

Resultados 2017

Ana Botín, Presidenta de Banco Santander

00.00 Hemos comentado que el resumen ha sido, de nuevo, y quiero enfatizar esto: de nuevo, ha sido un muy buen año, ha sido un año en el que hemos logrado un 20% de crecimiento en el beneficio antes de impuestos ordinario en el conjunto del grupo y que ha sido un crecimiento responsable; seguimos siendo de los bancos más eficientes y rentables del mundo y hemos conseguido también al tiempo mejorar aún más la fortaleza del balance; y decir que este crecimiento predecible que hemos logrado en los últimos 20 años y la escala y diversificación es lo que nos da la confianza para reiterar de nuevo los objetivos que compartimos con vosotros y con el mercado en septiembre de 2015 y que reiteramos estos objetivos, todos ellos, y nos sentimos confiados de cumplirlos para 2018.

00:48.- Y todo esto resulta en un crecimiento de los beneficios antes de impuestos ordinarios de 13,6 billones de euros, un 20% más que el año pasado. El atribuido es de 6,6 billones, es un 7% más debido a dos factores: un aumento en la tasa impositiva del grupo que aumenta a más del 30% y también a una serie de dotaciones extraordinarias que ha habido a lo largo del año, incluyendo el cuarto trimestre.

01:17.- Comentaba que seguimos siendo uno de los bancos más eficientes, mejorando el ratio de eficiencia hasta el 47, esto es 17 puntos más bajo que nuestros competidores, pero muy importante, logramos esto incrementando y mejorando la satisfacción de clientes en varios mercados, estamos ya, como podéis ver, en siete de nuestros mercados entre los mejores tres, y estos mercados representan el 75% del Grupo Santander.

01.47. Y quiero destacar que este crecimiento y rentabilidad, este crecimiento rentable y fortalecer el balance cada año es lo que nos permite reinvertir más en las comunidades en las que operamos. Es lo que llamamos, contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Estamos invirtiendo cada vez más en programas de apoyo a las comunidades, durante el año 2017 hemos ayudado a 1,9 millones de personas en los países en los que estamos, pero estamos también haciendo más y teníamos más programas de estos, hemos lanzado alguno nuevo apoyando a emprendedores, a microemprendedores. Estamos actuando en muchos ámbitos pero estos son los cuatro



principales y quiero compartir algunos ejemplos. El primero es la tecnología Block Change, últimamente se ha hablado mucho de esto, llevamos 3 años trabajando en ello; el segundo es el impacto de la Inteligencia Artificial, de lo que es el análisis de Data que enriquece la capacidad que tenemos de entender qué es lo que el cliente le gustaría recibir; tercero es nuevos sistemas de pago y, finalmente, es plataformas y servicios, es más la infraestructura que está detrás donde estamos cambiando los sistemas antiguos, tradicionales a sistemas más modernos, más eficientes que nos permiten desarrollar con mucha más agilidad nuevos productos.