

Ana Botín, presidenta de Banco Santander

00:00.- Realmente ha sido un año excelente para el grupo, ha sido un año bueno en todas las líneas de la cuenta de resultados y un año en el que hemos completado con éxito nuestro plan a tres años.

00:10.- El beneficio atribuido sube un 18% y en euros constantes el 32%, lo importante es que el impulso comercial y las tendencias de negocio siguen siendo muy positivas en todos nuestros negocios y países.

00:29.- El resumen es que han sido unos resultados donde tenemos crecimiento, crecimiento en número de clientes, en ingresos, unos resultados que mejoran la rentabilidad y unos resultados que también nos permiten seguir fortaleciendo el balance del grupo.

00:48.- Me gustaría basar un momento ahora revisando y repasando dónde y cómo hemos hecho la ejecución de nuestro plan a tres años, aquí podéis ver las principales magnitudes a las que nos comprometimos como equipo en octubre de 2015 y hemos logrado o superado todos los objetivos de financieros que nos marcamos, y muy importante, llegando a un crecimiento de beneficio por acción de doble dígito, en concreto del 11,2%.

01:20.- Estamos consiguiendo crecimiento, estamos consiguiendo crecimiento de manera rentable y en prácticamente todos los países, la excepción es el Reino Unido donde hemos bajado un poquito, pero estamos por encima del coste de capital y tercero, muy importante, somos un banco, queremos tener un balance cada más fuerte y esto también se ha conseguido, hemos generado capital de manera orgánica por 25 punto tres billones de euros, dos billones americanos o ingleses, y acumulamos capital después de pagar dividendo, después de hacer algunas adquisiciones, después de hacer una ampliación de capital que hicimos en 2015 por cerca de 18 billones de euros que van a fortalecer el balance del grupo.

02:04.- Lo importante es que todo esto es la razón por la cual la ratio de eficiencia hemos mejorado hasta el 47, recordar que queríamos estar en un rango entre 45 y 47, veníamos de cerca el 48. Y estamos todavía como el mejor banco en la ratio de eficiencia entre todos nuestros competidores y parte de la razón es esta inversión en la transformación digital. En estos tres años hemos doblado el número de clientes digitales, multiplicado por dos, hasta 32 millones. Tenemos clientes que están más vinculados al banco que conectan con nosotros más veces, de 14 a 18 veces, pero muy importante, dos tercios casi, el 68% lo hacen a través del móvil, y esto es un gran cambio sobre lo que era la situación hace tres años. Estos clientes hacen dos veces más transacciones y hacen dos veces más ventas, nos compran por canales digitales dos veces más que hace tres años.

03:04.- Le damos enorme importancia, me habéis oído decirlo muchas veces, hacer banca responsable. Queremos apoyar y podemos apoyar desde el banco a que el crecimiento sea más inclusivo y más sostenible. Lo seguimos haciendo, hemos ayudado a más de cinco millones de personas en los últimos tres años, hemos otorgado 136.000 becas, en la parte de universidades lanzado Santander X, que es una plataforma para apoyar emprendedores. Tenemos alianzas y digamos, incorporado en esta plataforma a casi 100 universidades. Hemos lanzado "Tú y yo" en México, ya teníamos el proyecto de "Próspera" que apoya la inclusión financiera en Brasil. Y desde luego, estamos muy comprometidos con ser un banco cada vez más sostenible. Como ejemplo, queremos utilizar cada vez menos plástico.

José Antonio Álvarez, consejero delegado Banco Santander

03:55 - Recordar que el objetivo de Cost to income lo establecimos en su momento con una condicionalidad alta, que es que mejoraba la satisfacción de clientes. Estamos entre los tres primeros en siete de los mercados los que operamos. Por tanto, hay una buena evolución de costes con alta satisfacción de clientes.

04:15.- Básicamente estamos 50-50. El 52% de los beneficios se generan en Europa, 48% en América, con los cambios que ya habíais visto en los trimestres anteriores con el mayor peso de Brasil y de España y Estados Unidos que está ganando peso.