

La visión Santander

Tenemos el compromiso de generar crecimiento de una manera sostenible, predecible y responsable.



Nuestra misión

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



Nuestra visión

Ser el **mejor banco comercial**, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



Un banco que es...

Sencillo | Personal | Justo

Nuestras fortalezas

1

Tenemos **ESCALA** y potencial para crecer de manera orgánica

- ▶ Somos líderes en cuota de mercado en cinco de nuestros mercados principales y estamos en el top 3 en siete de ellos en términos de satisfacción de cliente.
- ▶ Tenemos 133 millones de clientes en mercados con una población de más de mil millones de personas.
- ▶ Contamos con 17 millones de clientes vinculados y 25 millones de clientes digitales, lo que implica un enorme potencial de crecimiento orgánico a través del aumento de la fidelidad y la digitalización.

Nuestra masa crítica nos aporta eficiencia, fuentes de crecimiento y nuevas oportunidades de negocio.

POSICIÓN DE BANCO SANTANDER EN CUOTA DE MERCADO DE CRÉDITOS

#1 ESPAÑA ARGENTINA ¹ PORTUGAL ¹ CHILE SCF	#3 BRASIL ¹ MEXICO POLONIA
	#5 UK ² EE.UU. ³

1. Solo bancos privados.

2. Hipotecas, crédito al consumo y préstamos comerciales.

3. Cuota de mercado de Santander Bank en los estados en que opera el Grupo.

para seguir creciendo

2

CRECIMIENTO PREDECIBLE:
diversificación en países y negocios que aporta mayores beneficios de manera estable

- ▶ Nuestra diversificación entre países y negocios hace posible maximizar los resultados a lo largo del ciclo y es la clave de nuestra favorable evolución.
- ▶ Geográficamente, tenemos una distribución equilibrada entre mercados maduros, que aportan estabilidad, y emergentes, que impulsan el crecimiento de los ingresos.
- ▶ Por negocios, los ingresos muestran una distribución adecuada entre productos para particulares, financiación al consumo, pymes, empresas y otros productos.

Nuestro modelo de negocio único nos permite generar mejores resultados con menor volatilidad y un mayor crecimiento.

Distribución de beneficio ordinario



y tener éxito a largo plazo

3

Foco en la INNOVACIÓN para aumentar la lealtad de los clientes y la excelencia operativa

- ▶ Nuestra transformación tecnológica está contribuyendo a aumentar el número de clientes vinculados y digitales.
- ▶ Gracias a la digitalización de nuestro negocio comercial, podemos ofrecer a nuestros clientes productos y servicios más sencillos, personalizados y modernos, lo que aumenta su satisfacción y vinculación.
- ▶ Hemos puesto en marcha muchas iniciativas en el banco con foco en cuatro grandes áreas: *blockchain*, datos, pagos y servicios.

Nuestra transformación digital está dando frutos: no sólo crecemos en clientes digitales, sino también en transacciones y en ventas digitales.

Porcentaje de transacciones y ventas en canales digitales

