio de: patrimonio neto (sin minoritarios) - activos intangibles (que incluyen fondo de comercio)
- **RoRWA:** Retorno sobre activos ponderados por riesgo: resultado consolidado / Promedio de activos ponderados de riesgo
- **Eficiencia:** Costes de explotación / Margen bruto. Costes de explotación definidos como gastos generales de administración + amortizaciones

RIESGO CREDITICIO

- **Ratio de morosidad:** Saldos dudosos de préstamos y anticipos a la clientela, garantías de la clientela y compromisos contingentes de la clientela / Riesgo Total. Riesgo total definido como: Saldos normales y dudosos de Préstamos y Anticipos a la clientela y Garantías de la clientela + Saldos dudosos de Compromisos Contingentes de la clientela
- **Cobertura de morosidad:** Provisiones para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de Préstamos y anticipos a la clientela, Garantías de la clientela y Compromisos contingentes de la clientela / Saldos dudosos de Préstamos y anticipos a la clientela, Garantías de la clientela y Compromisos Contingentes de la clientela
- **Coste del crédito:** Dotaciones de insolvencias para cobertura de pérdidas por deterioro del riesgo de crédito de los últimos doce meses / Promedio de préstamos y anticipos a la clientela de los últimos doce meses

CAPITALIZACIÓN

- **Recursos propios tangibles (TNAV) por acción:** Recursos propios tangibles / número de acciones (deducidas acciones en autocartera). Recursos propios tangibles calculados como la suma de los fondos propios + otro resultado global acumulado - activos intangibles

Notas: 1) Los promedios que se incluyen en los denominadores del RoTE y RoRWA se calculan tomando 13 meses de diciembre a diciembre.

2) En los periodos inferiores al año, y en el caso de existir resultados no recurrentes, el beneficio utilizado para el cálculo del RoTE es el beneficio ordinario atribuido anualizado (sin incluir los resultados no recurrentes), al que se suman los resultados no recurrentes sin anualizar.

3) En los periodos inferiores al año, y en el caso de existir resultados no recurrentes, el beneficio utilizado para el cálculo del RoRWA es el resultado consolidado ordinario anualizado (sin incluir los resultados no recurrentes), al que se suman los resultados no recurrentes 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).

Gracias

Nuestro propósito es ayudar a personas y empresas a prosperar

Nuestra cultura se basa en la creencia de que todo lo que hacemos debe ser

Sencillo Personal Justo

