

# MEMORIA ANUAL DEL DIRECTORIO

2019



Estimados accionistas:

Ofrecemos aquí un breve análisis de los principales resultados económicos del año 2019, desde la perspectiva del desempeño general de la economía del país, de su sistema financiero, y un análisis de los principales resultados del Banco, destacando algunos aspectos de la actividad de Banco Santander.

## **I. SITUACIÓN ECONOMICA DE URUGUAY**

### **1.1. Evolución de la economía**

La actividad económica se mantuvo prácticamente estancada en la primera mitad 2019 y con varios sectores clave en recesión. Si bien los datos del tercer trimestre pautaron cierta recuperación, la actividad cayó 0,6% en el cuarto trimestre (en la medición desestacionalizada). De esta manera, en el conjunto de 2019 el PIB creció apenas 0,2%.

Desde el punto de vista sectorial, la mayoría de los principales sectores de actividad sufrieron una caída el año pasado, con las únicas excepciones de Electricidad, Gas y Agua (que registró un aumento de 5,7% en un marco de mayor generación hidráulica), el sector Transporte y Comunicaciones (que subió 3,5% impulsado por un mayor servicio de datos) y el rubro "Otros" (que nuclea servicios de distinta naturaleza y que tuvo un incremento de solo 0,3%). En tanto, hubo un descenso del valor agregado en el sector Primario (3,8%), en el sector Comercio, Restaurantes y Hoteles (2,1%) y en la Industria Manufacturera (1,1%).

Desde la perspectiva de la demanda, el consumo privado y la inversión bruta fija tuvieron un repunte en la segunda mitad de 2019, cerrando el año con una leve expansión (0,5% y 1,4% respectivamente). Las exportaciones de bienes y servicios crecieron 1,2%, a instancias fundamentalmente de mayores colocaciones de soja.

## **1.2. Empleo y salarios**

En un marco de escaso dinamismo económico, el mercado de trabajo continuó deteriorándose a lo largo de 2019. En concreto, el desempleo promedió 8,9% de la población económicamente activa el año pasado, aumentando en cinco décimas respecto a 2018 y alcanzando su máximo registro anual desde 2007. A su vez, la tasa de empleo bajó por quinto año consecutivo y promedió un 56,7% de la población en edad de trabajar, mientras que la tasa de actividad – que contempla a quienes se encuentran en búsqueda activa de trabajo – descendió a 62,2% (amortiguando el impacto de la caída de la ocupación en la tasa de desempleo).

En lo que respecta a la evolución de los salarios, los mismos registraron un incremento de 1,3% en términos reales en la comparación promedio anual, recogiendo un aumento de 1,8% en el sector público y de 1,0% en el sector privado. Cabe marcar, no obstante, que el aumento en esa medición obedece en gran medida al atraso de las negociaciones colectivas de 2018, que resultaron en ajustes salariales sobre el final de ese año e impactaron en el promedio de 2019. De hecho, en la comparación “punta a punta” las remuneraciones del sector privado se mantuvieron prácticamente constantes el año pasado.

En este contexto de caída del empleo e incremento sólo moderado del salario real, el ingreso promedio de los hogares medido en términos reales acumuló una caída de 2,3% durante 2019 (siendo el descenso algo más acentuado en Montevideo que en el interior del país).

## **1.3. Precios y Moneda**

La inflación culminó 2019 en 8,8%, situándose por fuera del rango meta establecido por la autoridad monetaria (que es de 3% a 7%) durante todo el año y por encima del registro de 2018 (8,0%). A nivel de los componentes de la inflación se destacó el fuerte aumento que registraron los alimentos en las categorías “transables” internacionalmente (16,2%), al impulso del encarecimiento que tuvieron las carnes en una coyuntura excepcionalmente favorable de exportaciones a China. Sin embargo, la

inflación a nivel del componente “no transable” del IPC también se mantuvo en guarismos elevados, por encima de 8% durante todo el año (cerrando en 8,6%).

Por su parte y en línea con el fortalecimiento observado a nivel mundial, el dólar en Uruguay finalizó 2019 en \$ 37,3, acumulando una suba de 15% frente a fines de 2018. Se destaca que el incremento del tipo de cambio en nuestro país fue superior al que ya se había procesado en 2018 (13%), mientras que en otros mercados el aumento tendió a ser menos intenso.

Si bien Uruguay ha ido procesado una corrección gradual de sus costos medidos en dólares, el desequilibrio de tipo de cambio real con los países de la región seguía siendo relevante. En efecto, la fuerte devaluación registrada en Argentina determinó que el tipo de cambio real de Uruguay respecto a ese vecino cerrara el año 34% por debajo del promedio histórico, al tiempo que nuestro país también se mantenía caro en términos relativos frente a Brasil, con una brecha de tipo de cambio real respecto a la media histórica de 31%.

Vale marcar que en 2019 se llevaron a cabo elecciones generales en Uruguay. El Dr. Luis Lacalle Pou (Partido Nacional) resultó electo presidente en la instancia de balotaje, contando con el respaldo de los demás partidos de oposición hasta ese momento (Partido Colorado, Cabildo Abierto, Partido Independiente y Partido de la Gente). Los mercados financieros no presentaron mayores variaciones asociadas al proceso electoral.

#### **1.4. Finanzas públicas**

El déficit fiscal cerró 2019 en 4,7% del PIB, lo cual supuso un deterioro de cinco décimas respecto a 2018 y un ligero desvío respecto a lo proyectado en la última Rendición de Cuentas (que indicaba un déficit de 4,6% del PIB). Estas cifras excluyen el denominado “efecto cincuentones” (Ley N° 19.590).

El deterioro de las cuentas públicas observado en 2019 obedeció a diversos factores, tanto por el lado de los ingresos como de los gastos. A nivel de los ingresos se destacó el descenso de 1,7% la recaudación neta de la DGI en términos reales, siendo

la primera vez que ello sucede desde 2002 (aunque la caída fue de mucho menor magnitud que la registrada en aquel momento, cuando bajó 9%). En lo que respecta a los egresos, todas las partidas del gasto primario de Gobierno Central y del BPS mostraron incrementos en términos reales en 2019. Específicamente, las remuneraciones aumentaron 3,8%, los gastos de funcionamiento 3,4%, las pasividades 2,1% y las transferencias y las inversiones se incrementaron 0,7% real en ambos casos. A nivel de las empresas públicas también hubo cierto deterioro de los resultados agregados, pasando el superávit primario (antes de intereses y transferencias de dividendos al Gobierno Central) de 0,7% del PIB en 2018 a 0,4% del PIB en 2019.

Finalmente, la carga de intereses se redujo en el año pasado, pasando de 3,4% del PIB en de 2018 a 2,9% del PIB en 2019. Cabe marcar, no obstante, que el resultado de 2019 incluye un efecto positivo de 0,3% del PIB por el cómputo de una ganancia derivada de una operación de emisión y recompra de bonos globales realizada en setiembre de 2019. Sin ese efecto “por única vez”, el desequilibrio fiscal global se habría situado en 5% del PIB.

Respecto a la calificación de la deuda soberana uruguaya, no se registraron cambios respecto a las calificaciones de 2018, preservándose el “grado inversor”. En concreto, la agencia Fitch Ratings mantenía una calificación BBB- con perspectiva negativa, Standard & Poor’s una de BBB con perspectiva estable y Moody’s asignaba a Uruguay un rating de Baa2 con perspectiva estable. No obstante, vale señalar que en sus últimos comunicados del año las agencias calificadoras fueron enfáticas en señalar que el desequilibrio fiscal y la trayectoria ascendente de las cuentas públicas requerirían medidas de ajuste por parte de las nuevas autoridades.

La deuda pública se ubicó en 66,4% del PIB en términos brutos al cierre de 2019, subiendo en dos puntos porcentuales del PIB frente 2018 y determinando así un incremento acumulado de aproximadamente diez puntos porcentuales del PIB a lo largo de la última década (aumento notoriamente más intenso que el experimentó la deuda en otros países con calificación crediticia comparable a la de Uruguay). En ese marco, el gobierno electo asumió con un compromiso explícito durante la campaña de

procesar una mejora de la situación fiscal, planteando un ajuste ambicioso del gasto público (del orden de 1,6% del PIB durante el primer año de la administración).

Aún con ese deterioro de las cifras fiscales en 2019, el riesgo país de Uruguay continuó en niveles históricamente bajos y se situó al cerrar el año en torno a los 130 pbs.

### **1.5. Sector externo**

De acuerdo con la información del Banco Central del Uruguay, en 2019 el saldo de cuenta corriente fue positivo en US\$ 419 millones, lo que equivale a 0,7% del PIB. Ese resultado implicó una mejora de seis décimas de PIB respecto a 2018, lo cual a nivel de componentes se explicó principalmente por la mejora del balance comercial (cuyo superávit se incrementó de 5,5% del PIB en 2018 a 5,9% del PIB en 2019). En particular, se constató una mejora en el saldo comercial de bienes, debido a una baja en las importaciones más intensa que la que hubo a nivel de las exportaciones medidas en dólares. En cambio, el saldo positivo en la cuenta servicios descendió en el año, en el marco de una magra temporada turística (afectada por el agravamiento de la situación económica en Argentina). En tanto, el saldo de rentas contribuyó positivamente, ya que en 2019 se redujo su déficit hasta ubicarse en US\$ 3.100 millones, equivalente a 5,5% del PIB.

A nivel de los movimientos financieros, si se consolidan las cuentas capital y financiera y “errores y omisiones” (que suele reflejar operaciones financieras no registradas), se observó una salida neta de capitales financieros por unos US\$ 1.500 millones en 2019. En particular, los flujos netos de Inversión Extranjera Directa fueron negativos por cuarto año consecutivo, en 0,8% del PIB.

De esa manera, el déficit de la balanza de pagos se situó en torno de US\$ 1.100 millones el año pasado, equivalente a un 2,0% del PIB.

## **1.6. El sistema financiero**

El stock de créditos al sector no financiero se ubicó en US\$ 15.400 millones en diciembre de 2019, bajando 4% frente a 2018 (segunda caída anual consecutiva). Ese stock se componía de US\$ 9.400 millones a nivel de la banca privada, US\$ 4.500 millones en el caso del BROU y US\$ 1.500 millones del BHU, lo cual supone descensos anuales de 3%, 6% y 9% respectivamente en la medición en dólares.

El comportamiento fue muy dispar a nivel de monedas. Por un lado, en la banca privada la cartera de créditos en moneda extranjera bajó un 7%, mientras que en moneda nacional mantuvo un dinamismo importante y subió 18% en pesos corrientes (expresados en dólares estos créditos subieron un 2%). En tanto, en los bancos públicos los créditos en moneda extranjera mostraron un descenso anual de 10%, al tiempo que en moneda nacional aumentaron 9% medidos en pesos corrientes (bajando 5% si se los calcula en dólares). En este último caso, es preciso destacar que los créditos en moneda nacional del BROU registraron un aumento interanual de 12% en pesos corrientes (acelerándose respecto a 2018), al tiempo que el BHU acumuló una suba de solo 5%.

Por último, se estima que el crédito de las empresas financieras no bancarias habría rondado los US\$ 1.300 millones al cierre de 2019, acumulando una suba anual de 9% en pesos corrientes (lo que deja una caída de 6% medida en dólares).

Incluso en un marco de menor dinamismo económico, la morosidad del sistema bancario no presentó incrementos adicionales en 2019. Puntualmente, la proporción de créditos vencidos para el sistema bancario en su conjunto se ubicó en 3,0% en 2019, cediendo dos décimas respecto a 2018. En la banca privada el ratio de mora se mantuvo en 2,4%, mientras que en BROU bajó a 4,6% y en el Banco Hipotecario del Uruguay descendió a 1,2%. La morosidad de las empresas financieras no bancarias también permaneció relativamente estable, ubicándose en promedio en 19% en diciembre.

Por otro lado, los depósitos del sector no financiero totalizaron US\$ 29.990 millones en diciembre de 2019, registrando un aumento de 3% en el año. El volumen depositado

era de US\$ 14.970 millones en la banca privada (4% más que en diciembre de 2018), US\$ 14.500 millones en el BROU (2% más que a fines de 2018) y otros US\$ 520 millones en el BHU (en este caso cayendo 10% en el año cuando se los mide en dólares).

A nivel de monedas, los depósitos en moneda extranjera del sector no financiero en el sistema bancario mostraron un incremento de 6% interanual, con una suba de 6,5% en los bancos privados y de 5,7% en el BROU. Por su parte, los depósitos en moneda nacional subieron en 2019 casi 7% medidos en pesos corrientes, un 9% en la banca privada, un 6% en el BROU y un 3% en el BHU (no obstante, expresados en dólares los saldos tuvieron descensos relevantes dada la suba del tipo de cambio procesada en el año).

Finalmente, se destaca que la rentabilidad de las instituciones bancarias continuó aumentando en 2019. En concreto, el resultado del sistema bancario consolidado se ubicó en US\$ 888 millones, unos US\$ 127 millones más que en 2018. De hecho, en términos del activo se constató un incremento de cinco décimas, hasta un 2,7% del activo. La mejora reflejó una mayor rentabilidad tanto en los bancos privados como en los estatales: en la banca privada los resultados subieron a US\$ 340 millones (2,1% del activo), en el BROU a US\$ 472 millones (3,2% del activo) y en el Banco Hipotecario a US\$ 76 millones (4,6% del activo). Tanto a nivel de la banca privada como del BROU incidieron mayores ganancias por diferencia de cambio, pero en el primer caso se observó además un incremento del margen financiero y en el segundo una disminución de los costos operativos.

## **II. NUESTRO BANCO**

En el presente apartado se analizarán las principales acciones en las que el Banco estuvo focalizado durante el ejercicio finalizado en diciembre de 2019.

### **2.1. Banca Comercial**

En 2019 se avanzó de manera significativa en la estrategia dirigida a crecer en banca *retail*, mejorar la eficiencia y la calidad de servicio, cumpliendo los objetivos comerciales y financieros, que asegura la generación de resultados recurrentes.

El Banco mantiene la posición de liderazgo en la banca privada del país, focalizados en ser un banco transaccional de nuestros clientes, buscando una mayor vinculación, principalidad y recurrencia.

Dentro del proceso de digitalización y modernización de canales, se continuó trabajando en desarrollar iniciativas para transformar y mejorar la experiencia de los clientes y a su vez mejorar los niveles de eficiencia.

A continuación, se detallan las principales acciones comerciales realizadas durante el 2019:

- **Transformación Digital:** El Banco siguió incrementando el indicador de vinculación transaccional, teniendo un crecimiento interanual del 22% de clientes loyal, lo cual permitió alcanzar un 26% en dic-19 versus al 23% de dic-18.

Se ha alcanzado 251.000 clientes con una penetración digital que se ubica en el 59%. Estos crecimientos se apalancan en un muy buen comportamiento de los clientes mobile que crecen un 22%.

- **Santander Lockers:** Lanzamiento de un nuevo servicio que permite solicitar productos a través de la plataforma web y retirarlos en la red de lockers con días y horarios extendidos.

Una vez que el cliente pide sus productos en la web de Santander, se elige en qué lugar la quiere retirar su producto a través de un código QR en su celular.

Este servicio se está escalando a socios comerciales del Banco con el objetivo de aumentar los puntos de retiro de productos, ampliando locaciones, días y horarios.

- **Crédito Coche:** El Banco incursionó en un nuevo producto de financiación de coches usados, dado que en Uruguay se venden 2,3 autos usados cada 1 auto nuevo.

Adicionalmente, se potenciaron con socios comerciales las campañas de financiamiento de coches nuevos con las principales marcas.

Se creció los niveles de productividad de crédito coche en un 35% contra los niveles del año anterior, mejorando el posicionamiento en market share.

- **Acuerdo con Grupo Disco:** Se firmó un acuerdo con el retailer más grande del Uruguay GRUPO DISCO.

Entre las 4 marcas del Grupo (Disco, Devoto, Geant y Devoto Express) representan el 40% del Supermercado de Grandes Cadenas del país.

En octubre se lanzó la campaña, cerrando el año con 12.300 tarjetas nuevas.

- **Santander Profesionales:** nueva propuesta con beneficios y servicios exclusivos para impulsar el desarrollo de Profesionales (Odontólogos, Contadores, Arquitectos, etc). La misma refiere a la apertura de una cuenta corriente bimonetaria, tarjetas con descuentos especiales para la actividad profesional y la posibilidad de utilizar las sucursales del banco para reuniones.
- **Producto GTM:** se continúa participando en charlas técnicas y jornadas con asesores ganaderos para promocionar el producto GTM (que representa aproximadamente USD 60 mm en colocaciones al cierre del 3T). Durante setiembre se llevaron a cabo acciones específicas en la Exposición Rural, tales como reuniones con clientes y presencia para generar negocios con nuevos productores y proveedores de insumos, y se suscribió el convenio GTM-Carne CREA.
- **Lanzamiento de Seguro Credit Related Pymes:** con el fin de mejorar la propuesta de valor para clientes pymes unipersonales se lanzó este seguro.

## **2.2. Experiencia Clientes – Net Promoter Score® (NPS)**

En cuanto a la experiencia de los clientes, en el año 2019 el Banco comenzó a utilizar el NPS como métrica para evaluar la experiencia de sus clientes, midiendo a través de ella la probabilidad que tienen sus clientes de recomendar el banco a familiares, amigos y colegas. Esto permite crear una cultura con foco en ganar la lealtad de sus clientes.

Es de destacar que el Banco se sitúa entre las dos primeras entidades en NPS entre bancos privados, situándose a 4.2 puntos porcentuales del mejor y 4.3 puntos porcentuales por encima del *Peer Group*.

Adicionalmente, se destaca que el Banco es líder en el mercado en satisfacción de tarjetas de débito y segundo en tarjetas de crédito.

A efectos de poder mantener el top 2 en *benchmark* se trabajó mucho realizando un seguimiento continuo en el comité de Experiencia de Clientes, y se trabajó enfáticamente en generar una cultura centrada en el cliente.

Se advierte una mejora de indicadores de satisfacción en todas las áreas medidas: Pyme, Select, Red de Sucursales, Contact Center, Tarjetas de Crédito y Débito.

Lo expuesto en el presente apartado es producto del trabajo continuo basado en el modelo de Calidad y sus 4 pilares (escucha de la voz del cliente, Governance, metas e incentivos y fomentar cultura de servicio).

## **2.3. Banca Responsable**

En materia de sostenibilidad, responsabilidad social empresarial y aporte a la comunidad, el Banco enfoca su estrategia a contribuir al progreso de las personas, las empresas y la sociedad.

Comprometido con la iniciativa de banca responsable promovida por Naciones Unidas, Santander se ha propuesto desarrollar su actividad de forma responsable y trabajar en

la construcción de un futuro sostenible. En virtud de lo cual, la sostenibilidad se integra tanto en su estrategia y modelo de negocio, como en sus políticas y procesos internos.

El Banco cuenta con programas directos de apoyo a la comunidad y compromiso sostenible con el medio ambiente, promoviendo la inclusión social y la educación infantil financiera y socio ambiental.

En 2019, más del 70% de los funcionarios del Banco participaron en los proyectos de voluntariado corporativo ofrecidos durante el año. En este sentido, se dictaron talleres de reciclaje para niños con actividades lúdicas educativas alcanzando a 3.400 personas con impacto directo. Se afianzó el compromiso con el medio ambiente, se reciclaron en el año más de 52.000 kilos de papel.

El Banco ha tenido un gran aporte en lo referente al cambio de la matriz energética nacional mediante financiación de proyectos eólicos y fotovoltaicos, con ello se ha logrado que actualmente la matriz energética del país tenga más del 90% de su generación en energías renovables.

A su vez, con la firma del nuevo acuerdo de MIGA, el banco se comprometió a desarrollar proyectos de *Climate Finance*, financiando en 2019, 24 millones de euros. Entre estos proyectos, se ha financiado la ampliación de la flota de buses eléctricos del transporte público del país y red lumínica led.

A continuación, se detallan los principales hitos 2019 vinculados con la Banca Responsable:

- **Teletón:** proyecto insignia en materia de apoyo a la comunidad y responsabilidad social, se organizan jornadas de recaudación en las que más del 70% de los funcionarios participan activamente, muchos de ellos en familia, forjando una cultura solidaria.
- **Talleres Socio Ambientales:** impulso a la educación y cuidado ambiental en expo ferias nacionales, con actividades enfocadas en las buenas prácticas ambientales.

- **Escuelas de San José:** en conjunto con la ONG Repapel, se desarrolló un plan educativo en conjunto con el área académica de 6 escuelas del departamento de San Jose, para trabajar sobre reciclaje y reutilización de materiales, se centran el plástico, papel y compost.
- **Reciclaje de Papel:** el Banco lleva adelante la gestión de residuos, clasificando el papel para reciclarlo y generar útiles escolares para las escuelas rurales. Por esta iniciativa el Banco fue nuevamente distinguido por ser una de las empresas con mayor compromiso en el aporte de papel para recilcaje.
- **Limpieza de playas:** previo al comienzo de la temporada de verano en varios puntos del país, clientes, empleados, niños y familias fueron invitados a contribuir a tener nuestras playas más limpias. Contribuimos con la recolección de 48 kilos de basura recolectada y clasificada.
- **Talleres de Educación Financiera:** a cargo de empleados del Banco, los cuales versan sobre ahorro y crédito, microempresa y planificación doméstica, y acceso al mercado laboral en centros educativos al que acuden niños y jóvenes en riesgo de exclusión social. En total fueron realizado 18 talleres, donde tuvimos impacto directo en 393 personas.

Por otra parte, el apoyo a la educación superior forma parte de la identidad del Banco, a través del programa Universidades, que trabaja en torno a 3 Ejes: Educación, Emprendedurismo y Empleabilidad.

- **Acceso a la educación terciaria:** en 2019 se otorgaron 359 becas, entre el Programa Iberoamérica (Grado y Jóvenes Profesores) y apoyo al estudio.
- **Financiamiento de Centros de Emprendedurismo:** el Banco apoyo en la Universidad de la República (CCEE e Ingeniería), Universidad de Montevideo, Universidad ORT y Universidad Católica, con impacto en 4.929 estudiantes y 346 ideas presentadas.

- **Empleabilidad y formación a través de talleres de educación financiera:** que tiene por objetivo, brindar herramientas en la búsqueda de una primera experiencia laboral y capacitar sobre instrumentos financieros. En estos talleres participaron más de 330 personas.

#### **2.4. Capital Humano**

En el presente apartado se destacan los principales aspectos de Capital Humano ocurridos durante el año 2019:

- **Great Place to Work:** Santander se convirtió en el único banco incluido en el ranking anual del instituto Great Place to Work, siendo la quinta mejor empresa para trabajar con más de 150 empleados en Uruguay y la tercera mejor empresa entre las que cuentan con más de 500 empleados. Es de destacar que un 79% de los colaboradores Santander consideran que es un excelente lugar para trabajar.

Los especialistas destacaron a Santander Uruguay como una compañía que promueve la confianza, el orgullo y la camaradería.

Asimismo, se otorgó una mención especial al Desarrollo de Talento por nuestros programas para hijos de funcionarios **“Tu hijo es un crack”** y **“Mostranos tu talento”**.

- **Reclutamiento, Selección, Desarrollo:** Se comenzó con el proyecto denominado SWP (Strategic Workforce Planning), un programa que se aplica con el objetivo de evaluar los recursos y habilidades para desarrollar la estrategia de negocios del Grupo para, por un lado, atraer nuevos talentos, y por otro lado, gestionar y capacitar a la fuerza de trabajo del Banco.

Este plan implica generar el ambiente para que el Banco sea el lugar elegido por las personas con las competencias requeridas. También se considera en este plan, la implementación de acciones de capacitación de sus colaboradores para adquirir las habilidades requeridas o realizar una actualización en las

nuevas tecnologías (como inteligencia artificial, robotización, análisis de datos, cyber seguridad, user experience entre otros).

- **Diversidad e Inclusión:** para afrontar los retos del mundo actual, necesitamos equipos diversos e inclusivos que sean un reflejo de la sociedad. Gestionar la diversidad de talento de manera inclusiva, y de acuerdo a nuestros valores corporativos, nos permitirá atraer y retener a los mejores colaboradores, y nos ayudará a conseguir mejores resultados de forma sostenible.

En este sentido, el Banco ha definido los principios generales de diversidad e inclusión que establecen los estándares mínimos de actuación con el objetivo de seguir impulsando iniciativas de diversidad e inclusión tanto a nivel corporativo como a nivel local. Estos principios generales han sido incorporados a la política de cultura como un eje clave para consolidar la transformación cultural.

- **Cultura de Riesgos:** Se ha desarrollado una cultura común en materia de riesgos, RiskPro, en busca de convertirse en un líder mundial en la gestión de riesgos, que no solo englobe los riesgos tradicionales (como el riesgo de crédito o el de liquidez) sino también no financieros (como el riesgo reputacional u operacional).

Esta cultura conlleva a que todos los empleados Santander se sientan responsables de la gestión de riesgos.

- **Salud y Bienestar: Se ha implementado** La salud de quienes trabajan en Santander, es una prioridad por ello ofrece a los empleados prestaciones de salud y bienestar, concientizando al mismo tiempo sobre este tema a través del programa **BeHealthy**.

Dicho programa se basa en 4 pilares: **BE- BALANCED** que fomenta el balance entre la vida personal y laboral promoviendo prácticas de mindfulness; **EAT** que promueve la alimentación saludable; **KNOW YOUR NUMBERS** que

fomenta la concurrencia regular al médico para controlar el peso y la salud cardiovascular; y, **MOVE** que promueve la realización de ejercicio físico.

- **Relaciones Laborales:** La gestión de la estrategia del Capital Humano requiere del relacionamiento con el Sindicato en forma permanente. En 2019 se suscribió un convenio colectivo el cual tiene una vigencia de 3 años hasta agosto de 2021.

## 2.5. Resultados

El Banco cerró el año con un Beneficio Neto de USD 117 millones vs USD 87 millones del año, con un crecimiento del 34% medido en dólares corrientes. El resultado está apoyado en el crecimiento de los ingresos de clientes y gastos controlados. Las principales variaciones:

- El margen financiero crece un 6,8%, apoyado en el crecimiento sostenido de la cartera de retail, el incremento de la participación de la actividad en pesos y la evolución de las tasas internacionales en el primer semestre del año.
- Las comisiones sumaron USD 78 millones, un 0,5% superior al año anterior, donde por un lado se destaca el crecimiento y contribución de los negocios de medios de pago, banca seguros, administración y gestión de cuentas y banca transaccional, que compensaron una menor actividad de comercio exterior y comisiones no recurrentes.
- Las provisiones por incobrabilidad netas de recuperos, ascendieron a USD 44 millones frente a los USD 49 millones del año 2018, manteniendo un indicador de cartera en niveles bajos del 2,4%, y con una cobertura del 160%.
- En la línea de resultados de operaciones financieras, cerramos en USD 33 millones frente a los USD 34 millones del año anterior. En esta línea de la cuenta mantenemos el foco de orientar el negocio hacia la tesorería de clientes.

- Los gastos operativos, incluidas las amortizaciones, caen el 6,9% medido en dólar corriente. Medidos en pesos crecen al 6,8%, alineado a la inflación del año, conjugando el crecimiento del negocio y nuestros esfuerzos sostenidos de mejora de eficiencia.

## **2.6. Balance**

En relación con el Balance, se destaca que:

- Los créditos con clientes en pesos crecen el 20,0% mientras que los créditos en moneda extranjera caen a una tasa del 6,0%; medido en dólares corrientes, la cartera total cae un 2,5%.
- La calidad de la cartera es sana y el indicador se ubica en el 2,4%, con una cobertura del 160%.
- El perfil de riesgos de la entidad, que surge de una evaluación mensual cuantitativa y cualitativa de la matriz integral de riesgos, se mantiene, para cada uno de los mismos en nivel medio – bajo.
- Por su parte, los depósitos de clientes, sin considerar los certificados de depósitos, crecen un 5,6% medido en dólares corrientes, de donde los depósitos en pesos crecen el 7,1% y los depósitos en moneda extranjera crecen el 8,8%.
- Se mantienen altos coeficientes de liquidez; la relación créditos/depósitos al cierre del 2018 es del 64%. Los ratios de liquidez cumplen holgadamente los niveles mínimos exigidos.

Al cierre de 2019, en términos de capital, la responsabilidad patrimonial neta es superior a la exigida por las normas regulatorias, con un indicador al cierre de año de 1,33. Por su parte, el índice de solvencia se ubica en 11,98%, cumpliendo con los requisitos de colchón de capital y distribución de dividendos. La posición de capital nos permite apalancar el crecimiento futuro previsto para el año 2020.

### **III. CONSIDERACIONES FINALES**

Destacamos el alto involucramiento del Directorio en la visión integral de todos los riesgos y el control de los mismos, a través de los distintos órganos de gobierno.

Nuevamente, y tal cual ha sido la constante en estos últimos años, la Dirección agradece el compromiso y trabajo de sus empleados, la confianza de los clientes, el apoyo recibido de los accionistas y del Grupo Santander.

Para el 2020, mantenemos nuestra proyección de crecimiento sólido, continuar con la construcción de ingresos recurrentes, a través de la vinculación de nuestros clientes y la innovación digital, manteniendo excelentes niveles de calidad de servicio. Mantenemos nuestro objetivo de alcanzar el liderazgo en los segmentos de particulares y pymes, así como en productos tales como consumo, medios de pago y pasivo transaccional en moneda nacional.

**EL DIRECTORIO**

**Santander Uruguay**