

División de Banca Comercial

“Queremos ser Tu Banco”

Madrid, 17 de Enero 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

- **Ejercicio 2006**
  - Plan “Primer Aniversario”

# Queremos ser tu banco



**Comisiones de servicio  
totalmente gratis**

**0€**



**Ventajas Adicionales**

## **Clientes**

- Banca Privada y Banca Personal
- Clientes con Nómina o pensión
- Clientes con Hipoteca
- Clientes con Plan de pensiones activo

## **QUEREMOS SER TU BANCO EN EL LANZAMIENTO**

**2.400.000 clientes beneficiados y un impacto en comisiones de 83,3 millones de €**

# Queremos ser tu banco

## OBJETIVOS

+ CAPTACIÓN

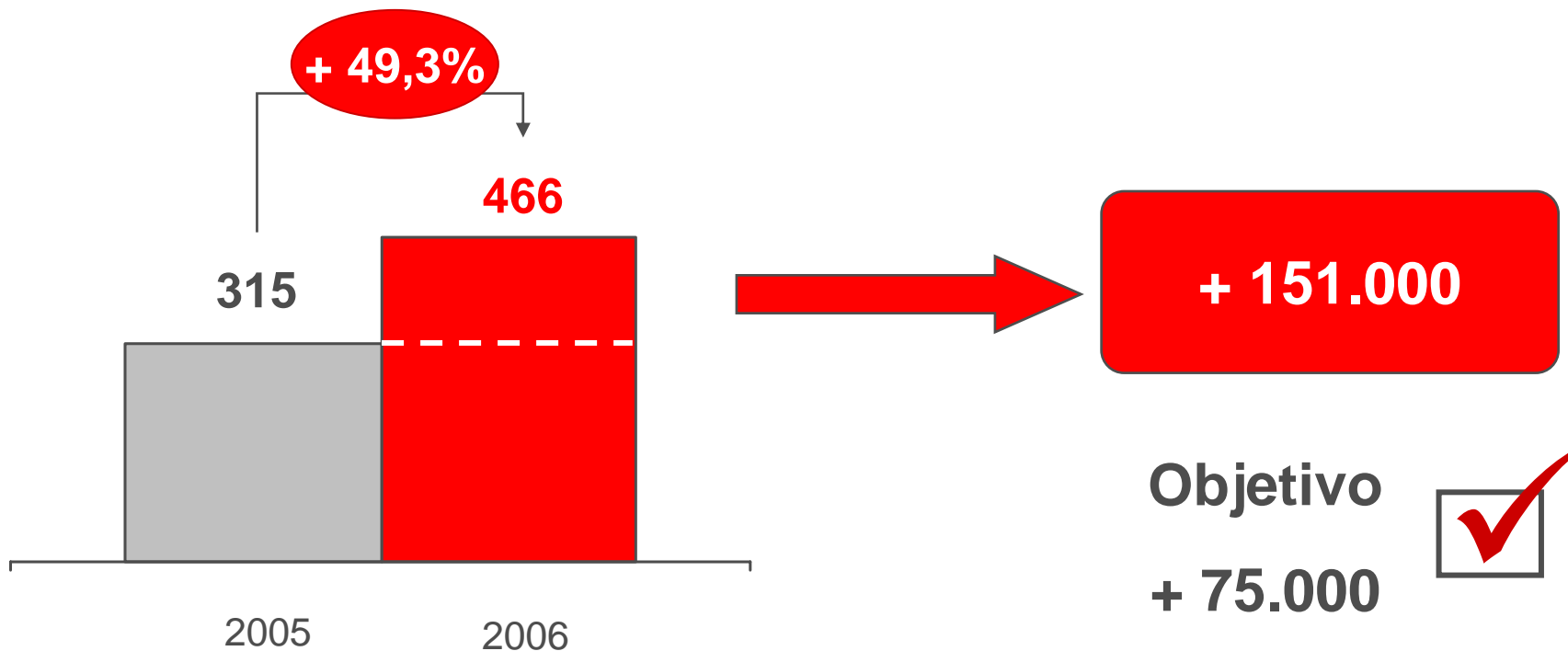
+ RETENCIÓN

+ VINCULACIÓN

=

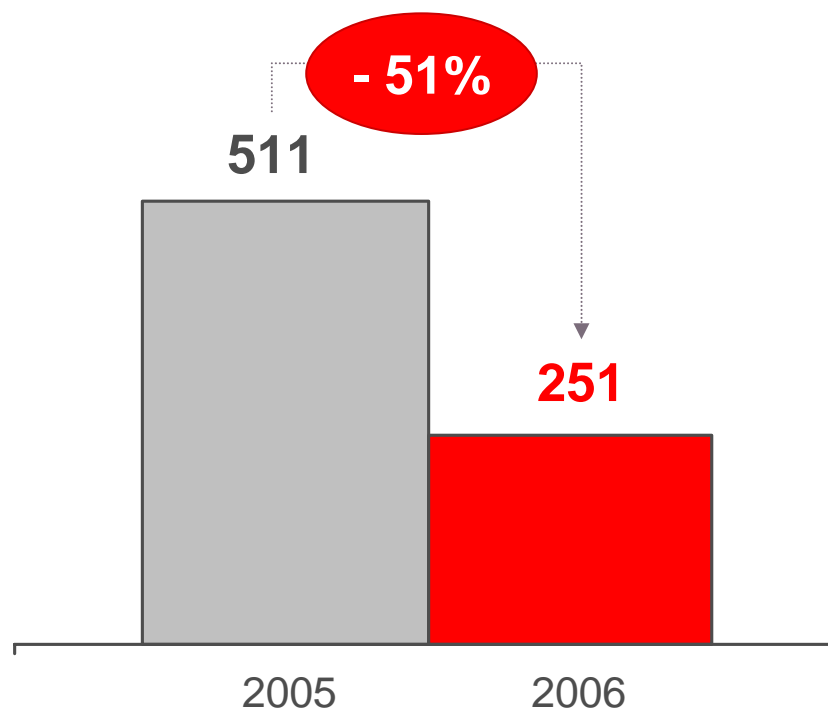
Mayor Calidad  
de servicio

# Captación: Evolución nuevos Clientes.



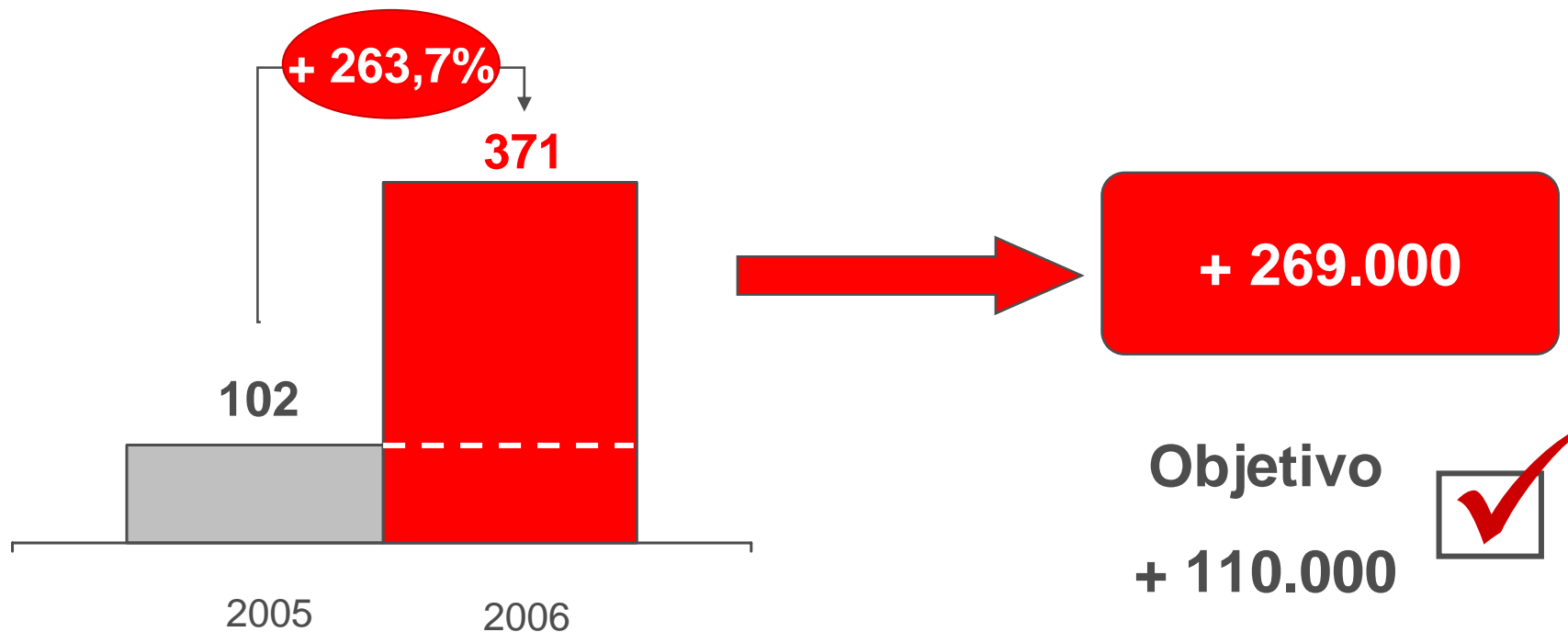
Nuevos NIF's acumulados en miles.

# Retención: Evolución abandonos de Clientes.



Número de clientes acumulados en miles.

# Vinculación: Evolución neta de Clientes (\*).



Número de clientes acumulados en miles.

Queremos ser tu banco

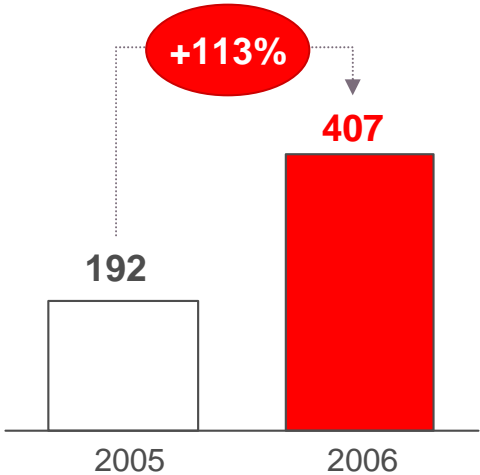
(\*) Altas netas de Clientes en Plan "Queremos ser tu banco" por vinculación al mismo.



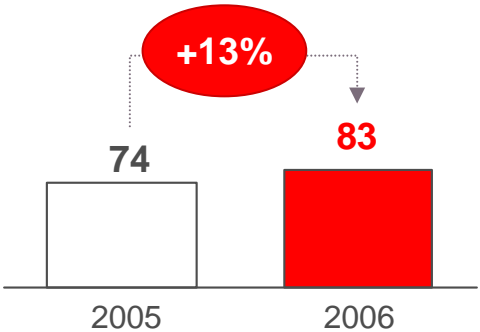


# Captación de Clientes con “Productos Clave del Plan”.

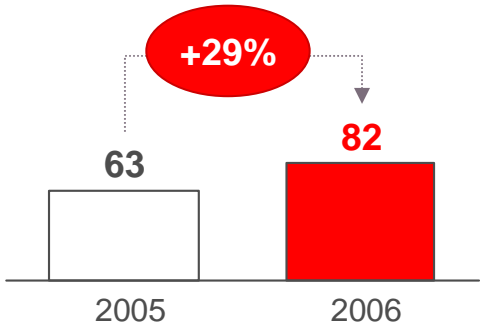
## Haberes



## Hipotecas

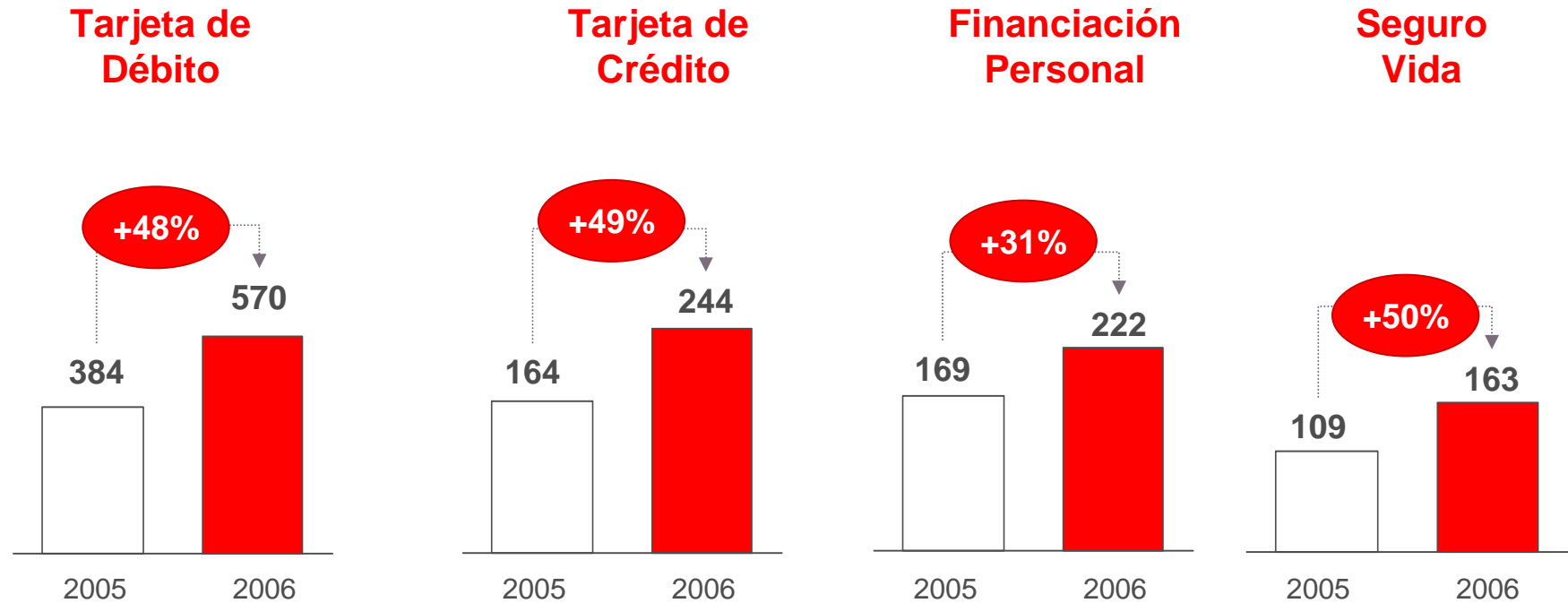


## Planes de Pensiones (aportación > 600€)



Datos 20 enero a 30 Diciembre en miles.

# Captación de Clientes con otros Productos



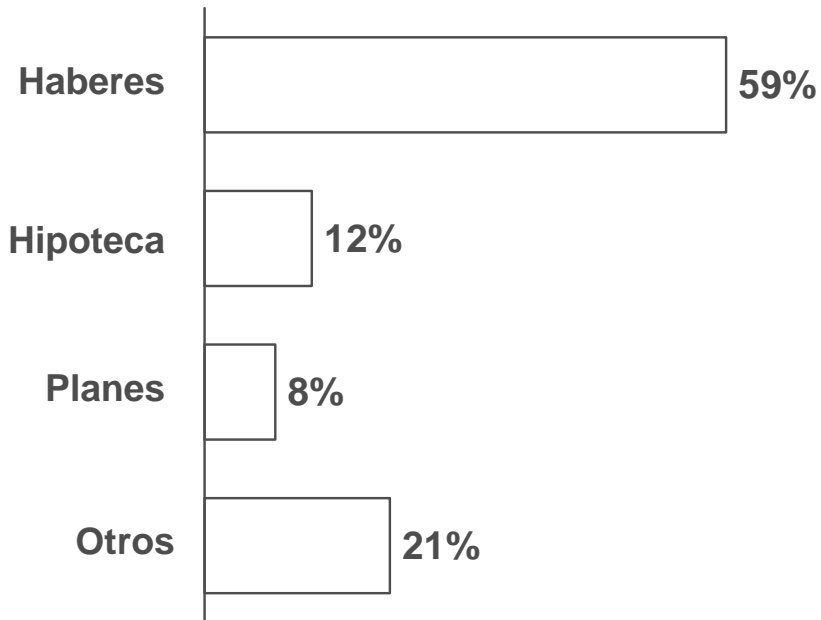
Datos 20 enero a 30 Diciembre en miles.

Datos 2005: prorrateado de datos mensuales  
 Nota: Los datos se refieren a clientes del ámbito  
 Queremos ser tu Banco (Particulares, Banca Privada  
 y Banca Personal)

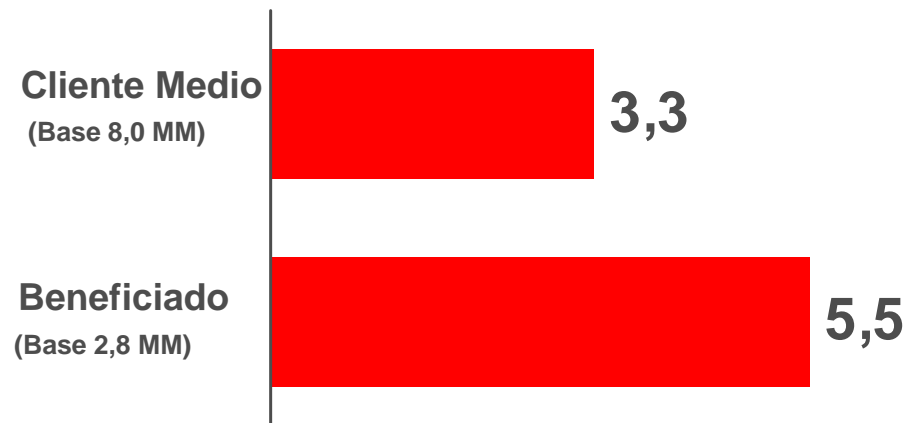


## Captación de clientes en Queremos ser tu banco

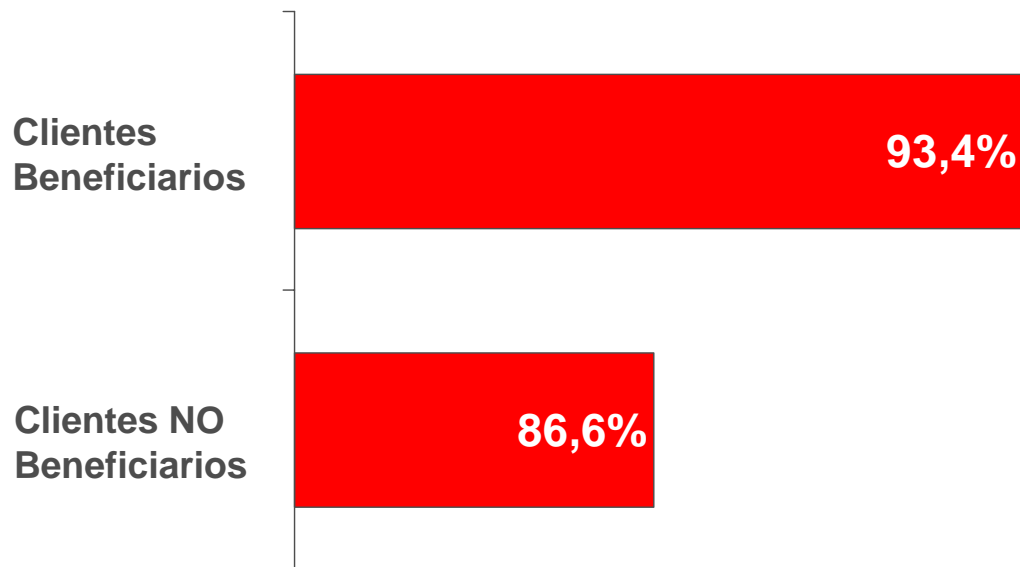
### Distribución según criterio de entrada



### Productos por Cliente 2006



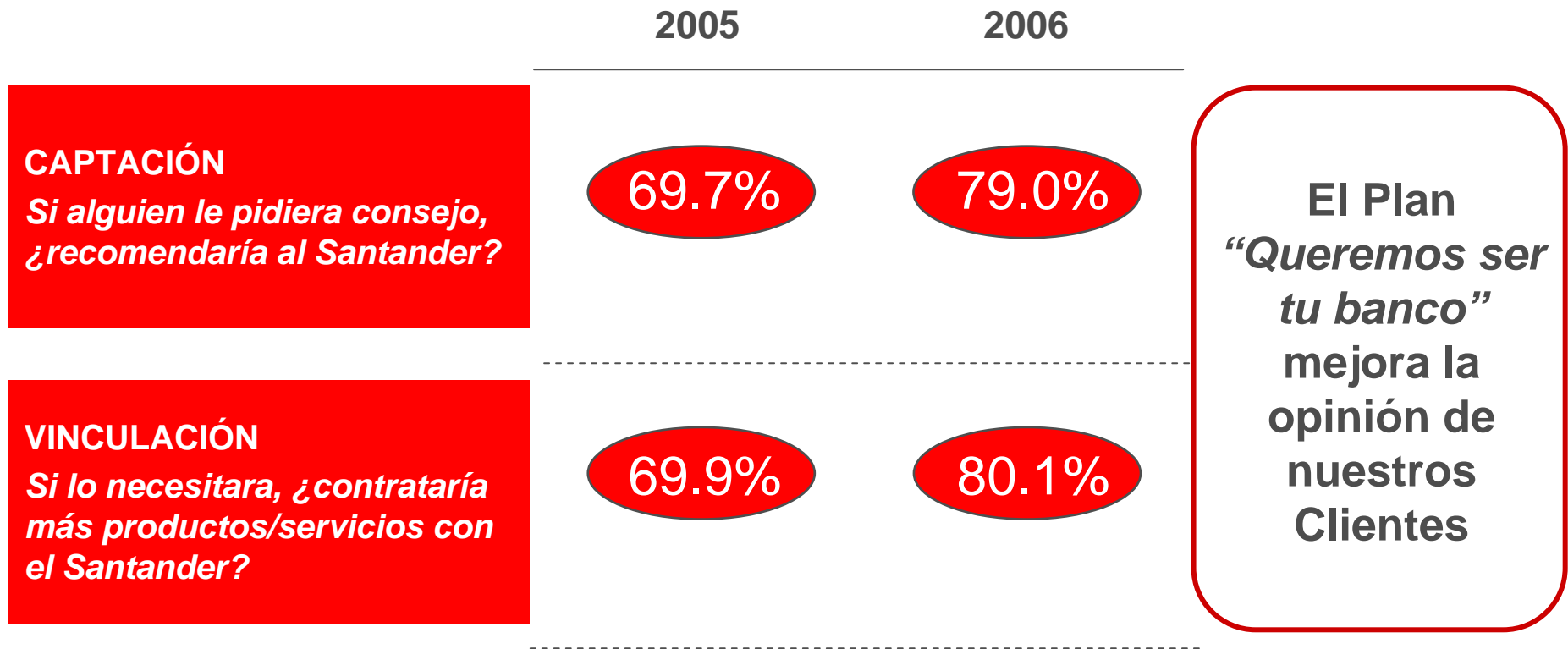
## % de Clientes SATISFECHOS



El Plan “*Queremos ser tu banco*” aumenta la satisfacción de los Clientes



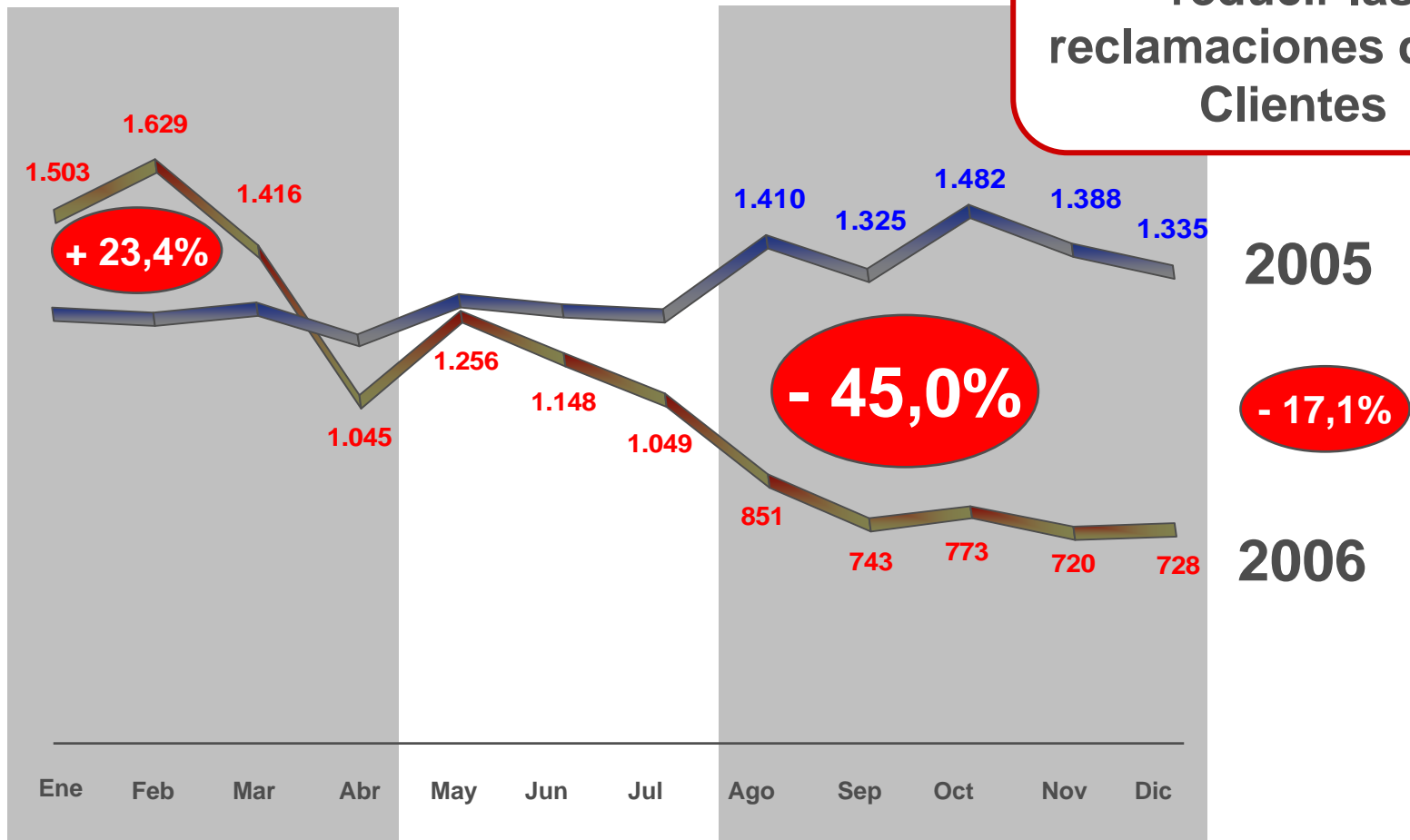
FUENTE: Estudio de satisfacción de particulares STIGA a 71.251 clientes encuestados entre el 10/03 y 07/12/06 con ámbito nacional.



FUENTE: Estudio de satisfacción de particulares STIGA a 71.251 clientes encuestados entre el 10/03 y 07/12/06 con ámbito nacional.

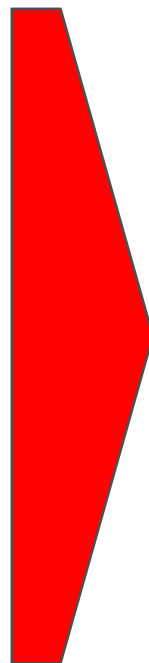
# Calidad: Reclamación de Clientes.

El Plan "Queremos ser tu banco" ayuda a reducir las reclamaciones de los Clientes



**En resumen, se han conseguido los retos que nos propusimos ...**

- Más captación**
- Más vinculación**
- Más retención**
- Más satisfacción**



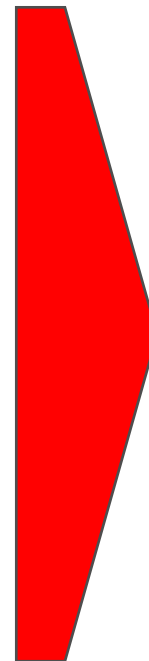
**Objetivos  
de Clientes  
Conseguidos**

... que han tenido un claro reflejo en los resultados...

**Aceleración del Margen de Intermediación (4º Trim.+17%)**

**Crecimiento en cuentas transaccionales (Vista +16%)**

**Impulso a la actividad comercial (Nóminas +113%, Consumo +31%, Tarjetas, +47%, ...)**



**Objetivos Comerciales y Financieros Conseguídos**

... que aportan recurrencia y calidad a los ingresos.



# Índice

- Ejercicio 2006

- Plan “Primer Aniversario”

## Estudiantes

Fortalecer la propuesta de valor del Plan Universidades

## Accionistas

Fortalecer la propuesta de valor de los accionistas del Banco

## Cuenta Propia\*

Clientes Agrarios  
Clientes de Convenios  
Profesionales  
Comercios  
Resto Cuenta Propia

1. Conseguir mayor número de clientes
2. Conseguir más clientes vinculados
3. Mejorar el margen medio por cliente
4. Mejorar la calidad de servicio

## Inmigrantes

Ganar cuota de clientes

\*: Incluye comercios microempresas

## CRITERIOS

### Estudiantes

Clientes que sean estudiantes universitarios que tengan una edad comprendida entre los 18 y 24 años, matriculados en cualquier Universidad Española

### Accionistas

Accionistas personas físicas que sean titulares y tengan depositadas en el Banco un mínimo de 500 acciones del Santander

### Cuenta Propia\*

Clientes Agrarios  
Clientes de Convenios  
Profesionales  
Comercios  
Resto Cuenta Propia

Clientes que tengan alguno de los siguientes productos:

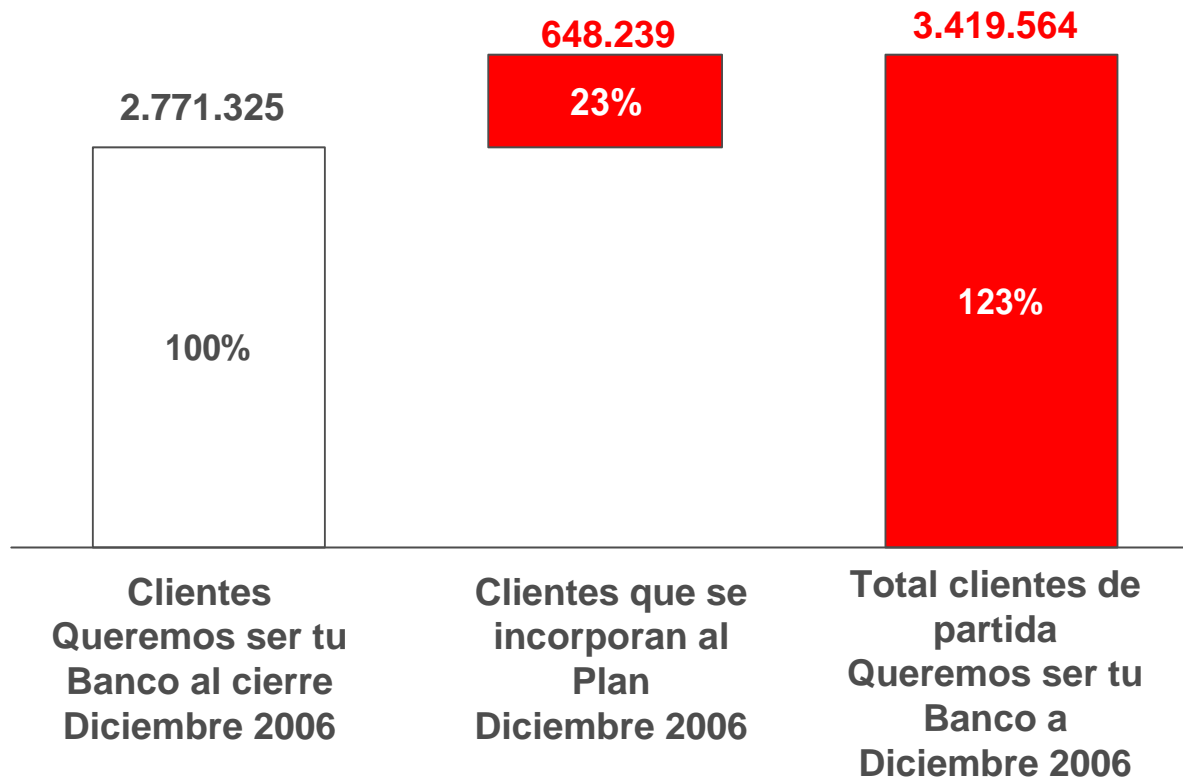
1. Haberes
2. Hipoteca
3. Plan de pensiones
4. PAC (Subvenciones agrarias U.E.)
5. TPV Activo
6. Cuenta de crédito

### Inmigrantes

Además de las ventajas del Plan Queremos ser tu Banco las remesas tendrán comisión 0

\*: Incluye comercios microempresas

# Cientes beneficiados “Queremos ser tu Banco”




# Alcance de las nuevas incorporaciones

## “Queremos ser tu banco. 1er ANIVERSARIO”

	<b>Nuevos Clientes beneficiados</b>	<b>Mercado Total</b>
<b>Estudiantes</b>	332.000	1.400 mil estudiantes
<b>Accionistas</b>	118.000 incorporaciones 483.000 accionistas*	1 millón de accionistas
<b>Cuenta Propia</b>	152.000	1 millón de Autónomos 1 millón de Comercios Minoristas
<b>Agricultores</b>	31.000	856.000 Agricultores
<b>Inmigrantes</b>	102.000	Más de 4,5 millones de inmigrantes
<b>Total Neto (sin duplicidades)</b>	<b>648.000</b>	<b>10 millones de personas</b>

\*: Los accionistas beneficiados son en total 450.000, 290.000 accionistas con más de 500 acciones y 160.000 por vinculación

# Queremos ser tu banco 1er ANIVERSARIO

- ✓ Comisiones de servicio totalmente gratis
  - ✓ Ventajas Adicionales
  - ✓ Más Clientes
    - Estudiantes
    - Accionistas
    - Comercios y Autónomos
    - Inmigrantes
- 

## OBJETIVOS

CAPTACIÓN  
550.000

+

VINCULACIÓN  
525.000

=

Mayor  
Calidad  
de  
servicio

**MÁS CLIENTES EN EL PLAN QUEREMOS SER TU BANCO**

**Impacto en comisiones, máximo 37,1 millones de €**



Santander

150  
AÑOS



Dow Jones  
Sustainability Indexes  
Member 2006/07

