

Carta del presidente*



ENRIQUE CRISTOFANI
Presidente de Santander Río

Hace ya 15 años asumimos el compromiso de rendir cuentas anualmente a nuestros grupos de interés mediante nuestro Reporte de Sustentabilidad, el cual presenta el desempeño económico, social y ambiental de Santander Río y permite conocer el camino que recorreremos en pos de nuestra visión: ser el mejor banco comercial y ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

2016 ha sido un año de transición y reordenamiento macroeconómico en Argentina, y consideramos que se han empezado a sentar las bases para un crecimiento sustentable en el mediano y largo plazo.

Santander Río afianzó su posición como banco líder y actor relevante de la economía, y concluimos nuestro ejercicio económico 2016 con un beneficio de \$5.186,6 millones y una cartera de \$211.212 millones de activos, producto del crecimiento en el volumen de negocios con clientes del sector privado. Además, alcanzamos un incremento de \$28.972,3 millones de financiaciones en pesos, entre lo que se destaca la asignación de créditos a Pymes, Grandes Empresas e Instituciones.

Las perspectivas económicas son muy favorables para los años venideros. Consideramos que la inversión será uno de los principales motores del crecimiento económico, lo que debería resultar en un mayor empleo y gastos de consumo en el mediano plazo. Con menor incertidumbre y mayor confianza, el sistema intermediará una mayor cantidad de depósitos, lo que constituye la materia prima para la generación de más préstamos y ayuda a dinamizar aún más la economía.

Seguimos adelante con nuestro plan de inversiones 2017-2020 por más de \$20.200 millones. La compra de la banca minorista de Citi en Argentina y nuestro plan de inversiones validan en los hechos nuestra visión positiva sobre el futuro del país. Ahora Santander Río tendrá 480 sucursales, más de 3,5 millones de clientes individuales, 26.000 clientes pymes y 1.300 empresas corporativas. Estamos presentes en 22 provincias y la Ciudad de Buenos Aires. De esta forma, Santander Río refuerza su posición como primer banco privado del sistema financiero argentino, al sumar medio millón de clientes y 70 sucursales.

Nuestra estrategia de relacionamiento con la comunidad en 2016 continuó apoyándose en los pilares que guían hace años nuestra gestión en este sentido: educación, empleabilidad e inclusión financiera, transversalmente unidos por el voluntariado corporativo. En 2016, otorgamos 1.979 becas en distintos niveles de estudio y mantuvimos 83 convenios con universidades. Nuestros programas de inversión social alcanzaron a más de 55.000 beneficiarios. Al mismo tiempo, resulta importante resal-

tar el aporte de nuestros más de 400 voluntarios, quienes dedicaron más de 3.900 horas en acciones sociales articuladas con prestigiosas y reconocidas ONG.

Por otra parte, cuando hablamos de la expansión de nuestra red de sucursales nos referimos a crecer no solo en cantidad, sino también en calidad: a través de nuestras Oficinas de Inclusión Financiera buscamos estar cerca de las necesidades de la comunidad y favorecer su desarrollo, además de beneficiar la integración de sectores que, al estar alejados de los centros urbanos, se ven obligados a contratar servicios financieros con costos muy altos. Queremos llegar a aquellos que más nos necesitan, porque creemos que una sociedad bancarizada es una sociedad más justa. En las Oficinas de Inclusión Financiera contamos con nueve cajeros automáticos de última tecnología. En promedio, cada cajero automático recibe unas diez mil transacciones mensuales, lo que supera el promedio transaccional del banco.

También inauguramos un Call Center, espacio generador del primer empleo formal de once vecinos del barrio La Juanita en Gregorio de Laferrere. El entusiasmo y las ganas de progresar fueron claves para alcanzar, en un corto plazo, los mismos parámetros cuantitativos que en nuestro Contact Center. Los principales resultados se traducen en 35 contactos diarios con clientes por ejecutivo, quienes brindan asesoramiento de servicio y logran ventas de unas 200 Supercuentas promedio mensual. Trabajo articulado, conocimiento del nuevo cliente y confianza en un modelo diferente fueron las claves del éxito.

Con relación al medioambiente, destacamos la mejora en nuestra eficiencia energética, con una reducción del consumo de energía eléctrica de un 24,7% interanual. Con foco en nuestra estrategia de digitalización, contribuimos también a una reducción en el uso del papel.

Ratificamos un año más nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios de derechos humanos, derechos laborales, protección del medioambiente y anticorrupción.

Además, durante la gestión 2016 fuimos distinguidos como el mejor banco de Argentina por las revistas The Banker y Euromoney, ambas especializadas en el sector financiero.

Más de 9.000 personas trabajan en Santander Río, a partir del proceso de compra de la banca minorista de Citi. Alentamos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y aspiramos a brindar un óptimo clima laboral.

Los invito a recorrer nuestro Reporte de Sostenibilidad, esperando que puedan hacernos llegar sus comentarios y consultas. Gracias por acompañarnos en nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.