

## Clientes | 144 millones

### Queremos ser el mejor banco comercial para nuestros clientes

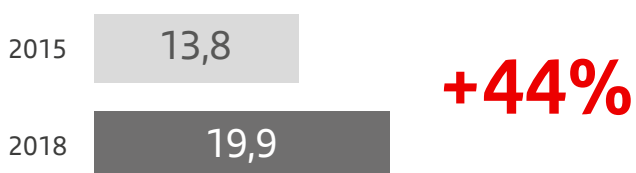
Tenemos más clientes vinculados y digitales, que están más satisfechos con el Banco, lo que nos permite generar más ingresos.

Logros de nuestro plan a 3 años - Clientes





## Más clientes vinculados

► Incremento de los clientes vinculados (mn)



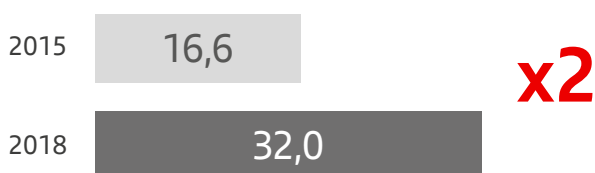
► Tener más clientes vinculados permite:

 **Mayores retornos** **x3,4**  
Ingresos por cliente (EUR)<sup>1</sup>

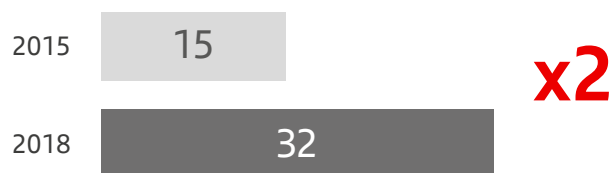
 **Menor rotación** **-66%**  
Tasa de abandono

## Más clientes digitales

► Crecimiento en clientes digitales (mn)



► Ventas digitales sobre las ventas totales (%)



## Más satisfacción y mayores ingresos



### Banco top 3

en satisfacción  
de clientes en 7 de los  
países principales<sup>2</sup>



Ingresos por comisiones  
EUR 11,5 mm

**+31%**

En euros constantes (2015-2018)



Ingresos de clientes  
EUR 45,8 mm

**+24%**

Margen de intereses + comisiones  
en euros constantes (2015-2018)

1. Particulares y empresas en nuestras franquicias minoristas.

2. Fuente: estudio de satisfacción de clientes y no clientes, auditado por Stiga/Conento.