

Capítulo 10

BANCO SANTANDER

El Grupo Financiero Santander México cuenta con más de 9 millones de clientes y dispone de 1.100 oficinas donde trabajan cotidianamente 12.500 empleados.

“México es un país estratégico para el Banco Santander.”

Por **Marcos Madureira**

Director de Comunicación y Public Policy

División América Banco Santander

El Grupo Financiero Santander México es uno de los grupos financieros más importantes del país, con más de 9 millones de clientes y 1.100 oficinas donde trabajan cotidianamente 12.500 empleados.

Con un modelo de negocio claro y eficiente, Santander México es ejemplo de las mejores prácticas bancarias, con productos que corresponden a una segmentación de los clientes y con estrategias innovadoras y eficaces, pero al mismo tiempo con un manejo muy prudente de sus riesgos.

Con una cartera de productos diversificada y orientada a negocios clave para el Banco, ésta incluye desde productos básicos de ahorro hasta créditos para sectores fundamentales como pymes, empresas, agronegocios y grandes proyectos de infraestructura. También nos enfocamos a productos para individuos y su patrimonio, como el crédito hipotecario o una oferta de valor atractiva en materia de tarjetas de crédito, así como productos sofisticados de inversión.

Gracias a una estrategia clara y a un modelo de negocios bien perfeccionado, Santander México, el Banco más eficiente y el más rentable del país, con crecimientos superiores a dos dígitos en sus negocios clave.

La estrategia ha estado claramente dirigida a desarrollar una oferta competitiva y sólida para los clientes, anticipándose a la competencia en mercados con gran potencial, apoyados en un modelo de venta y servicio multicanal que ofrece resultados y potencial de crecimiento.

Nuestro objetivo es robustecer el crecimiento del negocio, consolidar los productos y el modelo multicanal de atención al cliente, consolidándonos como modelo de referencia en el sistema financiero mexicano y como una de las principales generadoras de beneficios para Banco Santander a nivel global en los próximos años.

Banco Santander ha estado presente en México de manera fortalecida desde 1997, luego de la adquisición del entonces Banco Mexicano y posteriormente de Banca Serfín. Desde entonces, Santander ha acompañado al crecimiento del país y respondido en su momento a los retos sistémicos que la banca ha afrontado, aportando solidez, visión y compromiso que van más allá de los negocios y que demuestran la vinculación de largo plazo con la nación y con sus perspectivas de desarrollo.

México representa una oportunidad única por diferentes razones. Por un lado, el grado de penetración de los servicios bancarios, sobre todo considerando el desarrollo relativo de su economía, arroja un potencial de crecimiento que es atractivo por sí mismo. Si a esto se le añaden las perspectivas favorables para su economía, con un aumento relativo de los niveles de ingreso y riqueza de su población, la cual además se trata de una población joven, demandante de bienes y servicios, combinada con un sólido entorno de regulación financiera, entonces se tienen todos los elementos necesarios para lograr una historia de éxito.

México sin duda es plataforma en muchos sentidos para la región de América Latina. Así pues, Banco Santander ha encontrado en México las condiciones óptimas de oportunidad de negocio, de potencial de crecimiento y de sentido estratégico, condiciones que hoy soportan los resultados y que validan nuestras decisiones.

Como se ha señalado, las oportunidades que México ofrece son enormes. Su condición de economía en desarrollo, su extensión geográfica, su estructura poblacional, sus relaciones comerciales internacionales y el potencial de un mercado interno que ha madurado a pasos enormes, representan algunas de estas oportunidades. Ahora bien, estas oportunidades también implican retos a los cuales hemos tenido que hacer frente.

Un reto importante para lograr un avance más claro de la economía mexicana radica en fortalecer su grado de formalización, es decir, en la inserción de

individuos y empresas en todo el proceso de desarrollo. Lo anterior constituye un elemento necesario para avanzar en la bancarización y en la penetración de los servicios financieros. En paralelo, supone también construir una mayor cultura financiera en la sociedad en su conjunto, para destacar los beneficios y atacar viejas ideas que aún existen en cuanto a los servicios bancarios.

Por otro lado, los aspectos normativos de un sistema bancario que está madurando, los cuales reeditúan al final a favor de la banca misma y de la propia institución, requieren de atención permanente y de una permanente interacción con el resto de los participantes en la industria y con las autoridades. Las dificultades que atravesó la macroeconomía mexicana después de una crisis de grandes proporciones en 1995, con un sistema financiero al borde del colapso, dieron paso a la actual política de regulación bancaria, que ahora constituye sin duda un esquema de regulación de vanguardia a nivel global.

De esta forma, los retos que hemos enfrentado a lo largo de estos años están íntimamente ligados a los procesos de cambio del país para su modernización, procesos en los que el banco ha participado y se ha comprometido a ser parte activa y factor de certidumbre.

Ante el entorno financiero que se ha vivido en los últimos años a nivel global, que sin duda aminoró las posibilidades de negocio en muchas regiones, México ha sostenido una condición macroeconómica estable que refleja la capacidad del país y su sistema de pagos para mantener una perspectiva prometedora.

De esta forma, conforme se ha logrado construir un entorno económico estable y certero, lo anterior se ha reflejado en una mayor necesidad de crédito en sectores clave como la vivienda, las empresas, las Pymes, el desarrollo de infraestructura y aún en el apetito del público por instrumentos cada vez más sofisticados de inversión, sectores todos en los que el banco participa activamente y mantiene posiciones de liderazgo.

Para Santander México un elemento central es la existencia de una competencia real en la industria bancaria; competencia es el nombre del juego. Con un sistema bancario fuerte, el país se encuentra inmerso en un esquema real de competencia entre las instituciones bancarias, el cual se traduce en mejores productos y opciones más competitivas para los usuarios, al tiempo que demanda una constante innovación para todos los intermediarios.

De esta forma, Santander trabaja continuamente para diseñar productos y esquemas novedosos que atiendan a las necesidades nuevas que arroja esta esperada expansión, expansión compartida por el resto de las naciones emergentes. Así, por ejemplo, hemos logrado un acuerdo sin precedentes con

la principal instancia de gobierno promotora de la inversión, a través del cual explotaremos nuestro conocimiento global y la infraestructura única que ofrece nuestro banco, para apoyar a las empresas que buscan establecer operaciones en México o bien a compañías mexicanas que pretenden explorar otros mercados.

Hemos encontrado en la segmentación de clientes, en la atención multicanal – ejemplificada a través del centro de atención telefónica que es el más avanzado en América Latina- y la inteligencia de marketing, ventajas competitivas que nos posicionan como líderes en los tiempos que corren y hacia delante. Lo anterior, combinada con una clara estrategia enfocada hacia sectores clave de alto rendimiento, nos anticipa que en los próximos años consolidaremos nuestro modelo de negocio y con ello el valor de nuestra franquicia.

Santander México ha venido construyendo durante muchos años una trayectoria de éxito. Hacia delante tenemos metas claras, con una visión bien definida de lo que queremos hacer y donde queremos estar. Los tiempos que vienen son nuestros, a través de los cuales continuaremos construyendo una historia de éxito que acompañe en paralelo el desarrollo de México.