

Creación de valor

Queremos ser la primera opción para nuestros clientes. La innovación nos permite transformar nuestro modelo comercial para impulsar un negocio más rentable y sostenible.

Cumplimos nuestros objetivos antes de lo previsto...

	Prioridades estratégicas	Métricas clave
 Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ser el mejor banco para trabajar y contar con una cultura interna fuerte 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de mercados principales donde el Banco se sitúa en el top 3 de mejor banco para trabajar (según los <i>rankings</i> locales relevantes)
 Clientes¹	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros clientes particulares y empresas: mejorar nuestra franquicia 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Clientes particulares vinculados (millones) ▶ Clientes empresas vinculados (miles) ▶ Crecimiento de los créditos a clientes (%)⁶
 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Excelencia operativa y transformación digital ■ Fortaleza de capital y gestión de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de geografías en las que el Banco se sitúa en el top 3 de sus competidores en satisfacción de clientes ▶ Número de clientes digitales (millones) ▶ Crecimiento de los ingresos por comisiones (%)⁶ ▶ Ratio de capital CET1 <i>fully loaded</i> (%) ▶ Coste del crédito (%)
 Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mejorar la rentabilidad ■ Santander Universidades ■ Apoyar a las personas en las comunidades locales donde opera el Banco 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ratio de costes sobre ingresos (%) ▶ Crecimiento del beneficio por acción (%) ▶ RoTE (retorno sobre capital tangible, %)⁵ ▶ Dividendo pagado en efectivo sobre beneficio atribuido (%) ▶ Número de becas (miles) ▶ Número de personas ayudadas por los programas de inversión social del Banco (millones)

1. Excluyendo Popular.

2. Media 2015-2018.

3. Excepto en Estados Unidos, donde se situará cerca de los competidores.

4. Cantidad total 2016-2018.

5. 2016 y 2017 calculado sobre beneficio ordinario. RoTE sobre beneficio atribuido: 10,4 en ambos años.

6. Euros constantes.



...con una estrategia clara y una cultura fuerte

	2016	2017	Objetivos 2018	Más info
	4	5	Mayoría países	Páginas 40-41
	13,9	15,8	17	Páginas 42-45
	1.356	1.494	1.646	Páginas 42-45
	2%	2%	> competidores	Página 58
	8	7	Todas ³	Página 45
	20,9	25,4	30	Página 42
	8,1%	10,6%	c. 10% ²	Página 59
	10,55%	10,84%	>11%	Página 59
	1,18%	1,07%	1,2% ²	Página 59
	48,1%	47,4%	45-47%	Página 59
	1,0%	1,0%	doble dígito	Página 60
	11,1%	11,8%	>11,5%	Página 59
	40%	40%	30-40%	Páginas 46-47
	37	45	130 ⁴	Página 49
	1,7	2,1	5 ⁴	Páginas 48-51

■ Sencillo | Personal | Justo

Tan importante como lo que hacemos es el modo en que lo hacemos: Sencillo, Personal y Justo. Esta cultura se sustenta en nuestros comportamientos corporativos.



Soy respetuoso



Escucho de verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión



Apoyo a las personas



Impulso el cambio

■ Marca Santander

En 2017, definimos una estrategia de evolución hacia una marca con más foco en el cliente, más moderna y digital, sostenible y comprometida con la sociedad. Nuestro posicionamiento de marca gira en torno a la idea de 'el progreso está en el día a día'. La evolución del patrocinio deportivo global responde a esa estrategia: iniciamos una nueva etapa en la UEFA Champions League.

La llama, presente en nuestro logotipo desde 1986, refleja nuestro compromiso con el progreso y está inspirada en el fuego y lo que su descubrimiento supuso para la evolución humana.



■ Cultura de riesgos: *risk pro*

Santander cuenta también con una sólida cultura de riesgos, denominada *risk pro*, que define la forma en la que entendemos y gestionamos los riesgos en el día a día. Se basa en que todos los profesionales son responsables de los riesgos que generan y sus principios deben ser conocidos e integrados en la forma de trabajar de todo el Grupo.

risk pro

All the Santander team engaged in risk

>94%

de los empleados reconocen y asumen la reponsabilidad de los riesgos en su trabajo diario