



Santander y sus
Accionistas



Santander

Memoria de
Responsabilidad Social
Corporativa 2004



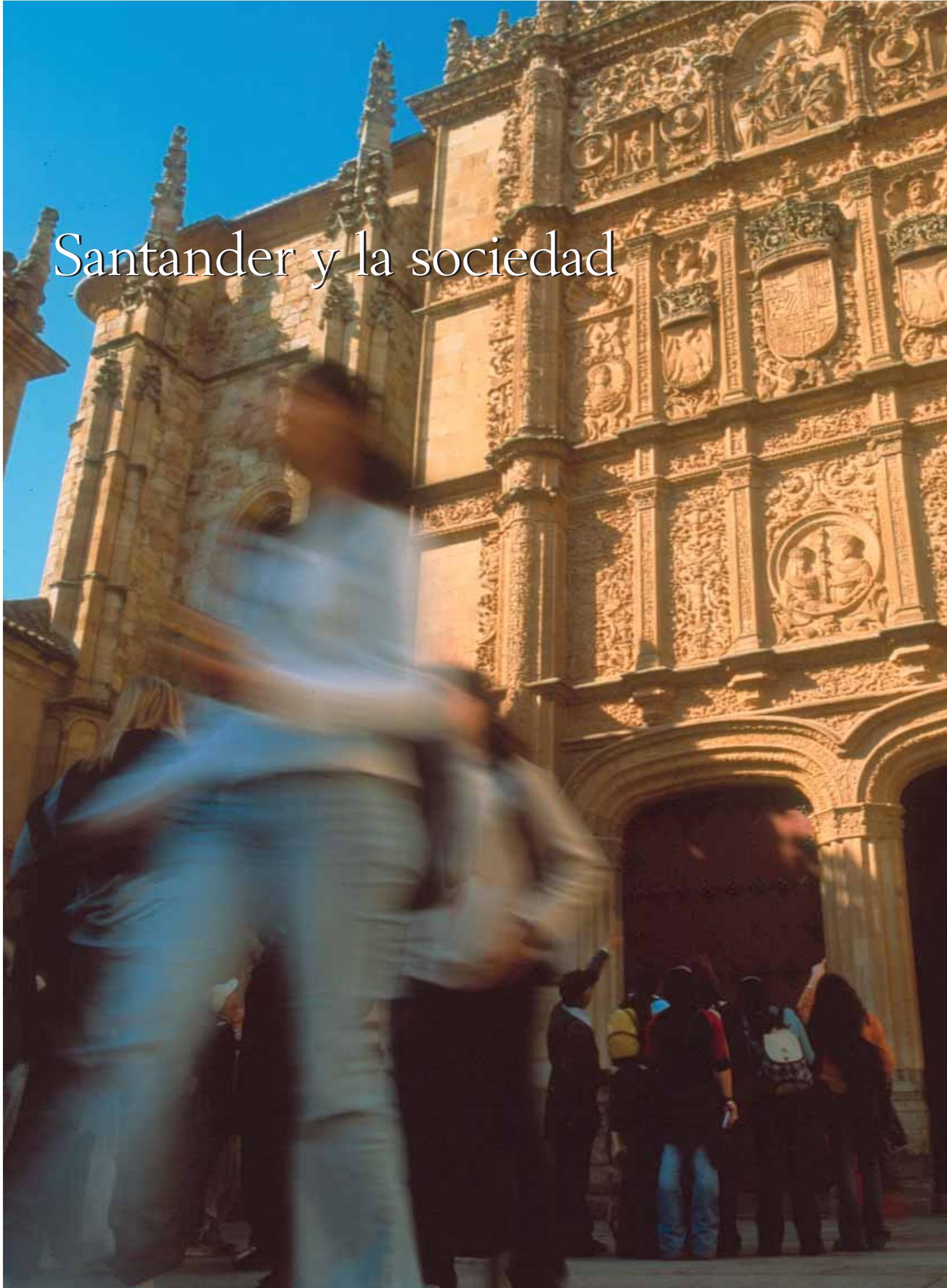
Santander y sus
Clientes



Santander y sus
Empleados



Santander y la sociedad



Alcance

Esta Memoria es el tercer documento anual que elabora Grupo Santander en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Grupo Santander asume la Responsabilidad Social Corporativa como un elemento estratégico de su gestión, convencido de que el crecimiento empresarial está estrechamente ligado a los compromisos que mantiene con todos los grupos de interés con los que se relaciona - clientes, accionistas, empleados y proveedores-, así como con la sociedad y el medio ambiente.

Este documento cubre todas las actividades del Grupo en los países donde está presente: Europa continental, Reino Unido e Iberoamérica, y se centra en las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2004.

Grupo Santander ha seguido las indicaciones y recomendaciones efectuadas por el Global Reporting Initiative para la elaboración de esta Memoria.

Visión

Entre los 10 primeros

Queremos mantenernos como uno de los 10 bancos con mayor capitalización bursátil del mundo, asegurando nuestra posición de liderazgo en el tiempo.

Clientes y productos

Definimos la satisfacción del cliente y la innovación constante en productos y servicios como los ejes fundamentales de nuestra gestión diaria.

Centrados en Europa e Iberoamérica

Somos un grupo multilocal, que combina un modelo de negocio común con la mejor gestión local. Nos centramos en el eje Europa – Iberoamérica y estamos fuertemente enfocados a la banca comercial.

Valores

Dinamismo

Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores y flexibilidad para adaptarnos a los cambios de mercado.

Fortaleza

La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.

Innovación

Búsqueda constante de productos y servicios que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.

Liderazgo

Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.

Guía de lectura

Mensaje del Presidente	4
Perfil del Grupo	6
La Responsabilidad Social Corporativa en Santander	8
Gobierno Corporativo	10
Nuestra Marca	13
Clientes	14
Accionistas	32
Empleados	42
Proveedores	58
Sociedad	64
Medio Ambiente	84
Opinión del Auditor – Indicadores GRI	93



“En la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa se detallan nuestras actuaciones y nuestro compromiso con accionistas, clientes, empleados, la sociedad en su conjunto y el medio ambiente. La inversión total del Grupo en proyectos de Responsabilidad Social Corporativa en 2004 ha sido de 84,4 millones de euros, un 2,7% del beneficio neto atribuido.

Nuestra prioridad, dentro de la acción social, es la educación superior. Santander Universidades es una alianza sin precedentes a escala mundial entre una empresa y el mundo universitario. En 2004 ampliamos a 409 el número de convenios de colaboración con universidades en España, Portugal e Iberoamérica, y a 812 las universidades que integran el Portal Universia.”

Emilio Botín
Presidente

Carta a los Accionistas,
Informe Anual 2004

Mensaje del Presidente

Este es el tercer año en que rendimos cuentas, a través de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, de los compromisos económicos, sociales y medioambientales que el Grupo tiene contraídos con los grupos de interés con los que se relaciona: clientes, empleados y accionistas, así como la sociedad en su conjunto. Una política de RSC que añade valor a nuestro compromiso a largo plazo con los países en los que estamos presentes.

En años anteriores editamos nuestra Memoria de RSC siguiendo las recomendaciones del estándar de información internacional GRI. Este año damos un paso más y la editamos de acuerdo con el estándar GRI, adecuado a las características de nuestro sector, manteniendo, además, la auditoría externa para la verificación de los datos que ya habíamos incorporado. Garantizamos de este modo el cumplimiento de un requisito básico de la responsabilidad corporativa: la transparencia.

Educación superior, apuesta de futuro

Santander ha invertido en 2004 un 2,7% de su beneficio neto atribuido en programas de Responsabilidad Social Corporativa. Buena parte de esa inversión, más de 57 millones de euros, se ha destinado al programa Santander Universidades, el mayor acuerdo a escala mundial entre una empresa privada y el mundo universitario.

Santander Universidades representa un esfuerzo importante que nos planteamos en términos de inversión de futuro. La educación superior es la clave del desarrollo social; en consecuencia, el incremento de la riqueza material e intelectual de los países y de los ciudadanos con los que nos relacionamos mejora sus condiciones de vida al tiempo que incrementa nuestras posibilidades de negocio a largo plazo.

Precisamente porque creemos en la importancia de la educación, apostamos también por fomentar la formación de nuestros empleados. Queremos los mejores profesionales, los más capaces, los mejor preparados. En 2004, las tres cuartas partes de la plantilla del Grupo ha participado en algún programa de formación y hemos invertido en este capítulo el 1,3% de la masa salarial. Estamos haciendo en la Ciudad Grupo Santander, nuestra nueva sede corporativa, un centro emblemático para el desarrollo y potenciación de nuestro capital intelectual.

Clientes satisfechos

Naturalmente, todas nuestras acciones se desarrollan siempre con la vista puesta en un objetivo básico: la creación de valor para nuestros accionistas y la satisfacción de los clientes. Ellos son los destinatarios finales de nuestro esfuerzo y por eso hemos convertido la mejora continua del servicio en uno de los pilares estratégicos de nuestro modelo de negocio.

Sesenta y tres millones de clientes repartidos entre Europa y América es un número extraordinario de personas que tienen depositada en nosotros su confianza. Nuestra responsabilidad con ellos es proporcionarles un óptimo servicio y ofrecerles los mejores y más innovadores productos. Las encuestas de satisfacción más recientes acreditan el reconocimiento de este esfuerzo, que tenemos que mantener de manera constante.

Entorno

La conservación y mejora del medio ambiente es para nuestro Grupo otra preocupación constante. Queremos que nuestros centros de trabajo sean un modelo en materia medioambiental y queremos también que nuestra

actividad comercial considere cada vez más los factores ecológicos, tanto desde el punto de vista de la contingencia de riesgos como de la oportunidad de negocio.

Tecnología

El modelo Santander tiene en la tecnología una de sus máximas fortalezas. La tecnología es un factor de primer orden para nuestra gestión, para la mejora de la calidad y para el incremento del negocio. Pero también lo es para ayudar al cumplimiento de nuestros compromisos en RSC porque nos permite sustanciales adelantos en los sistemas de relación con nuestros grupos de interés. Así, las plataformas Partenón y Altair, o el proyecto Alhambra de Banesto, mejoran el servicio a nuestros clientes, facilitan la tarea de nuestros empleados, optimizan la relación con nuestros proveedores y hacen más transparente y ágil la participación de los accionistas.

Una gran marca

Santander es ya, con la incorporación del Abbey, uno de los diez bancos más grandes del mundo por capitalización bursátil, con una extensa presencia en dos continentes. Nuestra cultura corporativa se asienta en valores de dinamismo, fortaleza, innovación y liderazgo unidos por el paraguas de una gran marca.

Todo esto nos obliga a mucho. En primer lugar, a ser eficientes, a continuar creando valor para nuestros accionistas. Pero también a contribuir a crear un mundo cada vez mejor.

A través de esta Memoria queremos transmitir no sólo lo que hemos hecho durante el año, sino también el alcance y la voluntad de nuestro compromiso a largo plazo.

Perfil del Grupo

Grupo Santander en Cifras

	2004	2003
Resultados*		
Millones de euros		
Margen de explotación	6.545,2	5.720,7
Beneficio neto atribuido	3.135,6	2.610,8
Beneficio neto atribuido (cash-basis)**	3.600,7	3.133,3

Balance		
Millones de euros		
Reservas	27.736,4	14.823,2
Recursos propios (computables ratio BIS)	44.359,9	25.521,4
Activos totales	575.397,9	351.790,5
Recursos de clientes gestionados	538.041,7	323.900,8

Actividad		
Número de clientes (millones)	63,5	41,3
Número de accionistas (millones)	2,69	1,08
Número de empleados	126.488	103.038
Número de oficinas	9.973	9.199
Número de tarjetas de crédito y débito (millones)	34,1	23,9

Principales ratios de gestión		
%		
ROE	15,98	14,48
Ratio de eficiencia	47,44	49,34
Ratio BIS	13,01	12,43
Beneficio por acción (euros)	0,6307	0,5475

Otros indicadores		
Millones de euros		
Dividendos	1.837,3	1.444,4
Sueldos y salarios*	3.012,0	2.959,5
Impuestos por beneficios y otros*	766,8	869,4
Inversión en Responsabilidad Social (% del beneficio neto atribuido)	2,7%	2,7%

* No incluye Abbey

** Antes de la amortización ordinaria de fondo de comercio

Áreas de Negocio

Grupo Santander es la novena entidad financiera del mundo por capitalización bursátil, especializada en el negocio de banca comercial y con una fuerte presencia en Europa continental, Iberoamérica y Reino Unido. Está presente en dos continentes pertenecientes a tres zonas monetarias - euro, libra, dólar - y actúa desde un óptica multilocal que combina un modelo único de negocio con una gestión adaptada a las características locales de cada mercado.

Banca Comercial en Europa Continental

Incorpora las actividades bancarias desarrolladas en la zona euro por las diferentes redes y unidades comerciales especializadas en clientes particulares, pequeñas y medianas empresas e instituciones públicas y privadas.

Esta área se concentra en cuatro unidades: Banca Comercial Santander Central Hispano, Banesto, Santander Totta y Santander Consumer.

Banca Comercial en Reino Unido

Incluye las actividades de banca universal que Grupo Santander realiza en el Reino Unido a través de Abbey, sexto banco del mercado británico, segundo en el mercado hipotecario.

Iberoamérica

Engloba las actividades de banca universal que el Grupo desarrolla a través de sus bancos filiales y subsidiarias financieras en Iberoamérica.

Gestión de Activos y Banca Privada

Comprende tres tipos de actividades: gestión de fondos de inversión y de pensiones, bancaseguros y banca privada.

Banca Mayorista Global

Desarrolla las actividades de banca corporativa, tesorería y banca de inversión.

Gestión Financiera y Participaciones

Incorpora los negocios de gestión centralizada relativos a participaciones industriales y financieras, la gestión financiera de la posición estructural de cambio, la cartera ALCO y la gestión de la liquidez de los recursos propios a través de emisiones y titulizaciones.

	Margen de Explotación* Millones de euros	Beneficio Neto atribuido* (cash basis)** Millones de euros	Ratio Eficiencia* %	ROE* (cash basis)** %
Banca Comercial Europa	3.918,7	2.120,3	42,46	19,50
Banca Comercial América	1.741,2	1.038,6	55,26	26,87
Gestión de Activos y Banca Privada	479,1	351,1	42,33	63,67
Banca Mayorista Global	412,7	331,1	46,03	20,87
Gestión Financiera y Participaciones	(6,5)	(240,5)	-	-
Total	6.545,2	3.600,7	47,44	18,35

* Sin incluir Abbey

** Antes de la amortización ordinaria de fondo de comercio

Una alianza única con el mundo universitario

Nuestro entorno

2002

2003

2004

Estrategia

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Plan Estratégico de RSC, en torno al eje del apoyo a la educación superior • Publicación de la 1ª Memoria de RSC con estándar GRI • Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas • Santander forma parte del índice DJSI | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del Plan con foco en la educación superior • Publicación de la 2ª Memoria de RSC: estándar GRI y verificada por Deloitte • Nuevas adhesiones al Pacto Mundial: Chile y Perú • Comienza la formación en RSC • Mantenimiento en DJSI e inclusión en FTSE4Good | <ul style="list-style-type: none"> • Fijación de objetivos y planes a medio plazo en el marco de Santander Universidades • Publicación de la 3ª Memoria de RSC: estándar GRI y verificada por Deloitte • Nuevas adhesiones al Pacto Mundial • Mantenimiento en DJSI y FTSE4Good e inclusión en FTSE ISS |
|--|--|---|

Gobierno Corporativo

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Reglamento del Consejo de Administración • Publicación de la remuneración individualizada y por conceptos del Consejo | <ul style="list-style-type: none"> • Rating Deminor en Gobierno Corporativo: 8/10 • Nuevos textos de los Códigos de Conducta • Publicación del Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización Rating Deminor: 8/10 • Publicación de los Informes de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y Nombramientos y Retribuciones • Programa de formación continua de los Consejeros • Evaluación externa del Consejo por Spencer Stuart |
|---|--|--|

Sociedad

Santander Universidades

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 6 años de Santander Universidades • 250 convenios de colaboración con universidades • 637 universidades adheridas a Universia • Más de 10.000 títulos forman parte de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | <ul style="list-style-type: none"> • 320 convenios de colaboración con universidades • 736 universidades adheridas a Universia • Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: más de 12.000 títulos | <ul style="list-style-type: none"> • 409 convenios de colaboración con universidades • 812 universidades adheridas a Universia • Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: más de 13.700 títulos • Planes especiales de medidas a tres años en Brasil, México, Argentina y Chile |
|--|---|--|

Proyectos Sociales

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de coparticipación con empleados y clientes • Programas de microcréditos en España e Iberoamérica | <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos proyectos de coparticipación • Coparticipación con empleados, clientes y accionistas para ayuda a la catástrofe del <i>Prestige</i> • Apoyo al Foro Internacional del Microcrédito, Brasil | <ul style="list-style-type: none"> • Cesión gratuita del mobiliario excedente a ONG's • Nuevos proyectos de coparticipación, culturales, sociales y educativos • Desarrollo de nuevos programas de microcréditos |
|--|---|---|

Medio Ambiente

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Política Medioambiental • Implantación del Plan de las 3R – Reciclar, Reducir y Reutilizar • Comienza la construcción de la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte (Madrid), un modelo de desarrollo sostenible • Firma del protocolo <i>Carbon Disclosure Project</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del sistema de validación de riesgos medioambientales "VIDA" • Certificación medioambiental ISO 14001 en Chile • Implementación de programas de reducción de consumos en Brasil, Portugal, Chile y España • Comienza la publicación de <i>Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la herramienta "VIDA" • Certificación medioambiental ISO 14001 en México • Implantación de sistemas de reciclaje en la Ciudad Grupo Santander • Primera Memoria empresarial con cero emisiones de CO2 • Creación del Comité Ambiental del Grupo |
|---|--|---|

Nuestros grupos de interés

2002

2003

2004

Accionistas

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 1,1 millones de accionistas • 37.063 consultas de accionistas y 931 presentaciones de resultados a accionistas particulares • La web corporativa como mejor canal de información | <ul style="list-style-type: none"> • 1,1 millones de accionistas • 4º Banco del mundo que más valor ha creado para sus accionistas • Carta del Presidente a los accionistas invitándoles a proponer cuestiones para ser tratadas en la Junta • La Junta elimina las medidas de blindaje. Principio "una acción un voto" • Aprobación del Reglamento de la Junta | <ul style="list-style-type: none"> • 2,7 millones de accionistas • Carta del Presidente a los accionistas • Eliminación del requisito de 100 acciones para asistir a la Junta • Adaptación de la web corporativa a los nuevos requisitos legales • Voto y delegación por medios telemáticos • Atención específica para accionistas procedentes de Abbey |
|--|--|---|

Empleados

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Global de Recursos Humanos • Programa Jóvenes con Potencial Directivo en América • Programa Apolo (3ª edición) • Plan de Acción Positiva para el fomento de la igualdad de oportunidades • Creación de la revista corporativa <i>Carácter</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Carta del Presidente a todos los empleados, que da lugar al lanzamiento de 5 proyectos corporativos • Programa Jóvenes con Potencial Directivo en América y Proyecto Apolo en España (4ª edición) • El 68% de los empleados recibe formación • Mejora del proceso de evaluación de Directivos • Otorgamiento del reconocimiento del Programa Óptima en España | <ul style="list-style-type: none"> • Traslado de los servicios centrales a la Ciudad Grupo Santander • Guardería de la Ciudad Grupo Santander, con capacidad para 400 niños • Nuevo modelo de Recursos Directivos • Revisión de los procesos de evaluación y nueva evaluación cruzada de los Directivos • El 70% de los empleados recibe formación |
|--|---|---|

Clientes

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia la publicación de resultados de las encuestas de valoración de servicio • Publicación de los principios éticos de Grupo Santander • Oficina International Express para población inmigrante • Campaña de marketing con causa con Cruz Roja Española | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Calidad 2003 en España: 65.000 encuestas • Adhesión a la guía de procedimientos para la comercialización de productos de inversión de la CNMV • Revalidación de la Certificación de calidad ISO 9001 por Santander Totta, en Portugal • Campañas de marketing con causa en España con Médicos Sin Fronteras y, en México, con donaciones a UNICEF en cajeros automáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto corporativo Banca de Clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de la Unidad Corporativa de Calidad de Servicio bajo la dependencia directa del Consejero Delegado • Adopción de un sistema común de tratamiento y medición de los clientes en todo el Grupo • Campaña de marketing con causa con Cruz Roja Española. Se donan 17 centros de emergencias móviles |
|--|---|--|

Proveedores

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Principios generales de la política de compras • Solicitud de adhesiones de proveedores a los principios del Pacto Mundial | <ul style="list-style-type: none"> • Comienza la adjudicación de los procesos de compra mediante subasta electrónica • Cadena de adhesiones al Pacto Mundial: en España, más del 40% de los proveedores, 50% en Colombia y más del 75% en Puerto Rico | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Modelo Global de Compras • Consolidación de los sistemas de compras mediante subasta electrónica • Incorporación de nuevos proveedores a la cadena de adhesiones al Pacto Mundial |
|---|---|--|

Gobierno Corporativo

Santander hace efectivo el principio una acción, un voto, un dividendo

Santander percibe el Gobierno Corporativo como una ventaja competitiva y un elemento estratégico, sustentado sobre dos pilares: los derechos de los accionistas -con un tratamiento equitativo desde la premisa una acción, un voto, un dividendo- y la transparencia.

Estos pilares, que siempre han sido objeto de atención permanente, guían la actuación del Grupo en la toma de decisiones y en el manejo de la información y forman parte de su cultura empresarial.

Derechos de los accionistas

Santander, anticipándose a los usos y exigencias legales, ha adoptado una serie de medidas que hacen más efectivo su compromiso con los accionistas.

Con la total eliminación de las medidas estatutarias de blindaje en junio de 2003, Banco Santander impuso el principio de una acción, un voto, un dividendo, y garantizó un tratamiento equitativo a todos sus accionistas.

En esta misma línea, el Banco ha prestado un especial interés en fomentar el diálogo con los accionistas, con iniciativas como la carta enviada los dos últimos años por el Presidente invitándoles a sugerir temas e ideas, que posteriormente se tratan en la Junta. Asimismo, ha fomentado y facilitado la participación de los accionistas en la Junta, adoptando medidas como la supresión del límite de cien acciones para asistir a la misma y la posibilidad de ejercer y delegar el voto a través de procedimientos telemáticos.

Transparencia

La transparencia, orientada a generar confianza y seguridad en el mercado, es uno de los ejes principales de las relaciones del Grupo con accionistas, inversores,

clientes y empleados. Para ello, es imprescindible una información correcta, completa, rigurosa y veraz, transmitida de manera universal y uniforme.

La publicación en el Informe Anual de 2002 de las retribuciones individualizadas de los consejeros, incluidas las de los ejecutivos, marcó un hito en esta dirección. En 2004 se ha dado un paso más y se ha publicado el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que recoge la política retributiva del Consejo de Administración.

Los principios básicos de buen gobierno del Grupo están contenidos en los Estatutos Sociales, los Reglamentos de la Junta y del Consejo, y en los Códigos de Conducta General y el de Mercados de Valores.

Estructura de administración

El órgano supremo de decisión de Banco Santander es la Junta General de Accionistas, que se reúne con carácter ordinario una vez al año para aprobar las cuentas y la gestión y, con carácter extraordinario, cuando es necesario para la toma de decisiones que no pueden esperar a la celebración de la Junta General Ordinaria.

El Consejo del Banco es unitario y equilibrado, tiene una adecuada representación de Consejeros ejecutivos y una mayoría de Consejeros externos.

Está compuesto por personas de criterio independiente, de reconocido prestigio y éxito profesional, entre los que se cuentan seis Consejeros que son o han sido presidentes de bancos nacionales e internacionales. Algunos Consejeros son, además, importantes accionistas del Banco, lo que fortalece el grado de compromiso con la creación de valor para los accionistas. El Consejo se reúne, como mínimo, nueve veces al año, en sesiones que son foro de debate, como corresponde a su misión de ser un órgano vivo

de supervisión y decisión colegiada, presentación de ideas e intercambio de opiniones.

En la actualidad, el Consejo tiene diecinueve miembros. Cinco son ejecutivos y catorce son externos, de los que cuatro son dominicales.

Para un más eficaz desempeño de sus funciones, el Consejo se ha dotado de seis comisiones, dos

decisorias, la Comisión Ejecutiva y la Comisión Delegada de Riesgos, y cuatro consultivas: Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos y Retribuciones, Tecnología, Productividad y Calidad, e Internacional. Existe, además, un Consejo Asesor Internacional compuesto por personalidades de elevado prestigio internacional no pertenecientes al Consejo, que colaboran con éste último en el diseño y puesta en práctica de la estrategia global del negocio.

Banco Santander está entre los mejores en Gobierno Corporativo:

Máxima transparencia.

Máximo respeto del principio una acción, un voto, un dividendo.

Eliminación de todas las medidas estatutarias de blindaje.

La titularidad de una sola acción permite la asistencia a la Junta.

Voto a distancia.

Publicación de Informes separados de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Evaluación externa del Consejo de Administración.

Delegación y voto a distancia

Banco Santander ofrece la posibilidad de conferir la representación y el ejercicio del voto en relación con los puntos del orden del día de la Junta General a través de sistemas de comunicación a distancia y con carácter previo a la celebración de la Junta. Los sistemas de comunicación a distancia válidos son dos:

Medios Electrónicos

A través de la página web del Grupo (www.gruposantander.com) y suscribiendo un contrato con el Banco que permite al accionista disponer de unas claves de acceso a la aplicación informática correspondiente, y de una firma electrónica.

Correspondencia Postal

Los accionistas deben cumplimentar la correspondiente tarjeta de asistencia, delegación y voto emitida en papel por el Banco.

En la Junta General de Accionistas celebrada en octubre de 2004 se emitieron un total de 259.162.379 votos a distancia (5,435% del capital social), de los cuales 258.733.090 (5,426% del capital social) se emitieron por correo y 429.289 (0,009% del capital social) por Internet.

Rating de Gobierno Corporativo

d e m i n o r
R A T I N G



El mantenimiento del *rating* 8 sobre 10 refleja el cumplimiento de los principios y mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo. El Informe completo se encuentra disponible en la página web del Grupo (www.gruposantander.com) así como en la página web de Deminor (www.deminor-rating.com).

Nuevos índices de Gobierno Corporativo

ISS
INSTITUTIONAL SHAREHOLDERS SERVICES



Banco Santander forma parte de la nueva serie de índices de Gobierno Corporativo FTSE ISS Corporate Governance Index, elaborada por FTSE e ISS (Institutional Shareholders Services). La presencia del Banco en los dos índices principales, FTSE ISS Europe CGI y FTSE ISS Euro CGI, y el mantenimiento en los índices socialmente responsables Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good, son nuevos reconocimientos a su política de Gobierno Corporativo.

El objetivo de Banco Santander es seguir avanzando en su compromiso con el Gobierno Corporativo e incorporar las mejores prácticas internacionales en la materia, desde la convicción de que el buen gobierno favorece a la entidad que lo ejerce, pero también, y sobre todo, a la sociedad en su conjunto.

En el Informe Anual 2004 se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo.

Comisiones del Consejo de Administración

1. Comisión Ejecutiva

Presidente	D. Emilio Botín (EJ)
Vocales	D. Alfredo Sáenz (EJ) D. Matías Rodríguez Inciarte (EJ) D. Fernando de Asúa (I) D. Antonio Basagoiti (E) D ^a Ana Patricia Botín (EJ) D. Guillermo de la Dehesa (I) D. Rodrigo Echenique (E) D. Antonio Escámez (E) D. Francisco Luzón (EJ)
Reuniones/año	59
Horas/año	270

2. Comisión Delegada de Riesgos

Presidente	D. Matías Rodríguez Inciarte (EJ)
Vicepresidente	D. Fernando de Asúa (I)
Vocales:	D. Antonio Basagoiti (E) D. Rodrigo Echenique (E) D. Antonio Escámez (E)
Reuniones/año	99
Horas/año	250

3. Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Presidente	D. Manuel Soto Serrano (I)
Vocales	D. Fernando de Asúa (I) D. Rodrigo Echenique (E) D. Abel Matutes (I) D. Luis Alberto Salazar-Simpson (I)
Reuniones/año	13
Horas/año	60

4. Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente	D. Fernando de Asúa Álvarez (I)
Vocales	D. Guillermo de la Dehesa (I) D. Rodrigo Echenique (E) D. Elías Masaveu (I) D. Manuel Soto (I)
Reuniones/año	8
Horas/año	16

5. Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad

Presidente	D. Emilio Botín (EJ)
Vocales	D. Alfredo Sáenz (EJ) D. Fernando de Asúa (I) D. Antonio Basagoiti (E) D. Emilio Botín O'Shea (D) D. Antonio Escámez (E) D. Luis Alberto Salazar-Simpson (I)
Reuniones/año	2
Horas/año	4

6. Comisión Internacional

Presidente	D. Emilio Botín (EJ)
Vocales	D. Alfredo Sáenz (EJ) D ^a Ana Patricia Botín (EJ) D. Guillermo de la Dehesa (I) D. Rodrigo Echenique (E) D. Antonio Escámez (E) D. Francisco Luzón (EJ) D. Abel Matutes (I)
Reuniones/año	2
Horas/año	4

El Secretario de todas las comisiones es el Secretario General y del Consejo, D. Ignacio Benjumea
EJ: EJECUTIVO - I: EXTERNO INDEPENDIENTE - D: EXTERNO DOMINICAL - E: EXTERNO NO DOMINICAL NI INDEPENDIENTE

Nuestra Marca

Nuestra Marca: Un activo que crea valor

La marca Santander es reflejo de nuestros valores: liderazgo, dinamismo, innovación, agresividad comercial, fortaleza financiera y ética profesional. Sintetiza la identidad, esencia y posicionamiento del Grupo y transmite una realidad global con independencia de la estrategia de cada mercado, canal o producto.

La identidad visual del Grupo se concreta en la llama, el color rojo y la palabra Santander. Además, el posicionamiento estratégico de la marca se resume en el lema "El valor de las ideas", que refleja la constante autoexigencia de seguir innovando y anticipándose, haciendo realidad las ideas valiosas.

En abril de 2004, el Consejo de Administración de Grupo Santander aprobó las normas de gestión de identidad corporativa, que son de obligado cumplimiento en todos los países, unidades y divisiones del Banco. Estas normas establecen códigos de comunicación compartidos por todo el Grupo, creando vínculos internos de pertenencia y externos de notoriedad, confianza y credibilidad.

La marca es un activo estratégico del Grupo y, como tal, se gestiona para incrementar su valor de forma sostenida. A lo largo de 2004 el Grupo ha avanzado hacia una mayor homogeneización en su arquitectura de marcas. Marcas locales como Banespa, CC-Bank, Finconsumo e Hispamer han incorporado el símbolo de la llama, el color rojo y la palabra Santander.

El Grupo ha definido como meta en este proceso la convergencia hacia una identidad común en todas las unidades y países: la marca Santander. Para ello se ha fijado como horizonte el año 2007, fecha en la que el Grupo Santander cumplirá 150 años de existencia. La implantación de la marca Santander será gradual y se llevará a cabo en todas las unidades del Grupo sin perjuicio de aquellas excepciones que el Grupo acuerde, como por ejemplo Banesto en España.

Visión de marca 2007:
convergencia a Santander como marca única



Clientes



Santander

Nuestros 63 millones de clientes son la base de nuestra actividad en los mercados en los que operamos. El futuro del Santander está directamente condicionado a la confianza y el apoyo que todos y cada uno de ellos continúen depositando en nosotros

Guía de lectura

Tipología de nuestros clientes	18
Canales de servicio personalizado	18
Accesibilidad	19
Calidad del servicio	19
Atención al cliente	22
Encuestas de satisfacción	22
Reclamaciones	23
Entrevista al Director del SAC	24
Planes de emergencia	25
Lanzamiento de Nuevos Productos	26
Comité de nuevos productos	26
Productos socialmente responsables	26
Productos destacados de 2004	26
I + D + i	27
Publicidad: adhesión a códigos voluntarios	28
Prevención de blanqueo de capitales	28
Organización interna	29
Premios y reconocimientos	29
Indicadores	31



63.000.000

Clientes

29,9 %

de Europa continental

28,0 %

del Reino Unido

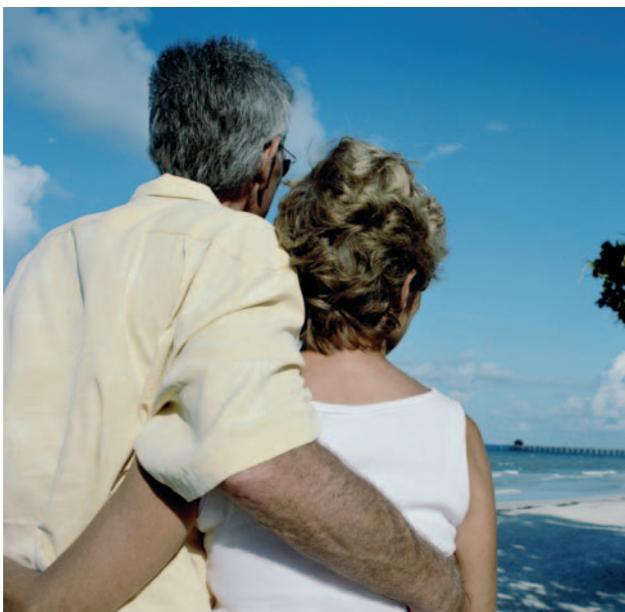
42,1 %

de Iberoamérica

6,07 años de antigüedad media

8,03 satisfacción media de clientes particulares (1/10)

9.973 oficinas

434,7 millones de operaciones en
banca por Internet195,2 millones de operaciones por
banca telefónica47,05 millones de clientes de
Banca Comercial6,83 millones de clientes de
Financiación al Consumo1,64 millones de clientes de
Banca de Empresas8,01 millones de clientes de
Gestión de Activos y otros negocios

Nuestro compromiso

Calidad e innovación:

En Grupo Santander trabajamos cada día para mejorar la calidad de servicio y crear relaciones duraderas con nuestros clientes. Nuestra oferta de valor está basada en la atención personalizada, la innovación y la constante adaptación de nuestros productos y servicios a sus necesidades.

Dimensión

Clientes:	63,5 millones
Número de oficinas:	9.973
Antigüedad media de los clientes:	6,07 años
Satisfacción media de clientes particulares (1/10)	8,03

Distribución de clientes por actividad (millones)

Banca Comercial	47,05
Financiación al consumo	6,83
Banca de empresas	1,64
Gestión de Activos y otros negocios	8,01

Balance 2004

- Cambio de la web corporativa y comercial para asegurar un mejor acceso
- Proyecto Banca de Clientes
- Aprobación del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Objetivos 2005

- Creación de la Unidad Corporativa de Calidad de Servicio, con dependencia del Consejero Delegado
- Obtención de los certificados de accesibilidad de la página web del Grupo.
- Instalación de la plataforma Partenón en todas las oficinas en España y desarrollo de la plataforma Altair en América

Clientes

Tipología de nuestros clientes

La actividad diaria de Grupo Santander se centra en sus más de 63 millones de clientes, cifra que ha aumentado significativamente tras la adquisición del banco británico Abbey, que cuenta con 18 millones de clientes. El Grupo está comprometido con la búsqueda de los mejores y más innovadores productos y servicios que cubran todas las necesidades de sus clientes.

Esta amplia base de clientes cubre todos los segmentos del negocio financiero: clientes particulares, clasificados

en cada país según sus diferentes niveles de ingreso y otras características; clientes de banca privada, para los que tenemos una oferta de productos dirigida a satisfacer todas sus necesidades financieras, con un servicio y atención personalizada; empresas e instituciones, a las cuales proveemos servicios y productos especializados; y grandes corporaciones, a las que el Grupo ofrece, gracias a su especialización y presencia internacional, servicios globales de alto valor añadido.

Países en los que el Grupo concentra su actividad

	Oficinas (número)	Cuota negocio (%)	Clientes*** (millones)
España	4.384	18	13,4
Reino Unido*	730	10	17,8
Portugal	670	11	1,8
Brasil - São Paulo	1.888	4,6 - 10	6,8
México	1.020	15	8,8
Chile	346	22	2,7
Alemania**	58	15	2,7
Italia**	39	6	0,7
Puerto Rico	71	13	0,3
Venezuela	242	13	2,1
Argentina	288	7	3,6
Colombia	87	3	1,3
Otros países	150		1,5
Total	9.973		63,5

* Cuota en negocio hipotecario

** Cuota en financiación de automóviles

*** Se consideran clientes a los primeros titulares y cotitulares, siguiendo un criterio homogéneo para todo el Grupo, que podría ser distinto del utilizado por alguno de sus bancos. Se consideran clientes de banca comercial y gestión de activos (incluyendo partícipes de pensiones en América)

Canales de servicio personalizado

El principal canal de servicio en relación con los clientes es el de oficinas comerciales. Grupo Santander posee una red propia de 9.973 oficinas agrupadas en diferentes categorías en función del tipo de cliente -particulares, empresas e instituciones, banca privada y corporativa-, de su ubicación y de las necesidades de servicio. Cada Banco cuenta, además, con oficinas específicas para clientes determinados, como es el caso de Santander Central Hispano, en España, y sus oficinas International Express, destinadas a atender las necesidades de los clientes inmigrantes; los Puntos de Atención Bancaria (PAB) de Santander Banespa, en Brasil; y las oficinas universitarias emplazadas en las universidades adscritas al programa Santander Universidades.

Grupo Santander dispone de dos sistemas alternativos, seguros y económicos, que completan los canales tradicionales: la banca *online* y la banca telefónica, disponibles en todos sus Bancos. A través de la banca *online*, durante el año 2004 se realizaron 434,7 millones de operaciones, casi el doble que el año anterior.

El canal de banca telefónica atiende 165,6 millones de llamadas al año y se han realizado 195,2 millones de operaciones. Su cobertura es de 24 horas al día los siete días de la semana. Ofrece servicios y productos de valor añadido a los clientes, como la gestión de cuentas corrientes, asesoramiento en la contratación de productos y la domiciliación de recibos, entre otros.

Accesibilidad

En 2004, Grupo Santander ha iniciado la renovación tanto de su página web corporativa (www.gruposantander.com) como de sus diferentes webs comerciales con el fin de asegurar su accesibilidad a personas con algún tipo de discapacidad -auditiva, visual, motora, tecnológica y de aprendizaje-, de acuerdo con las pautas y recomendaciones reconocidas, de ámbito mundial, para la creación de sitios web accesibles. En el desarrollo de este proyecto, Grupo Santander colabora con una empresa integrada en más de un 70% por personal discapacitado. El objetivo es obtener en 2005 los correspondientes certificados de accesibilidad.

Abbey tiene implantados, en la mayoría de sus oficinas, dispositivos especiales, como teléfonos de texto, que permiten la accesibilidad de clientes con algún tipo de discapacidad sensorial. Además, toda la información que les proporciona está disponible en lenguaje Braille y con un tamaño de letra extragrande.

Calidad del servicio

En el marco de los 5 Proyectos Corporativos aprobados por el Consejo de Administración a lo largo del pasado año, el Proyecto de Banca de Clientes tiene una especial relevancia. El Grupo tiene como objetivo fundamental establecer relaciones estables, rentables y de calidad con los clientes, que ayuden a crear valor tanto para el cliente como para el accionista.

Para la puesta en marcha de todas las iniciativas derivadas del proyecto, se ha creado la Unidad Corporativa de Calidad de Servicio, bajo la dependencia directa del Consejero Delegado, que establecerá elementos de medición, lenguaje, herramientas y métricas comunes que permitan acciones de mejora y transferencia de mejores prácticas.

El Grupo dispone de equipos de calidad en cada uno de los países donde está presente. Estos equipos diseñan programas orientados a la retención y vinculación de clientes a través de un servicio rápido, fiable y personalizado; estudian las expectativas de los clientes y miden su satisfacción, a fin de identificar las áreas prioritarias de mejora; y favorecen la participación de los empleados, involucrándoles en la prestación de un mejor servicio.

A continuación se describen brevemente los programas de calidad acometidos en los principales países durante el año 2004, así como sus logros más destacados. Los resultados de las diferentes encuestas

de calidad se encuentran resumidos en los cuadros de las páginas 22 y 23.

Santander Central Hispano, en España

En el año 2004 se puso en marcha el Plan 940 Superservicio en oficinas que estaban por debajo de la media en calidad de servicio. Este Plan se basa en la realización de pseudocompras para obtener resultados y mejorar el asesoramiento a los clientes.

En este ámbito, el Banco cuenta con un manual, *La Calidad en Nuestra Oficina*, que desarrolla los aspectos más relevantes para aumentar la satisfacción, el asesoramiento y la atención a los clientes; se han realizado 140.000 encuestas de satisfacción en 2004; existe un Cuadro de Mando que incorpora una serie de variables que afectan a la calidad percibida por el cliente, como el servicio, el asesoramiento y la vinculación; y se realizan encuestas internas para valorar, por los empleados, los servicios ofrecidos.

Banesto, en España

En 2004 se ha implantado el modelo Q10, un nuevo esquema de gestión de calidad interna y externa que busca la mejora permanente de la satisfacción de clientes y empleados. Sus objetivos son:

- Desarrollar una cultura de satisfacción aplicable por todos los empleados
- Impulsar la creatividad y la transmisión del conocimiento
- Fomentar la participación y el desarrollo de los equipos y las personas
- Minimizar ineficiencias y costes internos que no aporten valor a los clientes
- Incrementar el porcentaje de clientes socios

Por la labor realizada en este ámbito, Banesto ha sido elegido para ocupar la Presidencia del Comité de Calidad de Entidades Financieras de la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Santander Consumer, en España

Durante el año 2004 se han desarrollado avances en dos direcciones, hacia el cliente final y hacia el prescriptor, con especial relevancia de la herramienta Hispaconsult, implantada en la red de agencias y en los

establecimientos de los prescriptores de consumo. Para los prescriptores se ha desarrollado el *Sistema de Comisionamiento de Consumo (SCC)* para informar sobre los gastos, la liquidación y el pago de comisiones por operaciones de consumo.

Patagon, en España

Durante el año 2004, Patagon se ha centrado en la implantación de un sistema de calidad en las oficinas comerciales con la realización de encuestas a clientes, pseudocompras e implantación de estándares; se han realizado análisis sobre fugas de clientes como continuación a las encuestas del año anterior; se ha proseguido con las encuestas segmentadas - en mayo se obtuvo una satisfacción global de 9,4 -; se ha mantenido la certificación AENOR de Buenas Prácticas en Comercio Electrónico; y se ha constituido el Servicio de Atención al Cliente, en sustitución de la Oficina del Defensor del Cliente, adoptando la normativa exigida por el Banco de España.

CC-Bank, en Alemania

En 2004 se establecieron estándares de respuesta por correo a las quejas y reclamaciones de los clientes; se introdujeron mejoras a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción a empleados; se inició un proyecto con el Área de Calidad Corporativa de Grupo Santander para investigar las principales expectativas y necesidades de los clientes Direkt Bank atendidos en las oficinas de CC-Bank; se mejoró la disponibilidad del servicio telefónico del Banco y, finalmente, se amplió la oferta de servicios bancarios a través de Internet.

Santander Totta, en Portugal

A principios de 2004, Santander Totta lanzó el *Proyecto Smile*, cuyo objetivo era lograr un posicionamiento diferenciado como el mejor banco portugués en los aspectos de calidad de servicio que más valoran los clientes. En total, entre los distintos canales se han realizado más de 120.000 encuestas a clientes, 3.800 pseudocompras presenciales y 3.000 telefónicas. Estas herramientas han permitido obtener indicadores de calidad para cada uno de los canales y acometer acciones concretas de mejora.

Santander Totta ha revalidado la certificación global de calidad ISO 9001:2000 conseguida en el año 2002, un sistema de gestión que continúa evolucionando: las mediciones internas y externas han sido revisadas y mejoradas, en algunos departamentos centrales se ha

incorporado un barómetro de calidad para evaluar los niveles de servicio, y se ha definido un sistema de reconocimiento basado en dichas evaluaciones.

Abbey, en Reino Unido

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas reflejan que un 56% de los clientes individuales estaba completamente o muy satisfecho, con una media de 5,5 puntos sobre 7, mientras que el 62% de los clientes empresas califica el servicio como excelente, con una media de 3,76 puntos sobre 5.

Santander Banespa, en Brasil

En 2002, Santander Banespa implantó el *Programa A+* para crear una cultura de excelencia en la atención y el servicio al cliente, basado en cuatro pilares: valores, procesos, personas e infraestructura.

Su implantación ha sido efectiva, como demuestra que en el Panel de la Industria Financiera, que mide a las entidades por la satisfacción de sus clientes, Santander Banespa ha crecido 14 puntos en 2004, reduciendo en diez su diferencia con el primer clasificado. Se ha logrado, también, una disminución del 22% en los tiempos de espera de los días punta y del 35% en las reclamaciones de clientes por la atención recibida.

Además del Programa A+, Santander Banespa ha implantado una nueva plataforma tecnológica y avanza en el desarrollo de una Central de Soluciones para el tratamiento de las reclamaciones de clientes tramitadas directamente desde las agencias.

Santander Santiago, en Chile

La Dirección Corporativa de Calidad y Servicio a Clientes está liderando siete proyectos de mejora, iniciados en el tercer trimestre de 2004. Estos proyectos están relacionados con la captación de clientes, con las reclamaciones, con los ejecutivos de cuenta, con la infraestructura de red, con el servicio de atención telefónica, con los tiempos de espera en oficinas y con el negocio hipotecario.

Santander Santiago continúa avanzando en el desarrollo de medidas para la obtención de la certificación de calidad ISO 9001:2001 en otras áreas adicionales a las ya certificadas.

Santander Serfin, en México

Banca Comercial de Santander Serfin ha continuado trabajando durante 2004 en las mediciones de satisfacción de clientes y en reforzar la importancia de la calidad de servicio en las oficinas.

El índice medio de satisfacción se ha elevado desde un 3,5 en 2003 hasta un 4,3 en 2004, en una escala de 1 a 5.

En diciembre de 2004 se inició el programa de calidad para ALTEC México, cuyo principal objetivo es crear en la entidad una cultura de servicio de calidad y transparencia.

Santander Colombia

Los niveles de satisfacción de Santander Colombia mejoraron en el año 2004, con valores del 86,4% para los clientes de tarjetas de crédito, Visa y Mastercard, y del 85,3% para los clientes de cuenta corriente y de ahorros, lo que sitúa al Banco por encima de la media del sector.

Estas calificaciones reflejan los resultados de los proyectos de mejora y servicio que se han venido desarrollando. Entre ellos destaca la descentralización de la atención de reclamaciones y la estandarización de los procesos de la red de oficinas.

Tanto el Banco como la gestora de fondos de pensiones AFP ratificaron la certificación global de su sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000.

Santander Puerto Rico

El Banco ha revisado los estándares de calidad de servicio y los ha adaptado a las nuevas necesidades de los clientes para que, a partir de ahora, las mediciones de calidad se realicen en función de dichos estándares.

Además, está trabajando en la implantación de un sistema de reclamaciones centralizado que permita incorporar en una única base de datos todas las reclamaciones de clientes, con independencia del canal de entrada, y se ha diseñado un modelo programado que recoge los resultados de las encuestas realizadas.

Banco de Venezuela

El Área de Calidad de Banco de Venezuela realizó durante 2004 un seguimiento de indicadores clave como tiempos de espera en caja, aprobación de créditos o resolución de quejas y reclamaciones, así como disponibilidad de cajeros automáticos o apariencia de las oficinas. Además, se instalaron equipos Q-Matic en las oficinas para supervisar *online* el comportamiento de variables que afectan a la calidad de servicio.

Como consecuencia de los resultados de estas mediciones, se desarrollaron dos proyectos de mejora relacionados con los tiempos de espera en cola en las oficinas y el control de proveedores críticos desde el punto de vista de la calidad.

En el año 2004 las áreas de Operaciones, Tecnología e Inmuebles obtuvieron la certificación ISO 9001:2000. En total, son ya 11 las áreas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad.

Banco Río, en Argentina

Banco Río ha implantado una nueva herramienta de gestión de reclamaciones que permite acortar los tiempos de respuesta, ha fortalecido su vínculo con el cliente transmitiendo su estrategia a través de *roadshows*, y ha avanzado en la mejora del sistema CRM, una aplicación crítica para alcanzar una relación óptima con los clientes.

Banco Río ha mantenido la certificación global ISO 9001:2000 alcanzada en 2003 y, en 2004, fue percibido como la entidad financiera con el mejor nivel de satisfacción de sus clientes en el mercado argentino en todos los segmentos -individuos, empresas y corporativo-.

Santander Uruguay

El Departamento de Inversiones de la gestora de fondos de pensiones Afinidad AFAP ha conseguido la certificación ISO 9001 en diciembre de 2004. Esta entidad tiene previsto certificar a su Departamento de Atención al Cliente y a su Área de Operaciones durante el ejercicio 2005.

Atención al cliente

Grupo Santander ha asumido el compromiso de alcanzar los máximos niveles de satisfacción en el servicio que se presta a sus clientes. Por ello, tiene establecidos una serie de sistemas que le permiten ponerse en el lugar de los clientes y conocer su

opinión sobre los servicios. Los mecanismos de aproximación al cliente son tres: encuestas de satisfacción, operaciones de pseudocompras y establecimiento de estándares en la relación del empleado con el cliente.

Encuestas de satisfacción de clientes

	Santander Central Hispano, España			Portugal		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Satisfacción particulares (1 a 10)	7,96	7,97	7,90	8,03	8,05	8,47
Satisfacción empresas (1 a 10)	7,01	7,07	7,06	7,03	7,11	7,13

	Banesto, España		
	2002	2003	2004
Satisfacción clientes (1 a 10)			8,30

	Santander Consumer, España			Patagon, España		
	2002*	2003*	2004	2002	2003	2004
Satisfacción particulares	3,8	4,2				9,4**
Satisfacción empresas	4,2	4,3				

* Valoración de 1 a 5

** Resultado de la suma de los clientes satisfechos (61,57%) y muy satisfechos (32,8%)

	Brasil*			Chile**		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Satisfacción particulares	-	71%	8,3 (1)	72%	62%	65%(2)
Satisfacción empresas				59%	57%	69%

(1) No se realizaron encuestas de satisfacción de clientes. Se realizó una medición de carácter general en función de la implantación del Proyecto A+ de mejora de atención (Índice de Satisfacción de Clientes, ISC)

(2) Incluye Pyme, satisfacción notas 6 y 7. Considerando sólo personas, sería del 64%

* Porcentaje de clientes satisfechos o muy satisfechos

** Clientes que contestaron 6 ó 7 en escala de 1 a 7 menos clientes que contestaron de 1 a 4. Los resultados de 2003 se ven afectados por la fusión de los Bancos Santander Chile y Banco Santiago

	México*			Colombia		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Satisfacción particulares	4,67	3,54	4,28	82%	85%	86%(1)
Satisfacción empresas		4,18				

(1) Media simple de satisfacción de particulares con cuenta de ahorros y cuenta corriente y satisfacción de particulares con tarjeta de crédito

* Escala 1 a 5

	Puerto Rico			Venezuela		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Satisfacción particulares (1 a 10)	8,98	9,09	9,24	7,99	8,48	7,95
Satisfacción empresas (1 a 10)	8,83	8,50	8,83			7,9

	Argentina		
	2002	2003	2004
Satisfacción particulares (1 a 10)	7,10	8,41	8,59

Reclamaciones

En España, en el ejercicio 2004, y en cumplimiento de la Ley Financiera, el Consejo de Administración de Grupo Santander aprobó el Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente. Su artículo 37 establece la obligación de incorporar al Informe Anual un resumen del análisis de las reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención y por el Defensor del Cliente en el ejercicio.

Grupo Santander, ya en el Informe Anual del ejercicio 2000, se anticipaba a la actual legislación incorporando datos sobre reclamaciones y su tipología, que se han mantenido en años sucesivos.

Además, en lo referente a la protección de datos y privacidad de los clientes, Grupo Santander cuenta con todos los mecanismos necesarios para ir más allá del cumplimiento de la legislación vigente en los países donde está presente.

Número de reclamaciones al Banco(*) por canal de recepción

	2004	2003	Evolución
Servicio de Atención al Cliente (directas)	12.033	10.795	11%
Defensor del Cliente	1.893	1.875	1%
Banco de España	719	801	-10%
Comisión Nacional del Mercado de Valores	207	281	-26%
Total SAC	14.852	13.752	8%

* Banco Santander Central Hispano S.A.

Banesto ha logrado una disminución del 34% en las reclamaciones presentadas en la Unidad de Atención al Cliente, tendencia que confirma la evolución de los últimos años. Las reclamaciones recibidas a través del Banco de España disminuyeron un 45% y las efectuadas ante la CNMV un 61%.

En Santander Totta, Portugal, se introdujeron importantes mejoras en las aplicaciones de reclamaciones y se abrieron nuevos canales de recepción, con lo que los tiempos de respuesta se redujeron, si bien el número de reclamaciones y sugerencias se incrementó un 38%.

Motivos alegados en las reclamaciones a la matriz

	2004	2003	Evolución
Operativa	47%	51%	-4
Precio	23%	22%	+1
Interacción/Trato	15%	15%	=
Tarjetas	6%	6%	=
Imagen/Publicidad	6%	2%	+4
Entorno/traslados	1%	1%	=
Cajeros automáticos	1%	1%	=
Otros	1%	2%	-1

En la entidad CC-Bank en Alemania, el número de reclamaciones en 2004 se incrementó debido a que por primera vez se lanzó un producto por Internet; a los problemas derivados de la fusión con Santander Direkt Bank; a la posibilidad de registrar, por primera vez, todas las reclamaciones de clientes; y al aumento del número de clientes y cuentas. Los principales motivos de estas reclamaciones se derivan de problemas asociados al nivel servicio, tiempos de espera, errores de proceso, gastos de las operaciones y disponibilidad.

La satisfacción de los clientes es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo

Este año ha entrado en vigor la normativa que regula en España la actividad de los servicios de atención al cliente de las entidades financieras y refuerza la protección a los usuarios de servicios financieros a través de procedimientos concretos de resolución de sus quejas y reclamaciones.

Con la autorización por nuestro Consejo de Administración del Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en Grupo Santander, al que se han adherido veintidós sociedades del Grupo, se ha ampliado el perímetro de actuación del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Santander (SAC), que ha pasado a gestionar las quejas y reclamaciones recibidas en todas estas sociedades.

La defensa del cliente en el Grupo se articula en el mencionado Reglamento y en las figuras del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, cuyas resoluciones son vinculantes.

“Mi convencimiento personal”, dice Emilio Domínguez, Director del SAC, “es que las reclamaciones bien gestionadas se convierten en una fuente inagotable de beneficios para nuestra actividad y en un arma muy potente de mejora continua”.

Pasando a analizar algunos datos destacados contenidos en la memoria de actividad del SAC en el año 2004, Emilio Domínguez manifiesta que las reclamaciones de los clientes llegan básicamente por cuatro vías: las recibidas directamente en el SAC, las que proceden de los Organismos Reguladores, las que nos llegan a través del Defensor del Cliente y las procedentes de organismos de consumo.

“En 2004 las reclamaciones crecieron un 8%. En ese sentido conviene destacar que, por primera vez en los últimos años, se observa una disminución importante de las reclamaciones a través de los Reguladores, una ralentización evidente de las que llegaron a través del Defensor y directamente al SAC y, sin embargo, crecieron las reclamaciones a través de organismos de consumo”.

“Los tipos de reclamaciones que más han crecido en el año se refieren al precio y en concreto las relativas a la

aplicación de comisiones. Las más reiteradas corresponden a las específicas de mantenimiento y administración, la de reclamación de posiciones deudoras, la de reembolso de fondos garantizados fuera de las ventanas de liquidez, la de descubierto o la de disposición de efectivo en plaza distinta”.

“Los aspectos más destacados de otros grupos de reclamaciones, en su conjunto, disminuyeron o se mantuvieron constantes. Así, el apartado de operativa experimentó una disminución significativa respecto al ejercicio anterior”.

“En el apartado de interacción/trato, que incluye las quejas derivadas de aspectos relacionales con los clientes, destaca el descenso llamativo de reclamaciones que tienen su origen en un defectuoso asesoramiento”.

“En medios de pago incluimos los motivos de reclamación específicos de las tarjetas. En términos absolutos, el principal problema que encontramos es el derivado de los robos, sustracciones, clonaciones y estafas”.

“Finalmente en el entorno físico de oficinas/traspasos, se debe destacar que este tipo de reclamaciones apenas llega actualmente al 1% del total recibido”.

“En 2004 el Servicio de Atención al Cliente del Grupo dio la razón a los clientes en el 44% de los asuntos planteados. Este porcentaje ha ido experimentando un paulatino crecimiento los dos últimos años (35% y 38% respectivamente). Por último, el total de clientes que ejercieron sus derechos de acceso, oposición, rectificación o cancelación de datos personales a través del Servicio de Atención al Cliente y de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales fue de 159”.

“Las medidas tomadas por el Grupo van en la dirección de solucionar eficazmente las incidencias, en el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo”.

Resoluciones favorables al cliente en reclamaciones al Banco*

	2004	2003
Servicio de Atención al Cliente	44%	38%
Defensor del Cliente	55%	58%
Banco de España	20%	42%
Comisión Nacional del Mercado de Valores	18%	14%

* Banco Santander Central Hispano S.A.

Reclamaciones

		2004	2003	2002
España	Santander Central Hispano	14.852	13.752	10.277
	Banesto	2.121	3.214	5.262
Portugal		9.290	6.728	6.335
Alemania		1.142	509	231
Brasil (incluye consultas)		199.482	64.684	64.672
Chile		61.784	60.442	13.624
México*		194.019	-	-
Colombia		32.517	38.639	42.267
Puerto Rico		30.449	38.178	29.939
Venezuela		141.571	167.605	173.980
Argentina		123.737	81.953	95.984

*En 2004 se contabilizan, por primera vez, las reclamaciones de todo el Grupo Santander Serfin

En Santander Banespa, Brasil, las consultas recibidas por la Central de Soporte y las agencias, que eran hasta ahora contabilizadas como tales, han comenzado a remitirse a la Central de Soluciones, por lo que ahora se especifican como reclamaciones. De ahí el aumento considerable de su número.

Actualmente, sólo una de las cinco áreas territoriales del Banco está centralizada, lo que supone un incremento de 1.700 reclamaciones al mes. Cuando se centralicen el resto de las áreas, en mayo de 2005, existe una proyección de un incremento de 5.500 reclamaciones al mes.

Las reclamaciones realizadas en Santander Santiago, Chile, aumentaron como consecuencia de un nuevo registro ligado a la implantación del SAC, a lo que hay que añadir el especial crecimiento en abril por el cambio de normativa en el país de los impuestos internos en los certificados de hipotecario.

En Santander Colombia se produjo una disminución en el número de reclamaciones debido a la atención proactiva de las necesidades de los clientes, a los ajustes de los diferentes sistemas de información, a la gestión de las principales causas de las reclamaciones y a la redefinición del modelo de atención de las mismas.

El descenso producido en las reclamaciones de los clientes de Santander Puerto Rico se debió a una importante disminución de las relativas a las retenciones en las tarjetas de Santander Express Visa, aunque el campo de las tarjetas bancarias sigue siendo el que recibe un mayor número de reclamaciones,

seguido de los préstamos de consumo y de las duplicidades en transacciones reportadas.

Banco de Venezuela ha logrado reducir el número total de reclamaciones, la mayor parte de las cuales se debe a la operativa en cajeros automáticos.

El aumento de las reclamaciones en Banco Río, Argentina, respecto al año anterior se debe principalmente a la incorporación de los circuitos vinculados a pymes y a nuevas promociones, así como al crecimiento en el volumen de productos vendidos.

Planes de emergencia

Tanto los edificios singulares del Banco como sus oficinas cuentan con instrucciones para actuar en situaciones de emergencia. Estas instrucciones incluyen, entre otros aspectos, sistemas de evacuación de los edificios con la colaboración de los profesionales que trabajan en ellos.

En función de la complejidad, características y ocupación de cada edificio, se establecen diferentes niveles en el desarrollo y la documentación de las normas.

En todos los centros de trabajo se han impartido cursos de formación en esta materia. En la Ciudad Grupo Santander los han realizado más de 300 profesionales.

Lanzamiento de nuevos productos

La innovación en productos y servicios forma parte de la visión estratégica del Grupo. Los productos y servicios deben ser técnicamente consistentes, legalmente correctos y adecuados a la capacidad y a las necesidades reales de los clientes.

Comité de Nuevos Productos

Para lograr estos objetivos, Grupo Santander cuenta con un Comité Global de Nuevos Productos, que durante el año 2004 celebró 11 sesiones en las que revisó 70 productos o familias de productos.

En el Comité Global de Nuevos Productos participan de manera permanente 17 áreas de negocio y soporte del Banco, que revisan los nuevos productos o servicios que se lancen por cualquier entidad del Grupo. Si este lanzamiento se produjese en un país distinto a España, con carácter previo a la aprobación por el Comité Global ha de ser aprobado por el Comité Local de Nuevos Productos respectivo, cuya estructura es similar a la del Comité Global.

Santander Central Hispano, Banesto y Banif cuentan con un Manual de Procedimientos interno desarrollado tras adherirse voluntariamente a la Guía de Procedimientos para la comercialización de productos de inversión, aprobada en junio de 2003 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En el caso de Santander Central Hispano, este Manual le dota de una estructura de supervisión y control, la Oficina del Manual de Procedimientos, que deberá presentar un informe anual a la Comisión Ejecutiva.

Productos socialmente responsables

Grupo Santander cuenta con dos productos que ofrecen a los clientes la posibilidad de realizar una inversión socialmente responsable, es decir, acorde con unos valores éticos y con repercusión en la sociedad a través de entidades no lucrativas. Estos productos son dos fondos de inversión: Santander Responsabilidad FIM, un fondo ético lanzado en 2003, que invierte de acuerdo con los valores de la Iglesia Católica; y Santander Solidaridad FIM, un fondo solidario que, desde 1999, invierte según los principios de 22 ONG's impulsoras, a las que cede el 40% de la comisión.

Grupo Santander también ofrece a sus clientes la posibilidad de colaborar en acciones de marketing con causa, desarrolladas en el capítulo de Sociedad de esta Memoria.

Productos destacados de 2004

En España, Santander Central Hispano lanzó la gama de hipotecas *Superoportunidad*, con 11.700 millones de euros de producción, y la Tarjeta Única, desarrollada en colaboración con Autoclub Repsol, que ha tenido una elevada tasa de aceptación.

En octubre de 2004, Banesto lanzó la *Cuenta Tarifa Plana*, que ofrece un ahorro en las comisiones de hasta el 60% respecto a los siete principales bancos y cajas españoles.

Santander Totta, en Portugal, lanzó la campaña *Puntos Simpáticos Totta*, apoyada en la promoción de otros productos como el *Crédito Hipotecário Super Simpático*, las Cuentas Nómina y Certificados de Ahorro. La campaña estaba basada en un sistema de puntos asociados a la suscripción de diversos productos y servicios, puntos que daban acceso a premios y a un sorteo semanal. También se relanzó la *Tarjeta Light*, con sus características habituales - tasa de interés baja, cuota anual gratis, sistema de seguridad y robo - unidas a una nueva promoción consistente en descuentos del 10% del valor de las compras retornables en bonos de hoteles.

Santander Banespa, en Brasil, lanzó tres seguros agrícolas, que cubren cualquier imprevisto que pueda dañar las cosechas de los agricultores brasileños, y un Seguro Prestamista. También se lanzó un nuevo fondo de inversión, el *Fondo Multiretorno*, y un producto de crédito para funcionarios públicos del Estado de São Paulo, el *Dinheiro Extra*.

El *Crédito Ágil PYME*, de Santander Serfin en México, es una línea de crédito que permite atender cualquier necesidad económica que tenga el cliente en su negocio. Este producto se completa con la *Tarjeta Black*, seguro de coche y el Producto Nómina.

En Santander Santiago, Chile, se produjo el lanzamiento de tres nuevos productos de seguros, un crédito de consumo, una superhipoteca y la Tarjeta Compra.

Los préstamos personales, la tarjeta *Master Card Oro* y la cuenta integral especial para pymes *TodoNegocios*, fueron los productos estrella del año en Santander Puerto Rico, mientras que Banco de Venezuela lanzó *Ahorro Global*, una serie de cuentas de ahorro remuneradas.

Investigación, desarrollo e innovación, I + D + i

La tecnología es una parte fundamental para el desarrollo del modelo de gestión de Santander

La Tecnología es un elemento crítico para lograr mayor eficiencia y, a la vez, proporcionar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Por todo ello, el Grupo ha definido un conjunto de medidas centradas en la puesta en marcha de sistemas transaccionales integrados, que reconozcan la relación que cada cliente tiene con el Banco en todos sus productos y servicios, con el objeto de lograr:

- Una visión integrada que permita explotar eficientemente la extensa base de 63 millones de clientes
- Reducción sostenida de los costes operacionales que se continuará produciendo en los próximos años gracias al modelo de "back office plano"
- Capacidad de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios excelentes
- Drástica mejora del control contable y de riesgos.

Durante el año 2005 se completará la implantación de Partenón en toda la Red Comercial Santander.

Partenón es la plataforma de sistemas transaccionales originalmente desarrollada y plenamente implantada en Banesto, y tiene como característica singular que se gestiona con criterios de compañía de software, a través de la filial ISBAN.

Esto aporta las ventajas de producir programas de calidad y de contribuir al ahorro de costes al facilitar su reutilización en otros países y unidades del Grupo.

Partenón es la base para nuestra estrategia de generación de valor en operaciones transnacionales y así se ha planteado durante el proceso de compra de Abbey.

En Iberoamérica, ALTAIR es la plataforma de sistemas transaccionales de los bancos del Grupo. En 2004 finalizaron los arranques previstos en Brasil (Activos), así como los módulos operativos para Medios de Pago (PAMPA), Fondos de Inversión y Cash-Management.

A lo largo del año se profundizó en el Nuevo Modelo de Gestión de Tecnología, alcanzando la plena implantación en México y Chile. En ambos países, todos los servicios de Tecnología son prestados desde las filiales del Grupo especializadas: ALTEC Chile y ALTEC México.

Proyecto de Tecnología y Sistemas del Grupo

2004 ha sido el año del lanzamiento del Proyecto de Tecnología y Sistemas del Grupo. Este proyecto fue aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2003, siendo su objetivo, tal como se recoge en la Memoria de 2003, "aumentar la eficiencia y mejorar el servicio, haciendo de la tecnología una fuente de ventaja competitiva".

Para lograrlo, durante el año 2004 se ha creado la posición de CIO del Grupo (Jefe Global de Tecnología), se ha conformado un Comité de Estrategia Tecnológica, que preside el Consejero Delegado, y se han lanzado cinco grandes líneas de actuación:

1. Definición y gestión de presupuestos a nivel corporativo
2. Políticas y Arquitecturas Corporativas
3. Proyectos Corporativos
4. Centros de Servicios Corporativos
5. Modelo Corporativo de gestión de la tecnología.

Entre estas líneas de actuación cabe destacar:

- El lanzamiento del proyecto corporativo de Intranet que unificará el espacio de comunicación interna del Grupo
- La consolidación de las estrategias de Internet
- El lanzamiento de una estrategia de MIS corporativo
- El proyecto BIS II, cuyo objetivo es implantar los modelos avanzados de gestión de riesgos previstos en Basilea II
- La consolidación de la estrategia de gestión corporativa del software en ISBAN, tras los acuerdos de ámbito global alcanzados con IBM y Chordiant para el desarrollo de Banksphere como arquitectura de futuro del Grupo
- La consolidación de la estrategia de centros corporativos, con la creación de ISBAN Portugal e ISBAN UK para servicios de desarrollo en Europa, así como la consolidación de la estrategia de compañías de servicio en Latinoamérica
- En el año 2004 se ha lanzado el proyecto Alhambra, que permitirá la mecanización integral de los procesos de negocio. Las primeras aplicaciones Alhambra ya se están implantando en Banesto.

En definitiva, para el Grupo la tecnología representa una clara ventaja competitiva, tanto desde el punto de vista de la eficiencia como del valor añadido al negocio.

Publicidad: adhesión a códigos voluntarios

Con el objetivo fundamental de contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil, velando por los derechos de los consumidores y usuarios y por la lealtad en la competencia, los Bancos que integran Grupo Santander están adheridos a códigos voluntarios de conducta en materia de publicidad, que establecen una serie de compromisos éticos y de transparencia para esta actividad.

A través de la autorregulación, el Grupo asume voluntariamente el compromiso de garantizar a la sociedad el rigor y ética de las comunicaciones comerciales, a través de la adopción de normas que promueven una ordenación responsable de la actividad publicitaria en beneficio de los consumidores, la propia industria y la sociedad en general.

Durante 2004 no hubo resoluciones contrarias al Banco en materia de publicidad e información sobre productos.

En España, el Banco forma parte de la Asociación Española de Anunciantes y cumple con los requisitos establecidos por la legislación aplicable en materia de publicidad y comunicaciones comerciales. Además es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) y está adherido a su Código de Conducta Publicitaria y al Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva (Confianza *Online*).

De igual forma, sociedades de Grupo Santander, por razón de su especial actividad, están adheridas a códigos de conducta publicitaria específicos, como el caso de INVERCO en el ámbito de la inversión colectiva.

Santander Totta, en Portugal, cumple con la declaración de principios comunes y normas de buenas prácticas del Instituto Civil de la Autodisciplina de la Publicidad y del European Advertising Standards.

Abbey, en Reino Unido, está adherido a los principales organismos regulatorios en el ámbito de la publicidad, como la Advertising Standards Agency, que desarrolla los siguientes códigos: The British Code of Advertising, Sales Promotion and Direct Marketing, Television Advertising Standards Code y Radio Standards Advertising Code; y el British Advertising Clearance Center, respetando además, el Director Marketing Association Code of Practice. Además, cumple con todos los requisitos legales que emanan de las directrices emitidas por las entidades reguladoras británicas: Financial Services Authority, Office of Fair

Trading, Trading Standards Office, Banking Code Standards Board y Financial Ombudsman Service.

Santander Banespa es miembro de la Asociación Brasileña de Anunciantes (ABA), mientras que en Chile Santander Santiago es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores (ANANDA), cuyas empresas asociadas se adhieren voluntariamente al Código de Ética Publicitaria, regulado por el Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR).

En Puerto Rico, el Banco se rige por las estrictas leyes y regulaciones estatales y federales, y en Venezuela es miembro de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANANDA).

Prevención de blanqueo de capitales

Grupo Santander reconoce la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo, elementos que afectan a aspectos esenciales de la vida social.

Estos compromisos se abordan con el establecimiento de normas y procedimientos internos que tienden a desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento vigente; a implantar pautas de actuación y sistemas de control y de comunicación, a fin de impedir que sus unidades sean utilizadas para el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo; y garantizar que todas las empleados observen las políticas y procedimientos corporativos en esta materia.

Los pilares del sistema de prevención de blanqueo de capitales del Grupo Santander son:

- apoyo institucional, con implicación de todos los niveles de la organización
- una normativa interna más exigente que los estándares oficiales
- análisis de las transacciones realizado por quienes conocen al cliente
- rigor y profundidad en la investigación de las operaciones sospechosas
- revisión sistemática y permanente de las filiales en el exterior
- anticipación ante las situaciones de riesgo
- apoyo del Área de Auditoría Interna y del Departamento de Formación
- prioridad que se otorga a la prevención frente a los intereses comerciales.

Organización interna

En cada país existe un Comité de Análisis y Resolución (CAR) que garantiza la aplicación de las políticas corporativas y decide sobre la comunicación de operaciones sospechosas a las respectivas autoridades. Las políticas globales son diseñadas por el CAR de España, presidido por el Secretario General y del Consejo de Administración y con representación de todas las divisiones comerciales y operativas, y se encarga de supervisar el desarrollo del sistema de prevención en todo el mundo.

También en cada país existe una Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), que tiene la responsabilidad de mantener y desarrollar el sistema de prevención en su ámbito. El encargado de supervisar el correcto funcionamiento de las UPBC es el Departamento Central de Prevención de Blanqueo de Capitales, con sede en España.

- Más de 330 profesionales de Grupo Santander colaboran en la prevención de blanqueo de capitales. De éstos, más de la mitad lo hacen con dedicación exclusiva
- 54.122 empleados han recibido formación específica en prevención de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo durante 2004
- Analizadas 20.637.296 operaciones catalogadas como sensibles al blanqueo
- Investigación de 13.284 operaciones por las UPBC
- Se han comunicado 2.823 operaciones a las autoridades de los respectivos países donde el Grupo está presente.

Premios y reconocimientos

España

Santander

- Santander Central Hispano elegido mejor Banco del Año por la revista *Euromoney* y por *Global Finance*.
- Empresa que mejor informa sobre Responsabilidad Social Corporativa en la Memoria de 2003, por la Fundación Empresa y Sociedad. Grupo Santander.
- Mención especial en el premio a las mejores empresas por sus prácticas en Gobierno Corporativo durante 2003, por la Fundación de Estudios Financieros. Grupo Santander.
- Premio por su portal de formación Formavía, Premios *Expansión & Empleo* a la Innovación en Recursos Humanos. Grupo Santander.
- Premio Favorito a la mejor web del sector bancario español, otorgado por diario *Expansión*.
- Premio a la Empresa Solidaria, de la Fundación Codespa. Grupo Santander.
- Mención especial a la política medioambiental, por *Garrigues-Expansión*, Grupo Santander.
- Área de Relaciones con Inversores y Analistas de Grupo Santander, premiada por *Institutional Investor* en su última encuesta de marzo de 2004, tanto como mejor empresa española como mejor entidad financiera europea en relación con analistas.

Banesto

- Premio *Standard&Poor's* al mejor equipo de análisis del año.
- Mejor empresa financiera para trabajar en España, Revista *Actualidad Económica*.
- Banespyme, entre las diez Mejores Ideas de Exito del Año, Revista *Actualidad Económica*.

Santander Universidades

- Premio a la acción social y cultural del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
- *Galardones Juventud* de la Comunidad de Madrid (CAM), al Portal Universia.
- Premio *Bip Bip Solidaridad*, a la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

Portugal

- Sendos premios a Santander Totta como Mejor Banco en Portugal, por las revistas portuguesa *Exame* y la inglesa *Euromoney* y Premio Stock Award a la Mejor Empresa Financiera por el diario *Jornal de Negocios*.

Reino Unido

- Mejor Banco para los que contratan su primera hipoteca, Abbey, Reino Unido, por la revista *What Mortgage?*
- Premio de Oro para Abbey por su campaña de jubilaciones para intermediarios *Tailored Solutions*, otorgado por el Institute Sales Promotion y Premio de Plata para Abbey por la campaña de jubilación *Made to Measure, Designed to Deliver*, otorgado por el European Promotional Council for Brand and Communications.

Argentina

- Premio Responsabilidad Social Empresarial y Premio Anual de la Cámara de Comercio de la República Argentina en reconocimiento a su programa de Responsabilidad Social Corporativa, Banco Río.

Brasil

- Premio Responsabilidad Social Corporativa, por *Racine*, Santander Banespa.
- Sello de Empresa Ciudad 2003 de la Cámara Municipal de São Paulo, en reconocimiento de la actuación en RSC.
- Medalla de la Solidaridad por su actuación en el área de RSC y por contribuir con el Fondo Social de Solidaridad del Estado de São Paulo, Santander Banespa.

Chile

- Premio Mejor Banco en Chile en 2004 por *Euromoney*.
- Premio Responsabilidad Social Empresarial y Buen Ciudadano Empresarial (AMCHAM, Chile).
- Mejor empresa en gobierno corporativo, *Euromoney*, Santander Santiago, Chile.

México

- Premio Nacional Jorge Martínez Anaya al Edificio Inteligente, al Centro Tecnológico Santander Serfin Querétaro. Certificación en calidad y disponibilidad al Centro Tecnológico de Querétaro, ICREA. Santander Serfin.

Puerto Rico

- Acta Federal reinversión en la Comunidad, única entidad con la más alta certificación del Gobierno.

Venezuela

- Mejor banco de Venezuela, por la revista *The Banker*.
- Mejor banca personal por Internet, por la revista *Global Finance*.

Indicadores de Capital Estructural y de Negocio

Capital Estructural	Ejercicio 2004	Ejercicio 2003
Apoyo al cliente		
Número de oficinas	9.973	9.206
Número de portales (Internet) existentes dirigidos a clientes	132	148
Número de llamadas/día atendidas a usuarios internos*	18.257	50.717
Número de foros de debate establecidos en la Intranet	174	77
Tecnología y calidad de los procesos		
Número de ordenadores por empleado/oficina	1/10	1/8
Porcentaje de empleados con acceso a Intranet/correo electrónico	96/99	96/99
Capacidad de proceso (Mips en Host Central)	44.562	45.697
Capacidad de almacenamiento total (Terabytes)	1.497,18	2.486,48
Número mensual de páginas consultadas en Intranet**	21.310.274	65.422.449
Número mensual de páginas consultadas en Internet	77.409.690	68.142.156
Número de certificaciones ISO 9000	78	104
Tecnología de producto		
Número de productos y servicios (catálogo)	14.702	13.315
Número de productos y servicios nuevos desarrollados	3.240	3.248
Número de procesos "internetizados" (procesos de trabajo incorporados a la web de clientes)	884	1.000
Capital Negocio		
	Ejercicio 2004	Ejercicio 2003
Apoyo al cliente		
Número de clientes en Línea Telefónica***	5.373.957	4.362.114
Número de clientes en Banca Internet	2.980.187	2.750.988
Número de tarjetas de crédito	15.089.423	12.188.926
Número de tarjetas de débito	19.008.018	11.733.345
Libretas de ahorro con banda magnética para autoservicio	7.095.168	6.819.157
Antigüedad media de los clientes (en años)	6,07	5,95
Índice de satisfacción global de clientes particulares (1-10)	8,03	8,08
Índice de satisfacción global de clientes empresas (1-10)	7,63	7,67
Número de reclamaciones de clientes recibidas en las Unidades de Atención al Cliente de los distintos Bancos	810.964	475.704
Número de publicaciones dirigidas al cliente	147	121
Número de publicaciones dirigidas al accionista	8	7
Número de publicaciones dirigidas al empleado	74	86
Intensidad, colaboración y conectividad		
Número de clientes nuevos (sin incluir Abbey)	4.829.352	4.809.633
Número de llamadas atendidas por vía telefónica	165.648.610	115.441.840
Número de operaciones efectuadas por vía telefónica	195.207.297	116.603.219
Nivel de accesibilidad de Banca Telefónica (%)	94,85	82,94
Porcentaje de clientes satisfechos con la Banca Telefónica	92,50	72,01
Número de operaciones realizadas por Internet	434.700.431	230.609.863
Número de clientes de Banca Electrónica cliente-servidor (transmisión directa de datos por empresas)**	791.825	1.630.554
Número de operaciones realizadas por Banca Electrónica	267.355.580	301.383.791
Promedio de empleados por oficina	8,97	8,64

* En 2004 Brasil ha unificado el criterio de métrica con el resto de entidades

** Cambio operativo en Brasil que ha simplificado el número de consultas y de transmisiones

*** Se han homogeneizado criterios en Brasil, Chile, Puerto Rico y México en 2004

Accionistas



El capital social del Santander, representado por 6.254.296.579 acciones, estaba distribuido, a cierre de 2004, entre 2.685.317 accionistas

Guía de lectura

Tipología de nuestros accionistas	36
Nuevos accionistas	36
Canales de atención y servicio	37
Área de Accionistas	37
Área de Relaciones con Inversores y Analistas	37
Web corporativa	38
Productos	38
Cuenta de reinversión del dividendo	38
Plan Joven Accionista	38
Ofertas especiales a accionistas	38
Accionistas residentes en Reino Unido	39
Evolución de la acción	39
Rentabilidad de la acción	40
Índices bursátiles	41

2.685.317 Accionistas

1.609.584 nuevos accionistas
en 2004

41 % de los accionistas
adheridos al Plan de
Reinversión de Dividendo*

*Accionistas residentes en España



6.254
millones de acciones

91,24 %
en Europa

8,67%
en América

0,09%
en el resto del mundo

9^o Banco del mundo
por capitalización bursatil

1^{er} Banco de Europa
por capitalización bursatil
zona euro

57.101,7 millones de euros
de capitalización
bursatil (31/12/2004)



Accionistas

Nuestro compromiso

Creación de valor, equidad y diálogo:

El compromiso de Grupo Santander con sus accionistas tiene dos ejes fundamentales: la creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa. Nos esforzamos, además, por dar a nuestros accionistas un trato equitativo, por potenciar y dar fluidez a los canales de diálogo y por fomentar su participación.

Dimensión

Accionistas:	2,69 millones
Accionistas individuales:	98,71 %
Accionistas institucionales:	1,29%
Revalorización de la acción en los últimos diez años*:	370,07%

Distribución geográfica del capital social:

Europa	91,24%
América	8,67%
Resto	0,09%

Balance 2004

- Supresión del requisito de titularidad de 100 acciones para asistir a la JGA
- Adaptación de la web corporativa a la nueva normativa en materia de transparencia
- Incremento de los contactos y encuentros directos con accionistas e inversores
- Primera Junta con voto y delegación de voto a través de sistemas telemáticos

Objetivos 2005

- Desarrollar la Oficina de Atención al Accionista en Londres
- Cotizar en la Bolsa de Londres
- Implantación de sistemas electrónicos de comunicación con los accionistas

* Supuesta la reinversión anual de los dividendos cobrados en el año natural al precio de cierre del último día del año. También se consideran, en su caso, los splits, devoluciones de nominal y las ampliaciones de capital, y en ningún caso se contempla que el accionista hubiera realizado desembolsos de efectivo adicionales a los del día en que compró las acciones.

Accionistas

Tipología de nuestros accionistas

Distribución del capital social por tramos de acciones

	Accionistas	Acciones	% C.S.
1-200	1.708.553	172.647.489	2,76
201-1.000	677.700	350.455.552	5,61
1.001-3.000	187.395	316.445.014	5,06
3.001-30.000	103.417	800.096.743	12,79
30.001-400.000	7.604	562.421.067	8,99
Más de 400.000	648	4.052.230.714	64,79
Total	2.685.317	6.254.296.579	100,00

Distribución de la propiedad del capital social

	Acciones (millones)	%
Consejo de Administración*	263,59	4,21
Empleados**	50,90	0,81
Institucionales	4.373,24	69,92
Individuales	1.566,55	25,05
Total	6.254,29	100,00

* Consejo de Administración actual con datos a 31.12.04, participaciones directas e indirectas y acciones representadas

** Excluido el Consejo de Administración

El desglose de la participación de los miembros del Consejo en el accionariado del Banco Santander Central Hispano está disponible en el Informe Anual.

Nuevos accionistas

Santander se convierte en la novena entidad financiera del mundo por capitalización bursátil

Con la incorporación de los accionistas de Abbey, Grupo Santander se convierte en la novena entidad financiera del mundo por valor bursátil, con 2,69 millones de accionistas al cierre del ejercicio 2004.

La confianza del mercado en la acción Santander se ha reflejado en las recomendaciones de compra de analistas de todo el mundo. Las compras han compensado sobradamente la venta de acciones por algunos inversores con restricciones de inversión en el euro.

Oficina de Accionistas en Londres

Dada la importancia del número de accionistas británicos, Grupo Santander ha creado una Oficina de Accionistas en Londres.

En esta oficina se han implantado idénticos cauces de comunicación a los utilizados en España, de acuerdo con los mismos criterios de excelencia, calidad y personalización. Se pretende conseguir el mismo grado de satisfacción y de fidelización.

Desde el 15 de noviembre a fin de 2004, se han recibido casi 5.000 correos electrónicos y más de 3.500 cartas de accionistas, y la Línea de Atención (Shareholders Helpline) atendió más de 133.000 llamadas.

Con el comienzo de 2005, se han iniciado las reuniones individuales y los foros, para fomentar también el trato personal con estos accionistas.

Canales de atención y servicio

Los principales canales de atención y servicio a los accionistas de Grupo Santander son el Área de Accionistas, el Área de Relaciones con Inversores y Analistas y la web corporativa.

Asimismo, durante el ejercicio 2004, el Presidente del Grupo, Emilio Botín, continuó fomentando el diálogo con los accionistas con el envío de dos cartas, una invitándoles a hacer sugerencias sobre los temas a tratar en la Junta de Accionistas y otra a los recién incorporados accionistas de Abbey, dándoles la bienvenida.

Área de Accionistas

El Área de Accionistas de Grupo Santander se preocupa de forma exclusiva del accionista, sea o no cliente. Con la incorporación de los accionistas de Abbey, son 2,69 millones los que atiende este área. Además, para ofrecer un mejor servicio a los accionistas británicos, se ha puesto en marcha una Oficina de Accionistas en Londres.

Todas las actuaciones del Área de Accionistas tienen como fin la transparencia, proporcionando información clara, completa y de calidad, personalizando las comunicaciones y anticipándose a las recomendaciones de los Reguladores en esta materia.

El Área de Accionistas también trabaja en la comunicación desde el accionista hacia el Grupo, con:

- Buzón accionistas@gruposantander.com: en 2004 fue utilizado por alrededor de 7.000 accionistas. Con periodicidad diaria o semanal se envía por correo electrónico, a más de 34.500 accionistas, información detallada del comportamiento de los mercados, elaborada por el propio Área
- Línea de Atención a Accionistas - 902 11 17 11: es un servicio interactivo y en tiempo real que permite al accionista realizar múltiples operaciones, como acceder y cambiar sus datos de registro, abrir cuentas de valores y de reinversión del dividendo; o comprar y vender títulos. Además, facilita respuesta a las preguntas efectuadas y tramita cualquier solicitud de información, documentación y publicaciones. Durante 2004, se atendió a casi 30.000 accionistas

- Reuniones individuales y foros: son mecanismos a disposición de los accionistas donde se les facilita información del Grupo. Durante el año 2004 se celebraron reuniones con 238 accionistas y se organizaron 75 foros en todas las provincias españolas, con la asistencia de un total de 926 accionistas.

El Área de Accionistas pone especial empeño en individualizar las respuestas a los accionistas y en trasladar su contenido al Consejo de Administración, además de canalizar las sugerencias hacia las instancias competentes del Banco.

Área de Relaciones con Inversores y Analistas

- 40 analistas financieros y bursátiles publican informes relativos a la acción Santander
- Más de 780 inversores institucionales, titulares de un 30% del capital, juegan un papel clave en la liquidez y en la formación del precio de la acción
- Se han mantenido 843 reuniones con inversores, analistas y agencias de rating así como con inversores especializados en responsabilidad social (SRI).

El Área de Relaciones con Inversores y Analistas tiene como principal objetivo facilitar información al mercado institucional de forma homogénea con los documentos básicos de comunicación - Informe Anual e informes trimestrales -, a través de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras sobre temas específicos. La web corporativa es otro canal de difusión de noticias significativas. También se facilita información a las distintas agencias de rating para el seguimiento continuo que realizan del riesgo crediticio del Grupo.

Otra de sus funciones es mantener reuniones con los inversores institucionales y los analistas interesados en la acción, con objeto de transmitir las tendencias de las distintas variables del negocio y la estrategia del Grupo.

Su actividad se coordina desde los Servicios Centrales de Madrid. A su vez, existen Áreas especializadas en algunos de los Bancos del Grupo, en especial en los que cotizan en las Bolsas de sus respectivos países, como Banesto en España, Santander Santiago en Chile o Santander Puerto Rico.

En 2004, destaca el esfuerzo de comunicación con los mercados para llevar a cabo con éxito la adquisición de

Abbey, cuya base accionarial institucional está, principalmente, ubicada en el Reino Unido y en los Estados Unidos de América. En este sentido destaca la presentación de la operación realizada en Londres el 26 de julio de 2004 y la realizada, también en Londres, el 15 de septiembre del mismo año, para resaltar las experiencias del Grupo Santander en anteriores adquisiciones.

El Área ha realizado un especial esfuerzo de coordinación con el equipo que realiza las mismas funciones en Abbey, para facilitar el conocimiento de sus negocios al colectivo de analistas que cubren la acción Santander y que deberán, a partir de 2005, hacer un seguimiento global del Grupo, incluida la filial en el Reino Unido, con sus peculiaridades institucionales y contables.

Web corporativa

La web corporativa de Grupo Santander, www.gruposantander.com, ha sido adaptada durante el ejercicio 2004 a las últimas exigencias legales, profundizándose en la información aportada, especialmente en la sección de Gobierno Corporativo. En esta última, además del Informe Anual de Gobierno Corporativo, se pueden consultar, entre otros, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, la convocatoria para su celebración junto con la documentación e información relativa a la misma y los mecanismos para el ejercicio de los derechos de información, de delegación y de voto - incluyendo los medios telemáticos-, el Informe Anual de los últimos años, el Código de Conducta de los Mercados de Valores y el Código General de Conducta.

Se están desarrollando los sistemas informáticos necesarios para dotarla de una mayor accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad sensorial. Su estructura, en cuanto a información a accionistas inversores, es:

- Grupo Santander
 - Acerca del Grupo
 - Servicios Financieros
 - Compromiso Social
 - Sala de Prensa
- Información Accionistas e Inversores
 - Información General
 - Información Económico Financiera
 - Gobierno Corporativo

Productos

Cuenta de reinversión del dividendo

El Área de Accionistas de Grupo Santander pone a disposición de los accionistas una gama de productos con condiciones ventajosas, entre los que destaca el Plan de Reinversión del Dividendo Accionistas Santander Central Hispano.

Este Plan ofrece al accionista residente en España la opción de reinvertir los dividendos que percibe en acciones del propio Banco. Las características especiales de este Plan permiten que la inversión del accionista en acciones Santander crezca de una forma automática y más ventajosa.

Los accionistas adheridos al Plan disfrutan de la Cuenta Especial Accionistas Santander Central Hispano, sin gasto ni comisión alguna, en la que se ingresa el importe neto de los dividendos de sus acciones. Esta cuenta, dada su finalidad de reinversión, sólo admite tres tipos de movimientos: abonos por dividendos de las acciones del Banco que se reinvierten en acciones de la misma entidad, el devengo de intereses a favor del accionista titular de la cuenta y los adeudos por reinversión del saldo en compra de acciones Santander.

Plan Joven Accionista

Ligado a la acción Santander y dirigido al accionariado más joven, como alternativa de ahorro/inversión en acciones Santander.

Ofertas especiales a accionistas

Tarjeta Acción Santander - Una American Express en sus distintas modalidades y con múltiples ventajas, entre las que se encuentran mantener la mitad de la cuota anual de por vida, la adhesión automática al programa Membership Rewards Club y la posibilidad de acceso a diferentes regalos.

Seguros - Como accionista de Santander, se puede disfrutar de un seguro médico en condiciones excepcionales, de una Póliza de Seguro de Accidentes Individuales, totalmente gratuita, y de una amplia gama de ofertas en el resto de Seguros que comercializa el Grupo.

Promociones - A lo largo del año se han realizado distintas promociones relacionadas con el mundo de la salud, de la fotografía, productos vinícolas y delicatessen.

Accionistas residentes en el Reino Unido

Como resultado de la adquisición de Abbey por Banco Santander, los siguientes productos están disponibles para los accionistas del Banco residentes en el Reino Unido, cuyas acciones estén depositadas en el *nominee service* del Banco:

1. Cuenta Accionista

Ofrece la posibilidad de invertir los dividendos obtenidos por las acciones Santander en una cuenta específicamente destinada a la compra de un número adicional de acciones Santander*. Sólo admite abonos de dividendo y está remunerada a un tipo bruto AER** del 10%. Su saldo se destinará, a partir de agosto de 2005***, a la compra adicional de acciones Santander.

2. Póliza de Seguro de Accidentes gratuita

Todos los accionistas Santander* personas físicas y residentes en el Reino Unido se benefician automáticamente de una cobertura gratuita por accidentes individuales hasta £100,000 ofrecida en colaboración con Norwich Union.

3. Tarjeta de crédito

Los accionistas tienen a su disposición dos opciones:

- La Tarjeta Accionista de Transferencia libre de cargos por los importes que se transfieran a Abbey durante 12 meses desde la apertura de la cuenta, y un tipo del 15,9% APR (variable) en las compras con la tarjeta
- La Tarjeta Accionista de Tipo Plano que permite a su tenedor disfrutar de un tipo plano del 8,7% APR (variable) por las compras realizadas con la tarjeta, transferencias y disposiciones de efectivo y cheques.

Evolución de la acción

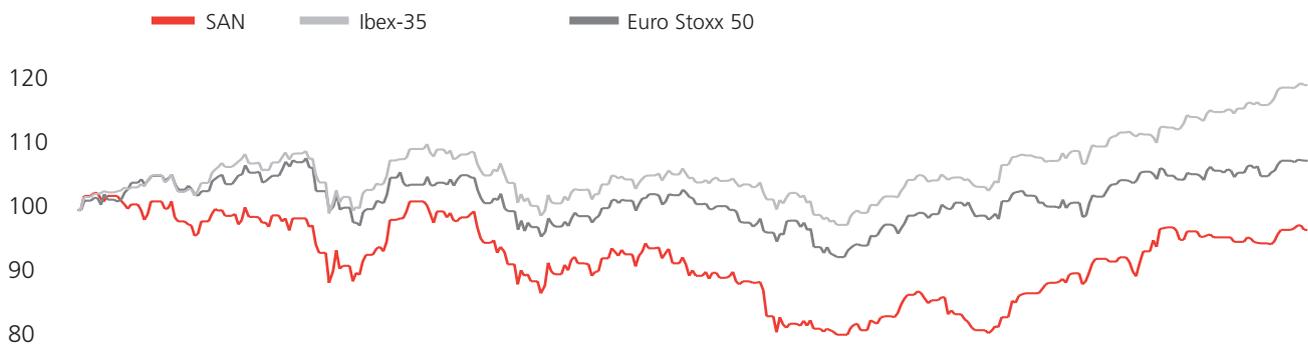
La evolución del precio de la acción en la primera parte del año fue inferior a la del conjunto del mercado debido a la elevada volatilidad generada tanto en el contexto nacional como internacional y a las incertidumbres creadas por una posible oferta por Abbey y el posible efecto dilutivo de este tipo de operaciones en el corto plazo.

En el cuarto trimestre, sin embargo, la acción se ha revalorizado en un 16,16% frente al 5,13% del FTSE Eurotop100 y el 8,25% del Dow Jones EuroStoxx 50, reflejando el éxito de la operación y el reconocimiento de los inversores a las posibilidades de creación de valor a medio y largo plazo derivadas de la integración de Abbey.

Al cierre del ejercicio el precio de la acción era de 9,13 euros, frente a 7,86 euros al 30 de septiembre de 2004.

Evolución comparada de cotizaciones

Datos del 30 de diciembre de 2003 al 30 de diciembre de 2004



* La inversión en Banco Santander Central Hispano, S.A. ("Banco Santander") está recogida electrónicamente en CREST en la forma de CDIs Banco Santander a nombre de Lloyds TSB Registrars Corporate Nominee Limited. Por el término "acción" entendemos CDI.

** AER significa Tasa Anual Equivalente y equivale al tipo de interés aplicado y abonado con carácter anual. El tipo de interés bruto es el abonado antes de impuestos. El tipo de interés se abonará anual o trimestralmente. Los tipos trimestrales se facilitarán previa petición. Los tipos son fijos hasta el 1 de agosto de 2005. La cancelación de la cuenta puede conllevar la aplicación de una penalización.

*** Los accionistas titulares tendrán la oportunidad de participar en un plan de reinversión del dividendo de tal forma que la primera reinversión se realizaría el 1 de agosto de 2005.

Rentabilidad de la acción

De aprobarse la propuesta que se someterá a la Junta General Ordinaria, la retribución directa al accionista en forma de dividendos con cargo al ejercicio 2004 asciende a 0,3332 euros, distribuidos en 4 pagos trimestrales de 0,083 euros por acción los tres primeros, que ya se han realizado, y de 0,0842 euros por acción el cuarto, que se abonará a partir del día 1 del próximo mes de mayo.

Los titulares de las nuevas acciones emitidas en noviembre de 2004 para el canje por las acciones de Abbey perciben el tercero y el cuarto dividendo, lo que supone destinar a dividendos 248,4 millones de euros adicionales.

La rentabilidad de la acción del Santander –supuesta la reinversión de dividendos y ampliaciones de capital, en su caso– es una de las más elevadas del mercado en los últimos diez años.

Como se desprende del cuadro de rentabilidad, 10 euros invertidos en diciembre de 1994 representan 47 euros al 31 de diciembre de 2004, lo que supone una rentabilidad acumulada del 370,07% (anual 16,74%).

Cuadro de rentabilidad acumulada de la acción Santander

Año de entrada	Año de salida									
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1994	24,79	74,80	226,58	276,83	406,38	422,82	342,51	218,76	369,73	370,07
1995		40,07	161,70	201,96	305,78	318,95	254,60	155,44	276,41	276,68
1996			86,83	115,57	189,69	199,09	153,15	82,36	168,72	168,92
1997				15,38	55,05	60,09	35,50	(2,39)	43,83	43,93
1998					34,38	38,74	17,43	(15,41)	24,65	24,74
1999						3,25	(12,61)	(37,05)	(7,24)	(7,17)
2000							(15,36)	(39,03)	(10,15)	(10,09)
2001								(27,97)	6,15	6,23
2002									47,36	47,47
2003										0,07

Nota: Supuesta la reinversión anual de los dividendos cobrados en el año natural al precio de cierre del último día del año. También se consideran en su caso, los splits, devoluciones de nominal y las ampliaciones de capital, y en ningún caso se contempla que el accionista hubiera realizado desembolsos de efectivo adicionales a los del día en que compró las acciones.

Índices bursátiles

La acción Santander cotiza en la actualidad en las cuatro Bolsas españolas a través del Mercado Continuo y en las de Nueva York, Milán, Lisboa y Buenos Aires, y está incluida en los índices Ibex-35 de la Bolsa de Madrid y en el EuroStoxx 50. La capitalización bursátil ascendía a 31 de diciembre de 2004 a 57.101,7 millones de euros.

Además, Grupo Santander ha mantenido su presencia en 2004 en los principales índices bursátiles que miden

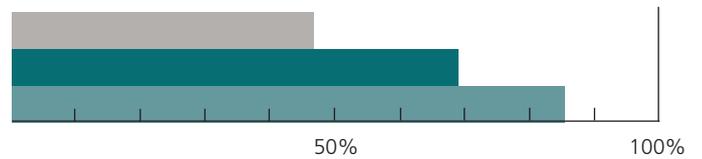
las políticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa de las compañías, como son el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good.

También en 2004 pasó a formar parte de la nueva serie de índices de Gobierno Corporativo FTSE ISS Corporate Governance Index, elaborada por FTSE e ISS (Institutional Shareholders Services), con su presencia en los dos índices principales, FTSE II Europe CGI y FTSE ISS Euro CGI.

En la evaluación realizada por SAM (Sustainability Asset Management, entidad que evalúa los indicadores económicos, sociales y ambientales de las distintas empresas que aspiran a pertenecer al Dow Jones Sustainability Indexes) Santander ha superado la media en todos los parámetros considerados, como se muestra en el gráfico siguiente.

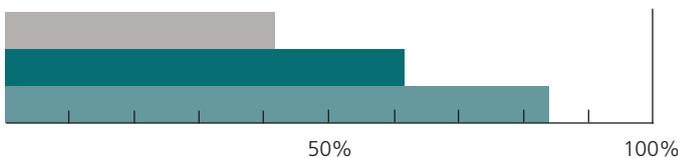


Economic Dimension

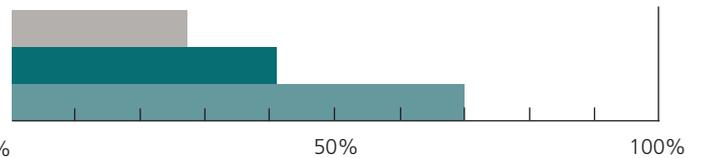


Sustainability Scores

Total Score

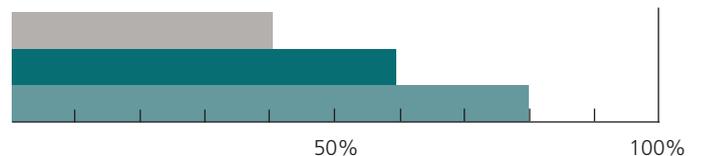


Environmental Dimension



-  Industry Average
-  Grupo Santander
-  Best Company

Social Dimension



Empleados

Fachada oeste, Edificio Pereda
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander

La gestión de Recursos Humanos del Grupo responde a la idea de que en un negocio de servicios, como es el financiero, el activo más valioso son las personas, su capacidad, su competencia y su compromiso

Guía de lectura

Tipología de nuestros empleados	46
Estrategia de Recursos Humanos	46
Modelo de Gestión de Recursos Directivos	46
Diversidad y derechos	47
Selección y Bolsa de Trabajo	47
Mercado Interno de Trabajo	47
Nuevo Centro Corporativo de Formación y Desarrollo	48
Política retributiva	49
Seguridad y salud en el trabajo	49
Servicios y beneficios para los empleados	49
América Camina	50
Conciliación de vida laboral y familiar	50
Igualdad de oportunidades	51
Relaciones laborales	51
Formación y Desarrollo	52
Principales programas de carácter institucional	52
Planes dirigidos a apoyar los objetivos de negocio	52
Horas de formación por empleado	53
Datos de desarrollo profesional y calidad	53
Comunicación Interna	54
Publicaciones internas	54
Convenciones	54
Programa piloto de Intranet	54
Línea de atención al empleado	54
Encuesta de satisfacción laboral en la Ciudad Grupo Santander	55
La Ciudad Grupo Santander	55
Indicadores	57



Acceso norte, Edificio Pereda
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander

66.262 hombres

60.226 mujeres

37,85 años de edad media

10,45 años de antigüedad



Restaurante italiano
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander

45,36 % con titulación universitaria*

62,22 % con retribución variable

* No incluye Abbey

126.488

Empleados

68.167

en Europa

57.156

en Iberoamérica

715

en otros países

Parafarmacia "La Tienda"
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander



Empleados

Nuestro compromiso

Relación, formación, comunicación:

El Grupo Santander ofrece a sus 126.000 empleados amplias oportunidades para desarrollar sus carreras profesionales, al tiempo que promueve la creación de un entorno de trabajo que facilita la conciliación de la vida laboral y familiar.

Dimensión

Número de empleados:	126.488
Promedio de antigüedad:	10,45 años
Edad media de la plantilla:	37,85 años
% hombres/mujeres:	52 / 48

Entidades del Grupo con mayor número de empleados

Abbey	24.361
Santander Banespa	20.903
Santander Central Hispano	20.582
Santander Serfin	10.895
Banesto	9.668
Santander Santiago	8.751
Santander Totta	6.062

Balance 2004

- Puesta en marcha de la Ciudad Grupo Santander, en la que trabajan 6.500 personas, un claro reflejo de la apuesta por la innovación, la productividad y el trabajo en equipo
- Creación del mayor y más desarrollado Centro de Educación Infantil de España con capacidad para atender 400 niños, en la Ciudad Grupo Santander

Objetivos 2005

- Implantación del Modelo de Gestión de Directivos, como palanca del desarrollo y la motivación de los 126.000 empleados del Grupo en el mundo
- Creación de la Unidad de Gestión de Recursos Directivos con el objeto de impulsar acciones que favorezcan la conformación de un equipo de alto rendimiento
- Puesta en marcha del Centro Corporativo de Formación en la Ciudad Grupo Santander, como polo de desarrollo de la cultura corporativa

Empleados

Tipología de nuestros empleados

Distribución por entidades

Bancos/Sociedades	Nº empleados	% mujeres	% hombres	% titulación universitaria
Santander Central Hispano, España	20.582	32	68	41
Banesto, España	9.668	31	69	55
Santander Totta, Portugal	6.062	39	61	33
Abbey, Reino Unido	24.361	64	36	18*
Santander Banespa, Brasil	20.903	50	50	58
Santander Santiago, Chile	8.751	45	55	44
Santander Serfin, México	10.895	48	52	69
Santander Colombia	1.724	54	46	49
Santander Puerto Rico	1.622	64	36	48
Banco de Venezuela	4.376	58	42	34
Santander Argentina	3.973	36	64	20
Santander Consumer	5.234	55	45	35*
Otras entidades	8.337	51	49	35
Total	126.488	48	52	45**

* Estimación

** No incluye Abbey

Estrategia de recursos humanos

La política de Recursos Humanos del Grupo responde a la idea de que en un negocio de servicios, como es el financiero, el activo más valioso son las personas, su capacidad, su competencia y su compromiso.

En Grupo Santander trabajan 126.488 empleados en más de 40 países. A todos ellos el Grupo ofrece amplias oportunidades para desarrollar sus carreras profesionales, prestando especial atención a su nivel de compromiso, motivación y formación. De hecho un 85% de la plantilla ha participado en acciones formativas durante el pasado año. Asimismo, se promueve la creación de un entorno de trabajo que facilite la conciliación de la vida laboral y familiar.

Una característica destacada del Grupo en materia de Recursos Humanos es el respeto a la diversidad, con un enfoque de la gestión desde una perspectiva local. Así, los equipos directivos son mayoritariamente locales. Al mismo tiempo, se favorece el desarrollo de carreras internacionales entre directivos y empleados. Hoy, 511 profesionales trabajan en unidades distintas de su país de origen. De ellos, 177 proceden de Europa y 334 de Iberoamérica. Se trata de una política que el Grupo pretende impulsar decididamente en los próximos años.

Además, en 2004 el Grupo ha puesto en marcha a nivel corporativo un nuevo Modelo de Gestión de Directivos.

Modelo de Gestión de Recursos Directivos

El Consejo de Administración en su sesión del 18 de Junio de 2004, aprobó el Proyecto Corporativo de Recursos Directivos, que tiene como objetivos dar prioridad a las personas y reforzar el papel del Directivo como motor del cambio.

El Proyecto establece un conjunto de políticas y principios (Modelo de Gestión) que contribuirán a conformar un equipo de directivos de alto rendimiento, comprometido y con capacidad de motivar y gestionar a personas y equipos

Para avanzar en esta dirección se están implementando cinco iniciativas:

- Definición del concepto de Directivo del Grupo, estableciendo un primer nivel de carácter corporativo.
- Sistemas de evaluación, compensación y carrera aplicables al colectivo de Directivos del Grupo.
- Potenciación de la movilidad funcional y geográfica.
- Creación de una Unidad especializada en la Gestión de Recursos Directivos del Grupo.
- Creación del Centro Corporativo de Formación y

Desarrollo en Ciudad Grupo Santander y desarrollo de programas específicos para Directivos.

Se pondrán en marcha sistemas e indicadores para el seguimiento y mejora en la aplicación de este Modelo, que incluirán la evaluación 360º, encuestas de motivación y productividad, e índices de rotación en puestos clave, entre otros.

Así, el nuevo Modelo de Gestión de Directivos contribuirá al avance de una gestión de personas y equipos coherente con los objetivos de negocio y visión estratégica del Grupo.

Diversidad y derechos

Una característica destacada de la Política de Recursos Humanos del Grupo es que la mayoría de las personas trabajan en su país de origen. Una buena muestra es que solo 57 españoles trabajan en puestos directivos de Bancos o Sociedades del Grupo situados en los Bancos del Grupo en Iberoamérica.

La política de Recursos Humanos de Grupo Santander tiene como base el respeto a la diversidad, y entiende que la mejor manera de atender los intereses locales es hacerlo desde una perspectiva local.

Las normas fundamentales nacionales que determinan la protección de los derechos humanos aplicables al ámbito laboral - no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, prohibición del empleo de menores, así como del trabajo forzoso u obligatorio y la protección para las minorías étnicas - se cumplen en todos los Bancos y Sociedades del Grupo.

No existen reclamaciones contra el Grupo por el incumplimiento de los derechos fundamentales detallados.

La voluntad de servicio, la confidencialidad y el cuidado en el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los empleados están asegurados por los distintos departamentos de recursos humanos.

Selección y Bolsa de Trabajo

Grupo Santander, por su amplia presencia geográfica y por la diversidad de sus negocios, es una entidad que permite la incorporación de profesionales en los países donde está presente, en cualquiera de sus áreas de negocio y en los diferentes niveles de responsabilidad.

En 2004, sin considerar Abbey, 14.643 profesionales se incorporaron o cubrieron los puestos vacantes existentes en el Grupo.

La pretensión del Grupo es contar con los mejores profesionales - en un marco de igualdad de oportunidades, respeto a la diversidad y a las culturas autóctonas - para todas las entidades y sociedades que lo integran.

Los procedimientos de selección parten de criterios establecidos que ponen su énfasis en la captación de profesionales comprometidos con la visión y valores del Grupo: la fortaleza, el dinamismo, la innovación y el liderazgo.

Estos criterios se completan con la aplicación de una rigurosa metodología y con el uso de perfiles definidos en términos objetivos, como son la formación, experiencia, conocimientos y competencias. La finalidad es conseguir la mejor adecuación de la persona al puesto de trabajo para el que es seleccionada.

Con el fin de captar el mejor talento, Grupo Santander ha rediseñado y adaptado a las técnicas más actuales sus portales de empleo, accesibles en las distintas páginas web del Grupo.

El nuevo diseño permite, tanto al Grupo como a los posibles candidatos, recibir información constante sobre la evolución de cada proceso de selección, garantizando la rapidez, fiabilidad y confidencialidad de los mismos.

El número de visitas totales a estos portales es de 206.934 y el número de *curriculum vitae* disponibles es de 53.904.

Mercado Interno de Trabajo

Su objetivo es establecer un canal eficaz para la oferta de oportunidades de carrera a todos los empleados del Grupo, incluida la movilidad geográfica.

Su funcionamiento se basa en los principios de transparencia, equidad, eficacia y rapidez, claves para conseguir unir las necesidades de las unidades del Grupo con las aspiraciones de sus profesionales.

Durante 2004 se han realizado 150 asignaciones internacionales temporales, con una media de tres años en el país de destino.

Formación y Desarrollo

Nuevo Centro Corporativo de Formación y Desarrollo



El nuevo Centro Corporativo de Formación y Desarrollo ya está operativo en la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte (Madrid, España). Sus funciones básicas son transmitir la visión, objetivos y valores corporativos del Grupo, potenciar el liderazgo de los directivos y apoyar la consecución de los objetivos de negocio.

Una vez alcanzada la operatividad plena, la previsión de participantes anualmente estimada es de 19.000 personas, de las que 3.000 participarán en proyectos corporativos.

El Centro cuenta con:

- 19 aulas generales (con capacidad entre 10 y 30 personas)
- 5 aulas informáticas (con capacidad para 10 personas cada una)
- Un Aula Magna con capacidad para 180 personas
- 4 aulas *semi-magnas*, con capacidad para 50 personas, en forma de anfiteatro
- Un auditorio para 1.000 personas
- Sala de Usabilidad, que permite ensayar las reacciones de usuarios ante nuevas aplicaciones o contenidos del portal de formación *online*, Formavía
- Despachos para entrevistas
- Una moderna biblioteca/mediateca
- Servicio de documentación
- Un hotel-residencia con 168 habitaciones, con restaurante y salas de recreo
- Zona para el Departamento de Formación y Desarrollo
- Zona para el claustro de profesores.

Todas las salas están dotadas con los más avanzados medios audiovisuales (pantallas de plasma y de pared, proyectores de última generación, posibilidad de megafonía de sala y traducción simultánea, entre otros) controlables desde un panel táctil que permite combinar más de un medio de manera sencilla; y cuentan con la infraestructura necesaria para videoconferencias. También tienen acceso al Gestor de Contenidos, herramienta multimedia que contendrá todos los recursos documentales necesarios para cualquier actividad formativa (ficheros de audio, vídeo, presentaciones de Power Point, VHS, DVD, por ejemplo), sin que sea necesario instalarlos en ningún ordenador en el aula.

Las aulas informáticas están dotadas de un sistema de control remoto que permitirá, en pocos minutos y a distancia, configurar las mismas para cualquier actividad formativa con cualquiera de las aplicaciones o herramientas utilizadas en el Grupo (Partenón, Sistemas Operativos abiertos, Ofimática, aplicaciones de Patagón, entre otras).

El Centro se organiza en torno a tres ejes:

- Centro de Desarrollo de Directivos: foro para la formación continua, participación e intercambio de mejores prácticas y desarrollo de los directivos
- Escuelas Funcionales, asociadas a los principales negocios y funciones del Grupo y su desarrollo competencial, como son Banca Comercial, Auditoría, Riesgos, Banca Mayorista Global, Gestión de Activos, Banca Privada y otros.
- Centro de Integración: lugar donde se desarrollan las nuevas prácticas de bienvenida, integración, entrenamiento tutelado y formación de las personas de nuevo ingreso.

Política retributiva

Las políticas de compensación del Grupo persiguen un tratamiento equitativo de cada uno de los profesionales de acuerdo a su rendimiento y nivel de responsabilidad y se basa en un tratamiento no discriminatorio por razón de sexo, raza, creencias u opiniones.

Sus objetivos son mantener un alto grado de motivación y retención, ofrecer unas condiciones retributivas atractivas para otros profesionales, fomentar el desarrollo profesional de todos los empleados y apoyar el desarrollo de los distintos negocios.

Los criterios fundamentales de diseño de estas políticas son la transparencia, la creación de valor, el alineamiento con las prácticas más motivadoras y atractivas, el comportamiento ético de nuestros profesionales y el cumplimiento riguroso de las distintas regulaciones laborales y fiscales que resultan de aplicación. Las políticas se centran en cuatro elementos retributivos básicos: retribución fija, variable, beneficios e incentivos a largo plazo.

A final de 2004 y sujeto a la aprobación de la Junta General de Accionistas, se ha puesto en marcha un plan de incentivos a largo plazo que alcanza a 2.750 directivos del Grupo en todo el mundo y que permitirá recibir un incentivo adicional si se logra superar a 20 de los 29 primeros bancos del mundo tanto en revalorización de la acción como en crecimiento del beneficio neto por acción.

El rendimiento es uno de los ejes fundamentales de las políticas de compensación. Con este fin, se ha implantado en España y para un grupo global de directivos, un nuevo sistema de definición individual de objetivos y evaluación a través de la Intranet corporativa y operando sobre la plataforma informática básica de gestión de Recursos Humanos del Grupo. Este sistema ha permitido fijar y evaluar objetivos individuales para cerca de 4.000 directivos de todo el Grupo y, adicionalmente, realizar en España más de 18.500 evaluaciones.

- En el Grupo en España 5.400 empleados han tenido, en su retribución fija, un incremento por mérito adicional al convenio (rendimiento) lo que ha supuesto más de 6 millones de euros.
- En 2004 se han realizado en España más de 1.700 promociones que han supuesto más de 4,5 millones de euros.
- 3.012 millones de euros en sueldos y salarios en el Grupo, sin incluir los correspondientes a Abbey.

Seguridad y salud en el trabajo

El Servicio de Prevención de Grupo Santander está auditado por una empresa especializada externa y, durante 2004, ha continuado impulsando acciones de mejora en materia de seguridad y salud laboral. Dentro de este ámbito, representantes de la empresa y de los trabajadores abordan temas relacionados con la vigilancia de la salud frente a riesgos derivados del trabajo, evaluaciones de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, planes de autoprotección y emergencia, y formación de los trabajadores.

Dentro de la planificación de la acción preventiva se ha continuado con la actualización de las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo, con recomendaciones y medidas correctoras de aquellos riesgos detectados, y con un seguimiento posterior del desarrollo e implantación de estas medidas.

En cuanto a la vigilancia de la salud de los trabajadores, se ha continuado con la realización de exámenes de salud con carácter periódico, conforme a criterios, protocolos y acciones de seguimiento establecidos dentro de una planificación específica. Se han consolidado los programas relativos a revisión epidemiológica de adaptación al estrés y a vigilancia, evaluación y seguimiento de la incidencia en la salud de los trabajadores que han sufrido un atraco. Por otro lado, se han impulsado campañas específicas de salud, relativas a vacunaciones, donaciones de sangre y educación sanitaria.

Dentro de este ámbito, merece especial atención la información proporcionada en relación con la prevención de contagio de VIH / SIDA. En los países donde la tasa de esta enfermedad supera la media, como es el caso de Brasil, se llevan a cabo importantes campañas de información y sensibilización entre los empleados.

En cuanto a la formación e información de los trabajadores, se ha dado un impulso significativo a la Intranet corporativa, que ha sido el vehículo más utilizado para dar a conocer las cuestiones de prevención de riesgos, seguridad y salud laboral, destacando especialmente los contenidos sobre vigilancia y promoción de la salud y ergonomía.

Servicios y beneficios para los empleados

Grupo Santander desarrolla un gran número de servicios y beneficios a favor de todos sus empleados.

América Camina



América Camina es una iniciativa desarrollada por la División América para que sus empleados y familiares pudieran realizar el Camino de Santiago durante el Año Jubilar 2004. Una agenda minuciosamente cuidada en todos sus detalles: transporte, guía, alojamiento, restauración, material facilitado y planificación, permitió participar a 1.200 personas en las 54 salidas que comprendieron este programa. Desde el mes de febrero y hasta principios de diciembre -con parón vacacional durante los dos meses estivales- se fueron escalonando 2 ó 3 viajes semanales.

Completaron el Camino Francés desde Sarria, descubriendo el arte, la gastronomía, el paisaje, la cultura y las gentes de Galicia, cuna de muchos

emigrantes que se afincaron en los países de los que provienen nuestros peregrinos. Los 11 países en que la División América está presente aportaron en mayor o menor medida su representación, destacando en número los directivos procedentes de México, Venezuela y Argentina.

"Una experiencia inolvidable" resume la opinión mayoritaria de los visitantes al llegar a Santiago de Compostela. Todos destacaron la convivencia, la camaradería, el buen ambiente, el afán de superación y el espíritu de equipo que encontraron, particularmente, en sus grupos y, en general, con los peregrinos con los que tuvieron ocasión de compartir el Camino. Sin duda, todos repetirían.

Todos ellos disfrutaron de unas condiciones especiales en los productos y servicios bancarios, así como en las cuotas anuales de los seguros voluntarios de vida, accidente e invalidez absoluta. También existen determinados programas para facilitar la adquisición de acciones del Banco.

Santander Central Hispano, en España, dispone de un Fondo Asistencial Social para sus empleados, que en 2004 destinó 1,26 millones de euros para atender 7.834 peticiones de las 8.808 solicitudes presentadas correspondientes a gastos sanitarios de sus empleados, no cubiertos por Seguridad Social, más peticiones para ayudas por discapacidades físicas y psíquicas.

El Banco colabora con la Fundación Deporte y Desafío, centrada en la ayuda a personas discapacitadas, entidad que ofrece apoyo a 186 hijos de empleados. Este año se realizó un curso de esquí alpino adaptado para niños con discapacidad, al que acudieron junto a sus familiares, empleados del Banco.

Otra iniciativa es el Club Bansander, que organiza actividades deportivas y culturales en las que participan empleados, tanto en activo como jubilados, y cónyuges e hijos.

Santander Santiago, en Chile, tiene un sistema de becas de estudios de los hijos de los empleados y para la ampliación de estudios de los propios empleados. Programas similares existen en los restantes Bancos del Grupo.

En Argentina, Banco Río presta asistencia económica directa a los empleados con hijos de hasta cuatro años para los centros de educación infantil. Además, el Banco contribuye aportando hasta el 70% del costo de los máster y estudios de postgrado que realicen sus empleados.

En Perú el Banco ofrece una protección médica y seguros de vida que complementan la que los empleados reciben por parte del Estado. Además, realiza cursos de primeros auxilios y simulacros ante desastres naturales.

Conciliación vida laboral y familiar

Grupo Santander continúa con el desarrollo de políticas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y familiar. Un claro ejemplo es el nuevo Centro de Educación Infantil Altamira de la Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte (Madrid), con 400 plazas. De los niños inscritos, el 59% son hijos de empleadas, el 34% de empleados y el restante 7% de matrimonios que trabajan en el Banco.

En Banesto, España, se están llevando a cabo programas de flexibilidad de horarios e implantación de teletrabajo. El 15% de la plantilla de riesgos ya está utilizando esta modalidad de trabajo a distancia.

Abbey, en Reino Unido, ofrece a sus empleados un buen número de medidas para conciliar la vida laboral y familiar, como una amplia oferta de trabajo flexible, la posibilidad de acogerse a la media jornada, realizar trabajo

compartido o trabajar desde casa, así como disponer de jornadas intensivas y solicitar excedencias laborales.

Santander Santiago, en Chile, continúa con su programa Trabajo y Familia, Trabajando Mejor, que engloba ocho medidas que abarcan desde jornadas flexibles hasta compensación por noches fuera de casa.

Santander Puerto Rico, celebra por cuarta vez el Taller de Arte para Nuestros Hijos, que fomenta la interrelación de los empleados y sus familias, donde los hijos de los empleados disfrutaban de un día de trabajo creativo bajo la tutela del Museo de Arte de Puerto Rico.

Banco Río, en Argentina, continúa con su programa Desarrollo Humano y Creación de Valor, que apuesta por el crecimiento integral de todos los empleados y sus familias.

Igualdad de oportunidades

El Grupo desarrolla actuaciones a favor de las políticas de integración. Dentro de esta materia, en España se ha potenciado el Plan de Acción Positiva que engloba 29 acciones destinadas a garantizar la igualdad en el empleo y su continuidad en el tiempo, surgido de la adhesión en enero de 2001 al Programa Óptima, auspiciado por la Comisión Europea e impulsado en España por el Instituto de la Mujer, organismo que reconoce a Santander Central Hispano como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.

Del Plan de Acción Positiva deriva el Buzón Idea Óptima, donde se han seguido recibiendo ideas y sugerencias relativas al fomento de la igualdad de oportunidades.

En Abbey existen diversos grupos de acción que se encargan de promocionar la diversidad entre sus empleados. También existe otro grupo a favor del empleo a personas discapacitadas que trata de crear un marco favorable de integración y se encarga de velar por la aplicación de la Ley de Discriminación por Discapacidad. Existe un convenio con el Servicio de Empleo a Discapacitados que asegura las mismas condiciones en el empleo a los trabajadores con algún tipo de discapacidad.

El Grupo en Brasil desarrolla un Programa de inclusión de Personas Portadoras de Deficiencias, en Puerto Rico se cumple la legislación que exige el desarrollo de un Programa de Acción Afirmativa, mientras que en Argentina, Perú y Bolivia cuentan con políticas de recursos humanos que priman la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Relaciones laborales

Durante 2004, en España se aplicó el XIX Convenio Colectivo Sectorial de Banca, en vigor hasta este año, que regula las relaciones laborales entre las empresas bancarias y sus trabajadores.

Independientemente de estos mecanismos de negociación colectiva, el Grupo impulsa mecanismos de participación y diálogo con las propias representaciones sindicales. En esta línea, existe una Comisión de Seguimiento formada por la dirección de la empresa y representantes de las secciones sindicales firmantes, que analiza y resuelve las incidencias en el desarrollo y cumplimiento en los temas de prejubilaciones. En junio de 2004 se firmó el acuerdo laboral colectivo sobre prejubilaciones para el ejercicio en curso.

Con motivo del traslado a la Ciudad Grupo Santander, se firmó con las principales representaciones sindicales presentes en el Grupo un acuerdo determinando distintos beneficios y servicios para empleados que incluyó ayudas al transporte, subvención de alimentación, flexibilización de los horarios y guardería infantil. En julio se cerró un acuerdo para adaptar, en la forma más ordenada posible, los mecanismos de representación de los trabajadores en la Ciudad.

Hace más de 25 años que Abbey colabora con el sindicato Abbey National Group Union, inscrito en el Trade Union Congress. El sindicato, con el que la dirección de Abbey mantiene reuniones periódicas, es consultado sobre las propuestas significativas que se desarrollan relacionadas con el negocio.

En Brasil, Santander Banespa aplica el convenio colectivo que es negociado con los sindicatos por la Federación Nacional de Bancos.

Alrededor del 30% de la plantilla de Santander Serfin en México está afiliada al sindicato de banca, con el que el Banco mantiene un diálogo fluido y permanente a través de comisiones mixtas en temas como la negociación del contrato colectivo, la promoción interna y seguridad e higiene en el trabajo, entre otros.

En Puerto Rico, ante la ausencia de sindicatos con los que negociar convenios colectivos u otros temas relacionados, las relaciones laborales se encuentra reguladas por la legislación federal y estatal, principalmente por la Legislación Protectora del Trabajador y la Legislación sobre Relaciones Obrero Patronales.

Las relaciones laborales en Argentina están reguladas por la Ley de Contrato de Trabajo y, concretamente en la actividad financiera, por el Convenio Colectivo de Trabajo, de ámbito nacional, por lo que no existen convenios específicos en las empresas.

En Perú, ninguna empresa tiene firmados convenios colectivos y no existen sindicatos. El Banco va más allá

de las leyes, aplicando una política de compensaciones y beneficios a todos sus empleados.

Grupo Santander en Bolivia cuenta con cerca de un 10% de sus empleados afiliados al único sindicato de trabajadores existente, con el que se firma un convenio colectivo anual que engloba aspectos como la evolución anual de los salarios.

Formación y desarrollo

- 84,70% de la plantilla participa en acciones formativas
- 3,8 millones de horas lectivas de formación
- 37 horas de formación por empleado
- 44,1 millones de euros inversión total en formación y desarrollo:
- 1,30% de inversión sobre masa salarial
- 65,47% de formación presencial sobre el total de las horas
- 24,25% de formación *on-line* sobre el total de las horas
- 8,59 sobre 10 valoración del nivel de satisfacción de la formación recibida
- 6.662 nuevos empleados participantes en programas de integración
- 6.461 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo.

Principales programas de carácter institucional

- 1.480 directivos de primer nivel han participado - con un total de 83.695 horas lectivas - en 52 programas formativos, con el fin de potenciar sus competencias directivas. (El 2,2% de las horas de formación de Santander Central Hispano, en España, ha estado dirigido a este colectivo)
- El 23,27% de la formación en el Grupo se ha destinado al apoyo a la implantación de nuevos procesos operativos y a sistemas de información y tecnológicos, como Partenón en España
- 54.122 personas recibieron formación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.

Planes dirigidos a apoyar los objetivos de negocio en el ámbito del desarrollo

Orientados al desarrollo del talento:

Proyectos de valoración, identificación y desarrollo del talento: su objetivo es generar oportunidades continuas de desarrollo profesional a las personas de mayor potencial. Hasta finales del ejercicio, 955 profesionales han participado en procesos de Identificación de Alto Potencial y más de 500 empleados de todo el Grupo se encuentran en Planes individuales de Desarrollo, que han realizado un total de 23.493 horas de formación, donde destacan:

- Proyecto Apolo, para el desarrollo de profesionales de alto potencial de Banca Comercial en España. Con cuatro ediciones, desde su inicio en 1999 ha contado con la participación de 167 profesionales
- Jóvenes con Potencial Directivo en América: creado en 1999, celebró su novena edición en el año 2004. En los últimos cuatro años han participado 177 profesionales, con un alto porcentaje, el 83%, de permanencia en el Grupo. Tiene como objetivo su desarrollo y formación mediante un programa dirigido de asignaciones internacionales y funcionales
- Plan de Identificación y Desarrollo de Profesionales de Alto Potencial del Área de Riesgos: han participado 132 profesionales de los primeros niveles directivos de las Territoriales y Servicios Centrales
- Plan de Identificación y Desarrollo de Profesionales de Alto Potencial del Área de Tecnología: se ha valorado a 110 profesionales de los primeros niveles directivos.

Orientados al desarrollo profesional:

- Planes de Formación curriculares asociados a las trayectorias profesionales de diferentes colectivos. Su objetivo es favorecer la adaptación de las personas a su puesto de trabajo y promover la progresión profesional. Han participado 10.465 profesionales del Grupo, con 174.000 horas lectivas de formación
- Acciones de desarrollo profesional para atraer, retener y desarrollar a los mejores profesionales. Entre estas acciones destacan el desarrollo del talento universitario, 6.461 prácticas de estudiantes en el Grupo y la participación de 92 licenciados en programas propios de postgrado.

Orientados al entrenamiento para la consecución de objetivos de negocio:

- Continuación del Plan de Formación Avanzado en Asesoramiento de Inversiones, dirigido a los equipos comerciales de la Red Santander Central Hispano y de Banif para acceder a la acreditación otorgada por la European Financial Planification Asociation (EFPA) de European Financial Advisor
- Plan de formación sobre Productos de Tesorería (acreditado también por EFPA) dirigido a los profesionales de Empresas y Banca Privada de la Red Santander Central Hispano
- Lanzamiento en diversas versiones del II Master de Agentes Financieros
- Abbey, en Reino Unido, cuenta con un departamento de Formación y Desarrollo que promueve una gran variedad de actividades y cursos para los empleados ligados a las necesidades del Banco
- En Iberoamérica destaca, por ejemplo, Santander Banespa, en Brasil, que desarrolla el Proyecto de Gestión Socialmente Responsable, que busca sensibilizar y concienzar a los empleados
- Formavía: campus de formación *online* del Grupo. Se trata de una plataforma de *e-learning* de desarrollo propio que tiene más de 70.000 usuarios y está implantada en 19 Sociedades o Bancos del Grupo. Representa más del 50% de los procesos formativos realizados.

Horas de formación por empleado en 2004

Bancos	2004
Santander Central Hispano, España	32,59
Banesto, España	38,00
Santander Totta, Portugal	44,16
Santander Banespa, Brasil	35,94
Santander Chile	34,61
Santander Serfin, México	71,07
Santander, Colombia	33,66
Banco de Venezuela Grupo Santander	62,53
Banco Río, Argentina	24,05

Datos de desarrollo profesional y calidad de las acciones formativas

	2004
Horas de formación en Sistemas de Trayectorias Profesionales (Planes de Carrera)	173.963
Número de personas en Sistemas de Trayectorias Profesionales (Planes de Carrera)	10.465
Horas de formación en Programas de Desarrollo de Alto Potencial	23.493
Número de personas en Programas de Desarrollo de Alto Potencial	955
Satisfacción con la formación (1-10)	8,59
Satisfacción con la formación, (% que valora en 7 o más)	85%
Percepción de aprendizaje adquirido (1-10)	7,8
Percepción de aprendizaje adquirido (% que valora en 7 o más)	86%
Aplicación al puesto de trabajo (1-10)	7,5
Aplicación al puesto de trabajo (% que aplica el contenido del curso)	90%

Comunicación interna

Grupo Santander mantiene una comunicación activa y recíproca con sus empleados, ya que la considera un elemento clave para la gestión diaria y el logro de resultados, así como para la motivación y el compromiso de los empleados con el Grupo.

Durante 2004 se han ampliado y desarrollado los canales de comunicación necesarios para asegurar la eficiencia organizativa, los niveles de integración de los equipos y facilitar la difusión de los mensajes, actividades y proyectos del Grupo, tanto de carácter corporativo como local.

Dentro de este ámbito, el Presidente, Emilio Botín, envió en 2003 a todos los empleados una carta en la que les invitaba a transmitirle sus ideas o inquietudes así como cualquier sugerencia que pudiera contribuir a la mejora de la posición competitiva de Santander. De las respuestas a la carta remitida surgieron cinco proyectos - Banca de Clientes, Recursos Directivos Grupo Santander, Tecnología y Sistemas, Riesgos y Materialización del concepto de Grupo - que han avanzado en su desarrollo durante el ejercicio 2004.

El 14 de noviembre de 2004, Emilio Botín, Presidente del Grupo, y Francisco Gómez Roldán, Consejero Delegado de Abbey, enviaron sendas cartas a los empleados del banco británico dándoles la bienvenida a Grupo Santander.

En Grupo Santander también existen mecanismos de medida y retroalimentación (encuestas y buzones de sugerencias, entre otros), para asegurar el progreso y la mejora continua en este campo de la comunicación.

Con motivo del traslado de los empleados de los servicios centrales en España a la Ciudad Grupo Santander, Recursos Humanos elaboró un plan de comunicación, dirigido a 6.500 personas, donde se entregaron guías para el traslado, se organizaron visitas con anticipación a la fecha de llegada, y se entregó un folleto de bienvenida con toda la información relevante para su adaptación al nuevo entorno.

Publicaciones internas

En la actualidad existen revistas internas editadas en la mayoría de los Bancos que componen el Grupo, dirigidas a empleados y, en algunos casos, al personal jubilado.

La revista corporativa *Carácter*, con una tirada de 170.000 ejemplares, está dirigida a todos los

profesionales del Grupo y es traducida al portugués, portugués de Brasil e inglés. En 2004 se editaron tres números.

En España se edita *La Revista de la Red*, con 5.000 ejemplares mensuales. En Portugal se edita *A equipa*, publicación trimestral con una tirada de 12.000 ejemplares. En el Reino Unido, Abbey edita *Read*, de periodicidad mensual y disponible en la intranet, para informar e involucrar a sus empleados.

Santander Banespa publica *Conexão*, revista corporativa mensual con una tirada de 22.700 ejemplares. Chile, Venezuela, Puerto Rico, Colombia y Argentina cuentan con sus propias publicaciones internas con el nombre de *Encuentro*. Por su parte, México edita la revista *AlcanceSS* y Santander Consumer la revista *Durchblick*.

Otras publicaciones de carácter interno tienen soporte digital y se distribuyen a través de las intranets locales, como *Santander al Día* y *Buenos Días en España*, y *Buenos Días América* y en Iberoamérica.

Convenciones

A lo largo del año se han desarrollado diversas convenciones en las que se han reunido directivos del Grupo para analizar los logros de sus unidades y establecer planes de actuación para el futuro. La principal es la Convención de Directivos del Grupo, que reúne a mil directivos procedentes de todos los países. También son destacables la Convención de Banca Comercial, celebrada este año en Sevilla, y el Encuentro de Directivos de la División América, cuya sexta edición se celebró en Granada.

Programa piloto de Intranet

El diseño de la nueva Intranet corporativa se engloba dentro de los proyectos corporativos Materialización del Concepto de Grupo y Tecnología. Tiene como base para su desarrollo la actual Intranet de Santander Central Hispano, y se implantará, progresivamente, en todos los países a partir del primer trimestre de 2005.

Líneas de atención al empleado

En Reino Unido, Abbey dispone de una Línea de Asesoramiento al Empleado, confidencial, que gestiona todas las peticiones de información y aconseja a los empleados ante cualquier problema que planteen, incluidos temas personales. En España y otros países existen líneas de atención similares.

Encuesta de satisfacción laboral en la Ciudad

Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen en la Ciudad Grupo Santander en España, se realizan periódicamente encuestas de satisfacción, lo que permite mejorar y adecuar continuamente las prestaciones de cada uno de ellos.

Los resultados de la última encuesta ponen de manifiesto que tanto las expectativas generadas por la Ciudad como

todos los servicios han sido valorados satisfactoriamente, y de una forma especial, con puntuaciones altamente significativas, los servicios de transporte de empresa, la escuela de educación infantil y los procedimientos de comunicación utilizados dentro del Plan de Bienvenida. Asimismo, se recogen porcentajes de satisfacción por encima del 80% sobre aspectos concretos relacionados con el puesto de trabajo, como son: el espacio disponible, el mobiliario, la comodidad de las instalaciones, la tecnología, los equipos informáticos y la luz natural.

La Ciudad Grupo Santander Pensada por y para los empleados



La Ciudad Grupo Santander es más que una sede corporativa, es un reflejo de lo que somos: una empresa líder, internacional, moderna, innovadora y abierta al mundo

Grupo Santander ya trabaja desde su nueva sede corporativa, la Ciudad Grupo Santander ubicada en Boadilla del Monte (Madrid). Se han terminado ya todos los traslados y las instalaciones y servicios principales funcionan a pleno rendimiento.

Una Ciudad pensada para los empleados

La Ciudad Grupo Santander es una ciudad bancaria integral. No sólo representa un paso adelante en la forma de trabajar, sino que también cuenta con un amplio abanico de servicios añadidos para los empleados, facilitando la conciliación de la vida laboral con la vida personal.

En este sentido, destacan el Centro de Educación Infantil Altamira, con capacidad para 400 niños -hijos de empleados-, así como las instalaciones deportivas diversas. La Ciudad Grupo Santander cuenta también con una amplia y variada oferta gastronómica y con una Tienda en la que se encuentran un gran número de productos y servicios (tintorería, taller del automóvil, parafarmacia etc.).

Un elemento fundamental de la Ciudad es el Centro Corporativo de formación y desarrollo con 35 aulas, un

hotel-residencia, una biblioteca y un auditorio. Este centro está concebido como un foro de encuentro, reflexión y desarrollo de los profesionales del Grupo; una plataforma excepcional para impulsar la cultura corporativa del Santander.

Se ha establecido un servicio de transporte de empresa que conecta la Ciudad Grupo Santander con la Comunidad de Madrid. Se ofrecen subvenciones y *rentings* bonificados para los empleados que se trasladan en coche privado. Está previsto, además, que en dos años llegue el metro ligero a la Ciudad.

Mejora de la Eficiencia.

Al concentrarse todos los servicios corporativos en un solo centro de trabajo, frente a los 23 existentes hasta ahora en Madrid, se obtienen ahorros de costes y aumentos de la eficiencia.

La estructura de los edificios y el diseño de las instalaciones facilitan la comunicación e interacción entre las personas y los departamentos que conviven en la Ciudad. Todo ello redundará en una clara mejora de productividad.

En los edificios de oficinas se ha buscado un equilibrio entre espacios comunes de reunión y relación con los espacios de uso privado. Las zonas de trabajo son prácticamente diáfanos, limitándose el número de despachos, lo que favorece un entorno de trabajo en equipo.

Tecnología punta

La Ciudad Grupo Santander ha apostado por los últimos avances en Tecnología. Estas mejoras tecnológicas se reflejan fundamentalmente en tres ámbitos:

- En el puesto de trabajo, con un mejor equipamiento tanto desde el punto de vista de su capacidad como de la comodidad y fiabilidad en su uso. La Ciudad está dotada de los recursos ofimáticos más modernos
- En las comunicaciones, con la utilización de redes de transmisión de última generación, que permiten una mayor velocidad y capacidad para comunicaciones multimedia
- En los dos centros de procesamiento de datos, concebidos para garantizar la máxima seguridad en la prestación de sus servicios.

La Ciudad Grupo Santander, en cifras

6.700 profesionales

160 hectáreas

139.000 metros cuadrados de oficinas

35 aulas en el Centro Corporativo de Formación

Residencia con 168 habitaciones

Guardería para 400 niños

6 restaurantes

26 puntos de la Comunidad de Madrid conectados a través del servicio de transporte

62% del terreno destinado a zonas verdes

25.000 árboles y arbustos

En definitiva, la Ciudad Grupo Santander cuenta con los medios tecnológicos necesarios para garantizar un rendimiento óptimo en los puestos de trabajo, en un entorno de máxima seguridad.

Alto contenido ecológico

El respeto a la ecología y al desarrollo sostenible se ha convertido en una realidad en la Ciudad Grupo Santander. El 62% del total del terreno en que está ubicada la Ciudad está destinado a zonas verdes. En estas zonas se ha llevado a cabo una cuidada reforestación y repoblación, con especies autóctonas.

Asimismo se ha puesto en marcha un ambicioso sistema de reducción de consumos, a través de la gestión compartida de impresoras y fotocopiadoras y de sistemas de reutilización y reciclado. Existe un centro de tratamiento y separación de residuos y se ha implantado un sistema integral de gestión de los mismos.

Con todo, la Ciudad Santander es más que una nueva sede corporativa. Es un reflejo de lo que somos: una empresa líder, moderna e innovadora.

Indicadores de Capital Humano

Competencias: conocimientos, habilidades y cualidades profesionales

	2004	2003
Número de empleados	126.488*	103.038
Horas de formación por empleado	36,86	27,42
Total de horas lectivas	3.798.899	2.825.747
Porcentaje de inversión en formación y desarrollo/masa salarial (anual)	1,30	0,93
Porcentaje de participantes en formación sobre plantilla	84,70	68,34
Evaluación de la satisfacción sobre la formación de los participantes (1-10)	8,59	8,51
Número de actividades de aprendizaje disponibles de formación <i>on-line</i>	2.300	2.613
Porcentaje de personas sobre el total de plantilla usuarios de formación <i>on-line</i>	71	51
Número de becarios en prácticas en el Grupo	6.461	6.063

Capacidad de innovar y mejorar

Edad media de la plantilla	37,85	38,33
Porcentaje diversidad hombres / mujeres	53 / 47	58 / 42
Porcentaje de personas con titulación universitaria	45,36	45,39
Número de currículos gestionados en procesos de selección externa	276.064	288.054
Número de consultas atendidas por el Servicio de Atención al Empleado	171.274	130.460
Número de proyectos relacionados con gestión del conocimiento	41	58

Compromiso y motivación

Años de antigüedad de la plantilla	10,45	12,83
Porcentaje de personal promocionado/total plantilla	9,29	12,97
Porcentaje de personas con retribución variable	62,22	69,79
Número de personas con evaluación de objetivos (64% red comercial y 33% Sevicios Centrales)	45.504	N.D.
Número de evaluaciones de desempeño gestionadas	96.880	92.617
Número de aportaciones a Comunidades del Conocimiento	3.065	1.151
Número de sugerencias de mejora	11.512	10.042

Conciliación vida personal / vida profesional

Total de horas lectivas formación <i>e-learning</i> (CBT o EAO**, formación <i>on-line</i> y videoconferencia)	921.420	563.635
Número de proyectos orientados a conciliar la vida personal / profesional	46	46
Número de personas en régimen de excedencia	1.063	1.201

Accidentes de trabajo (nuevos indicadores)

Gravedad: (días no trabajados por causa de accidente de trabajo con baja x 1.000)/nº total de horas trabajadas	4,78	
Incidencia de accidentes mortales: (nº total de accidentes mortales x 100.000)/ nº empleados	1,97	
Nº de horas totales de ausencia (absentismo-sólo horas no trabajadas por "enfermedad común y accidente no laboral")	2.067.744	

* 24.361 empleados corresponden a la plantilla de Abbey

** *Computer Based Training* o Enseñanza Asistida por Ordenador

Proveedores



La relación del Santander con sus proveedores se articula a través de avanzados mecanismos de homologación, selección y negociación que aseguran una competencia abierta y transparente

Guía de lectura

Tipología de nuestros proveedores	62
Relación con los proveedores	62
Selección y gestión	62
Criterios de selección de Proveedores	63
Gestión Global de Compras	63
Proveedores especiales	63



270 subastas electrónicas

120 en España

150 en América

300 millones de euros en compras gestionadas por procedimiento electrónico

Ningún proveedor representa más del
10% de las compras en cada país

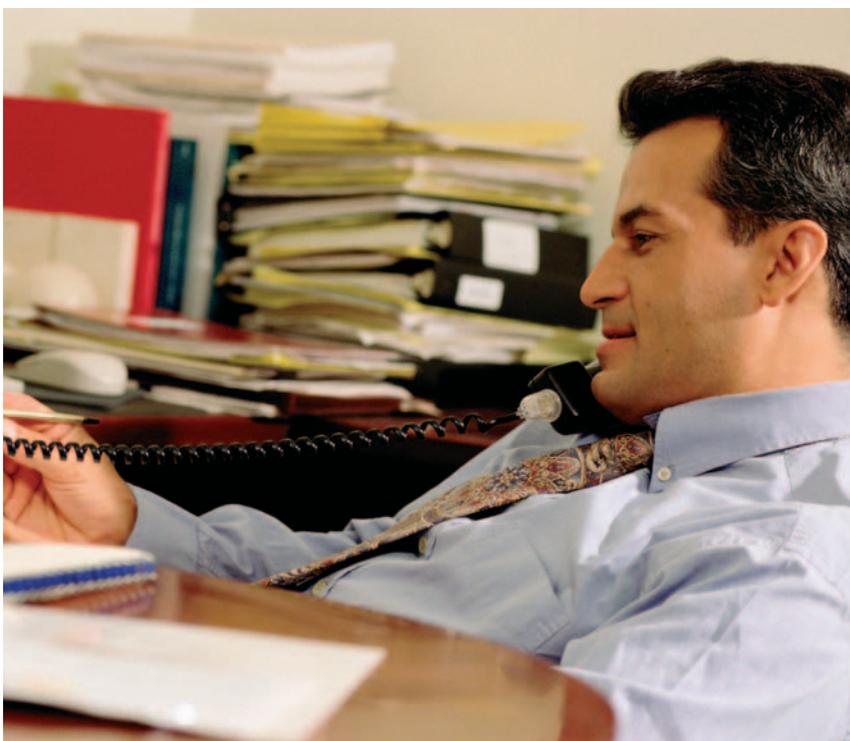
Los cinco mayores proveedores en España suman
14,5% del gasto total



El volumen total de compras supera los
2.800 millones de euros

13% corresponde a inversión

87% corresponde a gasto



Nuestro compromiso

Beneficio mutuo, respeto, objetividad, transparencia:

La relación de Grupo Santander con sus proveedores fomenta el respeto mutuo y se basa en la objetivación y transparencia en los procesos de selección, homologación, negociación y adjudicación.

Dimensión

Número de subastas de compra electrónica	270
Volumen de compras gestionado por procedimiento electrónico*:	16%

Peticiones de compra gestionadas electrónicamente*

2004	6.792
2003	2.843
2002	1.895

*Área Global de Compras, Santander España

Balance 2004

- Extensión del nuevo Modelo de Compras a todo el Grupo
- Generación de ahorros por agregación de volumen de compras a escala global
- Consolidación de los sistemas de compra mediante subasta electrónica

Objetivos 2005

- Puesta en marcha de la Unidad Global de Compras para todo el Grupo
- Unificación de los procedimientos de homologación en todos los países
- Incorporación de normas de RSC en la homologación de proveedores
- Incremento de la colaboración con proveedores que fomenten la incorporación laboral de discapacitados

Proveedores

Tipología de nuestros proveedores

Principales proveedores por país

	España	Brasil	México	Chile	Portugal	Resto	Total	Consolidado
>1mm euros	82	82	39	25	24	32	284	243
300.000 - 1 mm euros	101	116	79	48	25	723	441	395
50.000 - 300.000 euros	291	436	433	200	74	261	1.695	1.608
Suma	474	634	551	273	123	365	2.420	2.246

Relación con los proveedores

El objetivo de la política de compras de Grupo Santander es optimizar la relación entre coste, calidad y prestaciones que ofrecen sus proveedores.

Al igual que sucede con sus clientes, Grupo Santander establece relaciones duraderas con sus proveedores, con la convicción de que ambos pueden obtener beneficios a largo plazo de esta relación.

Durante 2004 todos los contratos con proveedores han sido pagados en las condiciones acordadas.

Para Grupo Santander es muy importante saber que sus proveedores no solo cumplen en plazos y costes, sino que respetan una serie de principios básicos relacionados con el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales. De este modo, fueron invitados, mediante una cadena de adhesiones, a sumarse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito por el Grupo en el año 2002.

A lo largo de 2004 las adhesiones han continuado produciéndose, tanto por parte de los proveedores globales como, en cada país, por parte de los proveedores locales. Un claro ejemplo es Santander Totta, en Portugal, donde 161 de los 202 grandes proveedores, que representan el 80% de las compras, han suscrito el protocolo Compromiso Social y Medioambiental de Proveedores enviado por el Banco.

En base al compromiso del Grupo de fomentar el respeto a los derechos humanos, se exige a las compañías de seguridad para que impartan a sus

empleados formación relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas.

Selección y gestión

La División de Medios de Grupo Santander es la encargada de gestionar todas las compras de bienes, así como la selección, contratación, negociación y otros aspectos relacionados con proveedores externos. Esta División marca los criterios y coordina las inversiones y gastos que se realizan en las sociedades de cada país.

Se trata de una fórmula que permite la obtención de precios más competitivos, así como unos estándares que facilitan la racionalización de servicios y consumos.

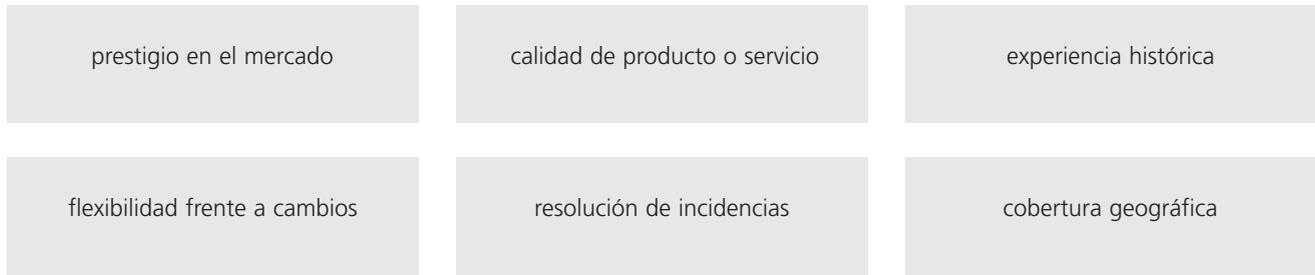
La selección de proveedores se efectúa mediante el requerimiento y la comprobación de unos requisitos de calidad, que se evalúan de forma continua de acuerdo con la normativa interna del Grupo.

La solidez de los procesos de selección, homologación y evaluación, que se aplican en todos los bancos y sociedades del Grupo, garantiza la objetividad y facilita la transparencia.

Grupo Santander tiene establecida una normativa para los proveedores que desean trabajar con el Grupo:

- El proveedor debe cumplir escrupulosamente con sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social u otros organismos de carácter similar

Criterios de selección de proveedores



- El objeto social de la empresa debe estar en concordancia con los principios éticos básicos de Grupo Santander

El incumplimiento de esta normativa por los proveedores les excluye de cualquier tipo de relación con el Grupo, independientemente de la competitividad del precio o del producto.

En línea con esta política, el Grupo prohíbe la realización de pagos a proveedores que contravengan las normas internas o que sean contrarias a la ley, al orden público o a los códigos de conducta. Todos los pagos realizados a proveedores deben estar contabilizados en los libros del Grupo.

Gestión Global de Compras

El análisis de los gastos realizados en tecnología y sistemas, así como en otros conceptos como comunicaciones, publicidad y material de oficina, ha llevado al Grupo a crear, en 2004, una nueva área que persigue aprovechar las ventajas de su dimensión para optimizar el nivel de gasto en estos conceptos. Se trata del Área Global de Compras, dentro de la que se han constituido distintos gestores globales por categoría: Tecnología, Publicidad, Suministros, Servicios Externos e Infraestructuras.

Dicha área se apoya en la utilización masiva de las nuevas herramientas de *e-sourcing* (o subasta electrónica) para la gestión de categorías de compra a nivel global, tanto de la matriz como de las filiales en Iberoamérica. Su objetivo es canalizar un volumen significativo y creciente de las compras del Grupo a través de dichas herramientas, con el consiguiente ahorro de costes. En 2004 el área ha negociado, a

través de subasta electrónica, un volumen de compras superior a los 300 millones de euros en más de 270 operaciones, lo que representa un 16% de volumen total de compras.

El proyecto ha comenzado con cinco países: España, Portugal, Brasil, México y Chile, estando prevista su ampliación al resto de bancos y sociedades del Grupo.

Medidas en apoyo a la integración laboral

El Grupo fomenta el empleo a través de los Centros Especiales de Empleo del Grupo Konecra, entidad de la que el Banco es propietario del 40%. Grupo Konecra tiene tres Centros Especiales, que prestan servicios externos de marketing telefónico, en los que trabajan 53 personas con algún tipo de discapacidad.

Santander Central Hispano tiene establecido un sistema de incentivación por el uso de su portal de formación Formavía, con la asignación de *e-puntos*. Los puntos se canjean por regalos elaborados por jóvenes disminuidos psíquicos que trabajan en la Fundación Carmen Pardo Valcárcel.

Otros ejemplos dentro de este ámbito durante este ejercicio han sido los acuerdos suscritos con la Fundación ONCE para el desarrollo accesible de la web corporativa del Grupo, así como el alcanzado con un Centro Especial de Empleo, APADIS, una empresa de ensobrado en la que trabajan jóvenes con síndrome de Down, y que presta sus servicios al Área de Formación del Grupo. Igualmente, el Banco trabaja en España con varias empresas del Grupo ONCE, como PILSA, para la limpieza y recogida de residuos orgánicos, y COLUMBIA, para el tratamiento y la manipulación de productos para su reciclaje.

Sociedad

Fachada Universidad de Sevilla
Sevilla

V CENTENARIO
UNIVERSIDAD
DE SEVILLA
1905-2005



Fomentamos una cultura corporativa en la que se valora de manera especial el comportamiento ético y socialmente responsable

Guía de lectura

Tipología de nuestra acción con la sociedad	68
Cuatro líneas de actuación	68
Santander Universidades	68
Convenios de colaboración	68
Cátedras relacionadas con la sostenibilidad	69
Becas	69
Carné universitario	70
Plan especial de medidas a tres años en Iberoamérica	70
I+D+i	72
Universia	72
Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes	74
Desarrollo educativo	75
Cooperación al desarrollo	76
Coparticipación con empleados	78
Programas de desarrollo económico: microcréditos	80
Objetivos del Milenio	81
Desarrollo cultural y artístico	81
Las fundaciones de Grupo Santander	82
Fundación Santander Central Hispano	82
Fundación Cultural Banesto	83
Fundación CIFF	83
Indicadores	83



Santander Universidades

57,8 millones de euros de inversión en educación superior

409 convenios de colaboración con Universidades

812 Universidades adheridas a Universia

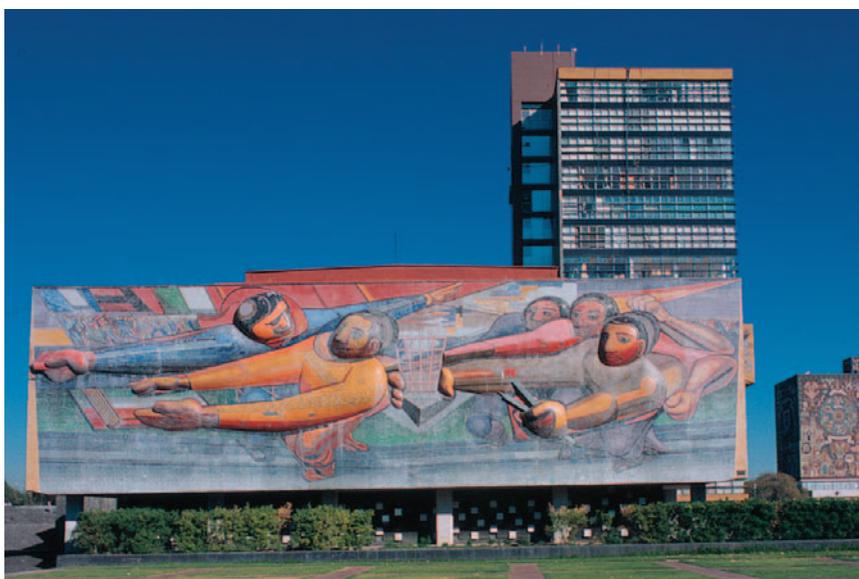
13.700 títulos digitalizados por la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

36 Cátedras Santander

8.515 becas de formación e investigación

190 proyectos de nuevas tecnologías

2.295 empleados participan en programas de voluntariado



Rectorado Universidad Nacional Autónoma de México UNAM

78,9 millones de euros invertidos en proyectos de desarrollo educativo y cultural

3,9 millones de euros invertidos en 193 Programas de Cooperación al Desarrollo



84,4 millones de euros invertidos en RSC

2,7% del beneficio neto atribuido

Biblioteca Universidad de Salamanca

Nuestro compromiso

Inversión, futuro, desarrollo:

Mantenemos el compromiso del Grupo con la sociedad en todos los países en los que estamos presentes para favorecer el desarrollo de sus comunidades, mediante una sostenida inversión que fomente la educación y la cultura, y a través de programas en los que se facilite la participación solidaria de los empleados y los clientes.

Dimensión

En 2004, la inversión del Grupo en proyectos de Responsabilidad Social supuso el 2,7% del beneficio neto atribuido, el mismo porcentaje del año anterior. Santander Universidades representa el 68% de la inversión.

Inversión total en Responsabilidad Social Corporativa (millones de euros)

2002:	61,0
2003:	71,1
2004:	84,4

Balance 2004

- Santander Universidades es el proyecto emblemático de la RSC de Santander
- Santander colabora en proyectos culturales, educativos y sociales de gran alcance
- La Ciudad Grupo Santander es un referente en el ámbito de la RSC

Objetivos 2005

- Participación de los equipos rectorales y de la comunidad universitaria tanto en Universidades como en Universia
- Desarrollo de Universia como primer portal de empleo, consolidándose como biblioteca de recursos docentes
- Ampliar la difusión de los contenidos de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
- Programas de cooperación al desarrollo con participación de empleados y clientes
- Refuerzo de los programas de microcréditos

Sociedad

Tipología de nuestra acción con la sociedad

Cuatro líneas de actuación

- Santander Universidades:
 - Convenios de Colaboración con Universidades
 - Portal Universia
 - Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
- Actuaciones a favor del desarrollo educativo
- Programas de apoyo cultural y artístico
- Actividades realizadas por el Grupo, en colaboración con empleados y clientes, en apoyo social y económico.

Santander Universidades

Grupo Santander comparte la convicción de que el apoyo a la educación superior constituye una vía clave para contribuir, a medio y largo plazo, al bienestar y estabilidad de nuestro entorno.

Contar con Universidades de calidad es una garantía de progreso social, económico y cultural.

Por ello, desde hace ocho años, desarrolla el programa Santander Universidades, mediante el que subvenciona y colabora institucionalmente en proyectos docentes, de investigación y tecnológicos de las Universidades españolas, portuguesas e iberoamericanas.

Esta colaboración se establece a través de tres grandes ámbitos: el establecimiento y desarrollo de convenios de colaboración, y el respaldo y patrocinio del portal Universia y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

Convenios de Colaboración

Grupo Santander mantiene acuerdos de colaboración, al término de 2004, con 409 Universidades, 89 más que en el año anterior. La aportación global del patrocinio en estos convenios durante 2004 se elevó a 44 millones de euros.

El contenido de los convenios podría agruparse en los siguientes epígrafes:

- Programas académicos. Se centran sobre todo en la concesión de ayudas a la investigación a proyectos orientados a la mejora de la calidad docente, y la internacionalización de la actividad académica.

Grupo Santander considera que las Universidades son las principales generadoras de nuevo conocimiento a través de la investigación y la producción científica.

Por ello, el Grupo Santander está financiando más de 30 proyectos de investigación de vanguardia en ramas

Convenios de Colaboración con Universidades

País	Dic. 04	Dic. 03
Brasil	86	63
México	72	59
Chile	37	30
Puerto Rico	10	8
Venezuela	28	21
Argentina	31	18
Colombia	24	20
Otros	19	18
América	307	237
Portugal	29	14
España	73	69
Total programa	409	320

Cátedras relacionadas con la sostenibilidad patrocinadas por Grupo Santander

- Cátedra de Desarrollo Costero Sostenible - Universidad de Cádiz (España)
- Cátedra de Desarrollo Sostenible - Fundación Universitaria San Pablo CEU (España)
- Cátedra de Medio Ambiente - Universidad de Cantabria (España) y Universidad de Valparaíso (Chile)
- Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa - Universidad de Alcalá de Henares (España)
- Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa - Universidad Antonio de Nebrija (España)
- Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa - Universidad Francisco de Vitoria (España)
- Cátedra de Ocio y Sociedad - Universidad de Deusto (España)
- Cátedra de Buen Gobierno - IESE (España)
- Cátedra de Especialización en Medio Ambiente Celestino Mutis - CSIC (España)

tan diversas como la arqueología, la medicina y biotecnología, el medio ambiente o la nanotecnología.

- Programas de becas de formación e investigación, con 8.000 beneficiarios entre estudiantes, doctorandos y profesores en 2004

Los programas de becas para la movilidad de los estudiantes e investigadores son una herramienta esencial en la internacionalización de la actividad de las Universidades y en la consolidación de espacios superiores para la educación superior e investigación, en particular, en Europa e Iberoamérica, y entre ambos.

Gracias al apoyo económico del Grupo Santander cerca de 2.000 universitarios pueden realizar estancias formativas o de investigación en centros extranjeros, lo que contribuye a reforzar la proyección internacional de las Universidades. En esta línea se han creado más de 70 cátedras de investigación e intercambio académico entre diferentes Universidades.

- Se han constituido 36 cátedras, con la ayuda de Grupo Santander, para desarrollar la investigación y la docencia en áreas concretas de conocimiento.

- Programas de innovación tecnológica que ayuden al desarrollo y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la actividad universitaria. Destacan los proyectos de formación online y campus virtuales, la digitalización de fondos bibliográficos y tesis doctorales o la renovación de los sistemas de gestión, con más de 190 proyectos desarrollados.

La formación profesional adecuada de las futuras generaciones obliga a que las Universidades sean muy sensibles a los cambios que están produciendo las nuevas tecnologías en nuestras sociedades.

La práctica totalidad de los convenios incluyen partidas específicas para modernizar los métodos docentes, adaptar las infraestructuras universitarias y familiarizar al universitario con las exigencias de las nuevas tecnologías.

En esta línea, puede destacarse en 2004 el Programa Athenea, una iniciativa para facilitar la adquisición de ordenadores portátiles por parte de los universitarios. El Grupo Santander y 30 Universidades españolas acordaron destinar 2,3 millones de euros para bonificar la compra de ordenadores por parte de los estudiantes.

Distribución de las becas

Tipos de beca	2004				2003
	Iberoam	España	Otros (Europa)	Total	Total
Prácticas profesionales	5.047	1.050	364	6.461	6.063
Estudio	1.501	553	-	2.054	1.861
Total	6.548	1.603	364	8.515	7.924

Carnés Universitarios Inteligentes entregados	Diciembre 2004
Brasil	246.499
México	254.151
Chile	211.810
Puerto Rico	34.189
Venezuela	132.574
Argentina	32.766
Colombia	20.543
Otros	20.450
América	952.982
Portugal	18.545
España	687.679
Total programa	1.659.206

Carné universitario

En el ámbito tecnológico y de gestión, ocupa un lugar destacado el carné universitario, claro ejemplo de colaboración tecnológica entre Universidad y empresa, pues se aprovecha la experiencia de una entidad financiera en la emisión y desarrollo de tarjetas electrónicas que cubren las necesidades identificadas por las Universidades.

La tarjeta universitaria presenta grandes ventajas para el estudiante universitario al permitir prestaciones como identificador y acreditador personal, la posibilidad de realizar gestiones administrativas y de consultar el expediente académico en cajeros y puntos de información; el acceso a recintos de paso restringido, la reserva y uso de instalaciones deportivas y aulas informáticas; el préstamo y control de libros en bibliotecas o la firma digital, entre otras.

Grupo Santander ha entregado el carné universitario en 37 centros y Universidades españolas, 8 de Portugal y 86 de Iberoamérica, sumando un total de 1,6 millones de tarjetas. La prestación de este servicio es gratuita para las Universidades.

Plan especial de medidas a tres años en Iberoamérica

A finales de 2003, se lanzó en Argentina un plan especial de apoyo a las Universidades de Iberoamérica que representa un fuerte impulso a la inversión en patrocinios que el Grupo Santander realiza cada año a través de los convenios vigentes. El Plan Especial de Medidas tiene un horizonte de tres años y, en 2004, se ha extendido a Brasil, México, Chile y Colombia. En total está prevista una aportación global, para ese periodo de tiempo, de 113 millones de dólares.

Los fondos tienen destinos definidos, que - de común acuerdo con las asociaciones nacionales de Universidades y los propios responsables de educación de los gobiernos - se orientan a fomentar el Espacio Iberoamericano de la Educación Superior, la modernización tecnológica de los centros y la colaboración Universidad-empresa. Así, el Plan está centrado en programas de becas de movilidad nacional e internacional para estudiantes y profesores (5.160 becas en total); la creación de aulas informáticas para facilitar el acceso de los universitarios a las nuevas tecnologías (229 nuevas aulas); y la convocatoria de premios a la innovación y proyectos de emprendedores.

Resumen del Plan Especial de Medidas a tres años

	Argentina	México	Colombia	Chile	Brasil
Inversión (millones de dólares)	10	43	7,3	19	34
Becas	30	3.000	20	330	1.800
Aulas informáticas	58	60	15	37	81



Universidad Pontificia
Comillas
Madrid



Aula Universia
Universidad Complutense
Madrid



I+D+i

En la emergente sociedad de conocimiento, tienen especial relevancia los programas que estrechan la colaboración y el trasvase de conocimientos entre la Universidad y la empresa en el campo de la investigación, desarrollo e innovación.

Grupo Santander colabora, sistemáticamente, en proyectos orientados a que la ciencia y la tecnología académicas se incorporen lo más rápidamente posible a la actividad económica y empresarial, y se conviertan en motor de crecimiento económico mediante:

- El apoyo a parques científicos y tecnológicos e incubadoras de empresas promovidas por las Universidades. En estos momentos, se participa activamente en cinco parques científicos que agrupan a los principales centros de investigación españoles
- La generalización de programas de emprendedores que facilitan el desarrollo desde la institución universitaria, de nuevos negocios y empresas de base tecnológica
- La participación en fondos universitarios de capital riesgo o spin-offs universitarios
- El patrocinio de premios y concursos a emprendedores.

Universia

Universia nació en julio de 2000 fruto de la colaboración de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), 32 Universidades españolas y el Grupo Santander. Aunque nació como un portal de Internet, Universia se ha convertido en la mayor red universitaria del mundo, que reúne a las instituciones de educación superior más importantes de Iberoamérica.

En el año 2004 ya agrupa a 812 Universidades procedentes de diez países - España, Portugal, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela -, que comparten este espacio global de información, cooperación y servicios.

Las Universidades socias de Universia representan a 8,6 millones de estudiantes, es decir, más del 80% del colectivo universitario de los diez países en que el portal está presente. El 51% de las Universidades adheridas son públicas y el 49% restante privadas. De ellas, 742 pertenecen a Iberoamérica y Portugal. Este año, se ha producido un incremento de 76 Universidades socias.

La Red Universia se dirige a estudiantes, profesores, académicos, investigadores, e incluso al personal de administración de las propias Universidades, sin olvidar el entorno social y empresarial que rodea a la Universidad. El portal se ha constituido en un potente y

Principales datos de Universia

País	Universidades asociadas número	Universidades %	Usuarios representados número
España	70	100	1.590.000
Portugal	19	97	195.000
Brasil	205	66	1.905.150
Chile	55	97	388.180
México	221	84	1.612.000
Colombia	55	73	470.000
Puerto Rico	15	99	175.000
Venezuela	42	93	556.000
Argentina	67	92	1.237.518
Perú	63	97	477.767
Total	812		8.606.615

rico agregador de contenidos y servicios relacionados con la vida universitaria.

La oferta de contenidos y servicios de interés y vinculado a la actividad universitaria, es una de las más completas que existen en Internet: desde información sobre la oferta de estudios, programas y servicios académicos de las Universidades hasta agenda de actividades universitarias, pasando por más de 500 bibliotecas digitales incorporadas, multitud de áreas temáticas sobre investigación, Internet, cultura, búsqueda del primer empleo o extensión universitaria. Los contenidos de Universia crecen de manera constante y se actualizan en función de demandas y necesidades.

Durante 2004, el portal presentó a sus usuarios 30 áreas de contenidos y servicios, clasificados en casi un centenar de categorías. La oferta de documentos y recursos, perfectamente ordenados, supera 1,5 millones.

Además, Universia actúa como una plataforma para el aprovechamiento de la innovación tecnológica, y a veces se convierte en vehículo de comercialización de los productos y servicios desarrollados por las Universidades.

Un ejemplo de esta actividad son sus tiendas universitarias, la sección que dedica a los cursos de formación, o su trabajo de intermediación en diversas propuestas relacionadas con el e-learning corporativo.

Universia destaca en su relación con las empresas, ya que éste es uno de los ejes estratégicos del proyecto.

Desde la creación del portal se han firmado 120 acuerdos con distintas instituciones (32 de ellos durante el año 2004), cuyo objetivo es beneficiar a la comunidad universitaria.

La colaboración del portal con empresas de alta tecnología ha permitido el desarrollo de 380 proyectos experimentales de innovación tecnológica con más de 200 Universidades.

Cabe destacar iniciativas como la construcción de Aulas de Navegación en los campus -por el momento Universia ha creado 112 aulas con más de 3.000 equipos informáticos, de las que 22 se instalaron en 2004-, la instalación de terminales y puntos de acceso a Internet y campus inalámbricos.

Universia, en definitiva, tiene como objetivo contribuir al despliegue y asimilación de las Tecnologías de la Información en la Sociedad del Conocimiento, y colaborar con el desarrollo del Espacio Iberoamericano para la Educación Superior e Investigación; ayudar a paliar la brecha digital; democratizar y universalizar el saber; y hacer más efectiva la vinculación del mundo universitario con el empresarial.

Durante sus cinco años de existencia, el portal ha ganado 24 premios como mejor portal educativo. En 2004 fue galardonado con el premio IBEST en Brasil, el PCWorld en Perú, y como la Mejor .COM en Venezuela, como el mejor proyecto de Internet en Puerto Rico y el segundo mejor proyecto de Internet en Chile.

El Banco de la Universidad y de los universitarios

España y Portugal

- Convenios de Colaboración integrales con 102 Universidades y otros centros educativos
- Entrega de 700.000 tarjetas universitarias inteligentes
- Relación con un colectivo de 1,8 millones de personas
- El Portal Universia cuenta con el respaldo de 89 instituciones

Iberoamérica

- Convenios de colaboración integrales con 307 Universidades
 - Entrega de 950.000 tarjetas universitarias inteligentes
 - Relación con un colectivo de 6,8 millones de personas
 - El Portal Universia cuenta con el respaldo de 723 Universidades
-

Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

FUNDACIÓN
BIBLIOTECA VIRTUAL
MIGUEL DE
CERVANTES

"La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes reúne una extraordinaria colección de obras procedente de todo el orbe de la lengua y constituye una patria común para todos los hispanohablantes. Consultarla, frecuentarla, enriquecerla es la mejor manera de mantener vivo nuestro patrimonio cultural"

Mario Vargas Llosa

Presidente de la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (www.cervantesvirtual.com) es la mayor colección en internet de las letras hispánicas y el sitio web literario en español más visitado del mundo, pues sólo en 2004 ha servido más de 57 millones de páginas. Fue creada en 1999, por iniciativa de la Universidad de Alicante, con el patrocinio del Grupo Santander y la Fundación Marcelino Botín.

Se trata de una valiosa plataforma de difusión de las lenguas hispánicas para la comunidad educativa e investigadora y el público en general. A finales de 2004 ofrecía ya más de 13.700 registros bibliográficos en diferentes formatos y tiene como objetivo alcanzar 30.000 obras del patrimonio cultural iberoamericano más significativo.

Los portales institucionales y temáticos constituyen el núcleo central de la Biblioteca. Los primeros representan el fruto de acuerdos de colaboración con algunas de las instituciones iberoamericanas más importantes en materia de fondos bibliográficos, como la Real Academia Española o las Bibliotecas Nacionales de España, Brasil, Chile y Argentina. Los portales temáticos abordan con carácter monográfico diversas materias,

relacionadas con la literatura, la historia, la geografía o el cine. Entre ellos destaca el portal Primera Vista, espacio que la Biblioteca Virtual dedica a promocionar las últimas novedades de más de 60 editoriales colaboradoras.

Cuenta, además, con 40 bibliotecas de obras y autores clásicos y contemporáneos, entre los que destaca la Biblioteca de Autor Miguel de Cervantes Saavedra, que se ha convertido en la página de referencia en la Red sobre su vida y obra. Con motivo de la celebración del IV Centenario de El Quijote, se ha desarrollado el portal específico www.cervantesvirtual.com/IVCentenario, concebido como punto de encuentro y difusión en internet de las iniciativas conmemorativas.

La accesibilidad a los contenidos de la Biblioteca es un objetivo prioritario y se persigue de acuerdo con los estándares internacionales W3C (World Wide Web Consortium), lo que facilita el uso del portal al mayor número posible de usuarios, incluidas aquellas personas con discapacidades sensoriales. Además, ofrece contenidos específicos para colectivos con discapacidad auditiva y/o visual a través del Portal Biblioteca de Signos y de la Fonoteca.

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, en cifras

1.094 estudios críticos

368 tesis doctorales

100 revistas científicas en la sección de hemeroteca

3.000 enlaces en la sección Bibliotecas del Mundo

692 grabaciones en la videoteca

624 grabaciones en la fonoteca

23 ediciones multimedia

Desarrollo educativo

Además de los proyectos incluidos en el programa Santander Universidades, el Grupo desarrolla otras actuaciones en el campo educativo. A continuación se señalan las más relevantes.

Santander Central Hispano, en España

- Fundación Carolina: el Banco colabora con esta Fundación en el programa Becas Líder, que en 2004 celebró su tercera edición. Dentro de este programa se selecciona a 60 licenciados con el mejor expediente en Iberoamérica, España y Portugal.

Se pretende proporcionar a los líderes emergentes de Iberoamérica un mejor y más profundo conocimiento de la realidad española y crear lazos de acercamiento entre Iberoamérica y España.

- Premio ABC Universitario - ABC Solidario: fruto del acuerdo entre el Banco y el diario ABC, está dirigido a universitarios españoles y premia iniciativas de acción social.
- Donación de 103 equipos informáticos a varias ONG's, como Entreculturas, que defienden el acceso a la educación de los más desfavorecidos.

Santander Totta, en Portugal

- Con ocasión de la renovación de los equipos informáticos, se realizó una donación de 225 equipos informáticos a entidades no lucrativas.

Abbey, en Reino Unido

- *Number Partners*: se trata de un proyecto desarrollado por los empleados de Abbey que colaboran en la educación de niños de 2 a 3 años para la mejora de sus habilidades numéricas. Se completará en 2005 con el programa *Reading Partners*, para mejorar las habilidades de lectura de los niños.

Santander Banespa, en Brasil

- Telecentros: el Banco firmó un acuerdo con la Coordinadora del Gobierno Electrónico del Estado

de São Paulo en apoyo de su Plan de Inclusión Digital, con la implantación de 18 telecentros con ordenadores conectados a Internet y de uso libre. La colaboración incluye cursos de informática básica y talleres especiales.

- Seminario Diversidad y Educación Infantil - *Sumando las Diferencias* entre niños de 0 a 6 años: el Banco promueve este seminario con la finalidad de discutir sobre la educación infantil con cerca de 200 profesionales del sector.

Santander Santiago, en Chile

- Programa de donación de ordenadores: El Banco renueva periódicamente sus ordenadores y los dona a diversas instituciones sociales y culturales. Desde el comienzo de este programa, se han donado 3.972 ordenadores.

Santander Puerto Rico

- Campaña de reciclaje de libros, entregados por clientes en las sucursales del Banco, que luego son distribuidos por la Universidad Interamericana a estudiantes y escuelas sin recursos y a organizaciones sin fines de lucro.

Banco de Venezuela Grupo Santander

- Fundación Unamos el Mundo por la Vida: el Banco colaboró con esta Fundación en la construcción de una Colmena de la Vida, en el Hatillo, donde 700 niños podrán realizar diferentes actividades de educación y recreación.

Banco Río, en Argentina

- Plan del Colegio al Empleo: Banco Río, Universia Argentina y Orígenes AFJP desarrollan talleres para jóvenes que cursan el último año de secundaria para proveerles de herramientas básicas para la búsqueda de su primer empleo. Está previsto que alcance a 14.000 jóvenes.

Cooperación al desarrollo

La acción solidaria y la preocupación por los más necesitados tiene en Grupo Santander un reflejo constante, con la coparticipación de empleados y con programas desarrollados por el propio Grupo, que apuesta por reforzar los compromisos ya adquiridos, por el avance en la búsqueda de transparencia y por la objetivación a la hora de establecer acuerdos con entidades colaboradoras.

Los programas más destacados en este terreno en 2004 han sido los siguientes:

Santander Central Hispano, en España

- Campaña de Nóminas: tras un acuerdo con Cruz Roja Española, el Banco donó fondos para la adquisición de 17 unidades móviles de emergencia
- Acuerdo con la Cruz Roja Española para dotar de equipos de comunicación radiofónicos a sus hospitales y puestos de salud en la región de Livingston, en Guatemala
- Colaboración con la Escuela de Integración de la Fundación Real Madrid, la Universidad Rey Juan Carlos y el Ayuntamiento de Fuenlabrada para crear la primera escuela deportiva de integración social. El Banco beca a 103 niños inmigrantes (hijos de clientes de nueve nacionalidades distintas) y nacionales (hijos de empleados) en la escuela deportiva
- Acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Valora para donar parte de los equipos informáticos y de oficina procedentes de los edificios anteriores al traslado a la nueva sede operativa en la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte, Madrid. Se donaron a más de cien entidades como colegios, órdenes religiosas, ONG's, fundaciones y asociaciones
- La página web comercial del Banco, www.gruposantander.es, tiene establecido un sistema para realizar donaciones, exentas de comisiones, a diversas ONG's
- En España el Grupo colabora con la Fundación Lealtad, que analiza el comportamiento de aquellas entidades no lucrativas que voluntariamente se someten a su revisión. Los análisis de la Fundación son públicos, lo que favorece la transparencia en las relaciones entre donantes, voluntarios y entidades no lucrativas.

Santander Totta, en Portugal

- *Operación Nutrición*: Santander Totta se comprometió a donar 50 euros por cada domiciliación de nómina en Super Cuentas Ordenando a la entidad AMI (Asistencia Médica Internacional), dentro de la campaña Operación Nutrición de niños en Angola
- *Puntos Simpáticos*: campaña desarrollada por UNICEF, en la que Santander Totta donaba 50 vacunas por cada 100 puntos obtenidos por los clientes en las diversas promociones del Banco, para vacunar a 250.000 niños
- Santander Totta es desde 2003 el Banco Oficial del Movimiento Paralímpico Portugués
- Donación a distintas organizaciones de cinco euros por cada cuenta abierta en una de las 20 sucursales inauguradas en 2004
- El 19% del valor de compra de las 200.000 tarjetas de Navidad del Grupo sirvió para crear un fondo benéfico a favor de la Asociación Portuguesa de Portadores de Trissomia 21 y de Nuevo Futuro.
- *No sea una Víctima Más. Ir y Volver Depende de Usted*: campaña organizada con la colaboración del Banco por la Marina Portuguesa para sensibilizar a la población de la seguridad en las playas
- Colaboración con CEBI, Fundación para el Desarrollo Comunitario de Alverca, dedicada a la integración de la comunidad local compuesta por cerca de 3.000 familias

Abbey, en Reino Unido

- Colaboración activa con los organismos *Consumer Credit Counselling Service* y *Money Advice Trust*, encargados de asistir a personas con dificultades financieras
- *Social Housing Finance*: unidad que ofrece soluciones financieras a entidades sin ánimo de lucro para posibilitar la compra de viviendas a personas con dificultades económicas.



Muito Obrigada



Operación Nutrición,
Santander Totta
Portugal

Por los niños de México,
Santander Serfin
México



¡Gracias por 10 años de la mano con nuestros niños!



Santander Banespa, en Brasil

- Premio Criança 2004 de la Fundación Abrinq: se otorga desde 1989 por la Fundación, con la que el Banco colabora desde hace años. El premio se entregó a cuatro organizaciones sociales que realizan actuaciones para mejorar la calidad de vida de niños de 0 a 6 años.

Santander Serfin, en México

- *Quítate un Peso de Encima*: el Fideicomiso recibió el 15% de los tres millones de pesos recaudados en esta campaña realizada por el Banco y UNICEF.

Santander Puerto Rico

- Mapa Oficial de Huracanes 2004: el Grupo ha patrocinado la elaboración de este mapa, con la impresión de 350.000 ejemplares.

Banco de Venezuela Grupo Santander

- Red de Casas Don Bosco: dentro del marco de colaboración con esta identidad, se ha desarrollado la segunda fase de los Talleres de Prevención Antidrogas.

Banco Río, en Argentina

- *Plan Alimentario*: es el tercer año consecutivo en el que se realiza este programa que ayuda a 270 comedores infantiles atendidos por Cáritas Argentina.

Santander Uruguay

- Talleres Don Bosco: el Banco donó más de 450 artículos - mobiliario y electrodomésticos - a estos talleres para su reparación por los alumnos del centro. Posteriormente, estos artículos son vendidos y sirven como fuente de ingreso.

Coparticipación con empleados

Varios Bancos de Grupo Santander desarrollan iniciativas solidarias junto a empleados y clientes, algunas con diez años de antigüedad, en la articulación de una respuesta concreta a necesidades sociales, culturales o medioambientales. A lo largo de 2004 los principales programas de coparticipación han sido:

Santander Central Hispano, en España

- Acuerdo con Cruz Roja Española, donde se promueve la participación de empleados y antiguos empleados en los programas de voluntariado de Cruz Roja, sobre todo en los relacionados con la asistencia a personas mayores.

Banesto, en España

- *Programa Solidaridad x2*: se desarrolla a través de la Fundación Cultural Banesto, que duplica las aportaciones económicas que cualquier empleado realice a las organizaciones humanitarias o entidades sin fines lucrativos que estén dentro del programa. Cualquier persona del Banco puede solicitar la incorporación de una organización de carácter solidario a este programa.

Santander Totta, en Portugal

- *Núcleo de Voluntariado Totta*: es una iniciativa que incentiva la participación de los empleados en acciones socialmente responsables, como el Día del Voluntario, la celebración de una subasta benéfica para recaudar fondos, y el programa *Pan de Todos*, en el que los voluntarios del Banco colaboraron en la producción y reparto de pan entre los más necesitados.

Abbey, en Reino Unido

- *Community Affairs*: un grupo de empleados organiza diversas actuaciones para ayudar a los más necesitados. Destaca el programa Christmas Treat, en el que los empleados proponen a niños que hayan pasado un año difícil para realizar un viaje a Laponia para conocer a Papá Noël.
- Abbey dona el coste de cada hora de voluntariado de sus empleados - han participado el 10% - a obras sociales, con un máximo de 35 horas al año
- *Abbey Charitable Trust Limited*: entidad de Abbey que se dedica a donar recursos a los más necesitados mediante acuerdos con nueve Community Partnership Groups locales
- *Matched Donations*: por cada donación de un empleado, no superior a 500 libras, el Banco se compromete a igualarlo.

Santander Banespa, en Brasil

- *Brincar é coisa séria*: instalación de 17 ludotecas en hospitales municipales de São Paulo, en asociación con la Secretaría Municipal de Salud y el Comité Betinho de los empleados del Banco
- Grupo de Apoyo al Adolescente y al Niño con Cáncer (GRAACC): Santander Banespa apoya, junto a sus empleados, la organización de una carrera con la finalidad de movilizar a la población contra el cáncer infantil y para recaudar fondos
- *Associação Tertio Milénio*: el Grupo en Brasil apoya a esta entidad, que trabaja para ayudar al desarrollo de mujeres y niños de comunidades excluidas, y fomenta la participación de sus empleados
- Campaña del Regalo del Fondo Social del Estado de São Paulo: Santander Banespa colabora junto a sus empleados en la donación de ropa y en la colecta de la misma en sus oficinas.

Santander Santiago, en Chile

- El 35% de los empleados de Santander Santiago, 3.500 personas, realizan acciones de voluntariado o de colaboración con causas benéficas
- *Hogar de Cristo*: el Banco y los empleados colaboran en la campaña *Un Techo para Chile*, cuyo objetivo es erradicar las infraviviendas donde viven los más desprotegidos del país, proporcionándoles un hogar básico
- *Dale Alas a un Niño*: Santander Santiago y más de 600 empleados colaboran con la Fundación Belén Educa en este programa. Su objetivo es financiar la educación de los 10.000 niños que asisten a los seis colegios de la Fundación.

Santander Serfin, en México

- Fideicomiso *Por los Niños de México*: creado hace diez años, los empleados del Grupo Santander en México donan una cantidad voluntaria al mes de su nómina para colaborar con esta institución, cuya principal función es ayudar a los niños con grandes carencias
- *Caminata con Sentido*: el Banco y los empleados colaboraron en esta carrera para recaudar fondos para la construcción de un nuevo edificio para la Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC).

Santander Colombia

- *Aulas para la Aceleración del Aprendizaje*: junto a la Fundación Dividendo por Colombia, este programa ayuda a estudiar a 180 niños necesitados
- *Es Momento de Compartir*: programa desarrollado por el Banco y los empleados, dentro del cual se hizo entrega de equipos informáticos a dos fundaciones, que ayudan a más de 150 niños desplazados de las ciudades de Bucaramanga y Bogotá
- Fundación Cane: el Banco donó ordenadores, muebles y enseres a esta organización, que atiende a más de 190 niños, y con la que colabora una empleada del Área de Pensiones y Cesantías del Banco.

Santander Puerto Rico

- *Dale Alas a Una Vida*: los empleados del Grupo colaboran con la Asociación de la Distrofia Muscular, con la venta de mariposas a un dólar.

Banco de Venezuela Grupo Santander

- Casa Hogar Domingo Savio: empleados del Banco acompañaron a niños y jóvenes en una excursión por el Parque Nacional El Ávila.

Banco Río, en Argentina

- *Programa Ideas que dan Trabajo*: todos los empleados de Banco Río están invitados a presentar proyectos que permitan generar empleo o mejorar la realidad social de sus comunidades.

Santander Uruguay

- Construcción de instalaciones para el Colegio Jesús Isaso: el Banco construye nuevas instalaciones para esta escuela con 10 años de antigüedad. Los empleados del Banco colaboran a través de la organización *Personas Santander* y con voluntariado
- *Plan Trabajo Afinidad AFAP*: el Banco colabora con esta entidad en sus talleres destinados a orientar y definir el perfil laboral de los desempleados uruguayos.

Santander Perú

- *Fe y Alegría*: organización gestionada por la Compañía de Jesús, con 63 colegios. El Banco colabora instalando Aulas Universia y promocionando entre los empleados y clientes diversas tareas de voluntariado.

Programas de desarrollo económico: microcréditos

Enmarcado en los Objetivos del Milenio de Naciones Unidas, tras el apoyo del Grupo al III Foro Internacional del Microcrédito celebrado en Brasil en 2003, y en consonancia con su ayuda a los programas de eliminación de la pobreza, ha continuado en 2004 favoreciendo distintos programas de microcréditos.

Los microcréditos juegan un importante papel en el desarrollo social y económico de las comunidades, ya que favorecen el acceso a fuentes de financiación por parte de pequeños, o muy pequeños empresarios, que difícilmente lo harían por los canales habituales.

Los microcréditos son préstamos que deben ser gestionados como tales, no como donaciones, por lo que el Grupo realiza una adecuada selección de proyectos y un estudio de su viabilidad.

La experiencia de Grupo Santander en programas de microcréditos es positiva, con un muy alto porcentaje de devolución de los mismos. Estos programas crean nuevos empresarios y reinsertan a la sociedad colectivos que, de lo contrario, quedarían al margen.

Entre los programas de microcréditos que el Grupo ha desarrollado se encuentran los siguientes:

Santander Banespa, en Brasil

En el año 2003 Santander Banespa se adhirió al programa impulsado por el presidente Lula da Silva, que ha seguido apoyando en 2004. El Banco concede microcréditos por valor entre 70 y 340 euros, sin necesidad de informar acerca de los ingresos ni aval alguno, aplicando una tasa del 2% mensual a pagar en doce meses ampliables.

El Grupo colabora con el *Movimiento Unicidad*: se trata de un programa auspiciado por la Universidad del Vale del Río para el desarrollo regional en un radio de 100 kilómetros alrededor del campus universitario.

Dentro de esta iniciativa, se desarrollan los programas Escuela de la Familia, donde se ha instruido a 9.000 personas en tres escuelas de cocina profesional, *Panaderías Artesanales*, donde el Banco ha repartido 2.400 kits de panificación y *Máquinas de Coser*, que busca la cualificación de mano de obra.

Santander Santiago, en Chile

En Chile, existen actualmente 120.000 microempresarios de un colectivo potencial de 700.000. Se trata de un grupo de gran importancia, ya que si se pusiese en marcha un proyecto por parte de cada microempresario potencial, y cada uno de ellos contratara a una persona, se acabaría con el desempleo en dicho país.

El Banco, a través de Santander Banefe, lleva 13 años trabajando con microempresarios. En este tiempo, ha entregado más de 250.000 créditos.

El segmento está formado por trabajadores independientes por cuenta propia, con ingresos que fluctúan entre los 212 y 530 dólares, y su principal activo es la capacidad de emprendimiento, esfuerzo y perseverancia, participando directamente en la producción y comercialización de su propio negocio.

El número de clientes a diciembre 2004 es de un total de 55.561 y la cartera de créditos de Banefe a microempresarios es de 81,3 millones de dólares.

Entre las iniciativas de Santander Santiago destaca el *Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria*, con 12.000 candidatas en 2004 y un total de 30.000 participantes en tres años. Su objetivo es reconocer el esfuerzo y la capacidad emprendedora de las mujeres chilenas. El premio consiste en aportar capital de trabajo y cursos de capacitación.

Santander Puerto Rico

Grupo Santander Puerto Rico lleva más de 30 años desarrollando iniciativas que contribuyen al desarrollo económico y social de la isla, con innovadores programas dirigidos a satisfacer la demanda de crédito de los sectores sociales con menores ingresos.

Una de estas iniciativas es el programa *Vamos a Ti*, establecido en 1999 para financiar el establecimiento de pequeños negocios. Cuenta con el apoyo de la administración del municipio de Jayuya. Durante el año 2004 se aprobaron préstamos por un importe total de 95.000 dólares.

Objetivos del Milenio

Grupo Santander, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas y ha asumido los Objetivos del Milenio, mediante la realización y desarrollo de acciones propias. Todas las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa recogidas en esta memoria repercuten de manera directa o indirecta en la consecución de los Objetivos del Milenio.

Los Objetivos del Milenio, planteados en la Declaración del Milenio de Naciones Unidas, son los siguientes:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Lograr la enseñanza primaria universal
- Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
- Reducir la mortalidad infantil
- Mejorar la salud materna
- Combatir el Sida, el paludismo y otras enfermedades
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Desarrollo cultural y artístico

En el ámbito cultural y artístico, Grupo Santander ha desarrollado numerosos programas. Los de mayor relevancia se apuntan a continuación:

Santander Central Hispano, en España

El Banco colabora con las siguientes entidades:

- Teatro Real de Madrid
- Gran Teatro del Liceo de Barcelona
- Museo Guggenheim de Bilbao
- Fundación Ortega y Gasset

A través de la Fundación Santander Central Hispano, también se colabora en proyectos culturales y artísticos, que se cuentan en detalle en el epígrafe correspondiente a la Fundación.

Santander Totta, en Portugal

- Os Lusíadas: reedición de esta obra, de Luis de Camões, ilustrada por el artista Pedro Proença, a iniciativa del periódico Expresso
- Préstamos de obras de Santander Totta a diversas exposiciones
- Patrocinio de la creación del Museo de la Presidencia en el Palacio de Belém
- Apoyo a la Fundación Serralves
- Patrocinio a la Fundación Casa de Mateus.

Santander Banespa, en Brasil

- Se entregó el edificio Patriarca como nueva sede del ayuntamiento de la ciudad

- 450 aniversario de la ciudad de São Paulo: con motivo de su celebración, se organizó la exposición *Provocando el Mirar* en el Museo de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand, donde se exponían 25 de las mejores obras de la colección de la Fundación Grupo Santander

- Circo para niños: cerca de 30 niños procedentes del Centro Educativo Comunitario Taibor pudieron aprender técnicas circenses y teatrales gracias a la colaboración del Banco con el Grupo Fractons.

Santander Santiago, en Chile

- Patrocinio de la Temporada de Ópera en el Teatro Municipal de Santiago
- Colección de libros de Arte con Museo Precolombino
- Concurso de pintura Artistas Siglo XXI
- Índice Santander Amigos del Arte

Santander Serfin, en México

- Exposición Cinco Siglos de Arte Europeo, colección Grupo Santander, en el Museo Nacional de San Carlos, junto al Consejo Nacional para la Cultura y las Artes de México.

Santander Perú

- Auto Sacramental *El Gran Teatro del Mundo*: más de 600 personas acudieron a su representación en la Catedral de Lima, dentro de los actos culturales que enmarcaron la Asamblea Anual del BID.

Las fundaciones de Grupo Santander

Fundación Santander Central Hispano

La Fundación Santander Central Hispano ha continuado desarrollando en 2004 actividades en el ámbito artístico, de las humanidades, de la ciencia, de la sostenibilidad y del patrimonio natural, fiel a sus criterios fundacionales de servicio a la sociedad española y en consonancia también con los objetivos de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Santander. En 2004 su presupuesto ha ascendido a 3,81 millones de euros, de los que se han invertido en proyectos medioambientales 529.000 euros. De las actividades realizadas, destacan las siguientes:

Arte:

- Fortuny, en el Museo Nacional de Arte de Cataluña
- Exposición de las mejores obras de la Colección de Arte de Grupo Santander, en Santiago de Chile, Museo de Arte de São Paulo (Brasil), Museo Nacional de San Carlos de México D.F., Córdoba (España) y Santiago de Compostela (España)
- La tumba de Tutmosis III. Las horas oscuras del sol, en el Museo Arqueológico Nacional de Madrid
- Variaciones en España. Fotografía y Arte. 1900-1980; y La Corte de Isabel la Católica, en el Centro Cultural de la Villa de Madrid.

Ciclos y conferencias:

- Ciencia y Sociedad
- Biografía e Historia
- El mundo que viene
- Simposio de Moneda y Crédito sobre El futuro de la Unión Europea.

Sostenibilidad y Patrimonio Natural:

- Dos nuevas entregas de los Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural, que recogen las principales actuaciones, eventos y simposios organizados por la Fundación en este ámbito
- Seminario internacional Turismo, Patrimonio Natural y Biodiversidad
- Taller internacional Sostenibilidad Turística y Patrimonio Natural, coincidiendo con el Fórum Universal de las Culturas de Barcelona 2004
- I Foro Economía y Sostenibilidad, foro permanente de periodicidad anual
- Segundo Encuentro Hispano-Francés, dedicado en esta ocasión al cambio climático
- Patrocinio de la recuperación de las Turberas de la Sierra Plana de Borbolla (Asturias), un ecosistema declarado espacio de Interés Comunitario y zona de especial conservación
- Primer número de la colección de Manuales de Desarrollo Sostenible dedicado a la gestión y restauración de humedales.

Música:

- Cátedra de Piano y otros proyectos, como conciertos para escolares y de nuevos valores, de la Fundación Albéniz
- Sala Foyer, emplazada en el Gran Teatro del Liceo de Barcelona

Resumen de las aportaciones de las Fundaciones

(miles de euros)

	2004	2003
Fundación Santander Central Hispano	3.810	2.863
Fundación Cultural Banesto	2.000	862
Fundación CIFF	150	300

- Escuela Coral del Orfeo Catalá
- Festival Internacional de Santander: Concierto Réquiem Alemán, Op.45 de Johannes Brahms por la Orquesta y Coro del Teatro Comunale di Bologna
- Concierto de Navidad, junto a la Fundación Padre Arrupe.

Investigación:

- Cáncer de colon, realizado en el Instituto de Genética Molecular del Cáncer
- El cerebro en movimiento, por el Centro de Magnetoencefalografía Dr. Pérez Modrego.

Ámbito editorial:

- Inicio del Boletín O4Info, que recoge periódicamente las recientes y próximas actividades de la Fundación
- Catálogos de las exposiciones organizadas y el resultado de los diferentes ciclos.

Fundación Cultural Banesto

La Fundación tiene como fines la promoción y desarrollo de todo tipo de actividades de carácter cultural, asistencia e inclusión social, cooperación al desarrollo, defensa del medio ambiente y fomento de la economía social y de la formación empresarial. Entre sus principales actividades destacan:

- Escuela Fundación Banesto Pyme, que tiene como objetivo promover la creación de empleo y el espíritu emprendedor dando apoyo a las pymes
- Programa Solidaridad x2, anteriormente descrito
- Plan de Formación, junto con el Instituto de la Empresa Familiar, donde se han desarrollado quince actividades de formación en 2004.

Fundación CIFF

La Fundación CIFF, Centro Internacional de Formación Financiera, fue creada en 2001 por Grupo Santander y la Universidad de Alcalá con el objetivo de ser un centro internacional de referencia en el ámbito económico y financiero. Se ofrece formación desde cuatro líneas principales:

- Masters de Postgrado para recién licenciados con titulación de la Universidad de Alcalá de Henares
- Masters Executive para profesionales con al menos 3 años de experiencia profesional
- Cursos superiores de especialización

Indicadores del Compromiso Social

	2004	2003
Apoyo a la educación y a la cultura		
Número de Convenios de Cooperación Educativa	624	644
Número de proyectos en apoyo a la educación y a la cultura	182	172
Total de inversión en proyectos culturales y educativos (euros)	78.923.423	42.895.307
Apoyo al desarrollo social		
Número de proyectos en favor del desarrollo social	193	220
Total de inversión en proyectos en favor del desarrollo social (euros)	3.890.161	4.104.924

Medio ambiente

Patio central, Edificio Pereda
marzo 2005,
Ciudad Grupo Santander

El Grupo presta una atención muy especial a dos consideraciones fundamentales: favorecer al máximo las condiciones de trabajo y cuidar los aspectos medio ambientales

Guía de lectura

Tipología de nuestra actividad en Medio Ambiente	88
Comité de Medio Ambiente	88
Impacto directo de las actividades del Grupo	88
Certificaciones ISO 14001	88
Control de consumos y reciclaje	88
Sensibilización y formación medioambiental	89
Publicaciones	89
Impacto indirecto de las actividades del Grupo	90
Financiación de proyectos de energía renovable	90
Análisis de riesgos medioambientales	90
Consultoría medioambiental	91
Acciones medioambientales en función de stakeholders	91
Apoyo a programas de conservación medioambiental	92
Indicadores	92

Consumo de papel

3.310 TM en 2004

3.352 TM en 2003

3.968 TM en 2002

Fachada sur, Edificio Amazonia
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander



Las emisiones de CO₂ producidas por la edición de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa han sido compensadas con la adquisición de los correspondientes derechos de emisión en el mercado, que han sido donados a una entidad sin ánimo de lucro

Fachada sur, Edificio Pampa
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander

Emisiones de CO₂ miles de tons

70,9 en 2004

63,7 en 2003

72,9 en 2002

Fachada oeste, Edificio Pereda
marzo 2005, Ciudad Grupo Santander



Nuestro compromiso

Respeto, protección activa:

Actuamos desde el pleno respeto al medio ambiente, colaborando en iniciativas que desarrollan su protección e implicando a todos los empleados del Grupo en la mejora del entorno, con especial consideración a la actividad bancaria.

Dimensión*

	2004	2003
Consumo de papel (miles de TM)**	3,31	3,35
Consumo de energía (en Gigajulios)	1.076.524	1.019.469
Consumo de agua (en miles de m ³)	1.145	926
Emisión de CO ₂ (en Tons)	70.994	63.766

* Servicios Centrales de España

** Incluye Portugal y Banesto

Balance 2004

- Puesta en marcha de medidas de reducción y reciclaje de consumos en la CGS
- Certificación ISO 14001 para la sede Santa Fe de Santander Serfin, en México
- Creación del Comité de Medio Ambiente del Santander
- Aplicación generalizada de la herramienta de control de riesgos
- Compensación del CO₂ emitido por la edición de la Memoria de RSC

Objetivos 2005

- Desarrollo de actuaciones para el cumplimiento del Protocolo de Kioto
- Continuidad en el control de los impactos directos
- Avances en los impactos indirectos: financiación de plantas de biomasa
- Obtención de la certificación ISO 14001 en la Ciudad Grupo Santander, en España

Medio Ambiente

Tipología de nuestra actividad en Medio Ambiente

Comité de Medio Ambiente

En 2004 se ha creado el Comité de Medio Ambiente de Grupo Santander, que centraliza e impulsa las iniciativas y políticas medioambientales del Grupo. Está compuesto por representantes de las distintas Áreas que controlan actividades relacionadas con el impacto en el medio ambiente. Este Comité es responsable de aprobar la política medioambiental, los objetivos y metas a conseguir, y de lograr la implantación de un sistema de gestión medioambiental eficaz.

Desde el año 2002, Grupo Santander cuenta con una Política Ambiental recogida en un documento difundido de manera interna y accesible al público a través de la página web corporativa. Durante el ejercicio 2004 el Grupo no ha sido objeto de multas o sentencias judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.

Impacto directo de las actividades del Grupo

Certificaciones ISO 14001

Grupo Santander se ha propuesto como objetivo la consecución de certificaciones medioambientales para algunas de sus principales sedes.

La obtención de una certificación es resultado de un intenso trabajo que se inicia con la documentación de los procedimientos y consumos, para obtener, después de rigurosas auditorías, el certificado correspondiente.

Los principales beneficios de obtener una certificación ISO 14001 son:

- Concienciación ambiental de los empleados y promoción de la misma
- Cumplimiento de normas y reglamentos ambientales
- Minimizar el impacto ambiental generado
- Aumento de la eficiencia en la utilización de energía eléctrica, agua potable y papel, entre otros elementos.

En la actualidad, Grupo Santander cuenta con dos certificaciones medioambientales ISO 14001, en los

edificios centrales de Santander Santiago en Chile, obtenida en 2003, y en la sede de Santa Fe de Santander Serfin, en México, lograda en 2004, la primera entidad financiera del país en conseguir dicha certificación medioambiental.

El Sistema de Gestión Medioambiental de México ha dado sus primeros resultados: el consumo de energía se ha reducido un 30% y el de agua un 5%.

La Ciudad Grupo Santander, en España, se encuentra en trámites para la obtención de la certificación en 2005. Durante el ejercicio 2004 se ha iniciado el proceso de implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, por lo que ha comenzado los procesos de documentación de indicadores, redefinición de procesos, mediciones y establecimiento de objetivos. En este proceso se involucra a empleados y proveedores.

Control de consumos y reciclaje

Los consumos más relevantes del Banco matriz en España se dan en la Ciudad Grupo Santander, y corresponden a la energía eléctrica - para reducir su consumo se apagan las luces en los edificios administrativos a partir de las 20:00 horas -, y al papel - el 56% consumido es reciclado -. De ambos se realiza un seguimiento periódico con el fin de adoptar medidas encaminadas a la reducción y optimización de sus consumos. En la Ciudad Grupo Santander también se realizan mediciones de indicadores de menor relevancia, como el consumo de agua, gas natural y gasóleo.

El Grupo ha firmado con el Canal de Isabel II en diciembre de 2004 el correspondiente convenio de suministro de agua reciclada para el riego de las zonas verdes de la Ciudad.

En el consumo de papel, el Plan de las 3 R (Reducir, Reciclar, Reutilizar) se ha potenciado tras el acuerdo con la asociación papelera ASPAPEL, que se encarga de la recogida y reciclaje del papel usado en la Ciudad, a la vez que imparte cursos de formación y sensibilización medioambiental a los empleados.

En lo referente a la gestión de los residuos, en la Ciudad se ha implantando un sistema integral que abarca toda la tipología de residuos que se generan: urbanos, peligrosos y biosanitarios.

Para su gestión y reciclaje, se han instalado contenedores diferenciados para cada tipo de residuo, con lo que se realiza una separación en origen. Cada empleado dispone en su puesto de trabajo de papeleras con dos compartimentos, uno para envases y otro para papel. En las zonas comunes se han instalado contenedores para la recogida selectiva de papel, tóner, pilas usadas, materia orgánica y envases; mientras que los residuos que se generan en actividades auxiliares - restauración, mantenimiento de instalaciones o limpieza - disponen también de sus correspondientes contenedores en las zonas de generación.

Todos los residuos generados son periódicamente retirados por gestores especializados, quienes aplican el tratamiento más adecuado en función de su tipología, incluidos los residuos peligrosos generados en actividades auxiliares de mantenimiento de las instalaciones - tubos fluorescentes, pilas, equipos eléctricos y electrónicos, envases de productos químicos y absorbentes -, así como los residuos biosanitarios generados en el centro médico.

Una iniciativa novedosa ha sido la puesta en marcha, en colaboración con Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, de una campaña para recogida y reciclaje de teléfonos móviles fuera de uso, para lo que se han instalando recipientes en todos los edificios administrativos.

Santander Central Hispano, en España, aplica el Plan de las 3 R en todos sus centros de trabajo.

Banesto, en España, continúa implantando sistemas de ahorro en el consumo, que en 2004 alcanzó a 144 centros de trabajo. Se ha reducido el consumo en un 15%. En detalle, se ha logrado una reducción del 4% respecto a 2003 en el consumo de energía eléctrica, un 10% en el consumo de agua, y un 17% en el consumo de papel, con un total de 907,38 toneladas consumidas. El consumo de tóner también se ha reducido un 20%.

Santander Totta, en Portugal, también prosigue con su Plan de las 3 R, con el que ha conseguido reducir su consumo de papel un 5% en el año 2004, lo que significa 55 toneladas menos que en 2003.

Santander Santiago, en Chile, ha realizado avances dentro de su campaña Cero Papel y en el uso racional de recursos naturales.

Abbey, en Reino Unido, dispone de una política medioambiental aprobada por el Comité Directivo, con el Director de Riesgos como responsable de la gestión de los riesgos medioambientales, mientras que los ejecutivos senior son los responsables directos de asegurar su cumplimiento. La actuación medioambiental está sujeta a auditorías internas y la información que se publica es auditada externamente. Además, Abbey forma parte de United Nations Environment Financial Institutions y ha suscrito el Carbon Disclosure Project.

Sensibilización y formación medioambiental de los empleados

La participación e implicación de todos los empleados es fundamental para el desarrollo de la Política Medioambiental de Grupo Santander. Durante el ejercicio se completó la formación medioambiental a los profesionales del Área de Riesgos.

En España se han potenciado las actividades de sensibilización y formación en medio ambiente con acciones formativas encaminadas a reducir el consumo de papel y a fomentar la correcta separación de residuos, y periódicamente se emiten comunicados sobre aspectos relacionados con el medio ambiente a través de la intranet corporativa.

Igualmente, se incorpora información sobre aspectos medioambientales en los cursos de acceso y capacitación.

Publicaciones

Los *Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural* publicados por la Fundación Santander Central Hispano recogen y divulgan periódicamente aquellas jornadas, debates, encuentros y otras iniciativas a favor de la conservación del patrimonio natural y el cuidado del medio ambiente.

Durante 2005 se han publicado dos nuevos números, uno dedicado al Seminario Internacional Estrategias de Cambio Climático en España y Latinoamérica, y otro centrado en el Seminario Internacional Turismo, Patrimonio Natural y Biodiversidad.

Impacto indirecto de las actividades del Grupo

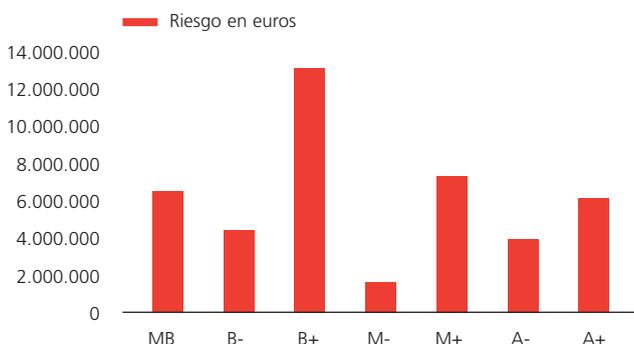
Financiación de proyectos de energía renovable

En el año 2004, con la continuación de la política del Grupo de favorecer la financiación de proyectos que tengan un impacto medioambiental positivo, se han firmado nuevas operaciones de financiación de parques eólicos, plantas de biomasa y biocarburantes que suponen una inversión total de 620 millones de euros. Desde 1995, el Banco matriz en España ha participado en la financiación de más de 2.400 MW eólicos, lo que supone más de la cuarta parte de la potencia eólica instalada y en construcción en España.

Análisis de riesgos medioambientales en la concesión de créditos

El compromiso con el medio ambiente de Grupo Santander se ha visto fortalecido con la implantación en el plazo previsto del Sistema de Valoración de Riesgos Medioambientales VIDA, herramienta desarrollada en colaboración con Compañía Española de Seguros de Crédito de Exportación (CESCE) y Garrigues Medioambiental.

Clasificación de Riesgo RMA



La principal función de VIDA es orientar en la valoración del riesgo medioambiental de las empresas, mediante un sistema progresivo que, atendiendo a la

naturaleza del negocio y sus magnitudes más relevantes, exige un mayor o menor grado de profundidad en el análisis.

El sistema funciona mediante preguntas guiadas y adaptadas en cada caso a la actividad propia de la empresa, de forma que se interfiera en lo mínimo posible en la relación con los clientes y, a un tiempo, se tenga un sistema basado en normas legales y estándares internacionalmente aceptados para permitir un elevado grado de objetividad.

Todos los analistas de riesgos de empresas del Grupo han pasado a lo largo del año 2004 por un programa de formación específica en el uso de la herramienta para su aplicación en su trabajo diario.

A diciembre de 2004 existían ya un total de 34.721 empresas valoradas - Muy Bajo, Bajo, Medio y Alto - en el nivel más básico de análisis, creándose así un primer mapa del riesgo medioambiental de la cartera de empresas en España.

Sobre dicho mapa inicial se ha realizado un estudio de los resultados a la luz de las principales variables implicadas al objeto de establecer los puntos de corte a partir de los cuales se realizará un análisis de mayor profundidad de los clientes afectados. A partir de la valoración, a través de diversos parámetros, de la importancia relativa de cada cliente, se ha establecido la necesidad de realizar análisis de mayor profundidad a 3.430 clientes, que siendo una cifra inferior al 10% de la población objeto de análisis, representan más del 50% del riesgo.

Este estudio más especializado permitirá disponer de un análisis más preciso, si cabe, sobre los riesgos medioambientales asumidos; proporcionará la posibilidad de revisión en profundidad del modelo en base a la experiencia adquirida; y facilitará el establecimiento de políticas cada vez más objetivas en términos de valoración y consecuencias de la valoración del riesgo medioambiental.

Riesgo ambiental: empresas valoradas

	Total valoradas		Validadas		Análisis adicional	
	Clientes	Riesgo (000)	Clientes	Riesgo (%)	Clientes	Riesgo (%)
MB	2.489	5.462	2.460	9,0	29	6,7
B-	2.814	2.720	2.797	5,5	17	2,3
B+	12.269	11.973	12.159	25,2	110	9,1
M-	1.758	798	1.742	1,7	16	0,6
M+	8.352	6.656	7.630	10,9	722	8,1
A-	3.221	2.069	2.682	1,8	539	4,1
A+	3.818	5.261	2.345	1,6	1.473	13,4
Total	34.721	34.938	31.815	55,6	2.906	44,4

Consultoría medioambiental

En 2005 se inicia el mercado de emisiones de CO₂ en la Unión Europea, donde cerca de 15.000 plantas industriales y energéticas europeas cuentan con una posición en derechos de emisión de carbono. El objetivo del sistema de comercio de emisiones es reducir, con el menor coste posible, las emisiones de CO₂ para cumplir los objetivos del protocolo de Kioto.

El Comercio Europeo de emisiones de dióxido de carbono (EU Emissions Trading Scheme ETS) representa una asignación de derechos de emisión para las empresas europeas por un valor aproximado de 20.000 millones de euros, con un volumen de actividad de trading previsto en España para 2005 de entre 200 y 300 millones de euros.

El sector cambio climático en Europa, que incluye tecnología limpia, energías y combustibles limpios y carbon finance, suponía un valor de cerca de 30.000 millones en 2004 y, previsiblemente, alcanzará un tamaño cercano a los 200.000 millones de euros en 2010.

Dentro de este ámbito, Grupo Santander - a través de su filial Santander Investment Services - ha firmado un acuerdo, que entrará en vigor en enero de 2005, con la compañía *Climate Change*, primera entidad financiera en el mundo que está especializada en compañías e

instituciones financieras cuyas actividades están afectadas por las políticas de cambio climático, mediante el que desarrollarán conjuntamente actividades de asesoramiento financiero en el sector del cambio climático en España.

Las dos entidades centrarán sus esfuerzos en las empresas - eléctricas, petroleras y gasistas, cementeras, papeleras, cerámicas y de energías renovables, entre otras - más afectadas por los compromisos de reducción de gases de efecto invernadero establecidos a raíz del protocolo de Kioto y del esquema de comercio de emisiones de la Unión Europea. Completarán su ámbito de asesoramiento al aportar soluciones a las instituciones y organismos oficiales.

Dentro del acuerdo, Grupo Santander contribuyó con su presencia internacional y su capacidad financiera, mientras que *Climate Change* proporciona un profundo conocimiento de los sectores empresariales relacionados con el medio ambiente - energías renovables, tecnologías limpias, biocombustibles, ahorro energético y carbon finance -.

Grupo Santander, dentro del ámbito del cambio climático, colabora con el organismo internacional *Carbon Disclosure Project*. Las entidades que participan hacen público su posicionamiento en materia medioambiental e informan de las medidas que toman para evitar el cambio climático.

Acciones medio ambientales en función de stakeholders

Clientes	Reducción del número de cartas y extractos enviados Promoción del uso de la banca electrónica Santander Solidaridad FIM, fondo de inversión socialmente responsable 620 millones de euros en la financiación de parques eólicos, plantas de biomasa y biocarburantes Análisis de riesgos medioambientales en la concesión de créditos, utilizando la herramienta VIDA Consultoría mediambiental en el mercado de emisiones de CO ₂
Accionistas	Presencia en los índices socialmente responsables Dow Jones Sustainability, FTSE4Good y FTSE ISS Corporate Governance Ahorro en el consumo de papel y energía promoviendo el uso de la web y el voto telemático en la Junta General de Accionistas.
Empleados	Programas de reducción de consumo y reciclaje en los Bancos del Grupo Mejora del entorno medioambiental en las sedes de Chile, México y España Programas de formación.
Proveedores	Compromiso medioambiental de los proveedores externos desde la implantación del sistema de gestión medioambiental en la Ciudad Grupo Santander.
Sociedad	Promoción del respeto y conservación del medio ambiente desde las Fundaciones del Grupo, con diversos programas, publicaciones y seminarios Apoyo a programas específicos de conservación del medioambiente.

Apoyo a programas de conservación medioambiental

Santander Banespa, en Brasil

- Inversión de 2,46 millones de reales en la recuperación del Parque Ecológico de Tiete en su 22º aniversario. El parque tiene unas dimensiones de 14 millones de metros cuadrados y recibe cerca de 40.000 visitantes cada fin de semana.

Santander Totta, en Portugal

- Continuidad del programa *Reconstruir el Futuro* tras los incendios que asolaron Portugal en el verano de 2003. Santander Totta ha suscrito un acuerdo con la Confederación de Agricultores de Portugal para apoyarles en el restablecimiento del potencial productivo agrícola destruido. Dentro de este programa, se entregaron tres viviendas a afectados por los incendios; se compraron equipos de socorro, incluidas dos ambulancias para Cruz Roja; se realizó

el encuentro internacional *Planteamiento del Territorio y Protección de los Bosques contra los Incendios*; se impartieron cursos de posgraduación en política forestal; y se concedieron becas de investigación.

Banco de Venezuela

- A través de su Fundación, desarrolla el programa Palmas por la Vida, que consiste en la preservación de las palmas urbanas (palma charaguano) que se encuentran afectadas por una plaga
- Jornadas de reforestación en los estados de Anzoátegui y Lara.

Indicadores del impacto directo medio ambiental

Grupo Santander Servicios Centrales	2004	2003	2002
Consumo de papel (TM)*	3.310	3.352	3.968
Porcentaje de papel reciclado sobre total	23,6%	15,1%	
Consumo de energía (en Gigajulios)	1.076.524	1.019.469	995.015
Consumo indirecto de energía (en Gigajulios)	1.858.648	1.713.977	1.720.264
Consumo de agua (en miles de m3)	1.145	926	1.165
Emissiones totales CO ₂ (en Tons)	70.994	63.766	72.997
Emissiones indirectas de CO ₂ (en Tons)	11.458	11.637	11.843
Desplazamientos de la Organización (mill. de kms. auto)	25,9	26,6	26,6
Desplazamientos de la Organización (horas de avión)	53.827	54.203	55.867

* Incluye Portugal y Banesto

Indicadores medio ambientales

	2004	2003	2002
Mejora del medio ambiente			
Número de proyectos a favor del medio ambiente	22	11	7
Total de inversión en proyectos de protección y mejora del medio ambiente (euros)	1.395.868	668.427	20.318

INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS PARA LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2004 DEL GRUPO SANTANDER

A la Dirección del Grupo Santander:

Hemos realizado los procedimientos acordados con Ustedes y relacionados más adelante sobre los indicadores de la *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Santander* correspondiente al ejercicio 2004 cuya preparación es responsabilidad exclusiva del Área de Secretaría Técnica, Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 2002* así como las normas profesionales de general aceptación en España relativas a procedimientos acordados.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con el personal del Grupo Santander para obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Contraste que el contenido de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos y estructura de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa a lo señalado en el estándar GRI y comprobación de que los indicadores establecidos se corresponden con los recomendados por dicho estándar.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de los indicadores cuantitativos de desempeño incluidos en la memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Santander.
- Comprobación de los aspectos de carácter cualitativo de los indicadores incluidos en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2004 del Grupo Santander.
- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados por el Grupo Santander para la consideración de algunos indicadores como "no aplicables" o "no disponibles".

La revisión de indicadores se ha centrado exclusivamente en los correspondientes al 2004 incluidos por el Grupo Santander dentro de su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

Una relación de los 71 indicadores analizados y la descripción del tipo de verificación efectuada se incluye en la tabla anexa a este informe. A estos efectos, la verificación se ha definido como parcial cuando sólo se ha realizado sobre datos de un país o actividad concreta.

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos acordados descritos se ha puesto de manifiesto lo siguiente:

- La estructura y contenidos de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Santander responde a los principios y directrices del estándar GRI. No obstante, las características propias de la actividad financiera y los sistemas específicos de información del Grupo han requerido la adaptación de los indicadores GRI a dichas circunstancias, tal y como se puede observar en la tabla anexa.
- Con carácter general, cuando no se ha dispuesto de información para todos los países o actividades llevadas a cabo por el Grupo, dicha circunstancia se señala en el apartado de la memoria en el que se describe el indicador correspondiente.

El alcance de los procedimientos acordados aplicados ha sido exclusivamente la verificación de los indicadores del ejercicio 2004 anteriormente mencionados. Si el alcance aplicado hubiera sido otro distinto se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Madrid, 29 de marzo de 2005

DELOITTE

Helena Redondo

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas	
Indicadores de desempeño económico	EC-1 Ventas netas	Margen de explotación	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	6
	EC-2 Desglose geográfico de los mercados	Desglose geográfico de los principales mercados	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	7
	EC-3 Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados	Gastos Generales	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	60
	EC-4 Porcentaje de contratos pagados en las condiciones acordadas	Porcentaje de contratos pagados en las condiciones acordadas	✓	Conformidad con Declaración del responsable del Departamento de Compras a este respecto	62
	EC-5 Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones, referidos a pagos actuales, sin incluir compromisos futuros	Sueldos y Salarios	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	6
	EC-6 Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes	Dividendos totales	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	6
	EC-7 Aumento / disminución de las ganancias retenidas al final del periodo	Reservas	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	6
	EC-8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	Impuestos por beneficios y otros	✓	Conformidad con los datos incluidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2004	6
	EC-10 Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos	Inversión en Responsabilidad Social	✓	Verificación de los pagos realizados y de la documentación justificativa de las donaciones y otros gastos para una muestra	6,66,82-83
	EC-11 Desglose de los proveedores por organizaciones y países	Proveedores que representan más del 10% del total de compras en cada país	✓	Conformidad con Declaración del responsable del Área Global de Compras	60,62
	EC-12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa	Inversiones en infraestructuras no relacionadas con la actividad	✓	Verificación "in situ" de guardería, centro comercial, centro deportivo y otras dependencias en la Ciudad Grupo Santander	50,55
	EC-13 Impactos económicos indirectos de la organización, señalando las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización informante	Externalidades y otros impactos indirectos de la actividad del Grupo	✓	Comprobación de la existencia de los acuerdos con centros especiales de empleo y Climate Exchange. Comprobación de la existencia de los Fondos de Inversión Socialmente responsables.	26,27,63, 91
	Indicadores de desempeño social: prácticas laborales	LA-1 Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones / países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato	Distribución de la plantilla por entidades	✓	Verificada adecuada compilación a partir de los datos generados por los sistemas de información de Recursos Humanos del Grupo
LA-2 Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones / países		Creación neta de empleo y porcentaje del personal promocionado	✓	Verificada adecuada compilación a partir de los datos generados por los sistemas de información de Recursos Humanos del Grupo	6,47,57
LA-3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en convenios colectivos, desglosado por regiones / países		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, desglosados por países	✓	Conformidad con la información plasmada en la memoria de la Secretaría Técnica Laboral de RR.HH. para el caso de España.	51
LA-4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes		Política y procedimientos existentes en el banco para informar, consultar y negociar cambios profundos en la organización	✓	Comprobación del envío de la carta del Presidente a todos los empleados y posterior tratamiento de respuestas a la misma	54
LA-5 Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT		Prácticas sobre registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades	✓	Conformidad con datos oficiales del Avance del Informe de Accidentes de Trabajo del Grupo para España.	49

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas		
indicadores de desempeño social: prácticas laborales	LA-6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	Comités conjuntos Dirección y Trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	✓	Comprobación de la representación de los trabajadores en las Actas de Reuniones Trimestrales del Comité Estatal de Seguridad y Salud celebradas durante el ejercicio 2004 en España.	49
	LA-7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	Ratios de accidentes: Gravedad, incidencia de accidentes mortales y absentismo por enfermedad	✓	Conformidad de la información con las estadísticas oficiales de la Secretaría Técnica Laboral RR.HH. del Grupo	57
	LA-8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	Programas, dentro y fuera del lugar de trabajo, anti SIDA	☑	Comprobación de la documentación de los programas realizados en Brasil a este respecto	49
	LA-9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado	Horas formación por empleado	☑	Conformidad con los indicadores de capital humano elaborados por la Dirección de Formación y Desarrollo del Área de Recursos Humanos a partir de los datos generados por los sistemas de información del Grupo	53
	LA-10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	Política de igualdad de oportunidades	☑	Verificadas las cartas de adhesión al Pacto Mundial y reconocimiento del Instituto de la Mujer	51
	LA-11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados	Composición del Consejo de Administración	☑	Contrastada la composición del Consejo con el Informe Anual 2004 del Grupo Santander	12
	LA-12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	Servicios y beneficios para empleados	☑	Comprobada su existencia a través de los canales de comunicación interna del Grupo. Comprobación del método de cálculo de ayudas del Fondo Asistencial Social y criterios de aceptación del mismo	49-50
	LA-13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo	Canales de comunicación interna	☑	Comprobación de la existencia de canales de comunicación internos y de las medidas emprendidas por la Presidencia y Dirección General de Abbey. Comprobación del desarrollo de los programas surgidos en 2003 a raíz de la carta de D. Emilio Botín a todos los empleados, a lo largo de 2004	54
	LA-14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	Cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en materia de salud en el trabajo	☑	Comprobación de la existencia de manuales y otros elementos de formación e información relativos a aspectos de seguridad y salud en el trabajo, accesibles para todos los empleados del Grupo	49
	LA-15	Descripción de los acuerdos formales con los sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	Acuerdos con sindicatos y organizaciones laborales sobre salud y seguridad en el trabajo	✓	Verificación del cumplimiento en España de acuerdos alcanzados con los representantes de los trabajadores sobre pantallas de ordenador e información a los empleados acerca de hábitos de salud laboral y ergonomía	49
	LA-16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	Programas de formación en apoyo de la continuidad laboral de empleados y para colaborar en terminación de carrera profesional	☑	Verificación del Acuerdo Laboral Colectivo sobre prejubilaciones de junio de 2004. Verificada adecuada compilación a partir de los datos generados por los sistemas de información de Recursos Humanos del Grupo relativos a carrera profesional	48,51-53
	LA-17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada	Políticas y programas de formación para gestión de capacitación y aprendizaje a lo largo de la vida laboral	☑	Verificación de los contenidos de Política de Formación del Grupo y Guía 2004 de Formación y Desarrollo	52-53

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas
HR-1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos para tratar todos los aspectos de derechos humanos relevantes a la actividad del Grupo	Comprobación de la Carta de Adhesión al Pacto Mundial	47
HR-2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos de derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas	Evidencia de que se tiene en cuenta el impacto de derechos humanos a la hora de tomar decisiones de inversión o abastecimientos, incluyendo selección de proveedores	Comprobación de la Carta de Adhesión al Pacto Mundial y verificación de actuaciones emprendidas para fomentar la Cadena de Adhesiones entre proveedores del Grupo	62
HR-3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Políticas y procedimientos para evaluar el respeto a los derechos humanos en la cadena de proveedores	Comprobación de la Carta de Adhesión al Pacto Mundial y verificación de actuaciones emprendidas para fomentar la Cadena de Adhesiones entre proveedores del Grupo	62
HR-4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Políticas y procedimientos para evitar la discriminación en el trabajo	Comprobación de las Cartas de adhesión al Pacto Mundial y reconocimiento del Instituto de la Mujer dentro del Programa OPTIMA	47,51
HR-5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos / programas relacionados con este tema	Política de libertad de asociación y grado en el que esta política se aplica universalmente, al margen de las normas locales	Comprobación de la Carta de Adhesión al Pacto Mundial	51
HR-6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	Política de exclusión del trabajo infantil	Comprobación de Adhesión al Pacto Mundial y ratificación por parte de máximos responsables del Grupo en Brasil y Venezuela sobre dichas políticas	47
HR-7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	Política de prevención del trabajo forzado y obligado	Comprobación de Adhesión al Pacto Mundial y ratificación por parte de máximos responsables del Grupo en Brasil y Venezuela sobre dichas políticas	47
HR-8	Formación a empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones	Formación a empleados sobre políticas y prácticas de derechos humanos relevantes a la actividad del Grupo	Comprobación de los planes de formación de RSC de empleados del Grupo en el marco del Plan Estratégico de RSC	53
HR-9	Descripción de las prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos	Descripción de las practicas sobre reclamaciones	Comprobación de la atención a este tipo de reclamaciones por el Área de Atención al Cliente del Grupo, en base al análisis del procedimiento y de las estadísticas generadas	23
HR-10	Análisis de las políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos)	Política de no represalias y sistema efectivo y confidencial para quejas de empleados	Comprobación de la existencia de cauces internos de comunicación para sugerencias y quejas	47
HR-11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos	Formación en derechos humanos para personal de seguridad	Verificación de los requerimientos sobre formación y, para una muestra, confirmación de las empresas de seguridad a este respecto	62
HR-12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	Políticas, directrices y procedimientos para tratar las necesidades de las poblaciones indígenas	Comprobación de Adhesión al Pacto Mundial. Comprobación de la participación del Grupo Santander en el Movimiento Unicidad de Brasil	47,80
HR-13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	Mecanismos mixtos banco / comunidad para atender las quejas de la comunidad local	Comprobación del proceso de seguimiento de las reclamaciones procedentes de organismos reguladores (Bancos Nacionales y entidades de control de mercados de valores) en el Área de Atención al Cliente del Grupo	24
HR-14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuyen a las comunidades locales	Porcentaje de los ingresos que se redistribuyen en las comunidades locales en la zona en que se obtienen	Verificación de los recursos dedicados a RSC y de la documentación justificativa de las donaciones y otros gastos para una muestra	6,66,82-83

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas		
Indicadores de desempeño social: sociedad	SO-1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	Política para gestionar el impacto de las actividades del banco en las áreas afectadas por sus actividades	✓	Comprobación de la exigencia de la aplicación del Programa VIDA para la valoración de los riesgos medioambientales en la concesión de créditos.	90
	SO-2	Descripción de política, sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	Política, procedimientos y mecanismos para el banco y los empleados para evitar el soborno y la corrupción	✓	Comprobación del Código de Conducta del Grupo y de la obligatoriedad de su aplicación a través de la Secretaría General del Grupo. Verificación de la compilación los datos y análisis de las practicas establecidas por el Grupo para evitar el blanqueo de capitales	28-29,63
	SO-4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	Premios recibidos relevantes a comportamiento social, ético y medioambiental	✓	Comprobación, a través de información publicada por las distintas entidades de las que el Grupo recibió distinciones, de los premios recibidos por su actuación social, ambiental o ética	29-30
Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto	PR-1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos o programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento	Políticas de seguridad en oficinas bancarias y otras practicas para asegurar la seguridad del cliente	✓	Comprobación de la existencia de planes de emergencia, incendios y simulacros en oficinas y edificios singulares que incluyen la participación de clientes. Comprobación de la existencia de políticas y prácticas específicas para garantizar la seguridad del cliente en transacciones electrónicas.	25
	PR-2	Descripción de políticas, sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	Políticas, procedimientos y mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a información y etiquetado de productos	✓	Comprobación de las normas del Grupo referentes a declaración de tipos de operaciones, tipos de interés, comisiones y gastos y mercado de valores y de su conocimiento en una muestra de sucursales del Grupo. Comprobación de su aplicación en productos ofertados a través de Internet	24
	PR-3	Descripción de políticas, sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	Políticas, procedimientos y mecanismos de gestión y cumplimiento para proteger la privacidad del cliente	✓	Verificación de las circulares internas al respecto	23
	PR-6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante	Cumplimiento de códigos no obligatorios sobre información de productos y distinciones relacionadas con este aspecto	✓	Comprobación, a través de información pública, de la participación del Grupo en entidades que fomentan códigos no obligatorios sobre publicidad	19, 29-30
	PR-7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	Información sobre incumplimientos o sanciones relativas a la información sobre productos	✓	Confirmación de los Servicios Jurídicos del Grupo	28
	PR-8	Análisis de políticas, sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	Políticas, procedimientos y mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente	✓	Conformidad de los datos con las Encuestas de Satisfacción de Clientes elaboradas por la Dirección de Calidad del Grupo	22-23
	PR-9	Descripción de políticas, sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	Políticas, procedimientos y mecanismos de gestión y cumplimiento de adhesión a códigos voluntarios de publicidad	✓	Comprobación de los Códigos Éticos en vigor para el Área de Comunicación y Marketing	28
	PR-10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad	Infracciones y resoluciones en contra del Grupo en relación con el Marketing y la publicidad	✓	Confirmación de los Servicios Jurídicos del Grupo	28
	PR-11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	Número de quejas relativas a privacidad	✓	Contraste de los datos con las estadísticas del servicio de atención al cliente	24

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas	
EN-1	Consumo total de materias primas, a parte de agua, por tipos	Consumo de papel	✓	Conformidad del consumo de papel en España y Portugal con las estadísticas del Área Global de Compras	87,92
EN-2	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante, referidos tanto a las materias primas recicladas tras su consumo como a los residuos de origen industrial	Porcentaje de papel consumido que es reciclado	✓	Conformidad del consumo de papel reciclado por el BSCH España con las estadísticas del Área Global de Compras	92
EN-3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Consumo de energía	✓	Conformidad de los datos para España con las estadísticas del Área Global de Compras	87,92
EN-4	Consumo indirecto de energía, señalar toda la energía empleada para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización informante, como por ejemplo, electricidad o calor	Consumo indirecto de energía	✓	Comprobado el cálculo mediante la metodología establecida en la versión piloto del Energy Protocol de GRI a partir de los datos disponibles de compras de electricidad en España	92
EN-5	Consumo total de agua	Consumo de agua	✓	Conformidad de los datos para España con las estadísticas del Área Global de Compras	87,92
EN-8	Emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones totales de CO2	✓	Comprobación de las estimaciones realizadas para España a partir de las estadísticas del Área Global de Compras	87,92
EN-11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos. Los «destinos» hacen referencia a los métodos de tratamiento de los residuos, como son la fabricación de abono orgánico, la reutilización, el reciclaje, la recuperación, la incineración o el vertido	Descripción de iniciativas y sistemas implantados para la adecuada gestión de los residuos.	✓	Comprobación de la existencia de sistemas de gestión de residuos, los contratos con gestores autorizados y las actuaciones llevadas a efecto para la Ciudad Grupo Santander	89
EN-14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	Evaluación de los impactos ambientales indirectos de los productos y servicios	☑	Comprobación de las valoraciones realizadas de conformidad con las estadísticas del Programa VIDA. Contraste de los datos suministrados relativos a la formación sobre esta herramienta para los analistas de riesgos.	90
EN-16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales	Multas y sanciones de origen medioambiental	☑	Confirmación a este respecto de los Servicios Jurídicos del Grupo	88
EN-17	Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables y para incrementar el rendimiento energético	Iniciativas para utilizar energías renovables o aumentar la eficiencia en la utilización de energía tanto internas, como externas	☑	Conformidad de los datos sobre financiación de inversiones en energías renovables con los sistemas de información de Santander Investment. Comprobación de las iniciativas llevadas a cabo en Ciudad Grupo Santander.	88-90
EN-19	Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía y sus implicaciones, como los desplazamientos de la organización, la gestión del ciclo de vida de un producto y el empleo de materias primas con gran intensidad de energía	Desplazamientos de la Organización	✓	Conformidad de los datos para España con las estadísticas del Área Global de Compras	92
EN-22	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua, incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados, por ejemplo, el agua de refrigeración	Iniciativas para la reutilización y el reciclaje del agua	☑	Comprobada la existencia del Convenio de Suministro con el Canal de Isabel II en el que se prevé el uso de agua reciclada en la Ciudad Grupo Santander	88
EN-27	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	Actuaciones en relación con protección de ecosistemas o especies autóctonas	☑	Comprobada la existencia del proyecto "Reconstruir el futuro" (Totta) sobre recuperación de zonas degradadas por incendios forestales en Portugal	92

Indicadores verificados según nomenclatura GRI	Indicadores verificados según nomenclatura Grupo Santander	Resultado Verificación Deloitte	Proceso de verificación efectuado	Páginas		
Indicadores de desempeño medioambiental	EN-30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero. (el CO2, el CH4, el N2O, los HFC, los PFC, el SF6). Se refiere a las emisiones que resultan de las actividades de la entidad informante, pero se producen desde fuentes propiedad de otra empresa	Emisiones indirectas de CO2	<input checked="" type="checkbox"/>	Conformidad de los datos para España con las estadísticas del Área Global de Compras. Comprobación de que la estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero generados por la edición de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa se ha realizado mediante hipótesis razonables y utilizando metodologías y factores de emisión generalmente aceptados por la comunidad científica para este tipo de estimaciones. Comprobación de la adquisición de los derechos de emisión equivalentes a los estimados para la edición de la Memoria de RSC	86,92
	EN-33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión	Comportamiento de proveedores en materia medioambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	Comprobadas las actuaciones establecidas para los proveedores en relación con aspectos ambientales en Ciudad Grupo Santander	91
	EN-35	Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo	Inversión en medio ambiente	<input checked="" type="checkbox"/>	Comprobación de la compilación de los datos sobre los recursos destinados a partir de los datos y estadísticas disponibles a nivel del Grupo	92

Indicadores aplicables a las actividades del Grupo Santander sobre los que no se dispone de información o no se informa en Memoria de RSC 2004

EC-9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones, englobando subvenciones, desgravaciones fiscales y otros tipos de beneficios financieros que no supongan una transacción de mercancías y servicios
SO-3	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política
SO-5	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos
SO-6	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio
SO-7	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia
PR-4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones
EN-9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono. Especificar cada cifra individualmente con arreglo a lo dispuesto en los Anexos A, B, C y E del Protocolo de Montreal, expresada en toneladas de equivalentes de CFC-11 (potencial reductor de ozono)
EN-10	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo, incluyendo emisiones de sustancias reguladas de acuerdo a lo dispuesto en las leyes y normativas locales y a convenios y tratados internacionales.

Indicadores no aplicables a las actividades del grupo santander

PR-5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.
EN-6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad
EN-7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.
EN-12	Vertidos al agua de importancia, por tipo
EN-13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales. La importancia se refiere tanto al tamaño del vertido como al impacto causado en el entorno.
EN-15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad
EN-18	Huella del consumo de energía (por ejemplo, consumo energético anual durante el periodo de vida) de los principales productos, expresada en julios
EN-20	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua, incluyendo los humedales de la Lista Ramsar y la contribución general a las tendencias ambientales
EN-21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes, desglosado por región
EN-23	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción
EN-24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado
EN-25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles
EN-26	Cambios ocasionados en los hábitat naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado, señalando el tipo de hábitat afectado y su estado de conservación
EN-28	Número de especies incluídas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones
EN-29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles
EN-31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como «peligrosos» de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea
EN-32	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos
EN-34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos

Verificación de indicador cualitativo

Verificación de indicador cuantitativo

Verificación parcial de indicador cualitativo (país o actividad)

Verificación parcial de indicador cuantitativo (país o actividad)

Contacto

Para más información, visite www.gruposantander.com o contacte con:
Juan Manuel Cendoya. Director General, División de Comunicación y Estudios
José Casas. Director de Relaciones Institucionales, Secretaría Técnica y RSC
Borja Baselga. Director de Responsabilidad Social Corporativa
e-mail: jpeco@gruposantander.com

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado mediante procesos respetuosos con el Medio Ambiente

© Abril 2005, Grupo Santander

Diseño: Álvaro Reyero, See the change

Fotografías: Archivo Grupo Santander, Getty Images, Javier Vázquez, Fernando López, Marta Guitart, Fernando Sauce, Jaime Guitart y Antonio Prado Pérez

Impresión: Litofinter, S.A.

Depósito Legal: M-13.710-2005



www.gruposantander.com