



OTRAS COMUNICACIONES

Banco Santander Central Hispano, S.A. remite presentación sobre Banca Comercial efectuada esta mañana durante una reunión con la prensa.

Boadilla del Monte (Madrid), 17 de enero de 2007.

A dark red world map is centered on the slide, set against a lighter red background with a fine grid pattern. The map shows the outlines of continents in a slightly darker shade of red.

Red Santander

Ejercicio 2006

Reunión con Prensa

Madrid, 17 de enero de 2007

Queremos
ser tu banco

 **Santander**

150
AÑOS

Información importante

Banco Santander advierte que esta presentación puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones dentro de la definición del "US Private Securities Litigation Reform Act of 1995". Dichas previsiones y estimaciones están incluidas en diversos apartados de este documento e incluyen, entre otras, comentarios sobre el desarrollo de negocios futuros y rentabilidades futuras. Mientras estas previsiones y estimaciones representan nuestros juicios sobre expectativas futuras de negocios, puede que determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes ocasionen que los resultados sean materialmente diferentes a lo esperado. Entre estos factores se incluyen: (1) situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; (2) movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; (3) presiones competitivas; (4) desarrollos tecnológicos; y (5) cambios en la posición financiera o de valor crediticio de nuestros clientes, deudores o contrapartes. Los factores de riesgo y otros factores fundamentales que hemos indicado en nuestros informes pasados o en los que presentaremos en el futuro, incluyendo aquellos remitidos a las entidades reguladoras y supervisoras, incluida la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos.

El contenido de esta presentación no constituye una invitación a desarrollar actividad inversora alguna a efectos de la prohibición de promoción financiera del Financial Services and Markets Act 2000. La difusión de esta presentación no constituye ninguna recomendación de compra, venta o cualquier otro tipo de negociación sobre las acciones Santander ni sobre cualquier otro valor o instrumento financiero. No se debe realizar ningún tipo de actividad inversora sobre la base de la información contenida en esta presentación.

Nota: Las declaraciones relativas a los resultados, precio de la acción o crecimientos financieros históricos no pretenden dar a entender que nuestro comportamiento, precio de la acción o beneficio futuro (incluyendo el beneficio por acción) serán necesariamente iguales o superiores a los de cualquier período anterior. Nada en esta presentación debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios.

Índice

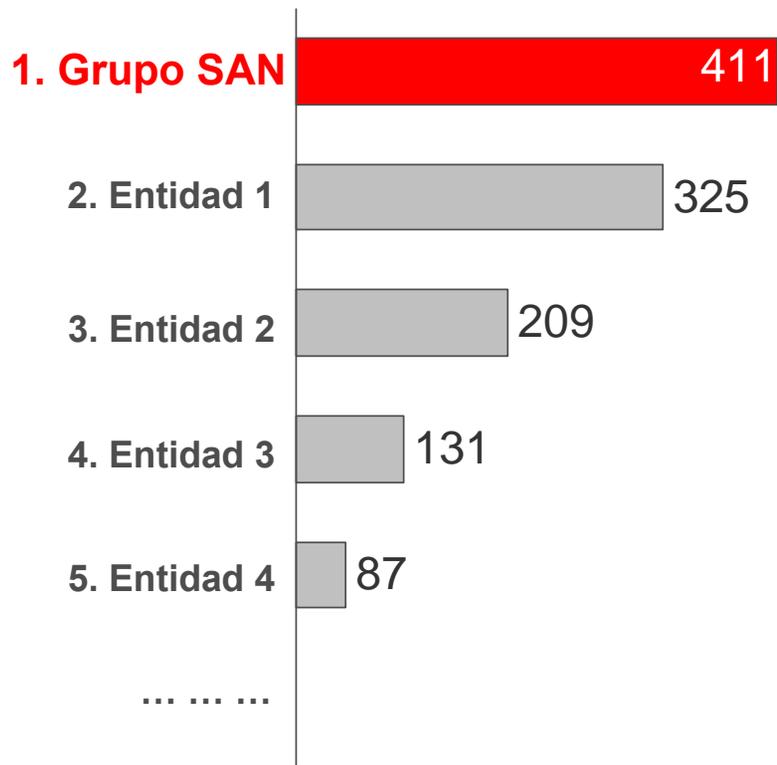
■ Red Santander en el Grupo

- Retos y objetivos 2006
- Resultados y logros 2006
- Líneas de actuación 2007

Grupo Santander, la mayor red comercial del mundo y líder en España

Ranking España por activos*

Miles de millones de euros



Formamos parte del primer Grupo Bancario Nacional*

Créditos	1º
Recursos de clientes	1º
Fondos de inversión	1º
Planes de Pensiones Individuales	1º
<hr style="border-top: 1px dashed red;"/>	
Margen ordinario	1º
Margen de explotación	1º
BAI	1º

(*) Fuente: AEB, CECA, Inverco y entidades. Datos a septiembre 2006

Queremos
ser tu banco

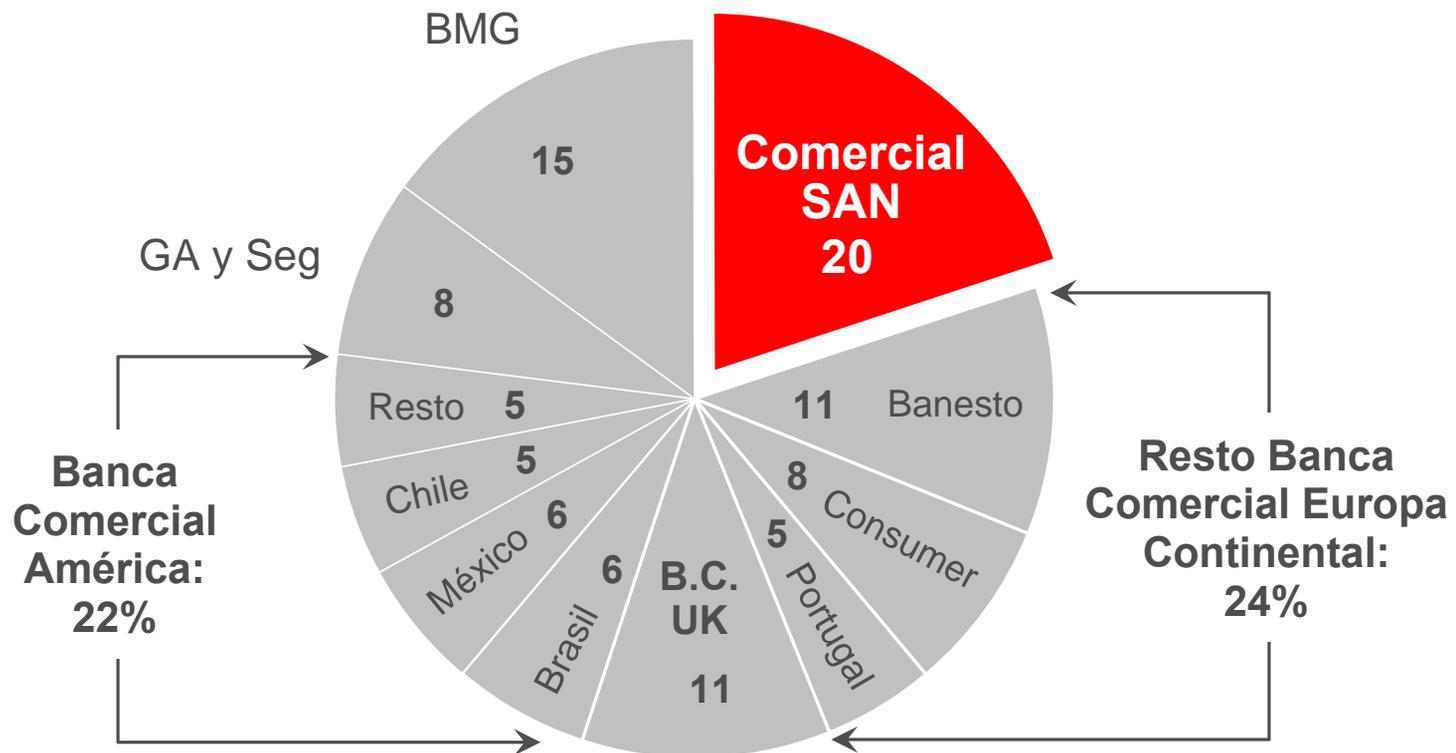
 Santander

150
AÑOS

La Red Santander en España es una parte básica del Grupo ...

... aporta un 20% del beneficio

Distribución a Septiembre de 2006 (%)



Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

... y tiene una posición preferente en el mercado nacional ...

Dimensión

■ Clientes:	8 millones
■ Empleados:	16.616
■ Oficinas:	2.944*

Actividad y Resultados

■ Actividad:	217.000 MM €**
■ Margen Explotación:	1.760 MM €**
■ Beneficio Atribuido:	1.051 MM €***

Modelo de negocio

- Foco en el cliente
- Calidad servicio

Queremos
ser tu banco

(*) Número de ordinales

(**) Avance Diciembre 06

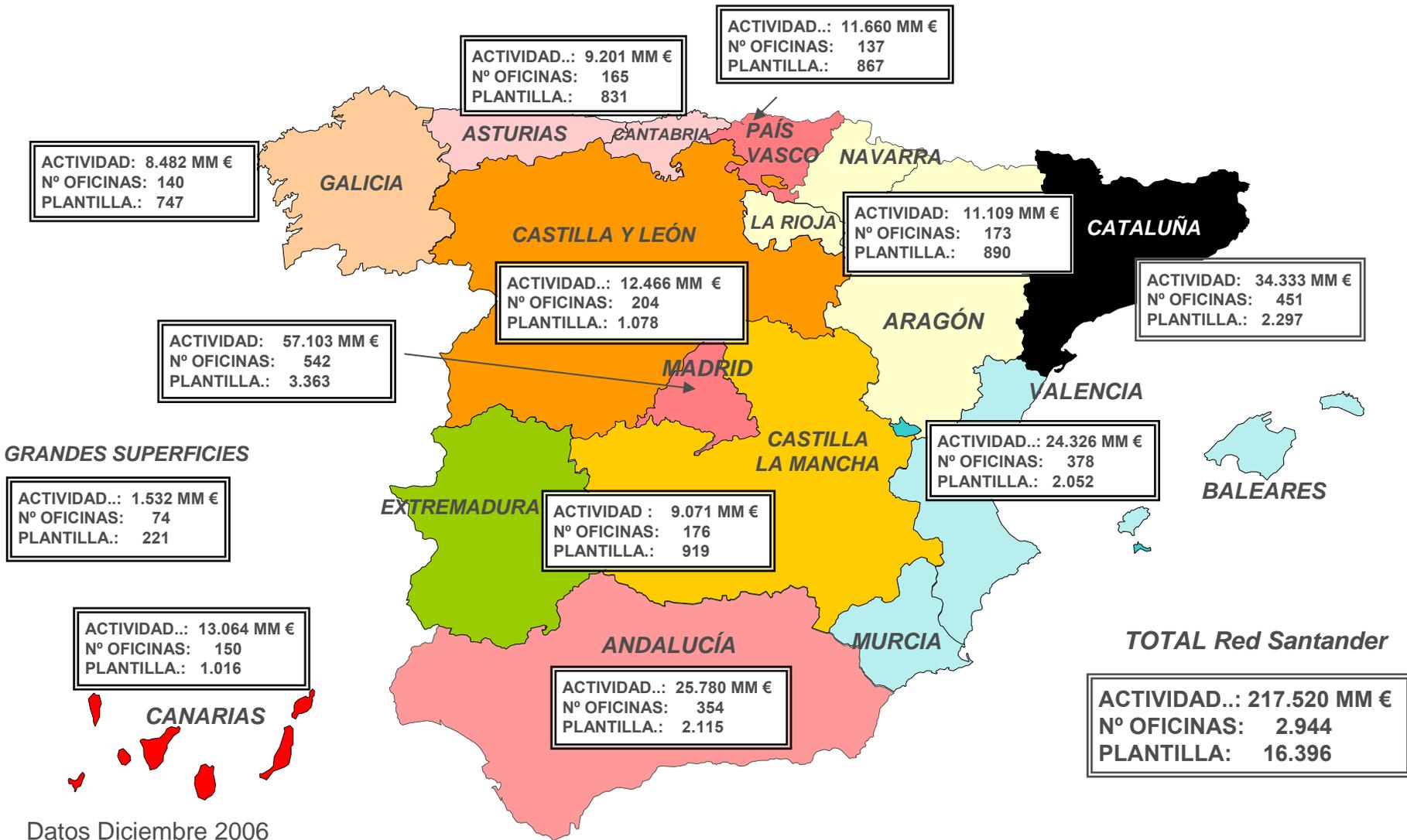
(***) Datos Enero-Septiembre

Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

... con una fuerte implantación en todas las CC.AA.



GRANDES SUPERFICIES

ACTIVIDAD..: 1.532 MM €
Nº OFICINAS: 74
PLANTILLA.: 221

ACTIVIDAD..: 13.064 MM €
Nº OFICINAS: 150
PLANTILLA.: 1.016

Datos Diciembre 2006
Datos Plantilla sin SS.CC. División

Índice

- Red Santander en el Grupo

■ Retos y objetivos 2006

- Resultados y logros 2006
- Líneas de actuación 2007

Durante 2006 la Red Santander ha actuado sobre cinco pilares en su modelo de gestión ...

1 Gestión de clientes

- Foco en Particulares: Plan estratégico “*Queremos ser tu Banco*”.
- Segmentos especializados: Carterización y atención personalizada para *Banca Privada, Personal, Empresas e Instituciones*.

2 Procesos y cultura de venta

- Modelo Da Vinci, metodología y sistemática comercial.
- Explotar técnicas de marketing relacional con clientes (CRM) e inteligencia comercial avanzada a los procesos de venta.
- Impulsar la multicanalidad en la distribución.
- Innovar en productos adaptados a cada tipo de cliente.

... con aplicación específica a cada segmento de Clientes, línea de negocio y canal de distribución...

3 Calidad de servicio

- Aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes.
- Implantar Plan de Calidad Meta 100, con metodología y objetivos por Oficinas.

4 Eficiencia

- Maximizar la generación de ingresos: Plan “*Queremos ser tu Banco*” y “*proyectos 106*”.
- Aplicar recursos a negocios de mayor retorno para mantenimiento de costes planos.

5 Calidad del riesgo

- Principio fundamental: Calidad del riesgo.
- Impulsar la gestión del binomio rentabilidad / riesgo.
- Avanzar en los procesos de gestión centralizada del riesgo.

... y abordando planes comerciales con fuerte componente tecnológico, de dimensión estratégica, enfocados a:

- Optimizar procesos (“más y mejor de lo mismo”)
- Generar cambios (“nuevos modelos con los mismos recursos”)
- Abordar nuevos retos (“nuevos negocios con nuevos recursos”)
- Crear nuevas bases para impulsar un crecimiento eficiente

Queremos
ser tu banco

I06:

- Apertura Oficinas
- Consumo
- Medios de Pago
- Transaccionalidad Empresas
- Segmento Negocios
- Segmento Particulares

Todo ello orientado a alcanzar los objetivos de negocio y financieros que nos propusimos (Reunión con Prensa del 19.01.06)

De negocio / servicio

- Mejora de cuota de clientes: Captación
- Gestión de la relación: Vinculación y retención
- Calidad: Mejora en los indicadores de satisfacción de clientes



Mayor generación de valor para el cliente

Financieros

- Crecimiento diversificado de la inversión superior al 15%.
- Impulso en recursos con aumento previsto en torno al 12%
- Avance en eficiencia de 2 p.p.
- Mantenimiento de la calidad del riesgo crediticio



Más ingresos con mejor eficiencia y productividad

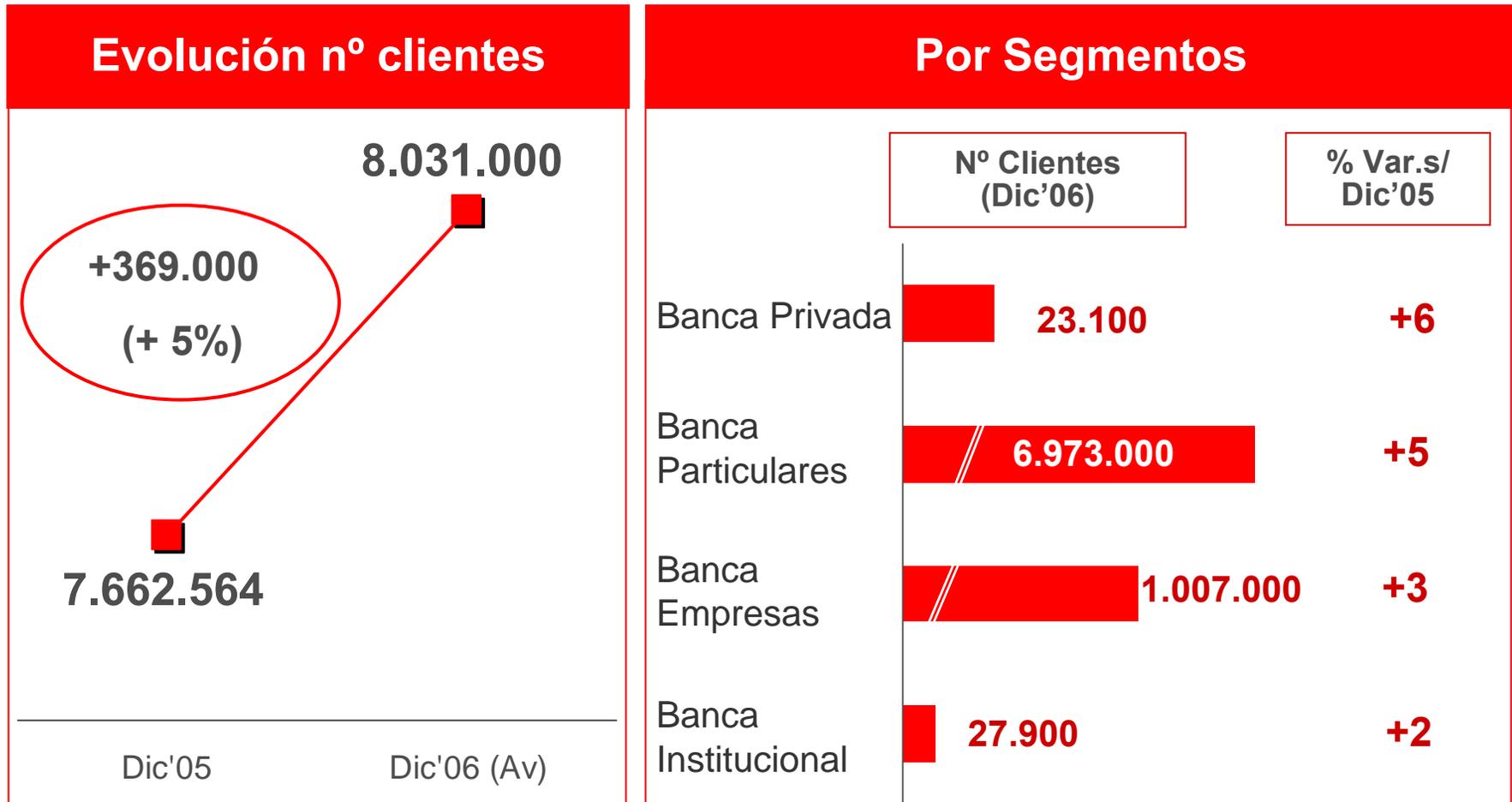
Índice

- Red Santander en el Grupo
- Retos y objetivos 2006

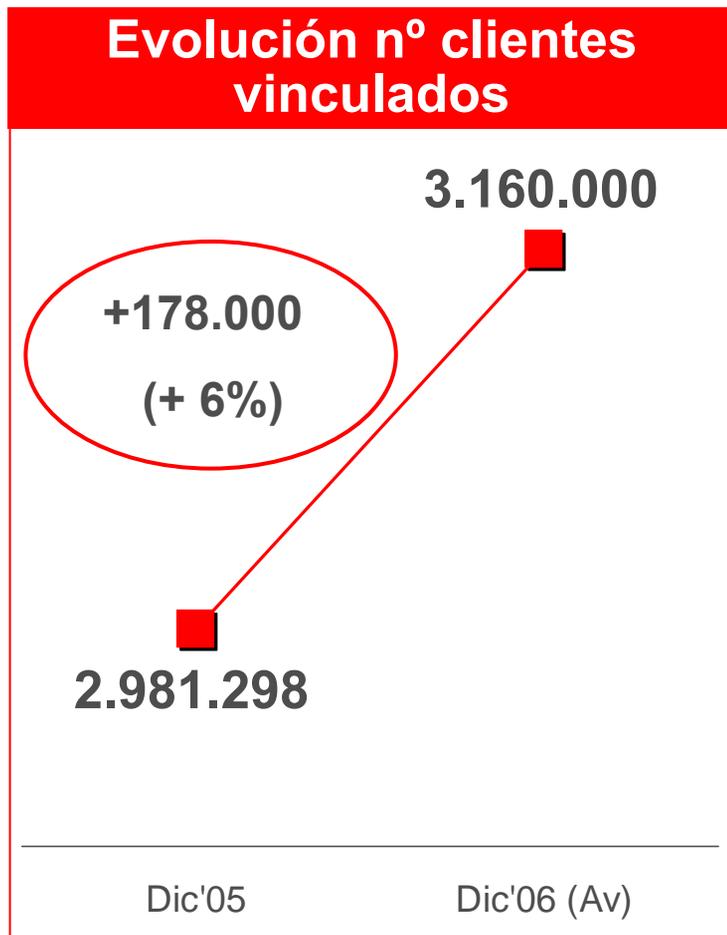
■ Resultados y logros 2006

- Líneas de actuación 2007

En 2006 se ha acelerado el ritmo de captación de clientes, especialmente en particulares, por el impulso de *Queremos ser tu Banco, ...*



...cuyos efectos también se trasladan a la mayor vinculación de los clientes actuales.



Por Segmentos

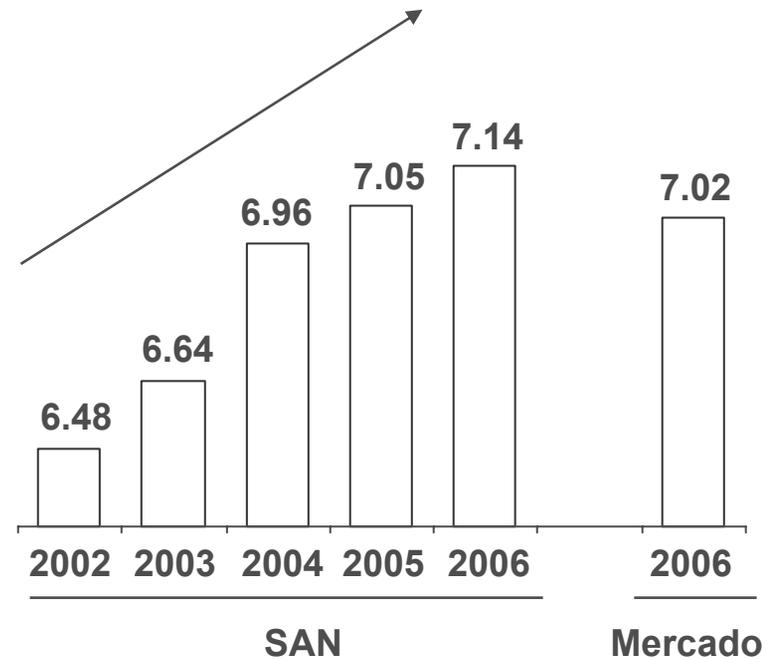
	Nº Clientes (Dic'06)	% Var.s/ Dic'05
Banca Privada	19.700	+5
Banca Particulares	2.872.800	+7
Banca Empresas	262.200	+1
Banca Institucional	5.300	+2

Proyecto Calidad, mayor foco en el cliente: satisfacción, vinculación y retención

Meta 100 2006

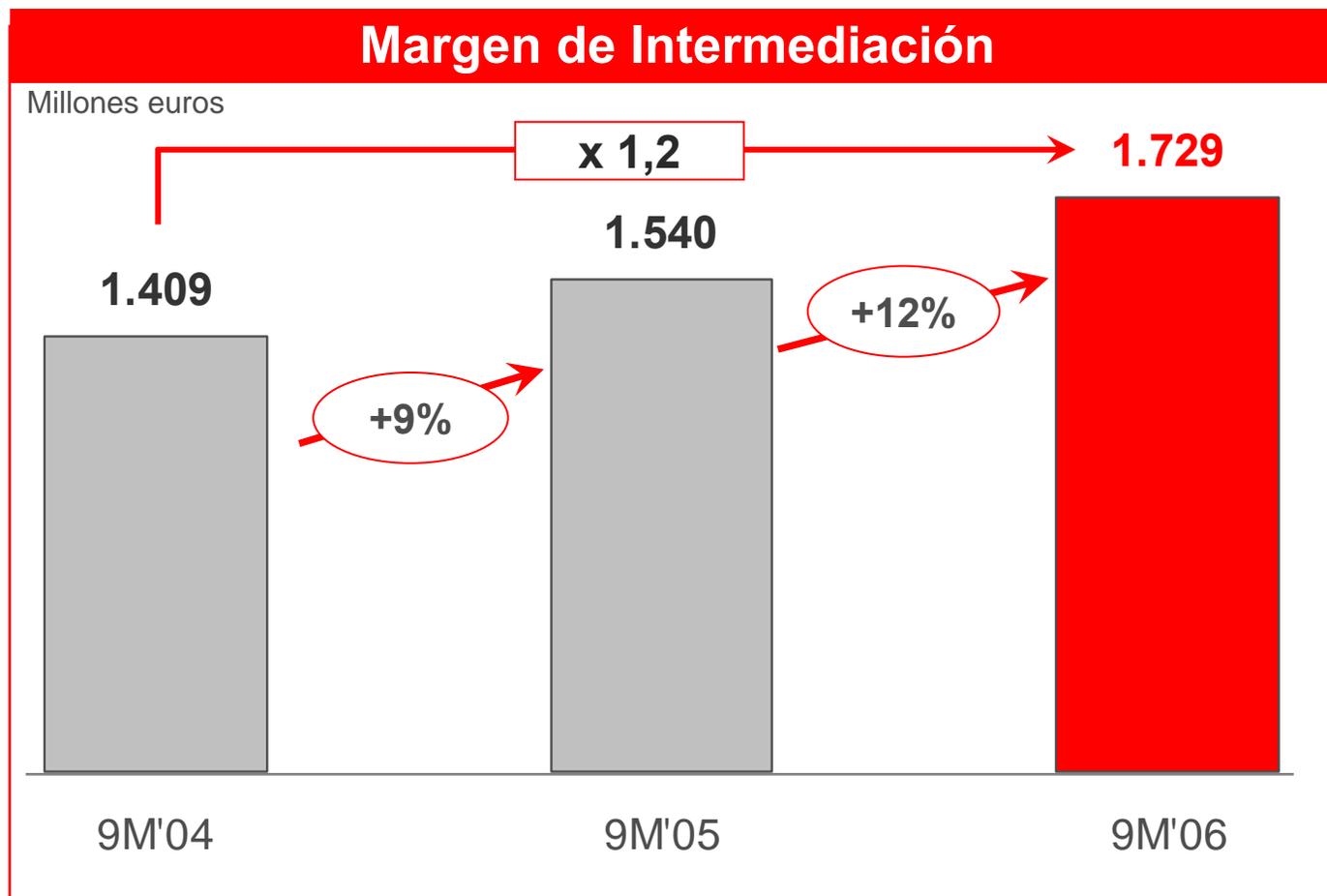
- Proyecto Oficinas de Atención Prioritaria
 - Acciones específicas
 - Planes de mejora concretos
 - Evolución positiva (+9,0%) con respecto del resto de las sucursales.
- Plan Reducción de las Reclamaciones
 - Acciones encaminadas a resolver las quejas (- Reclamaciones + Clientes satisfechos).
 - Los últimos meses, la reducción respecto al año anterior ha alcanzado más del 45%.
- Módulo de formación para las personas de integración
 - Módulo Meta 100

Liderazgo en Calidad de Servicio y Recomendación

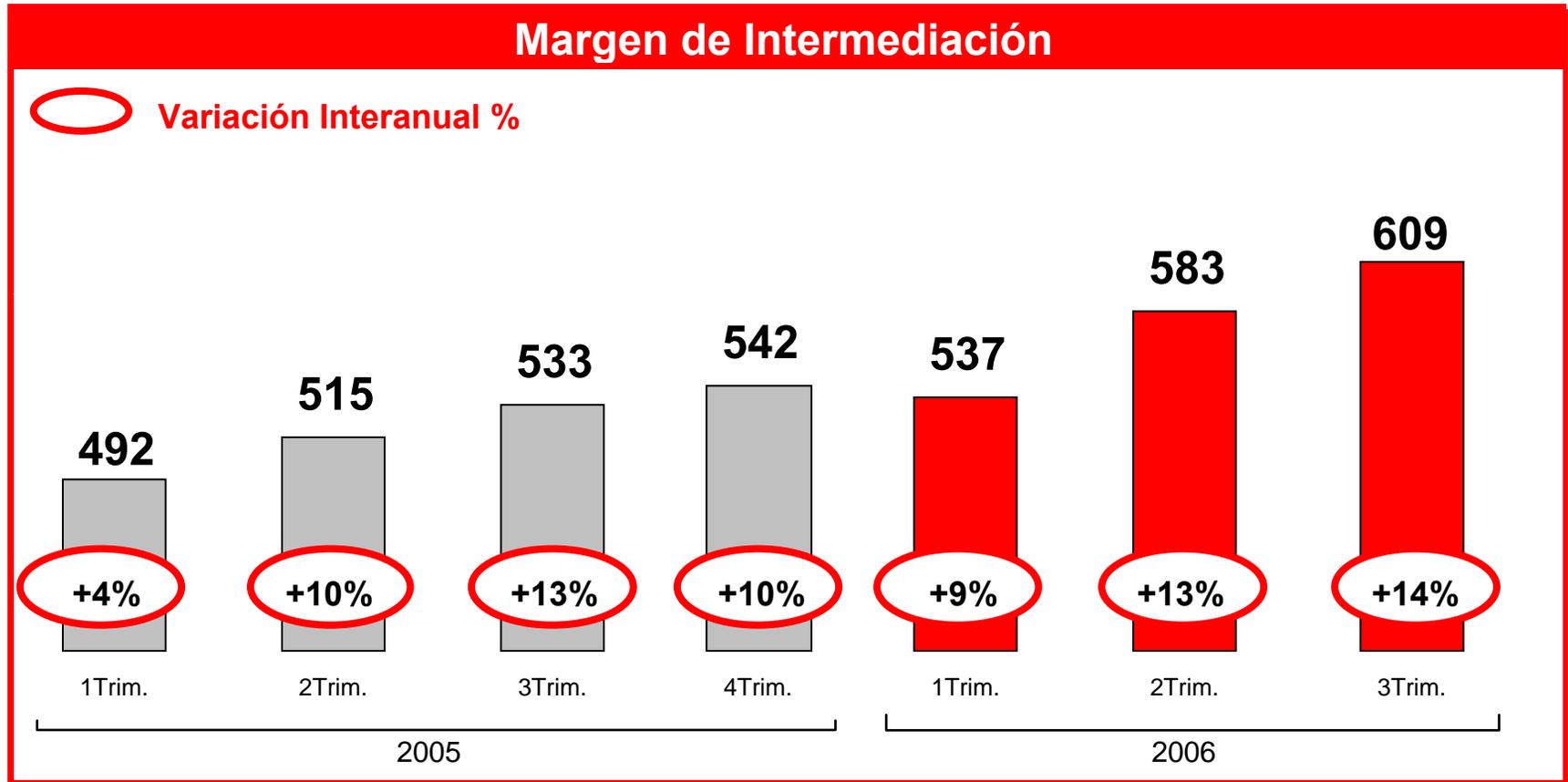


FUENTE: EQUOS STIGA (Avance Diciembre 2006)

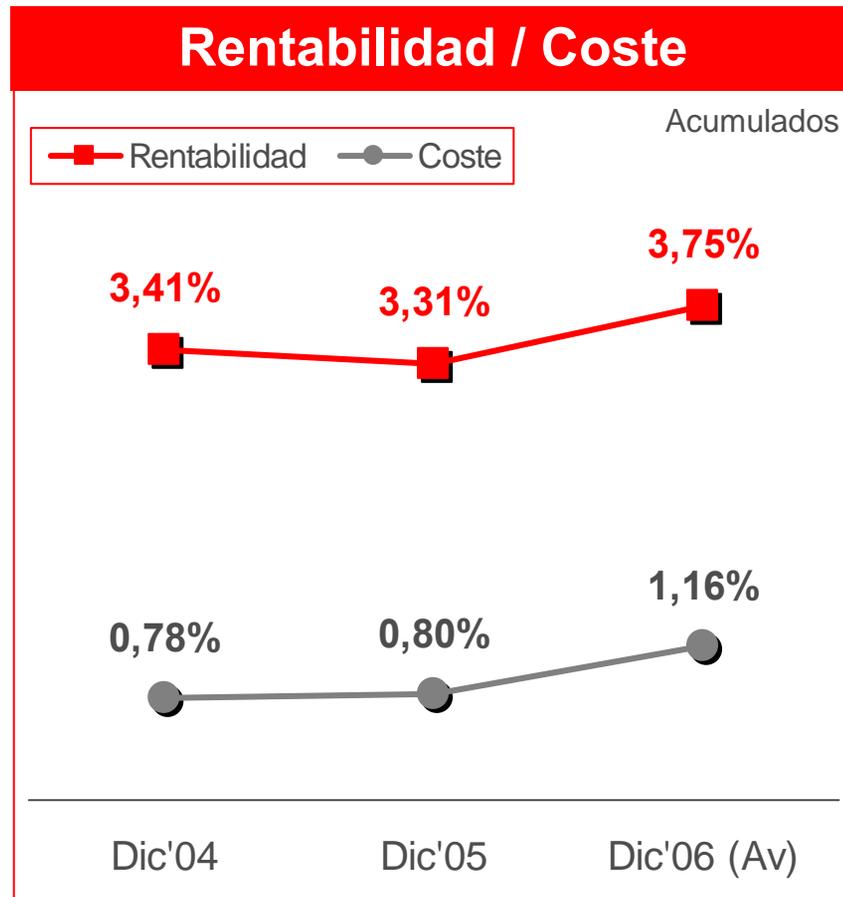
El fuerte impulso comercial derivado de los planes estratégicos acelera el ritmo de crecimiento de los ingresos más recurrentes, dotando a los resultados de una mayor calidad, ...



... efecto que se ha venido potenciando trimestre a trimestre, en los que sucesivamente se baten records de Margen de Intermediación ...



... apoyado en el “crecimiento rentable” de la actividad (14%) con mejora del “diferencial de Clientes”(8p.b.) ...



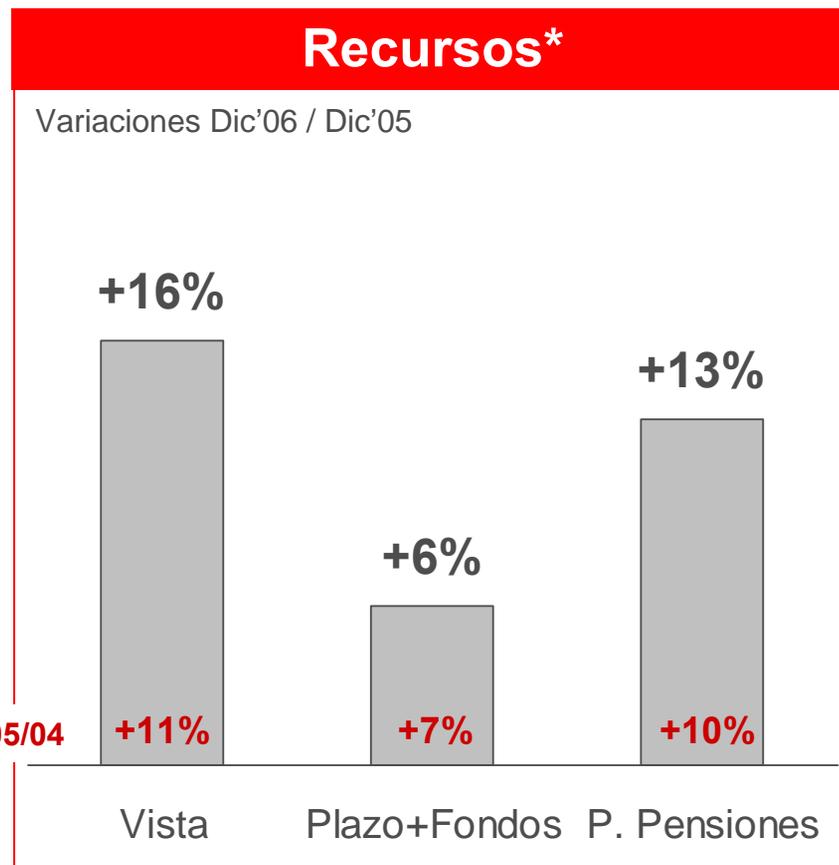
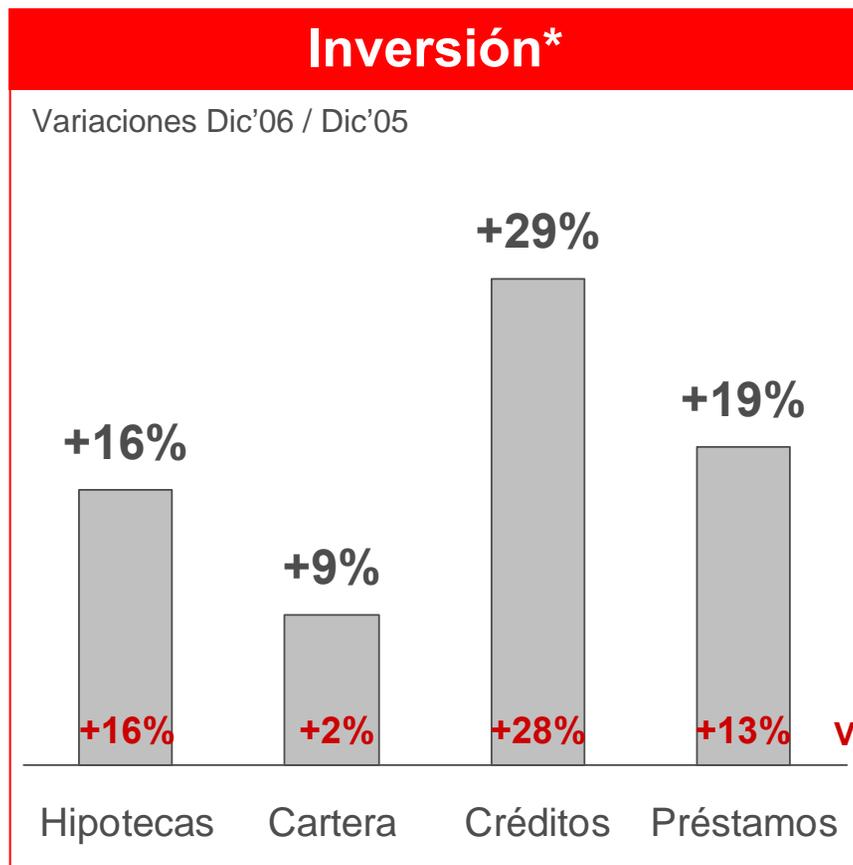
Saldo Medios Mensuales Diciembre 2006 (Avance). Var. interanual

Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

... y diversificado por productos y segmentos ...



(*) Saldos medios mensuales

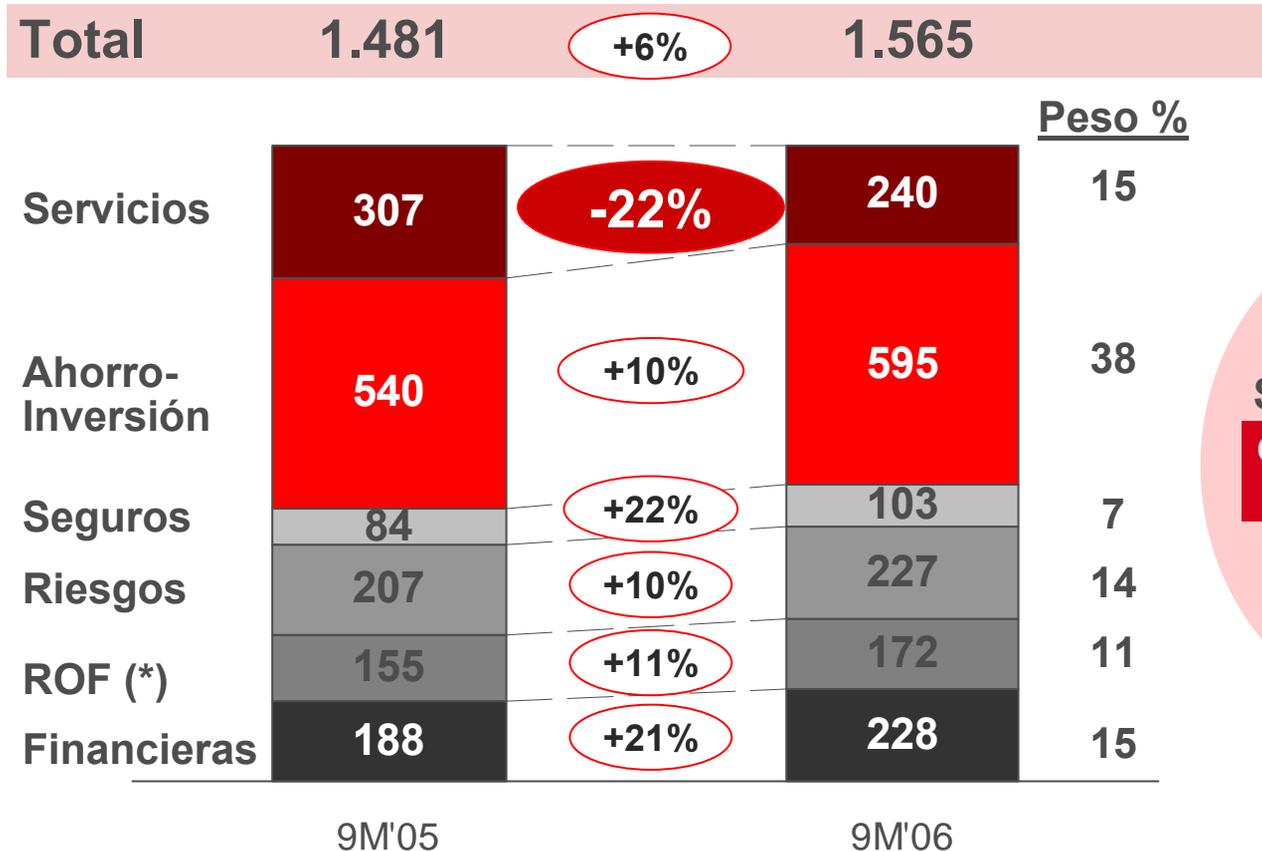
Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

... que además aporta ingresos adicionales por comisiones puras del negocio, absorbiendo la inversión en el Plan *Queremos ser tu Banco*.

Ingresos por comisiones



Sin Inversión en
Queremos
ser tu banco

+10%

Millones. euros

(*) Comisiones de clientes. Beneficio en cambio y derivados

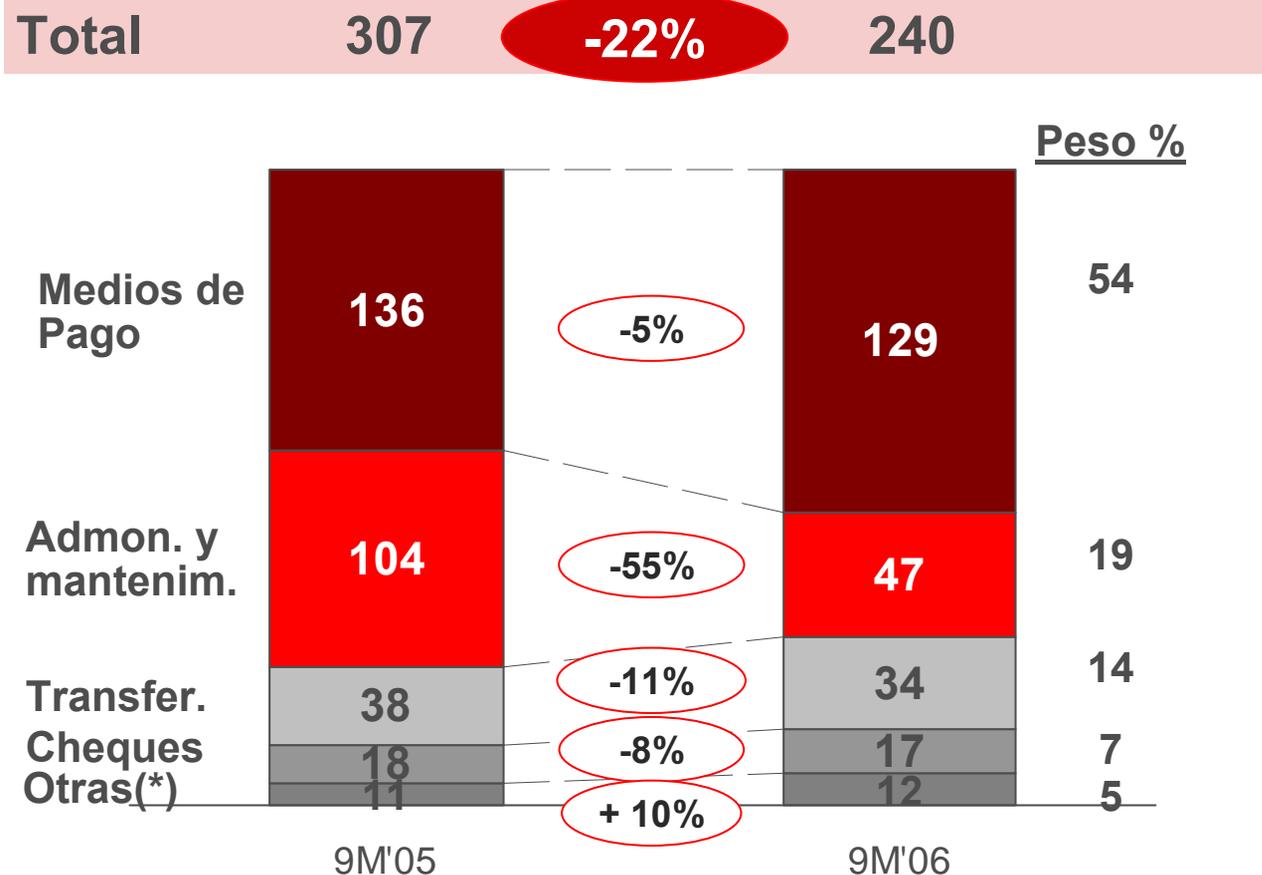
Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

Detalle de Comisiones por servicios

Comisiones de Servicios



Millones euros

Queremos
ser tu banco

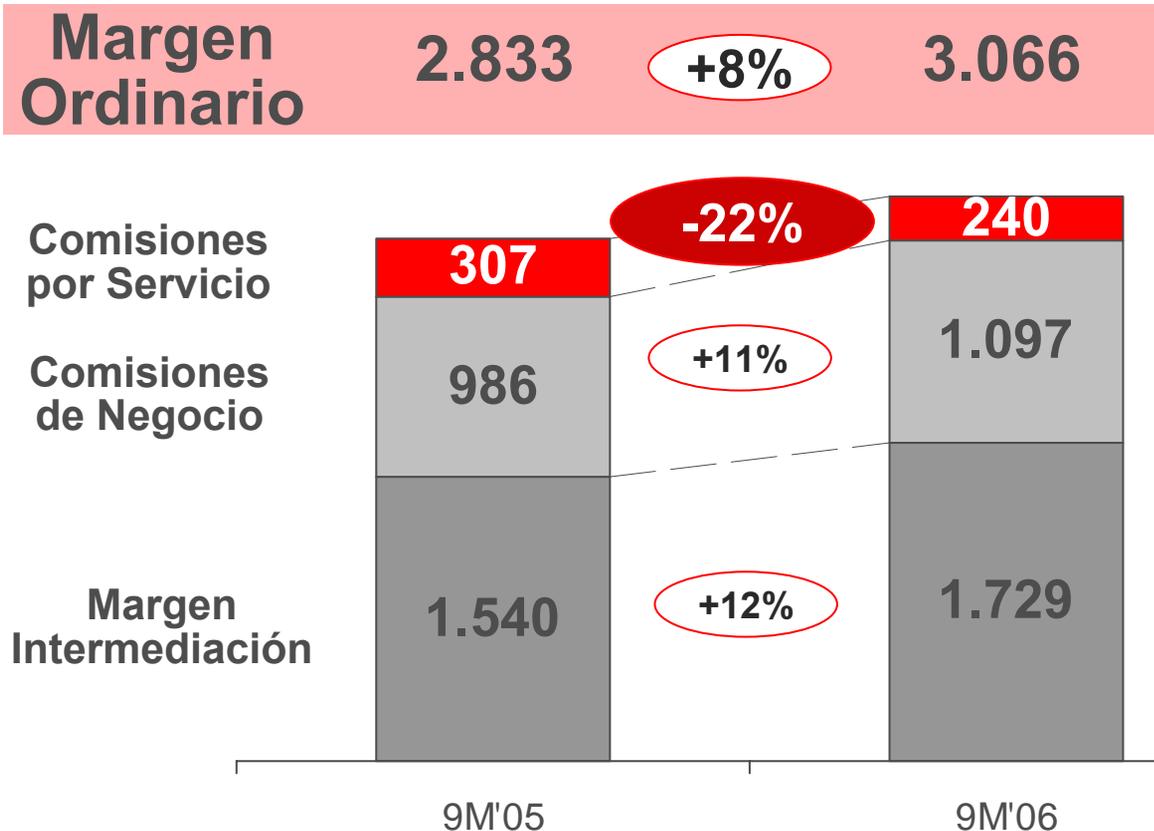
(*) Cajas de Alquiler y emisión recibos.

 Santander

150
AÑOS

Todo ello nos lleva a una evolución de los ingresos muy equilibrada ...

Composición Ingresos



Sin Inversión en
Queremos
ser tu banco

+10%

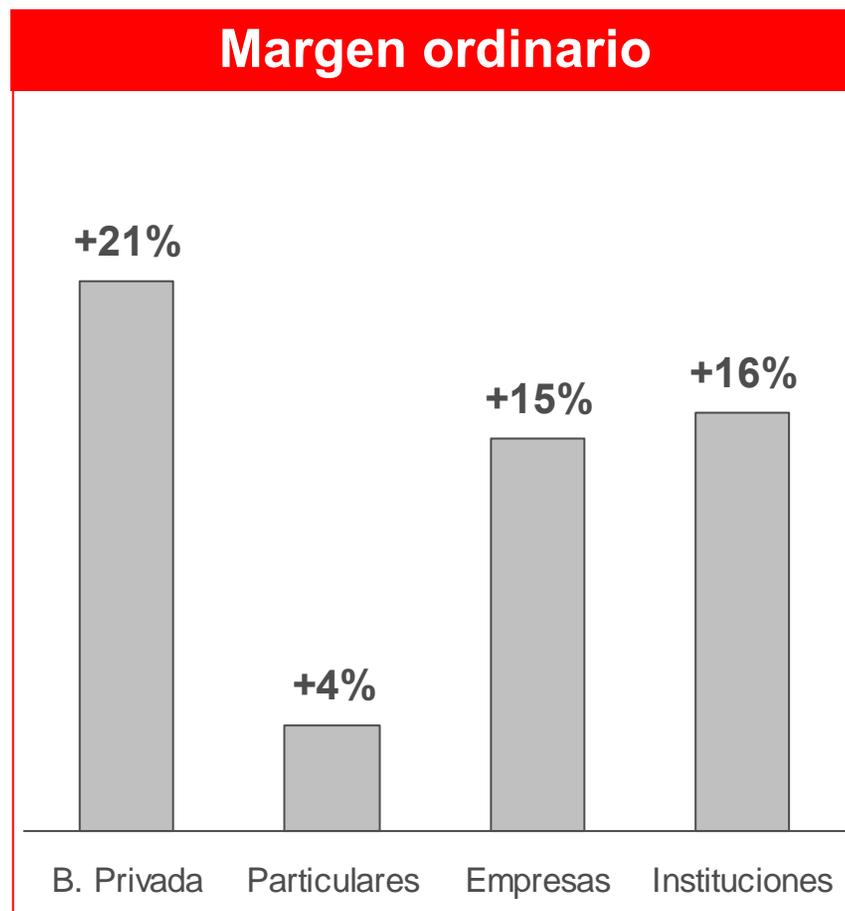
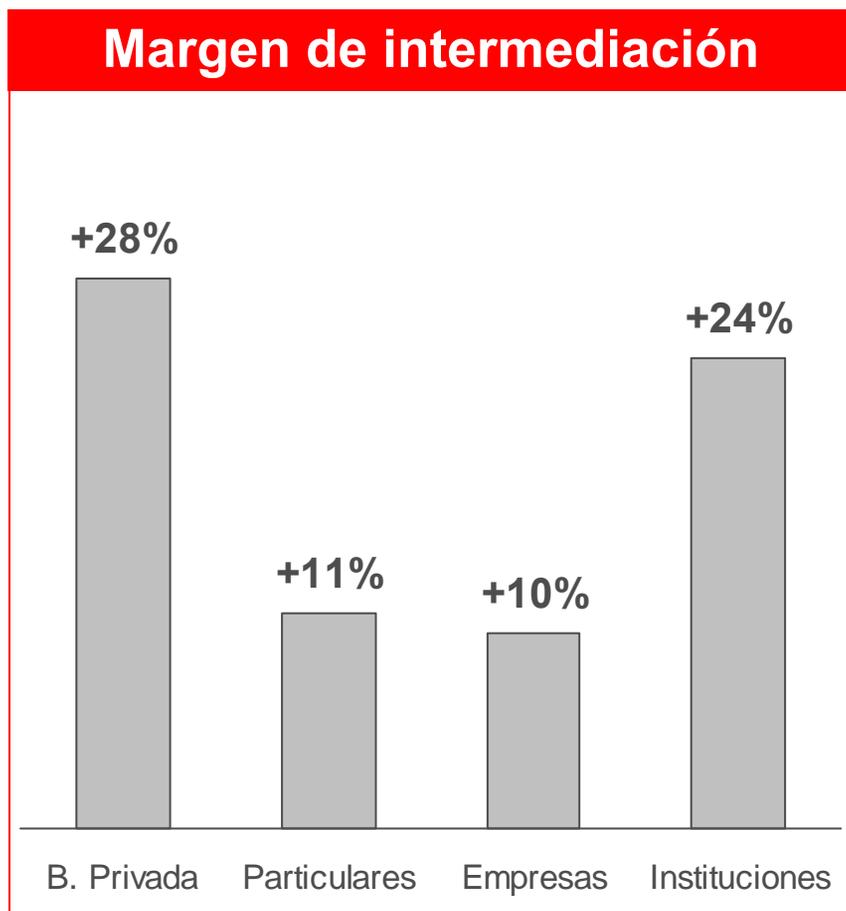
Millones euros

Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

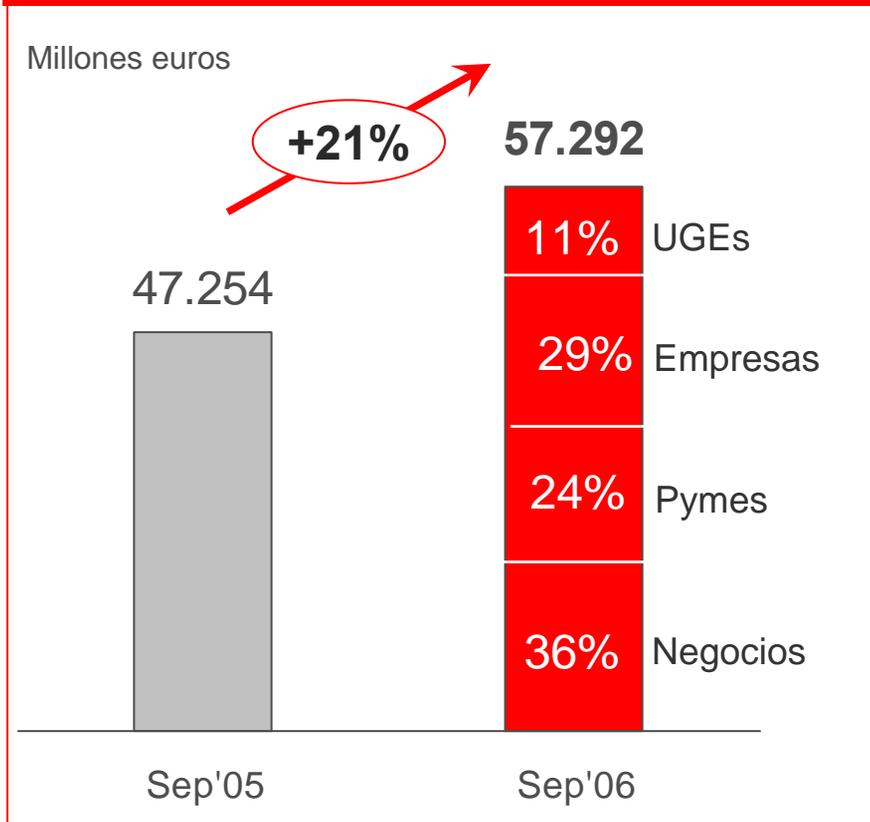
... con aportación de todas las líneas de negocios.



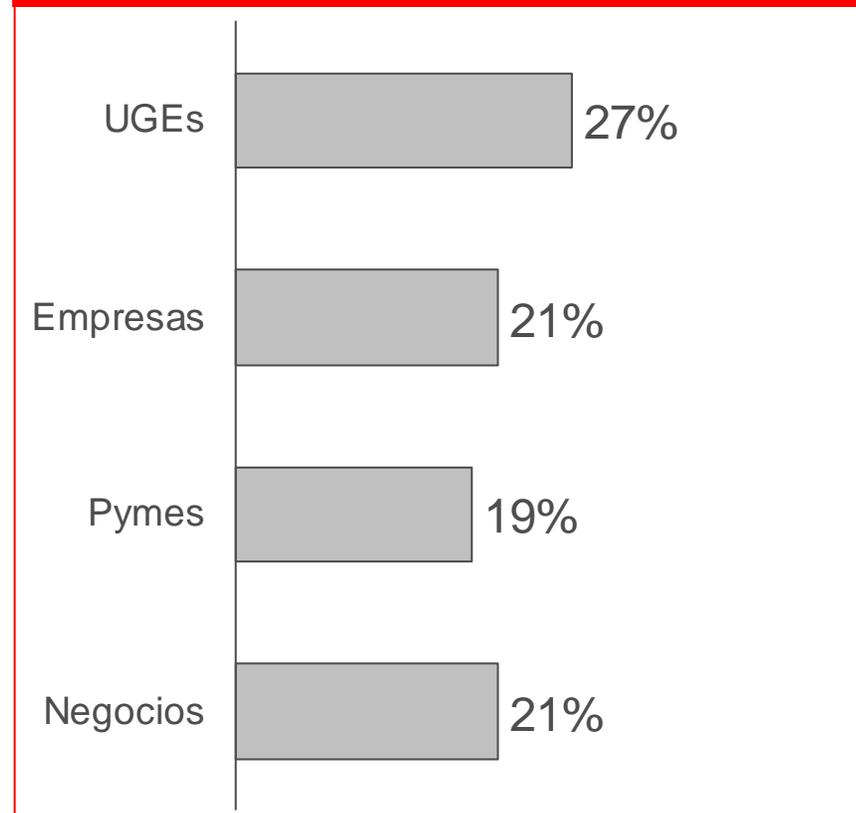
% variación interanual 9M'06 / 9M'05

Fuerte énfasis en Empresas, con crecimientos en todos los subsegmentos

Inversión Empresas



Distribuidos por segmentos



Saldos medios mensuales

% Variación interanual a Sep'06

Queremos
ser tu banco

 Santander

150
AÑOS

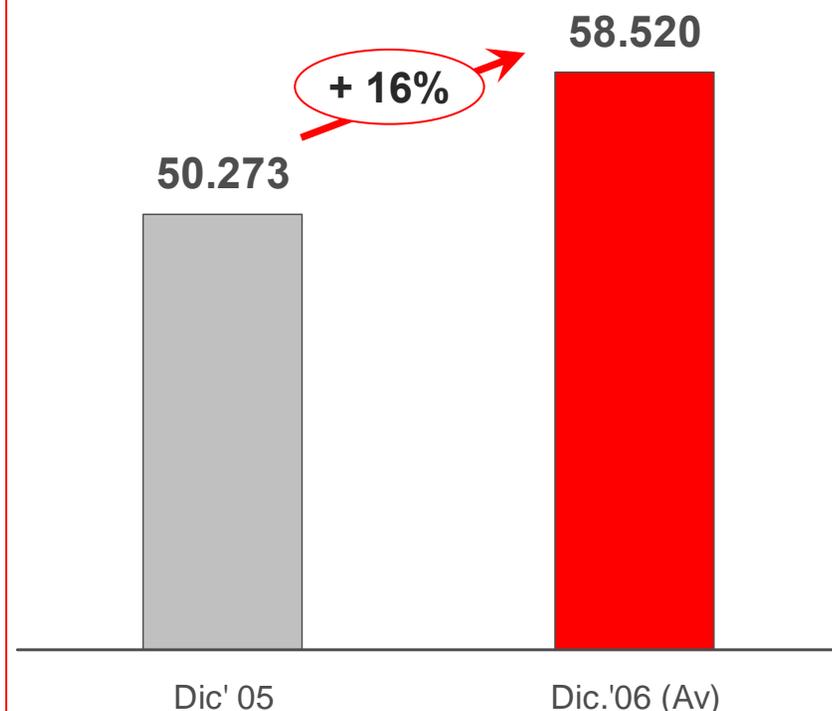
El Negocio Hipotecario ha sido otro motor del crecimiento de la actividad y los clientes

Palancas de Negocio

- Producto clave en Plan *Queremos ser tu Banco*
- Impulso Promotor y aprovechamiento subrogaciones
- Desarrollo negocio Prescriptor
- Segundas Viviendas – Proyecto Abbey

Evolución de la Cartera

Millones euros



En el Segmento de Particulares se ha consolidado el nuevo modelo de Consumo, que ya presenta importantes resultados

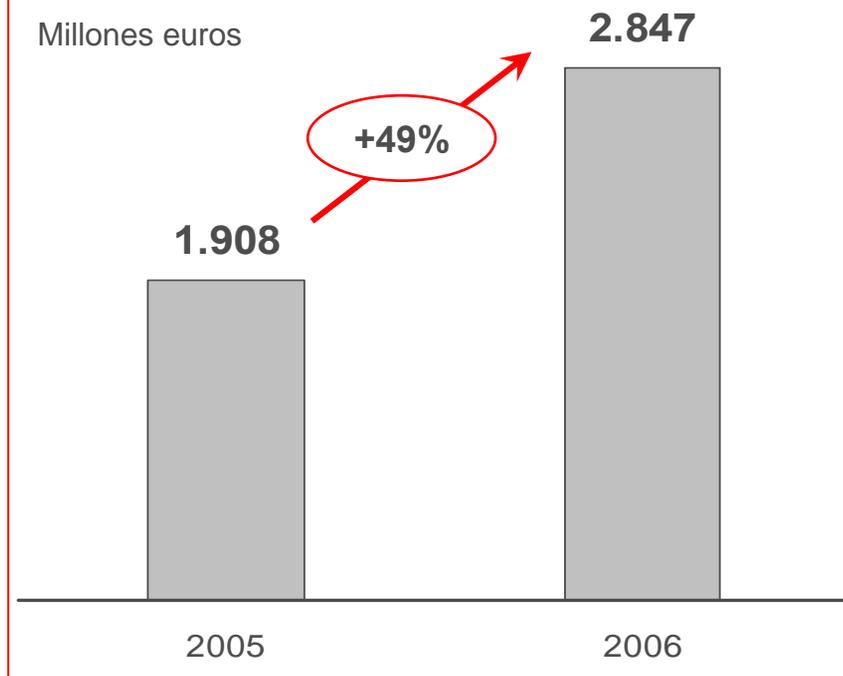
Nuevo modelo de negocio apoyado en las fortalezas del banco (marca, base clientes, oficinas y plataforma tecnológica)

Palancas de Negocio

- Modelos predictivos de última generación
- Distribución multi-canal proactiva
- Gestión dinámica de riesgos
- Propuesta de valor diferencial

Producción

Millones euros



En costes, una gestión activa nos ha permitido incrementar un 6% la red de oficinas con un aumento de sólo el 1% en los costes...

Gestión activa de redes

Aumento neto oficinas

180

120

46

32

2003

2004

2005

2006

Costes

Millones euros

Total
costes

1.293

+1%

1.310

Gastos
Personal

849

862

Gastos
Admon.

264

274

Amort.

180

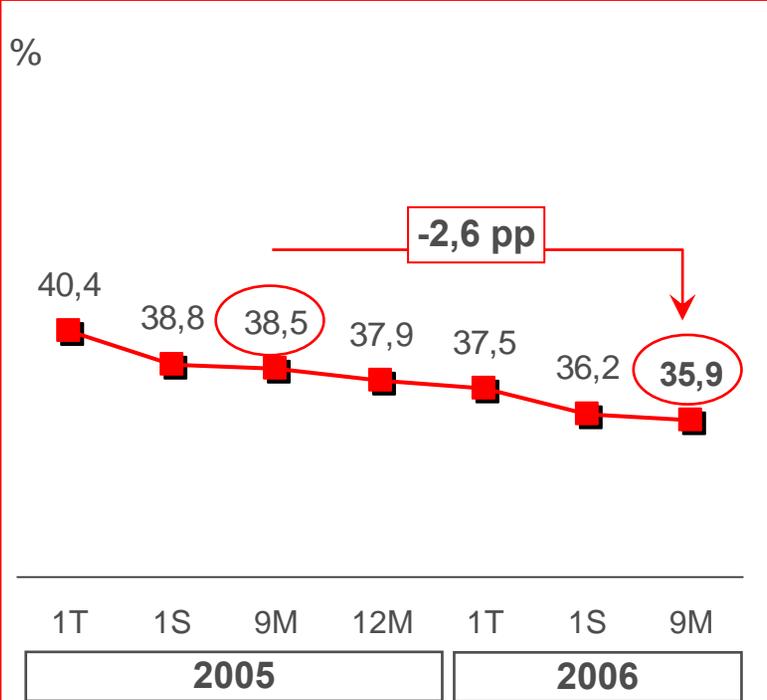
174

9M'05

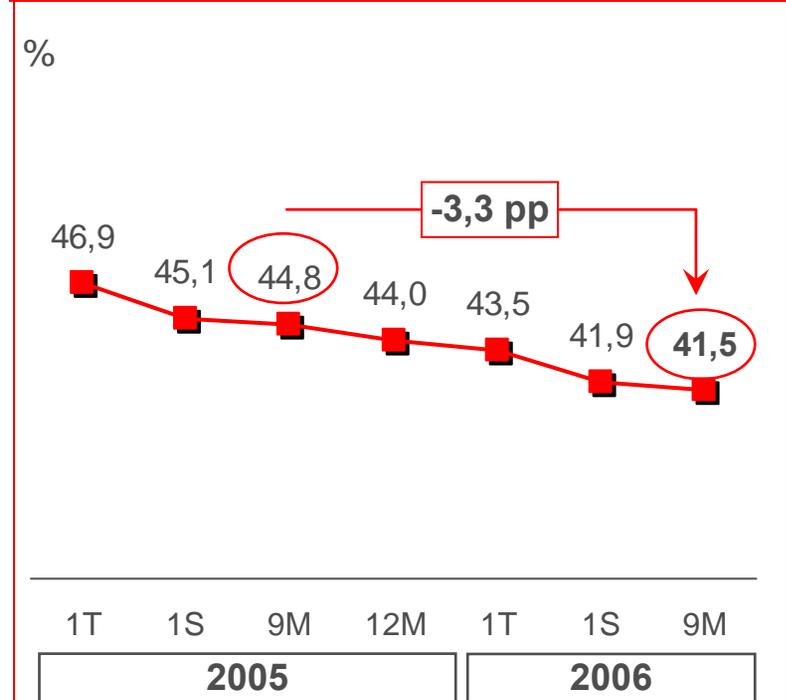
9M'06

... lo que se traduce en una continua mejora de la eficiencia

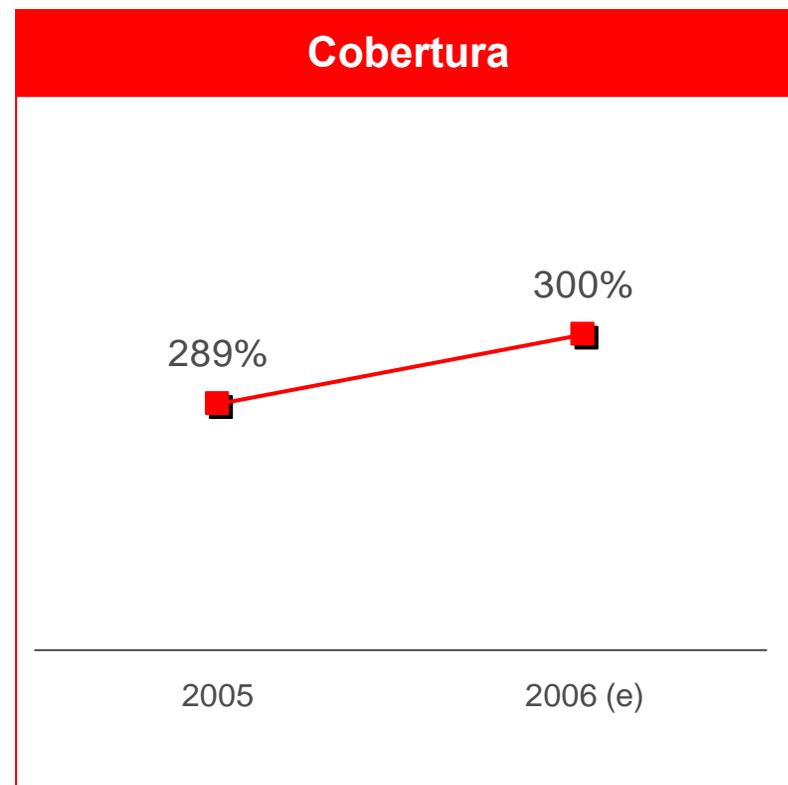
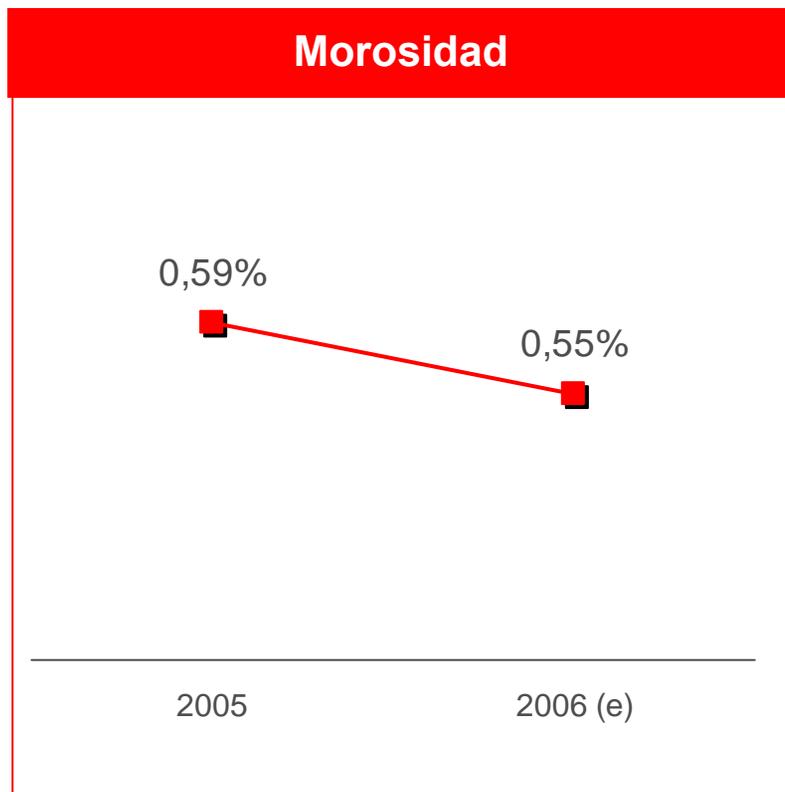
Eficiencia sin amortizaciones



Eficiencia con amortizaciones



El crecimiento de ingresos y resultados se ha producido manteniendo una elevada calidad crediticia ...



... y con mejora en la actividad y productividad

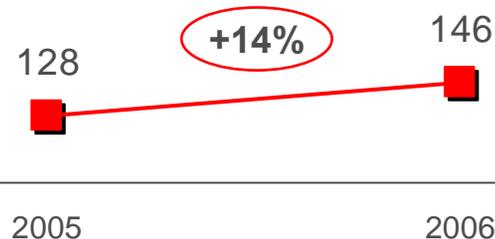
Actividad por empleado

MM€



Productividad por empleado

Miles €



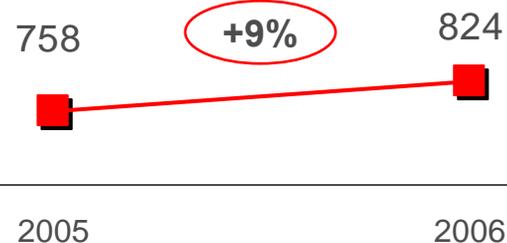
Actividad por oficina

MM€

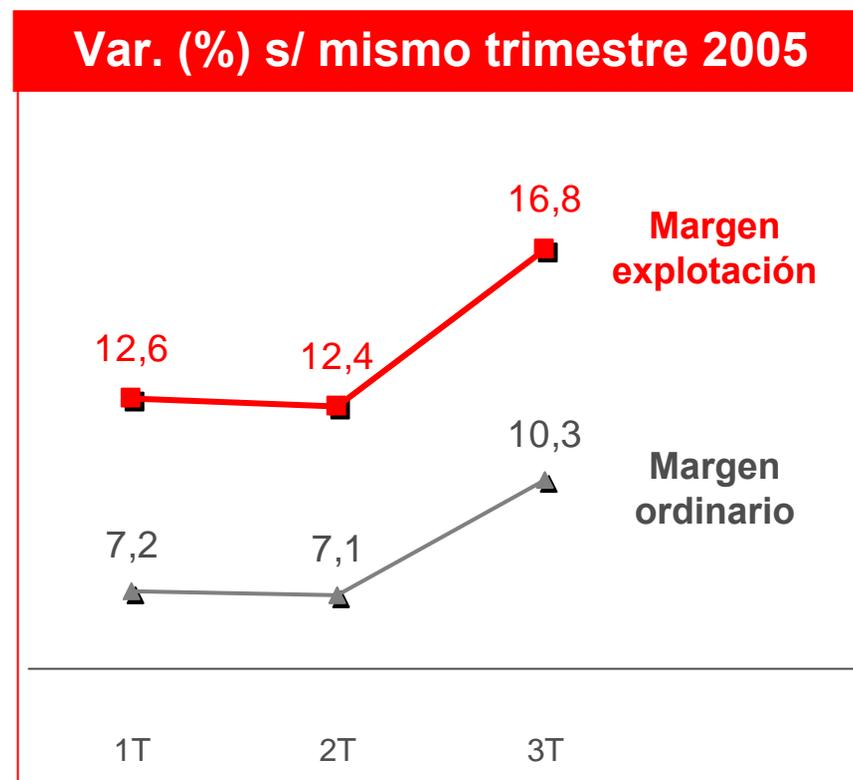
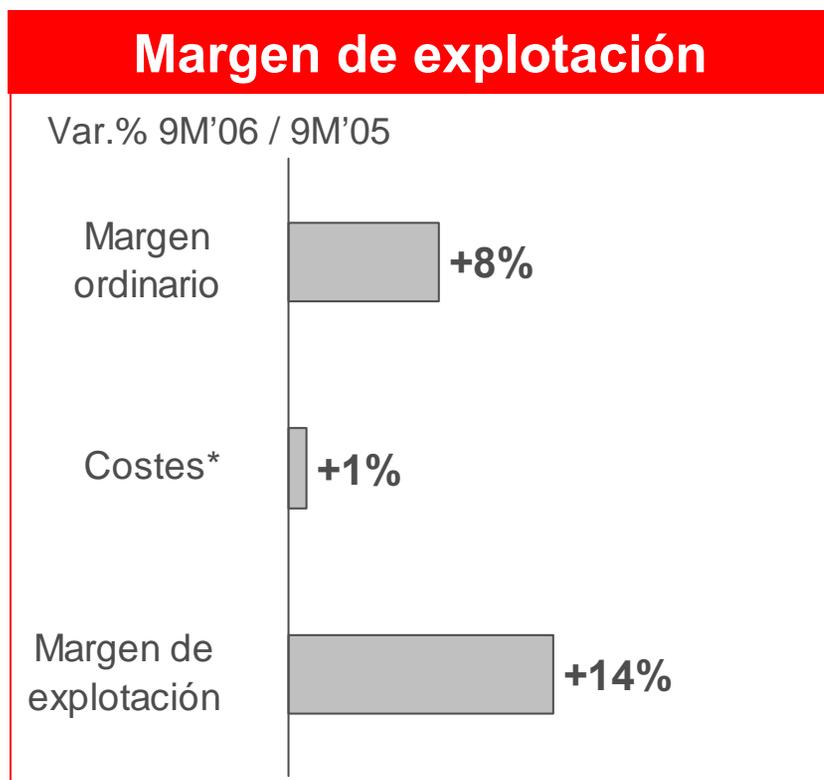


Productividad por oficina

Miles €



En resumen, unos resultados de calidad que presentan una evolución trimestral muy positiva...

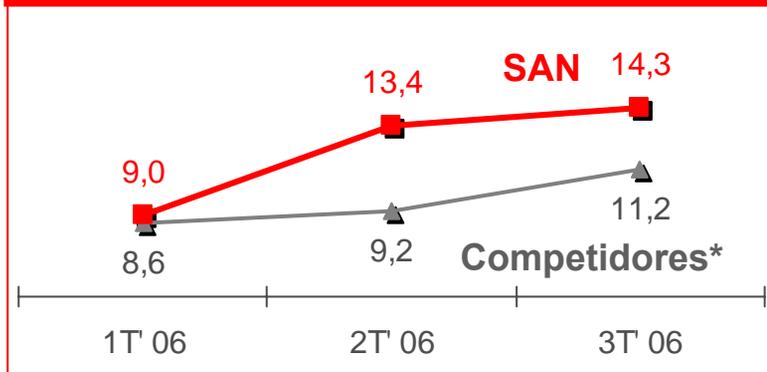


(*) Gastos personal + generales + amortizaciones

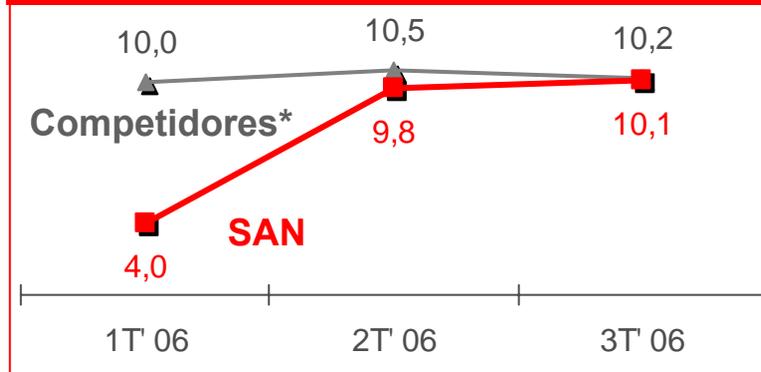
... que compara muy favorablemente con nuestros competidores...

% variación sobre mismo trimestre de 2005

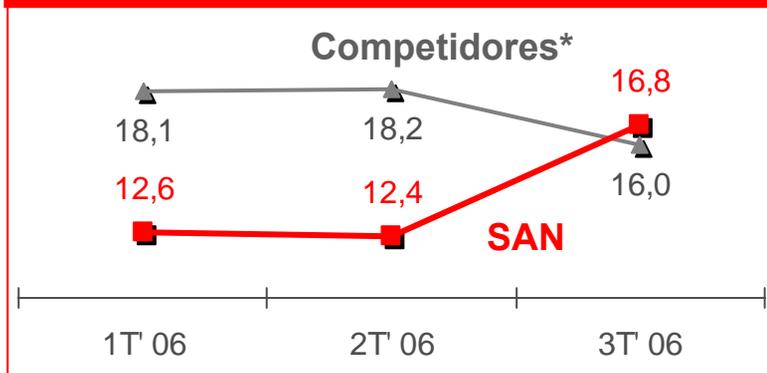
M. Intermediación (sin dividendos)



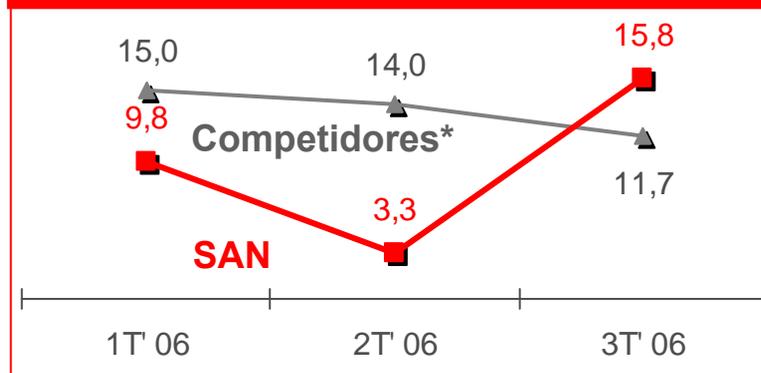
Margen comercial



M. Explotación

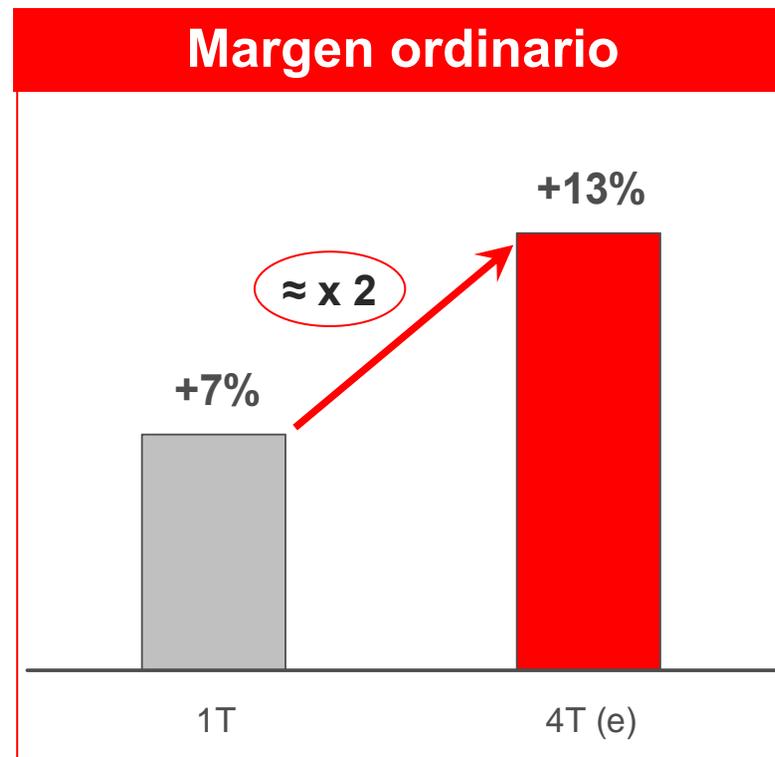
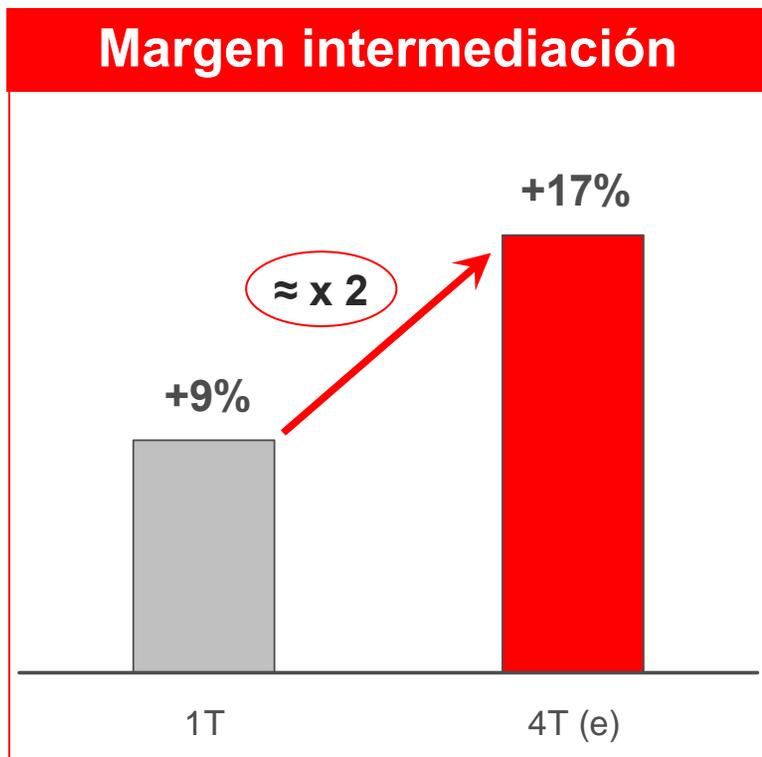


BAI



(*).- Resultados recurrentes de BBVA, Banesto, Popular, Sabadell, Bankinter, Caixa y CajaMadrid

... en una tendencia que ha continuado en el cuarto trimestre con tasas en ingresos que casi duplican las del primer trimestre ...



... lo que nos lleva a un 4T excepcional que será record a lo largo de toda la cuenta de resultados

En conclusión, 2006 inicia una nueva etapa para la Red Santander con *Queremos ser tu Banco*, liderando una nueva forma de relación con el Cliente...



- Mejora del margen
- Nuevas Oportunidades de Negocio
- Impulso Comercial
- Cuota de mercado



- Crecimiento rentable
- Apertura de Oficinas
- Mejora de la Calidad
- Plataforma tecnológica: Partenón



- **Gestión de Clientes**
 - **Plan**
- Queremos
ser tu banco
- **Plan META100 Calidad**
 - **Modelo Da Vinci: metodología y sistemática comercial**
 - **Calidad del Riesgo**

... que nos posiciona para seguir creando valor en el futuro por encima de nuestros competidores

Índice

- Red Santander en el Grupo
- Retos y objetivos 2006
- Resultados y logros 2006

■ Líneas de actuación 2007

La Red Santander inicia 2007 con la fortaleza de haber consolidado su modelo de relación con clientes, con la ilusión de abordar nuevos y ambiciosos retos.

Palancas de Negocio

- Base de clientes amplia y reforzada
- Modelo de gestión comercial Da Vinci de éxito
- Actividad comercial muy dinámica
- Balance de negocio sólido y equilibrado
- Cuenta de Resultados potente y de calidad
- Red de Oficinas muy eficiente
- Equipo de profesionales, el mejor, de garantía

Planes 2007

“Queremos ser tu Banco. Primer Aniversario”

- Nuevas inversiones
- Más beneficiarios
- Nueva oferta servicios
- META 100: Calidad de Servicio

Proyectos I09

Consolidación y refuerzo

- Consumo
- Medios de Pago
- Negocios
- Transaccionalidad Empresas
- Particulares

Apertura Oficinas

Nuevos Proyectos

- Negocio Hipotecario
- Inmigrantes

Cientes / Calidad

- Captación: mejora cuota
- Retención: reducir abandonos
- Vinculación: aumento número productos por cliente
- Satisfacción: avance número clientes satisfechos



**“Gestión de la relación y
aportación de valor”**

Negocio / Financieros

- Inversión: crecimiento diversificado por segmentos y productos (> 17%)
- Recursos: aceleración del ritmo de crecimiento (> 12%)
- Eficiencia: mejora de 2 p.p.
- Riesgo: máxima calidad



**“Recurrencia del negocio y
calidad de resultados”**



Santander

150
AÑOS



Dow Jones
Sustainability Indexes
Member 2006/07

