
Memoria de Sostenibilidad 2011



Alcance

La presente Memoria de sostenibilidad es el décimo documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. Desde el año 2003, la Memoria de sostenibilidad ha sido verificada por Deloitte S.L., una firma independiente que también ha auditado en los citados ejercicios las cuentas anuales del Grupo.

Este documento cubre las actividades relevantes del Banco en las áreas geográficas en las que está presente: Europa continental, Reino Unido, EE.UU. y Latinoamérica. La información económica se presenta siguiendo la definición de Grupo Santander a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible. Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior se reflejan en el apartado correspondiente de la Memoria y en la tabla de indicadores de desempeño del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Estándares internacionales

Como en años anteriores, para la elaboración de esta Memoria, Santander ha tenido en cuenta las normas vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como *Global Reporting Initiative* (GRI), *Global Compact* y *AccountAbility AA1000*. Igualmente, ha incluido información relevante para los índices de inversión socialmente responsable *FTSE4Good* y *DJSI* y agencias de rating (Standard & Poor's, Eiris, Vigeo e ISS Europe, entre otras).

Proceso de elaboración

Para la elaboración de esta Memoria de sostenibilidad se ha realizado un estudio de materialidad. Previamente, se identificaron los grupos de interés relevantes para el Banco, con quienes se ha mantenido durante todo el ejercicio un diálogo fluido. Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las páginas 64 y 65 de este documento.

Comunicación de la sostenibilidad

La Memoria de sostenibilidad es la herramienta de comunicación más destacada del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad. Su objetivo es transmitir los principios y las actuaciones del Banco en la educación superior, la comunidad, el medio ambiente y en sus relaciones con los grupos de interés. Se complementa con el apartado de sostenibilidad de la web corporativa www.santander.com, con la memoria *online* y con los informes de sostenibilidad de los distintos países del Grupo.

Entre las páginas 18 y 57 se pueden encontrar una serie de capítulos que dan respuesta a aquellos asuntos que se han identificado como relevantes y/o materiales de acuerdo con la estrategia del Banco y con las expectativas y demandas de sus grupos de interés.





2	Mensaje del Presidente
4	Principales magnitudes
6	Gobierno corporativo
8	Modelo de negocio de Banco Santander
10	Santander y la sostenibilidad
11	Comité de sostenibilidad
12	Riesgo reputacional y cumplimiento normativo
14	Cuadro de mando
18	Santander y la educación superior
18	Santander Universidades
24	Santander y su entorno
24	Comunidad
30	Medio ambiente y cambio climático
38	Santander y sus grupos de interés
38	Accionistas e inversores
42	Clientes
48	Empleados
56	Proveedores
58	Principales objetivos anuales
59	Índice de contenidos GRI
64	Proceso de elaboración de la memoria
66	Verificación externa

Mensaje del Presidente

Emilio Botín



Emilio Botín

“Banco Santander ha avanzado de forma significativa en el ámbito de la sostenibilidad, convirtiéndose en un referente mundial”

En un entorno económico muy complicado, Banco Santander ha avanzado de forma significativa en el ámbito de la sostenibilidad, convirtiéndose en un referente mundial. Para ello, ha sido clave contar con una estrategia clara, que se estructura en torno a tres grandes líneas de actuación: la inversión en educación superior; la relación del Banco con su entorno, en particular con el medio ambiente y las comunidades locales en las que está presente; y el compromiso a largo plazo con sus grupos de interés. En 2011, Banco Santander ha invertido 170 millones de euros en proyectos de responsabilidad social corporativa.

Santander está convencido del papel determinante que la educación superior desempeña en el progreso social y económico. Por eso, el Banco ha hecho del compromiso con la Universidad el foco principal de su estrategia de sostenibilidad.

Santander quiere contribuir al actual proceso de transformación que está viviendo la sociedad moderna, apoyando el desarrollo de una Universidad más innovadora, más emprendedora, más competitiva y sin fronteras.

La contribución de Banco Santander al ámbito universitario se materializa en los más de 990 convenios de colaboración con universidades de todo el mundo.

En el año 2011, se han destinado 117 millones de euros a Santander Universidades. Esta cifra se enmarca dentro del compromiso anunciado en el II Encuentro de Rectores de Guadalajara, México, celebrado en mayo de 2010, de destinar, en el periodo 2011-2015, 600 millones de euros a financiar proyectos universitarios y convenios de colaboración que apuesten por la mejora de la educación, la investigación y el emprendimiento.

La segunda línea de actuación en sostenibilidad es la relación con el entorno, en particular, con las comunidades y con el medio ambiente.

Santander quiere acompañar el progreso económico de los países en los que está presente, promoviendo la bancarización y la inclusión financiera. En concreto, en Latinoamérica el Banco desarrolla programas de microcréditos con el convencimiento de que contribuyen de forma directa al desarrollo sostenible de la comunidad en su conjunto. Asimismo, en línea con el cumplimiento de los Objetivos del Milenio promovidos por Naciones Unidas, Santander apoya la educación infantil en países como Brasil, México o Chile, a través de iniciativas en las que participan clientes y empleados.

Igualmente, Banco Santander apuesta por la difusión del arte y la cultura a través de sus fundaciones.

En cuanto a la protección y la conservación del medio ambiente, Santander quiere jugar un papel activo en la lucha contra el cambio climático. Para ello, en los últimos años, ha realizado un control estricto de sus consumos y emisiones, ha implantado medidas de eficiencia energética y, en 2011, ha creado la oficina de cambio climático. Además, el Banco sigue avanzando en la incorporación de los criterios sociales y ambientales en las operaciones financieras y en la formación, en este ámbito, de sus profesionales de riesgo y negocio.

La tercera línea de actuación es la relación del Banco con los grupos de interés. El foco de la actividad es, sin duda, el cliente. La calidad de servicio es una de sus principales prioridades.

Banco Santander es consciente de la necesidad de estar cerca del cliente y de conocer sus expectativas. Algunas iniciativas puestas en marcha a lo largo del año son el mejor reflejo de ello. Así, por ejemplo, en España y Reino Unido, Santander ha contribuido a mitigar el impacto de la crisis en determinados colectivos como son los clientes particulares y las pequeñas y medianas empresas.

En el caso de los clientes particulares, el Banco ofrece en España una moratoria de tres años sobre el capital de las hipotecas a sus clientes con problemas económicos. Se trata de una medida excepcional en respuesta al difícil momento que viven algunos de nuestros clientes.

El Banco también ha desarrollado distintas medidas para el segmento de empresas, como son, en España, el programa Becas Santander de Prácticas para universitarios en pymes, en el que se invertirán 9 millones de euros y que permitirá que 5.000 universitarios realicen prácticas profesionales remuneradas en pymes españolas. En Reino Unido, Santander está llevando a cabo un importante programa de respaldo a las pymes, en colaboración con el Gobierno, con el objetivo final de ayudar a crear empleo y generar crecimiento en el país.

En la relación con nuestros accionistas e inversores, Santander ha realizado un importante ejercicio de transparencia con la celebración del *Investor Day*, en el que ha expuesto la estrategia del Grupo para los próximos años, con una sesión exclusivamente dedicada a la sostenibilidad.

Además, a pesar de la difícil coyuntura económica, Banco Santander ha mantenido la plantilla estable en sus principales mercados y sigue apostando por el mejor talento internacional, impulsando la formación y el desarrollo profesional de sus 190.000 empleados.

Todas estas iniciativas reflejan nuestro firme compromiso con la sostenibilidad. Somos conscientes de los importantes desafíos que supondrá 2012, pero estoy seguro de que sabremos afrontarlos con ambición y con éxito.



Emilio Botín
PRESIDENTE



Principales magnitudes

Visión

Un banco global

Santander es un gran Grupo financiero internacional, que busca dar una rentabilidad creciente a sus accionistas y satisfacer las necesidades financieras de sus clientes. Para ello, cuenta con un importante conocimiento de los diez principales mercados locales en los que tiene presencia y con políticas corporativas y capacidades de actuación global.

Valores

- ➔ **Dinamismo:** iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que los principales competidores y flexibilidad para la adaptación a los cambios de mercado.
- ➔ **Fortaleza:** la solidez de balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de la capacidad de crecimiento de Banco Santander y de generar valor para sus accionistas en el largo plazo.
- ➔ **Innovación:** búsqueda constante de productos, servicios y procesos que anticipen y satisfagan las necesidades del cliente y permitan al Banco obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de sus competidores.
- ➔ **Liderazgo:** vocación de liderazgo en todos los mercados donde Santander está presente, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.
- ➔ **Orientación comercial y calidad de servicio:** el cliente es el foco de la estrategia de Banco Santander, que aspira a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de sus clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una mayor calidad de servicio.
- ➔ **Ética y sostenibilidad:** más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los empleados del Grupo un comportamiento profesional en línea con el compromiso social y ambiental del Banco.

Datos relevantes

Balance y resultados

Millones de euros

	2011	2010	% 2011/2010	2009
Activo total	1.251.525	1.217.501	2,8	1.110.529
Créditos a clientes (neto)	750.100	724.154	3,6	682.551
Recursos de clientes gestionados	984.353	985.269	(0,1)	900.057
Fondos propios (después de distribución de dividendos) ⁽¹⁾	80.629	75.273	7,1	70.006
Total fondos gestionados	1.382.980	1.362.289	1,5	1.245.420
Margen bruto	44.262	42.049	5,3	39.381
Margen neto	24.373	23.853	2,2	22.960
Resultado de operaciones continuadas	7.881	9.129	(13,7)	9.427
Beneficio atribuido al Grupo	5.351	8.181	(34,6)	8.943
Ratios (%)				
Eficiencia (con amortizaciones)	44,9	43,3		41,7
ROE	7,1	11,8		13,9
ROTE ⁽²⁾	10,8	18,1		21
ROA	0,5	0,8		0,9
Core capital (BIS II)	10	8,8		8,6
Ratio BIS II	13,6	13,1		14,2
Ratio de créditos sobre depósitos ⁽³⁾	117	117		135
Tasa de morosidad	3,9	3,6		3,2
Cobertura de morosidad	61	73		75
Otros datos				
Número de clientes (millones)	102,1	97,2	5,0	92,0
Número de accionistas (millones)	3,3	3,2	2,8	3,1
Número de empleados	193.349	178.869	8,1	169.460
Número de oficinas	14.756	14.082	4,8	13.660
Indicadores significativos de sostenibilidad				
Valor Económico Generado⁽⁴⁾	43.719	42.083	-	40.575
Valor Económico Distribuido	21.394	22.509	-	20.153
Dividendos ⁽⁵⁾	1.837	3.330	-	4.122
Otros gastos de administración	6.884	6.402	-	5.935
Gastos de personal	10.326	9.330	-	8.450
Impuesto sobre beneficios y tributos ⁽⁶⁾	2.177	3.299	-	1.520
Cifra Inversión RSC ⁽⁷⁾	170	148	-	126
Valor Económico Retenido (Valor Económico Generado menos Distribuido)	22.397	19.573		20.422

(1) En 2011, dato del scrip dividend de mayo 2012 estimado.

(2) Retorno sobre capital tangible.

(3) Incluye pagarés retail en España.

(4) Margen bruto ajustado por las ganancias y pérdidas de activos.

(5) Incluye exclusivamente los dividendos correspondiente a 2011 en efectivo.

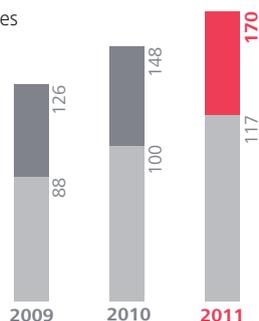
(6) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre Beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio.

(7) Importes brutos antes del efecto fiscal.

Inversión en responsabilidad social corporativa

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)

■ Inversión universidades



Distribución de la inversión en responsabilidad social corporativa

%

■ Distribución geográfica de las principales partidas (millones de euros)



Gobierno corporativo

Consejo de administración

Modelo de gobierno corporativo de Banco Santander

Igualdad de derechos de los accionistas.

- Principio *una acción, un voto, un dividendo*.
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación informada en las juntas.

Máxima transparencia, en particular, en materia de retribuciones.

Un modelo de gobierno corporativo reconocido por índices de inversión sostenibles.

- Santander permanece en los índices *DJSI* y *FTSE4Good* desde 2000 y 2003, respectivamente.

El consejo de administración es el órgano que aprueba la estrategia corporativa del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad.

La información completa relativa a gobierno corporativo está disponible en las páginas 48 a 77 del informe anual de 2011, en el informe anual de gobierno corporativo, así como en el informe de la comisión de auditoría y cumplimiento y en el informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, disponibles todos en la dirección www.santander.com

Nº de reuniones de las comisiones ejecutiva, delegada de riesgos y de auditoría y cumplimiento

Comisiones	2011	2010	2009	2008
Ejecutiva	59	55	56	59
Delegada de riesgos	99	99	99	102
Auditoría y cumplimiento	12	11	11	11
Total de reuniones	170	165	166	172

Secretario general y del consejo
D. Ignacio Benjumea
Cabeza de Vaca



Vocal
D. Ángel Jado
Becerro de Bengoa

Vocal
D. Luis Alberto
Salazar-Simpson Bos



Vocal
D. Abel Matutes
Juan



Vocal
D. Juan Rodríguez
Inciarte



Vocal
D^a. Ana Patricia Botín-Sanz
de Sautuola y O'Shea



Vocal
D. Rodrigo
Echenique
Gordillo



Vicepresidente cuarto
D. Manuel Soto
Serrano



Consejo de administración

En Banco Santander, el consejo de administración es el máximo órgano de decisión, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, correspondiéndole, entre otras, las decisiones sobre la estrategia del Grupo.

Su funcionamiento y actuación se regulan en la normativa interna del Banco que está regida por los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas. Además, el consejo vela por el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo y se involucra a fondo en los riesgos del Grupo.

El consejo de administración tiene una composición equilibrada entre consejeros ejecutivos y externos. Todos sus miembros se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio.

Durante el ejercicio 2011 se produjeron cambios en el consejo. El 24 de mayo falleció el consejero externo independiente D. Luis Ángel Rojo, gobernador del Banco de España entre 1992 y 2000, que se había incorporado al consejo de Santander en 2005. En julio, D. Vittorio Corbo Lioi, presidente del Banco Central de Chile entre 2003 y 2007, se incorporó como consejero externo y en octubre Assicurazioni Generali S.p.A. (representada por D. Antoine Bernheim), también consejero externo, renunciaba a su cargo en el consejo tras haber reducido su participación en el accionariado del Banco.

Con fecha 23 de enero de 2012, D. Francisco Luzón López ha renunciado a su cargo de consejero y director general del Banco, responsable de la división América.

Con ocasión de la próxima junta general, y de aprobarse la propuesta del consejo, dejarán de formar parte del mismo D. Antonio Basagoiti, D. Antonio Escámez y D. Luis Alberto Salazar-Simpson, y será nombrada consejera independiente D^a. Esther Giménez-Salinas, rectora de la Universitat Ramon Llull.



Vocal
D. Antonio Basagoiti
García-Tuñón
● ■ ▲

Vicepresidente primero
D. Fernando de Asúa Álvarez
● ■ ▲ ● ▲

**Vicepresidente segundo
y consejero delegado**
D. Alfredo Sáenz Abad
● ■ ▲

Vocal
D. Antonio Escámez
Torres
● ■ ▲

Vocal
D^a. Isabel Tocino
Biscarolasaga
●

Vocal
Lord Terence Burns

Vocal
D. Vittorio
Corbo Lioi



Presidente
D. Emilio Botín-Sanz de
Sautuola y García de los Ríos
● ■ ▲

Vicepresidente tercero
D. Matías Rodríguez Inciarte
● ■

Vocal
D. Guillermo de la Dehesa Romero
● ● ■

Vocal
D. Francisco Luzón López*
● ■

Vocal
D. Javier Botín-Sanz
de Sautuola y O'Shea

● Comisión ejecutiva
■ Comisión delegada de riesgos

▲ Comisión de auditoría y cumplimiento
● Comisión de nombramientos y retribuciones

■ Comisión internacional
△ Comisión de tecnología, productividad y calidad

* Renuncia a su cargo de consejero en enero de 2012.

El consejo ha agradecido la gran labor realizada por los consejeros salientes en los años en que han formado parte del mismo, destacando las importantes funciones ejecutivas que algunos de ellos han desempeñado a lo largo de su carrera profesional en el Banco.

Con estos cambios, el consejo reducirá su tamaño pasando de 20 vocales a principios de 2011 a 16.

Transparencia y política retributiva

Para Banco Santander, la transparencia es clave para generar confianza y seguridad en los accionistas e inversores, más aún en momentos de incertidumbre y volatilidad financiera como los actuales.

En particular, la política de retribuciones de los consejeros y alta dirección del Banco tiene la transparencia como principio fundamental. Los otros dos ejes de actuación de la política de retribuciones son:

1. Involucración del consejo, al ser éste el que, a propuesta de la comisión de nombramientos y retribuciones, aprueba el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, así como las retribuciones y contratos de estos últimos y de los demás miembros de la alta dirección y las remuneraciones del resto del colectivo supervisado.

El consejo somete a la junta general de accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros.

2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios, dada la importancia que para Santander siempre ha tenido una gestión de riesgos rigurosa y una política retributiva congruente con la misma.

Durante el ejercicio se ha certificado por un experto independiente, Towers Watson, la adecuación de la política retributiva aplicada por Grupo Santander en 2011 al nuevo marco normativo.

Retribución del consejo en 2011

En 2011, el consejo ha acordado reducir el conjunto de las retribuciones de los consejeros, por todos los conceptos, en un 8%.

La asignación anual que corresponde a sus miembros por el ejercicio de las funciones de supervisión y decisión colegiada se ha reducido en un 6% respecto a los importes abonados el año anterior, que se habían mantenido sin variación alguna desde 2008.

Por lo que se refiere a los consejeros ejecutivos, el consejo ha decidido mantener las retribuciones fijas para 2012 y reducir de media en un 16% las variables de 2011.

Puede consultarse todo el detalle sobre la política retributiva de los consejeros en 2011 en el informe de la comisión de nombramientos y retribuciones que forma parte de la documentación social de Banco Santander.

El consejo de administración en 2011

- Ha celebrado 14 sesiones. Ha debatido en 2 sesiones monográficas la estrategia global del Grupo.
- Durante 2011, el vicepresidente segundo y consejero delegado ha presentado al consejo ocho informes de gestión y el vicepresidente tercero, y responsable de la correspondiente división, otros tantos de riesgos.
- Aparte de revisar las distintas unidades y negocios del Grupo, el consejo ha analizado la situación de liquidez, la auto-evaluación del capital y el *Investor Day* celebrado en septiembre, entre otros.

Modelo de negocio de Banco Santander



Pilares del modelo

Diversificación geográfica y modelo de filiales

Es tener una posición de liderazgo en 10 mercados principales.

Eficiencia

Es transformar ahorro de costes en más valor para clientes y accionistas.

Orientación comercial

Es poner al cliente en el centro de la actividad de todo el Banco.

Disciplina de capital y fortaleza financiera

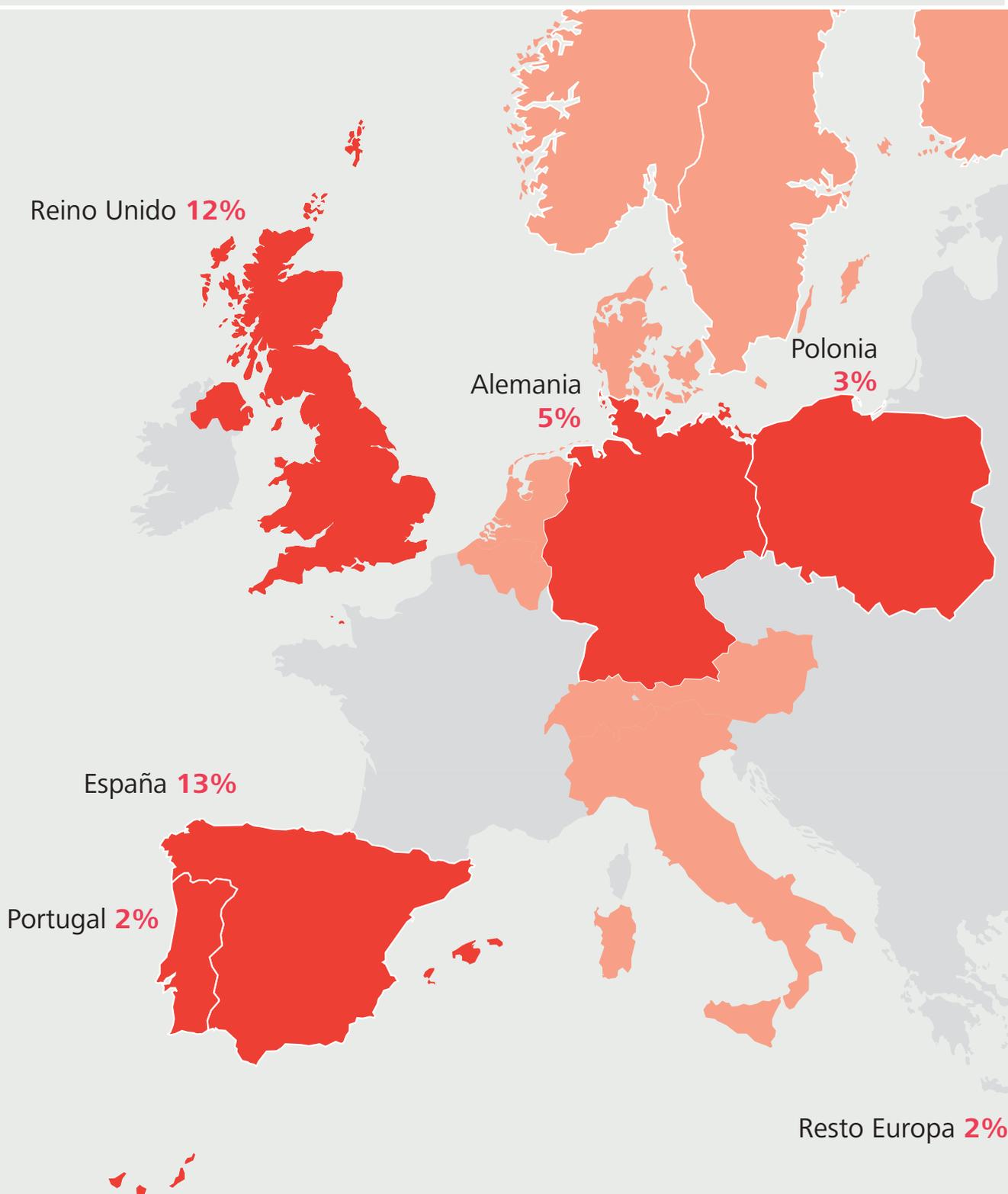
Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

Prudencia en riesgos

Es mantener niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector en las principales áreas geográficas.

Marca Santander

Es tener una marca potente y atractiva que expresa la identidad y el posicionamiento del Grupo.



Santander y la sostenibilidad

Para Banco Santander la sostenibilidad es el desempeño de su actividad empresarial, contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés.

A pesar del difícil entorno económico y financiero, Santander ha logrado hacer frente a la crisis gracias a una estrategia clara y un modelo de negocio sostenible basado en:

- Orientación comercial.
- Un balance fuerte y disciplina de capital.
- Diversificación geográfica única.
- Prudencia y control de riesgos.
- Una política de eficiencia y ahorro de costes.

Todo ello en línea con un sólido gobierno corporativo que asegura una gestión sostenible y que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales, con visión a largo plazo.

En 2011, Banco Santander invirtió un total de 170 millones de euros en proyectos de responsabilidad social corporativa, un 15% más que en 2010. Parte de este incremento se debe tanto al aumento de la inversión realizada en educación superior como consecuencia de la expansión internacional de Santander Universidades, como a la incorporación de los datos de inversión de Sovereign Bank y Bank Zachodni WBK.

Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido / presente

Pacto Mundial de Naciones Unidas

UNEP Finance Initiative

Principios del Ecuador

Principios de Inversión Responsable (PRI)

Carbon Disclosure Project

Banking & Environment Initiative

Grupo Wolfsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Forge Group

Instituto Brasileiro de Governança

Consejo estatal de responsabilidad social empresarial del gobierno español

La estrategia de sostenibilidad de Banco Santander se articula en torno a tres grandes ejes:

- El apoyo a la educación superior, desarrollado por Santander Universidades, con una inversión de 117 millones de euros en 2011, que supone un 16% más que en el ejercicio anterior. Se articula en proyectos educativos que desarrollan las más de 990 universidades con las que el Banco mantiene acuerdos de colaboración. Esta alianza con la Universidad es, para Santander, la mejor manera de apoyar el desarrollo social y económico y de fomentar el conocimiento, la investigación, la innovación y el emprendimiento.
- La relación del Banco con su entorno, en particular, la preservación y protección del medio ambiente y el apoyo a las comunidades locales en las que está presente a través de numerosos programas corporativos y locales, adaptados a la realidad social y económica de cada país.
- Las relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés:

Accionistas e inversores: buscando siempre la creación de valor a largo plazo, con la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo y su participación en la marcha del Grupo.

Clientes: ofreciendo los productos y servicios que más se adaptan a sus necesidades y perfil de riesgo, prestando la mejor calidad de servicio, con innovación constante y con productos socialmente responsables.

Empleados: con políticas de formación y desarrollo que apuestan por promover el conocimiento, el talento, la diversidad y la conciliación.

Proveedores: fomentando la ética y la transparencia y con relaciones basadas en el respeto mutuo.



Comité de sostenibilidad

Banco Santander cuenta con un comité específico que vela por la integración de la sostenibilidad en su modelo de negocio. Para ello, define los planes estratégicos de responsabilidad social corporativa del Grupo y las políticas de sostenibilidad del Banco y los somete a la aprobación del consejo de administración.

Este comité está presidido por el consejero delegado y compuesto por miembros de divisiones de negocio y de apoyo del Banco, como, entre otras, las divisiones de Recursos Humanos, Tecnología y Operaciones, Riesgos, Universidades y Brasil, unidad local de referencia en sostenibilidad para el Grupo, con una posición de liderazgo internacional en esta materia. El secretario del comité es el director del área de sostenibilidad, que pertenece a la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios. Esta área es la responsable de la gestión e impulso de la sostenibilidad en todo el Grupo y coordina las distintas acciones que se llevan a cabo.

Durante 2011, el Banco ha seguido avanzando en el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad y en la implementación de los seis proyectos corporativos estratégicos aprobados por el comité en 2010. Como parte de la estrategia de integrar la sostenibilidad en todas las áreas de actuación de Banco Santander, estos proyectos están liderados y gestionados por las divisiones correspondientes:

- Integrar e impulsar el análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito, liderado por la división de Riesgos.
- Plan de eficiencia energética 2011-2013: plan a tres años para la reducción del consumo eléctrico y las emisiones de CO₂, liderado por la división de Tecnología y Operaciones.

- Proyecto corporativo de educación financiera: promover un mejor conocimiento financiero y de los servicios bancarios, para generar más confianza y seguridad en el uso de los mismos. Santander Universidades lidera este proyecto en colaboración con equipos universitarios.
- Microcréditos: Santander desarrolla en países como Brasil, Chile y El Salvador un programa de microcréditos que facilitan el acceso de los colectivos más desfavorecidos al mercado financiero. El objetivo a corto plazo es extender esta actividad a México.
- Voluntariado corporativo: Banco Santander, a través de su división de Recursos Humanos, ha puesto en marcha en España el programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.
- La plena implementación de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas por el área de Gestión de Activos, en particular, Santander Brasil y Santander Pensiones España.

Además, el consejo de administración aprobó, a propuesta del comité de sostenibilidad, una política corporativa de derechos humanos, que recoge el compromiso del Banco en esa materia y en relación con sus diferentes grupos de interés.

Estructura de la función de la sostenibilidad en Grupo Santander



Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo

Grupo Santander define el riesgo reputacional como aquél vinculado a la percepción que tienen del Banco los distintos grupos de interés con los que se relaciona en el desarrollo de su actividad, y que puede tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales.

En la gestión del riesgo reputacional participan distintas estructuras de gobierno del Grupo:

Comisión delegada de riesgos (CDR)

Es responsabilidad del consejo, como parte de su función de supervisión, definir la política de riesgos del Grupo.

La comisión delegada de riesgos, como máximo órgano responsable de la gestión global del riesgo, valora, con el apoyo de la división de Secretaría General, el riesgo reputacional en su ámbito de actuación y decisión.

Comité corporativo de comercialización (CCC)

El comité corporativo de comercialización (en adelante CCC) es el máximo órgano de decisión del Grupo en materia de aprobación y seguimiento de productos y servicios. El CCC está presidido por el secretario general del Grupo e integrado por representantes de las divisiones de Riesgos, Gestión Financiera, Tecnología y Operaciones, Secretaría General, Intervención General y Control de Gestión, Auditoría Interna, Banca Comercial, Banca Mayorista Global, Banca Privada Global, Gestión de Activos y Seguros.

El CCC considera especialmente la adecuación del producto o servicio al marco donde va a ser comercializado, prestando especial atención a:

- Que cada producto o servicio se vende por comerciales aptos.
- Que se facilite a los clientes la información necesaria y adecuada.
- Que el producto o servicio se ajuste al perfil de riesgo del cliente.
- Que cada producto o servicio se destina al mercado adecuado, no sólo por razones de tipo legal o fiscal, sino en atención a la cultura financiera del mismo.
- Que se cumplan las exigencias de las políticas corporativas de comercialización y, en general, de la normativa interna o externa aplicable.

A su vez, a nivel local se crean los comités locales de comercialización (CLC), que canalizan hacia el CCC propuestas de aprobación de productos nuevos —tras emitir opinión favorable, pues inicialmente no tienen facultades delegadas— y aprueban productos no nuevos y campañas de comercialización de los mismos.

En los respectivos procesos de aprobación los CCC actúan con un enfoque de riesgos, desde la doble perspectiva Banco/cliente.

Durante el ejercicio 2011 se han celebrado 19 sesiones del CCC, en las que se han analizado un total de 203 productos/servicios nuevos.

Comité global consultivo (CGC)

El comité global consultivo es el órgano asesor del comité corporativo de comercialización y está integrado por representantes de áreas que aportan visión de riesgos, regulatoria y de mercados. El comité global consultivo, que celebra sus sesiones con una periodicidad estimada trimestral, puede recomendar la revisión de productos que se vean afectados por cambios en mercados, deterioros de solvencia (país, sectores o empresas) o por cambios en la visión que el Grupo tiene de los mercados a medio y largo plazo.

Comité corporativo de seguimiento (CCS)

Desde 2009 se ha establecido una reunión semanal de seguimiento de productos en la que participan auditoría interna, asesoría jurídica, cumplimiento, atención al cliente y las áreas de negocio afectadas (con representación permanente de la red comercial). En dicha reunión se plantean y resuelven cuestiones concretas relacionadas con la comercialización de productos y servicios.

Durante 2011 se han celebrado 42 sesiones del CCS en las que se han resuelto incidencias y se ha analizado información de seguimiento de productos y servicios, tanto a nivel local de Banca Comercial España, como a nivel consolidado del Grupo.

Oficina corporativa de gestión del riesgo reputacional

La oficina de gestión de riesgo reputacional está integrada en el área corporativa de cumplimiento y riesgo reputacional y tiene por objeto facilitar a los órganos de gobierno correspondientes la información necesaria para llevar a cabo: (i) un adecuado análisis del riesgo en la aprobación, con una doble visión: impacto en el Banco e impacto en el cliente; y (ii) un seguimiento de los productos a lo largo de su ciclo de vida.

Durante el ejercicio 2011, a la oficina corporativa de gestión del riesgo reputacional se han presentado para su aprobación 68 productos/servicios considerados no nuevos y ha resuelto 108 consultas procedentes de diversas áreas y países. Los productos aprobados son sucesivas emisiones de productos previamente aprobados por el CCC o CLC, tras haber delegado éstos esa facultad en dicha oficina.

A nivel local se crean las oficinas de gestión de riesgo reputacional correspondientes, que son las responsables de promover cultura y velar para que las funciones de aprobación y seguimiento de productos se desarrollen en su respectivo ámbito local en línea con las directrices corporativas.

En el ejercicio 2011 las distintas oficinas de gestión de riesgo reputacional han realizado un seguimiento de los productos aprobados. La información se coordina por la oficina corporativa, quien reporta al CCS.

Adicionalmente, en materia de riesgo reputacional, Grupo Santander desarrolla un programa de cumplimiento que se describe en el anexo del informe anual.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Para Banco Santander, constituye un objetivo estratégico disponer de un sistema de prevención tanto de blanqueo de capitales como de la financiación del terrorismo. Este sistema debe ser avanzado y eficaz, y estar permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.



Durante 2011 ninguna unidad del Grupo en el mundo ha sido objeto de medidas correctivas o sancionadoras dictadas por las autoridades de supervisión o regulación, como consecuencia de incumplimientos o debilidades en materia de prevención de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

La organización de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo se articula a través de tres figuras: el departamento central de prevención del blanqueo de capitales (DCPBC), los responsables de prevención y el comité de análisis y resolución.

Durante 2011, el DCPBC ha tomado las medidas necesarias para alcanzar la completa adaptación de las unidades a las normas que transponen la tercera directiva de la Unión Europea, principalmente en lo relativo a la exigencia de segmentación por riesgo de los clientes en el proceso de contratación y el establecimiento de actuaciones concretas en función del riesgo (reforzada, estándar o simplificada).

Una de las actuaciones prioritarias del Grupo en esta materia es la adopción de las medidas necesarias, tales como acciones formativas, para que todos los empleados tengan conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa vigente en estas materias.

Durante 2011, se han impartido cursos de formación sobre prevención del blanqueo de capitales a un total de 119.976 empleados, que han dedicado un total de 146.911 horas lectivas.

Principales indicadores de actividad 2011

Filiales revisadas	172
Expedientes investigación	73.942
Comunicaciones a autoridades	20.162
Empleados formados	119.976
Horas de formación impartidas	146.911

Establecimientos *off-shore*

La política del Grupo es no crear o adquirir participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del consejo —o, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, de la comisión ejecutiva, dando cuenta posteriormente al consejo—, previo informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas del caso y de la justificación de su oportunidad.

La comisión de auditoría y cumplimiento está puntualmente informada por las distintas áreas competentes de las actividades realizadas y resultados obtenidos por las sucursales y sociedades *off-shore* del Grupo, y supervisa el control interno ejercido sobre las mismas, conforme a las recomendaciones del Banco de España contenidas en la memoria de la supervisión bancaria en España correspondiente a 2003.

La comisión recibe información pormenorizada de las actuaciones llevadas a cabo por el Grupo, en el marco de su política de reducción del número de unidades en paraísos fiscales, así como del trabajo de revisión realizado por la división de Auditoría Interna y la dirección de cumplimiento. Las conclusiones de esta revisión fueron satisfactorias, aunque señalaron algunas recomendaciones de mejora, recogiendo el calendario para su implantación.

Riesgo social y ambiental

Para Banco Santander el riesgo social y ambiental es un aspecto relevante de la gestión del riesgo reputacional. Su análisis es uno de los objetivos de la política social y ambiental del Banco.

El Banco asume el compromiso de evaluar y tomar en consideración el riesgo social y ambiental en las operaciones de *project finance* y, por lo tanto, de conceder créditos sólo para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y ambientales.

De esta forma, se contribuye a la conservación de la biodiversidad, a la gestión sostenible de los recursos naturales, a la prevención de la contaminación y la gestión adecuada de los residuos, a la protección de los derechos laborales, la salud y seguridad de la comunidad y los desplazamientos de población. En el capítulo de medio ambiente se explican en detalle las acciones que implica el cumplimiento de este compromiso.

La información detallada sobre la gestión del riesgo se encuentra en las páginas 144-203 del informe anual 2011.

Avances / iniciativas destacadas 2011

- Puesta en marcha del plan de eficiencia energética Banco Santander.



- La sede de Banco Santander Brasil recibe la certificación LEED®, que reconoce el consumo responsable de energía.

- Santander reconocido como *The Greenest Bank in the World* por la revista *Bloomberg Markets*.

- Celebración del comité de sostenibilidad: revisión, seguimiento y evaluación de los proyectos corporativos.

- *I Carrera Solidaria Santander*.
- Lanzamiento de *Santander Sostenible* en la intranet corporativa.

Enero 2011

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

- Lanzamiento del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.



- Formación riesgos sociales y ambientales a equipos corporativos de negocio y riesgos.

- II edición del programa de becas internacionales *Fórmula Santander*.

- Creación de la oficina de cambio climático de Banco Santander.
- Publicación de la Memoria de sostenibilidad 2010.



- *IV Semana Santander eres tú*.
- Banco Santander entra a formar parte de la comisión ejecutiva de SPAINSIF.

Cuadro de mando de la sostenibilidad de Banco Santander

Nivel: ● Alto ● Medio ● Bajo

	Aspectos	Autoevaluación	Fundamentos
Gobierno corporativo			
	Derechos de los accionistas	●	Igualdad de derechos y participación informada en las juntas
	Funcionamiento y composición del consejo	●	Consejo equilibrado, dedicado y profesional
	Transparencia informativa	●	Anticipación a los más altos estándares
	Derechos humanos	●	Política corporativa y formación
Educación superior			
Universidades	Apoyo a la educación superior	●	Alianza con universidades única en el mundo
	Programa de becas	●	21.799 becas concedidas en 800 universidades
	Primer empleo	●	330.568 primeros empleos estimados a través de Universia
	Innovación	●	Fomento nuevas tecnologías
	Transferencia del conocimiento	●	40 proyectos de incubación de empresas, lo que permitió la puesta en marcha de 400 empresas universitarias
Entorno			
Comunidad	Apoyo a las comunidades locales	●	Iniciativas sociales adaptadas a circunstancias locales
	Educación infantil	●	16,7 millones de euros de inversión en programas de educación
	Microcréditos	●	Más de 250.000 microemprendedores, 12,7% más respecto a 2010
	Educación financiera	●	Aprobación del plan corporativo de educación financiera Lanzamiento del portal de educación financiera
	Arte y cultura	●	Firme compromiso con el arte y la cultura a través de las fundaciones del Grupo
Medio ambiente y cambio climático	Análisis de riesgo social y ambiental en financiación	●	Aplicación en <i>project finance</i> en todo el Grupo; banca corporativa y privada en Brasil; y banca comercial en España
	Productos financieros que apuestan por la protección del medio ambiente	●	Líderes en financiación y promoción de energías renovables en <i>project finance</i> y capital semilla
	Cambio climático	●	Creación oficina cambio climático Programa de recuperación de espacios degradados
	Plan de eficiencia energética	●	Control huella ambiental; reducción de emisiones de CO ₂
	Formación y concienciación	●	Campañas de concienciación y sensibilización

- 10º aniversario de Santander Microcréditos Brasil.



- Banco Santander, entre las 50 marcas globales más verdes según Interbrand /Deloitte.



- Renovación anual presencia en el *DJSI* y *FTSE4Good*.
- *Investor Day* 2011. Sesión específica de sostenibilidad.

- Banco Santander participa en las conferencias anuales de UNEP-FI y Principios del Ecuador en Washington.

- Banco Santander Brasil reconocido como la 17ª empresa del mundo y 5º banco del mundo con mejor gestión ambiental por *Newsweek's Global 2011 Green Rankings*.

- Apertura de una oficina bancaria en la favela Vila Cruzeiro



Julio

- Goles Solidarios Santander en apoyo a la educación infantil en Latinoamérica.

Agosto

- Implementación de la moratoria en el pago de préstamos hipotecarios a clientes con dificultades económicas en España.

Septiembre

- *III Carrera Santander eres tú* en Reino Unido.
- Presentación del plan de empleo juvenil en pymes para 5.000 universitarios en España.

Octubre

- Campañas de donativos y de publicidad para combatir la hambruna en el Cuerno de África.

Noviembre

- Participación y patrocinio de Banco Santander en la V Cumbre Mundial del Microcrédito.
- Organización de la *Corporate Governance Conference*.

Diciembre 2011

- Inauguración del nuevo centro de proceso de datos del Grupo en España: líder internacional en eficiencia energética.

Grupos de interés	Aspectos	Autoevaluación	Fundamentos
Accionistas e inversores	Índices bursátiles sostenibles	●	Rentabilidad de la acción por encima de la media del sector Presencia en <i>DJSI</i> y <i>FTSE4Good</i>
	Relación con inversores	●	<i>Investor Day</i> : Máxima transparencia y sesión específica en sostenibilidad
Clientes	Calidad de servicio y satisfacción del cliente	●	88,2% clientes del Grupo satisfechos. Expansión modelo Meta 100
	Mejores prácticas y gestión del conocimiento	●	Escuela corporativa de banca comercial
	Productos y servicios para colectivos específicos	●	Inclusión financiera y otros productos
	Inversión socialmente responsable	●	40% de los activos del Grupo bajo criterios PRI
Empleados	Empleo estable	●	Estabilidad de la plantilla 97% de contratos indefinidos en el Grupo
	Formación	●	7.259.861 horas de formación en todo el Grupo 112,7 millones de euros de inversión total en formación
	Apoyo al talento	●	Políticas corporativas de desarrollo, evaluación y compensación
	Igualdad y conciliación	●	54% de los empleados del Grupo son mujeres 33% de las mujeres ocupan puestos directivos
	Prevención de riesgos laborales	●	Modelo de salud Santander Evaluaciones periódicas de los centros de trabajo
Proveedores	Voluntariado corporativo	●	Plan de voluntariado corporativo: voluntarios equivalentes al 25% de la plantilla del Grupo
	Igualdad de oportunidades	●	Criterios unificados de homologación
	Transparencia de los procesos de compras	●	4.528 procesos de negociaciones a adjudicatarios
	Requerimientos sociales y ambientales en productos y servicios	●	Auditorías y seguimiento de proveedores



Diálogo con los grupos de interés

Uno de los elementos claves de la política de sostenibilidad de Banco Santander es la relación con todos sus grupos de interés.

A través de diversos canales de comunicación, Santander mantiene un diálogo fluido y constante con sus accionistas, sus clientes, sus empleados, sus proveedores y la sociedad en general.

Además, en el ámbito de la sostenibilidad, Santander pone en marcha todos los años nuevos procesos de consulta a fin de conocer las opiniones y expectativas de cada grupo. Sus respuestas y opiniones permiten al Banco conocer qué aspectos son para ellos más relevantes.

Nuevas tecnologías

A lo largo de 2011, en línea con su objetivo de impulsar nuevos canales de comunicación con sus grupos de interés, Banco Santander ha creado perfiles oficiales en redes sociales en la práctica totalidad de los países donde está presente. Estos perfiles contribuyen además a reforzar objetivos de negocio como la fidelización y la atención al cliente. Tanto en Facebook, como en Twitter y Youtube, las tres redes en las que el Banco tiene mayor presencia, Santander figura entre las entidades financieras más destacadas, tanto a nivel mundial como en cada uno de los países donde tiene presencia. Al finalizar 2011, los seguidores acumulados en los perfiles oficiales del Grupo eran más de 900.000. En Youtube se alcanzaban los nueve millones de visualizaciones de vídeos corporativos, cifras que multiplican por cinco las del año anterior.



Canales de diálogo

Accionistas

Junta general de accionistas 2011	723 asistentes/ 274.517 accionistas votaron/delegaron su voto
Oficinas de atención a los accionistas	Presencia en 8 países clave
Líneas de atención a los accionistas	232.430 consultas atendidas 311.153 alertas enviadas por sms
Buzón del accionista	234.065 accionistas suscritos 51.616 e-mail gestionados 677.060 escritos atendidos
Foro de accionistas	206 foros celebrados
Informes trimestrales y anuales	Disponibles en la web corporativa
<i>Investor day</i>	Más de 300 analistas e inversores

Clientes

Oficinas	14.756
Internet	98 sitios web comerciales
Banca <i>online</i>	9.659.774 clientes
Nº de transacciones realizadas (banca <i>online</i>)	308.735.431
Banca telefónica	6.464.956 clientes
Nº de transacciones realizadas (banca telefónica)	591.685.064

Empleados

Santander al día (intranet corporativa)	1.173 noticias publicadas
Portal de directivos	2.260 directivos con acceso
Intranets locales	30

Proveedores

Portal del proveedor	www.aquanima.com
Procesos de negociación	4.528

Sociedad

Web corporativa	www.santander.com Disponible en 4 idiomas
Redes sociales	Presencia en Facebook y Twitter, más de 900.000 seguidores En Youtube 9 millones de visualizaciones de vídeos
Jornadas, conferencias, foros y reuniones con el tercer sector	75 encuentros



Santander y la educación superior

La educación como motor del desarrollo económico y social

Santander y su entorno

Apoyo a las comunidades locales y preservación del medio ambiente

Santander y sus grupos de interés

Relaciones estables y duraderas

Santander y la educación superior

Santander Universidades

COMPROMISO

Santander ha establecido una alianza estratégica con la Universidad para apoyar la educación superior, la investigación y el emprendimiento como palancas clave del desarrollo social y económico de los países en los que el Banco está presente.

BALANCE 2011

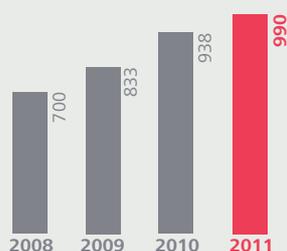
- ➔ Firma de 52 convenios de colaboración con nuevas universidades en 17 países.
- ➔ Puesta en marcha de Santander Universidades en Alemania y Polonia. Nuevas áreas de interacción con las universidades de China, Rusia y Singapur. Mayor presencia en las universidades de la costa este de Estados Unidos.
- ➔ Primera convocatoria de 1.200 becas Santander Iberoamérica de movilidad para estudiantes y jóvenes profesores e investigadores.
- ➔ 5 millones de carnés universitarios emitidos con tecnología chip.
- ➔ Puesta en marcha del programa de educación financiera dirigido a universitarios.
- ➔ Colaboración, a través de Universia, con 492 portales de empleo universitario y gestión de 330.568 primeros empleos estimados en el conjunto de los países.

OBJETIVOS 2012

- ➔ Impulsar el lanzamiento de programas de colaboración entre Europa, América y Asia.
- ➔ Convocatoria de 2.400 becas Santander Iberoamérica para estudiantes y jóvenes profesores e investigadores.
- ➔ Adjudicación en España de las primeras 2.500 becas de prácticas profesionales para universitarios en pequeñas y medianas empresas (Becas pyme) y convocatoria de otras 2.500 para el curso 2012-13.
- ➔ Celebración del primer encuentro iberoamericano Desafío Red Empresa con *spin-offs* de las universidades socias e inversores.
- ➔ Creación de un centro de formación de emprendedores y fomento de la cultura emprendedora.
- ➔ Creación del proyecto I3C para la difusión de la producción científica generada en la comunidad iberoamericana.

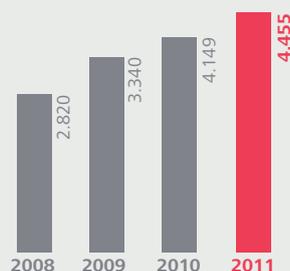
Evolución del número de universidades con convenio

Número



Evolución de los proyectos de colaboración

Número



Datos relevantes

- ⇒ **990** convenios en 17 países, un 5,5% más que en 2010
- ⇒ **4.455** proyectos con las universidades
- ⇒ **5.395.000** tarjetas universitarias inteligentes (TUI) en 2011
- ⇒ **330.568** primeros empleos estimados a través de Universia
- ⇒ **1.232** universidades forman parte de Universia
- ⇒ **21.799** becas y ayudas al estudio, un 52,5% más que en 2010
- ⇒ **117** millones de euros destinados a proyectos con las universidades
- ⇒ **637.477** empleos estimados a través de Universia

Un programa único en el mundo

Santander desarrolla desde hace 14 años una alianza estratégica a largo plazo con la Universidad que le distingue del resto de los bancos e instituciones financieras del mundo.

Esta alianza se basa en el convencimiento de que el apoyo a la educación superior, a la investigación y al emprendimiento es, para Banco Santander, la mejor manera de contribuir al crecimiento y al progreso económico y social de los países.

En mayo de 2010, con ocasión del II Encuentro de Rectores de Universia en Guadalajara (México), el Banco anunció que destinaría 600 millones de euros en los siguientes 5 años a invertir en educación superior. Este anuncio acentúa el compromiso de Santander con la Universidad, que permite la puesta en marcha de proyectos destinados a la mejora de la educación, la internacionalización, la innovación y la transferencia de conocimiento a la sociedad.

La inversión de Banco Santander en universidades alcanzó 117 millones de euros en 2011. La división global Santander Universidades, con un equipo de 2.187 profesionales distribuidos en 17 países, coordina y gestiona el compromiso de Banco Santander con la educación superior.

El Banco mantiene acuerdos de colaboración con 990 universidades de España, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, EE.UU., Singapur, China y Rusia.

En 2011, la expansión internacional se ha reforzado con la puesta en marcha de Santander Universidades en Alemania y Polonia, lo que confiere una mayor dimensión europea a la iniciativa.

Líneas de actuación

La colaboración de Banco Santander con la Universidad se estructura en torno a dos grandes ejes de actuación:

- Los convenios integrales de colaboración que, en 2011, han permitido la puesta en marcha de 4.455 proyectos universitarios destinados a la mejora de la educación y la investigación.
- El desarrollo de programas internacionales de cooperación interuniversitaria, para fomentar la movilidad internacional de estudiantes, profesores e investigadores, promoviendo el intercambio de experiencias y mejores prácticas entre los países.

Ambos ejes de actuación se articulan principalmente a través de las becas y ayudas al estudio, herramienta clave de Santander Universidades.

Además, Santander Universidades apoya y promueve el emprendimiento, a través de iniciativas como la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas (Red Emprendia).

En 2011, Santander Universidades ha puesto en marcha el proyecto corporativo de educación financiera, uno de los seis proyectos estratégicos aprobados por el comité de sostenibilidad del Grupo. Sus objetivos son mejorar el conocimiento de los universitarios sobre aspectos básicos de la economía y las finanzas y generar mayor confianza y seguridad en la utilización de los servicios financieros. Su principal herramienta es el portal www.finanzasparamortales.com, que se complementará con iniciativas presenciales en distintas universidades.



VI edición Becas Europa, Universidad Francisco de Vitoria, Madrid, España

Programas de becas

La principal herramienta para articular la colaboración de Banco Santander con las universidades son las becas y ayudas al estudio. En el año 2011, se han beneficiado 21.799 universitarios de 800 universidades. En particular, se concedieron 14.295 becas, de las cuales 7.836 fueron de movilidad internacional y de éstas, 3.350 se destinaron a fomentar la movilidad entre países de Iberoamérica.

Entre los principales programas de becas que tienen como objetivo fomentar la movilidad internacional de estudiantes, profesores e investigadores, destacan los siguientes:

- **Becas de Movilidad Iberoamericana.** En 2011, en línea con el compromiso asumido por el Banco en el II Encuentro Internacional de Rectores de Universia 2010, se convocaron 1.000 becas de Movilidad Iberoamericana entre 200 universidades.

El importante impulso entre universidades iberoamericanas que está realizando Santander le ha convertido en una de las instituciones clave del espacio iberoamericano del conocimiento (EIC) y ha sido reconocido como "agente del EIC" por la Cumbre de jefes de Estado y de Gobierno de Iberoamérica.

- **Programa *Top China*.** En 2011, 75 universitarios brasileños de 21 universidades viajaron a Pekín y Shangai para realizar un programa de formación junto con otros 75 estudiantes de las principales universidades chinas. También participaron 25 profesores e investigadores de ambos países. En el programa se trataron temas como el medio ambiente y el cambio climático, arquitectura sostenible o biotecnología.
- **Programas *Top USA*, *Top UK* y *Top España*.** Estos programas promueven la internacionalización de las universidades de Brasil, a través de encuentros y visitas de rectores, profesores e investigadores entre 107 universidades de Brasil, Reino Unido, Estados Unidos y España.

En 2011, se han lanzado, además, dos nuevas iniciativas en el marco de los programas de becas Santander:

- Un portal global de información sobre los programas de becas impulsado por el banco www.becas-santander.com
- El sitio www.agora-santander.com como punto de encuentro y red social para los beneficiarios de las becas Santander.

Innovación, emprendimiento y transferencia de conocimiento

El Banco ha seguido promoviendo y apoyando iniciativas orientadas a conseguir una Universidad cada vez más creativa, innovadora y emprendedora, dando respuesta a las conclusiones del II Encuentro de Rectores de Universia celebrado en 2010.

Red Emprendia

La Red Emprendia, Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas, fue creada a iniciativa de las universidades de Barcelona y Santiago de Compostela, con el apoyo de Banco Santander. En 2011, se ha consolidado como un referente en la creación de empresas universitarias, especialmente de base tecnológica y científica, y en el fomento de la cultura emprendedora.

Red Emprendia ha incorporado, en 2011, cinco nuevas universidades (Universidad Antioquia de Colombia, Universidad de Chile, Universidad de Porto y las universidades politécnicas de Valencia y Madrid), con lo que engloba ya a veinte de las instituciones universitarias iberoamericanas.

En 2011, se han desarrollado programas para la acogida y el seguimiento de *spin-offs* entre las universidades socias, becas para emprendedores en empresas innovadoras y el patrocinio de los premios iberoamericanos de emprendimiento, convocados por la SEGIB y que se entregan en las reuniones anuales de la Cumbre Iberoamericana.

En 2012 está previsto celebrar el I Encuentro Desafío Red Emprendia que reunirá a emprendedores e inversores.

Premios a la innovación

Los premios Santander a la innovación y el fomento de la cultura emprendedora en Argentina, México, Chile, Uruguay y Colombia se han consolidado como una referencia internacional. En su edición 2011 se presentaron más de 10.000 proyectos universitarios. Solo en Brasil participaron 400 universidades con algo más de 6.000 proyectos presentados.

Campus de excelencia internacional

En España, Banco Santander está colaborando en el desarrollo de 10 campus de excelencia internacional que agrupan a universidades, institutos de investigación, parques científicos y tecnológicos, hospitales, gobiernos locales, empresas, etc. para compartir y racionalizar el uso de recursos, potenciar la transferencia de los resultados de investigación y amplificar su impacto en el tejido productivo y social de las zonas de influencia.

Además, Santander colabora con 15 parques científicos y tecnológicos de universidades españolas que cuentan con incubadoras de empresas y que, en 2011, prestaron apoyo a más de 150 nuevos proyectos empresariales.



Acto de entrega de becas internacionales Universidad de Salamanca-Banco Santander

Programas universitarios de apoyo a la comunidad

Banco Santander, en el ámbito de su colaboración con la Universidad, desarrolla también programas de apoyo a las comunidades y colectivos más desfavorecidos.

Entre ellos destacan:

- Programa Amazonia 2020, a través del cual Santander Universidades apoya a las universidades federales en el norte de Brasil para promover su internacionalización y el intercambio de conocimientos, contribuir a la formación del profesorado, fomentar la investigación científica e impulsar el espíritu empresarial comprometido con la sostenibilidad.
- Programa Río 2016 en Brasil, que tiene como objetivo apoyar a las comunidades de baja renta y ofrecer oportunidades de inclusión social. Gracias a este programa, 200.000 personas recibirán cursos de formación profesional que favorecerán su acceso al mercado laboral.
- Programa de becas pyme, en España, en colaboración con la Confederación Española de pymes (CEPYME) y la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas. Dada la difícil situación económica que atraviesa España, con especial impacto en el empleo juvenil, Banco Santander ha lanzado este programa de becas para facilitar la incorporación de los universitarios al mercado laboral. A través de él, 5.000 universitarios podrán disfrutar de becas profesionales en pymes en 2012 y 2013.

Cátedras universitarias Santander

Desde hace años, Banco Santander promueve la creación de cátedras universitarias de investigación y docencia, compuestas en su mayoría por equipos de distintas universidades.

En 2011, 68 cátedras contaron con el apoyo de Banco Santander en proyectos relacionados con la sostenibilidad, el emprendimiento, la empresa familiar y la innovación. Entre ellas se encuentran cinco cátedras UNESCO, siete cátedras de la Universidad Nacional Autónoma de México con distintas universidades españolas y ocho cátedras de empresa familiar, una dedicada a la pequeña y mediana empresa, cuya sede se encuentra en la Universidad de Cantabria, y siete cátedras de sostenibilidad.

Asimismo, el Banco apoya la red de cátedras de responsabilidad social corporativa, compuesta por la Universidad de Alcalá, la Universidad de Salamanca, la Universidad Antonio de Nebrija, la Universidad de Castilla la Mancha y la Universidad Francisco de Vitoria. Esta red es una iniciativa cuyo objetivo es promover un foro de encuentros entre los distintos equipos investigadores en el ámbito de la sostenibilidad.

Biblioteca virtual Miguel de Cervantes

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (www.cervantesvirtual.com), fue creada por iniciativa de Banco Santander, la Universidad de Alicante y la Fundación Botín con el fin de difundir la cultura iberoamericana en el mundo.

Desde su nacimiento hace 11 años, ha incorporado más de 130.000 registros bibliográficos a sus fondos, que están disponibles en la red de forma gratuita.

En 2011, se ha creado el portal *Essay and Science*, espacio virtual (en colaboración con la Fundación Santillana) para difundir en el mundo académico anglosajón la obra de las primeras figuras españolas e iberoamericanas del pensamiento filosófico y científico.

Asimismo y con motivo de la concesión del Premio Nobel de Literatura a Mario Vargas Llosa, la Biblioteca ha liderado la constitución, junto con universidades españolas, mexicanas y peruanas, de una cátedra interuniversitaria Vargas Llosa que contribuya al conocimiento, estudio y debate de la obra del escritor hispano-peruano, presidente de la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes ha culminado la renovación de su plataforma tecnológica, lo que permitirá ampliar sus prestaciones y tener una mayor interacción con los usuarios. También ha consolidado la Biblioteca Virtual de las Letras Mexicanas y ha iniciado acciones que le permitirán extender este modelo a otros países de Latinoamérica.



BIBLIOTECA VIRTUAL
MIGUEL DE CERVANTES
www.cervantesvirtual.com

Datos relevantes Universia

- ⇒ **1.232** universidades
- ⇒ **23** países
- ⇒ **14,3** millones profesores y estudiantes
- ⇒ **9** millones usuarios únicos mensuales (**3,1** millones de usuarios portales de empleo)
- ⇒ **1,9** millones usuarios registrados
- ⇒ **6.781** impactos en medios
- ⇒ **158.039** amigos / seguidores en Facebook y Twitter
- ⇒ **34,2** millones de descargas de contenido

Universia: la mayor red de colaboración universitaria del mundo

Desde su nacimiento en julio de 2000, Universia se ha consolidado como la mayor red universitaria del mundo de la que forman parte 1.232 universidades de 23 países y engloba a 14,3 millones de estudiantes y profesores. Parte esencial de su éxito es ser nexo de unión entre el ámbito universitario y la sociedad en general atendiendo no sólo necesidades de formación sino también otras importantes demandas como la búsqueda del primer empleo, la relación universidad empresa, las redes sociales o el ocio responsable.

En 2011, Universia ha puesto en marcha su plan director que establece las líneas de actuación para el periodo 2011-2013.

Este plan se construye sobre cuatro ejes:

- **Conocimiento:** motor de innovación. Universia contribuye a conectar la investigación con la empresa, utilizando tecnología para difundir el conocimiento y promoviendo la formación a lo largo de toda la vida profesional.
- **Colaboración:** vínculos entre universidades y empresa. Se trata de crear espacios para el debate y la relación interuniversitaria, y de posicionar a los profesores universitarios como agentes del cambio empresarial.
- **Empleo:** relación entre talento y empleo. Uno de los principales objetivos de Universia es facilitar la búsqueda del primer empleo y prácticas profesionales de los universitarios, y generar nuevas oportunidades laborales para los titulados.
- **Futuro:** universitarios como protagonistas del futuro. Universia ofrece a los universitarios iniciativas e instrumentos que les ayuden en su formación profesional y personal e informarles sobre posibilidades de futuro.

Empleo a través de Universia(*)

Universitarios que han conseguido su primer empleo	330.568
Prácticas profesionales en empresas	25.028
Part-time	129.638
Profesionales mayor experiencia	152.243
Total empleos a través de Universia	637.477
<hr/>	
Currícula presentados	7.857.772
Vacantes de empleo publicadas	1.900.869
Empresas que han publicado vacantes de empleo	102.231

(*) La información de empleos conseguidos a través de Universia es una estimación en base al 40% de las vacantes ofertadas.

Apoyo al empleo

Uno de los principales compromisos de Universia con la comunidad universitaria es contribuir a facilitar el acceso de los universitarios al mundo laboral. La creación de Universia Empleo en el año 2005 y la alianza con Trabajando.com en 2008 han permitido, en 2011, que aproximadamente 330.568 jóvenes universitarios con menos de un año de experiencia laboral hayan conseguido su primer empleo a través de Universia. Además, Universia gestiona otras categorías de empleo como son las prácticas profesionales en empresas, prácticas a tiempo parcial y profesionales con más de un año de experiencia. De esta forma, el total de profesionales que han conseguido empleo a través de Universia en 2011 es de 637.477.

Los portales de becas, cursos y agenda contribuyen a difundir la oferta de ayudas al estudio y los cursos y seminarios complementarios a la formación reglada y eventos de interés para los universitarios. En 2011 se han publicado 33.764 becas de instituciones públicas y privadas.

El portal internacional y los blogs de empleo, formación y movilidad enriquecen el conocimiento de los estudiantes antes de viajar a otro país y fomentan la comunicación entre ellos.

Actividad académica

Universia desarrolla también proyectos académicos como la publicación de revistas académicas con universidades o instituciones de referencia como por ejemplo la *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, en colaboración con la *Universidad Nacional Autónoma de México*; *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, publicación con Georgetown University; *Universia Knowledge@Wharton*, impulsada con la Wharton School; *Universia Business Review*, junto con la Universidad Complutense de Madrid; *Revista de Historia Iberoamericana* con la Universidad Pontificia de Chile; *Spanish Journal of Soil Science* en colaboración con SECS y el CSIC.

Otros proyectos vinculados a la actividad académica son el *OpenCourseWare*, que permite la consulta en abierto de material docente, *Innoversia*, un portal que segmenta por áreas de conocimiento las necesidades de investigación aplicada de las empresas y facilita a los investigadores el acceso a demandas de investigación, o la Biblioteca de Recursos de Aprendizaje, que cuenta actualmente con más de 15,7 millones de recursos procedentes de 213 colecciones.



Universia, Boadilla del Monte, España

Fundación Universia

La Fundación Universia se constituyó en 2005 con el objetivo de favorecer la inclusión educativa y laboral de las personas con discapacidad, especialmente en relación con la Universidad. Su actividad se estructura en tres programas principales transversales:

- **Programa de información, orientación y difusión.** La Fundación impulsa estudios de investigación, que analizan el grado de inclusión de las personas con discapacidad en el entorno educativo y laboral.
- **Programa de igualdad de oportunidades e inclusión.** La Fundación Universia, en colaboración con las universidades, diseña y desarrolla iniciativas que promueven el acceso a la Universidad de las personas con discapacidad. Entre estas iniciativas destacan el *Banco de Productos de Apoyo*, las *Becas Capacitas*, las *Becas Máster* y los *Premios Proyecto fin de Carrera*, así como el *servicio de asistentes personales en las universidades*, entre otros. En total, 315 universitarios con discapacidad se han visto beneficiados por este programa.

Desde 2010, la Fundación Universia y la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) trabajan conjuntamente en los procesos de formación y empleo de estudiantes y titulados en las universidades españolas. En particular, la Fundación Universia participa en las actividades y propuestas de la nueva Red de Servicios de Atención a Personas con Discapacidad (SAPDU), creada por la Sectorial de Asuntos Estudiantiles (RUNAE) de la CRUE.

- **Programa de empleo.** Una de las líneas clave en la Fundación desde su origen es favorecer el acceso al empleo de las personas con discapacidad. Fundación Universia colabora con las administraciones públicas en la orientación e intermediación laboral. Con una base de datos de 6.285 currícula de personas con discapacidad, el portal de empleo de la Fundación Universia es un referente en la búsqueda de empleo cualificado para este colectivo.



Estudiantes comunicándose a través de lengua de signos en campus universitario

En 2011, la Fundación Universia fue reconocida en la categoría orientación al cliente por los premios European Business Awards. Estos premios promocionan la excelencia, las buenas prácticas e innovación empresarial en la Unión Europea. Asimismo, en 2011, la Fundación Universia se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

www.fundacionuniversia.net

Programa Campus de Excelencia Internacional (CEI)

El Ministerio de Educación y la Fundación Universia han firmado un acuerdo de colaboración, en el marco del Programa Campus de Excelencia Internacional, para lograr la excelencia de los mejores campus universitarios españoles en materia de discapacidad. El convenio fija los siguientes objetivos:

- Incentivar las prácticas profesionales para los universitarios con discapacidad.
- Promover la contratación de universitarios con discapacidad en el mercado laboral ordinario, de acuerdo a su formación y competencias.
- Impulsar el desarrollo profesional de los universitarios con discapacidad tanto en las entidades públicas como privadas.



Santander y su entorno

Comunidad

COMPROMISO

Contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades donde el Banco está presente a través de iniciativas que promueven la educación infantil, el microemprendimiento y la inclusión financiera.

BALANCE 2011

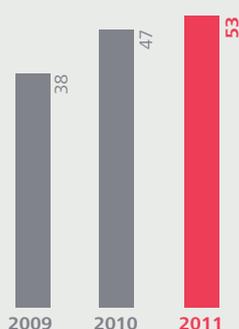
- ➔ Apoyo a la educación infantil en las comunidades más desfavorecidas de Latinoamérica.
- ➔ Más de 250.000 microempresarios clientes, 99.951 en Santander Brasil.
- ➔ Lanzamiento del programa de educación financiera.
- ➔ Puesta en marcha y ampliación del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.
- ➔ Incorporación a la metodología LBG de los datos de inversión de Sovereign y Bank Zachodni WBK. Medición global de la inversión social del Grupo.
- ➔ Fundación Banco Santander, referente internacional en el ámbito de la cultura.

OBJETIVOS 2012

- ➔ Impulsar la expansión del microcrédito en Latinoamérica, especialmente en México.
- ➔ Impulsar el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de los empleados.
- ➔ Promover la educación financiera entre colectivos desfavorecidos.
- ➔ Desarrollar nuevos canales de difusión de las iniciativas sociales del Grupo en los distintos países.
- ➔ Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo.

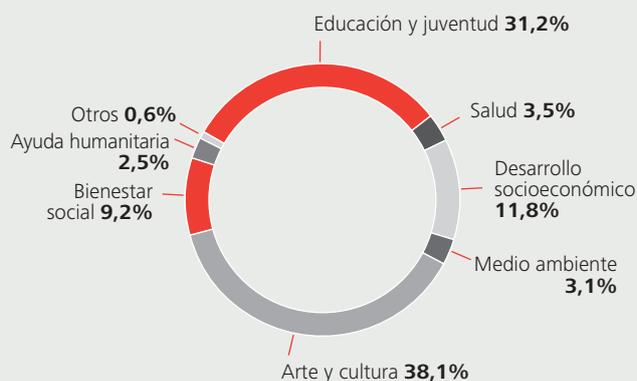
Evolución de la inversión en la comunidad

Millones de euros



Distribución de la inversión social(*)

Según metodología LBG, %



(*) 53 millones de euros. No incluye el programa Santander Universidades.





Entrega de regalos solidarios, favela Vila Cruzeiro, Brasil



Curso de educación infantil, Complexo do Alemão, Brasil

Datos relevantes

- ➔ **53 millones de euros en inversión social**
- ➔ **16,7 millones de euros destinados a la educación infantil**

Inversión en la comunidad

Banco Santander quiere contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades en las que está presente. Para ello, identifica y desarrolla iniciativas destinadas a cubrir las necesidades básicas de los colectivos más desfavorecidos y con menor poder adquisitivo.

En su apoyo a la comunidad, prestando especial atención a la educación infantil, el emprendimiento y la inclusión financiera, Banco Santander actúa en estrecha colaboración con el tercer sector (ONG, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro) con el que mantiene un diálogo fluido y constante. Asimismo, el Banco promueve la participación de los profesionales del Grupo en las diferentes iniciativas de apoyo a la comunidad.

Los principales ámbitos de la inversión social de Banco Santander son:

- Educación infantil
- Microcréditos y emprendimiento
- Educación financiera
- Cultura
- Medio ambiente

El Banco, en 2011, implementó la metodología *London Benchmarking Group* (LBG), un sistema de medición de impactos para clasificar y gestionar su inversión en la comunidad. En 2011 la inversión social de Grupo Santander ha sido de 53 millones de euros e incorpora por primera vez la inversión realizada por Sovereign (EEUU) y Bank Zachodni WBK (Polonia).

- ➔ **341 iniciativas y proyectos**
- ➔ **49.127 empleados voluntarios, equivalentes al 25% de la plantilla del Grupo**

Educación infantil

En línea con los Objetivos de Desarrollo del Milenio que promueve Naciones Unidas, Banco Santander apoya iniciativas locales que promueven la educación infantil en las comunidades más desfavorecidas. Su objetivo es contribuir a alcanzar una educación universal que permita la igualdad de oportunidades y favorezca un crecimiento sostenible de las comunidades. En 2011, Santander ha conseguido ayudar a más de 200.000 niños.

Algunas de estas iniciativas son:

- *Projeto Escola*, en Brasil, para contribuir a mejorar la educación impartida en las escuelas públicas, con la participación voluntaria de empleados de Santander Brasil. En 2011 participaron 1.875 empleados en más de 180 escuelas públicas.
- *Fundación CEBI*, en Portugal, de la cual Santander Totta es miembro fundador desde 1995, facilita el acceso a la escuela a través de becas.
- *Bécalos*, en México, apoya a estudiantes y a profesores de escuelas públicas mediante la concesión de becas educativas. En 2011, el Banco y sus clientes recaudaron más de un millón de euros para este proyecto.
- *Becas escolares*, en Argentina, que permiten el acceso a la educación formal a niños en situación de pobreza. A través de Caritas Argentina, Santander Río otorgó en el último año 396 becas.
- *The Bank of Children Smiles Grant Programme* y *The Bank of Ambitious Youth Grant Programme*, en Polonia, apoyan el desarrollo y educación de niños de familias pobres y desestructuradas.

Además, como patrocinador de la Copa América de fútbol, Santander donó a Unicef, a beneficio del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, mil dólares por cada uno de los 54 goles marcados en la competición, y 46.000 dólares por el último gol de la Copa, sumando una donación total de 100.000 dólares. Los fondos se destinaron a proyectos de apoyo a la educación infantil en las comunidades más desfavorecidas de Latinoamérica.

Los empleados y la acción social

Con el objetivo de establecer canales de colaboración entre los profesionales del Grupo y el tercer sector, en 2011, Banco Santander lanzó el proyecto corporativo *Voluntarios Santander Comprometidos*, aprobado por el comité de sostenibilidad. Este programa se puso en marcha mediante un convenio de colaboración firmado con Unicef para contribuir a mejorar la educación infantil en Latinoamérica. A lo largo del año, el programa se ha ampliado con la incorporación de Cruz Roja, Aldeas Infantiles, Entreculturas y Asociación Española contra el cáncer, que ofrecen a los empleados programas de voluntariado en toda España. Está prevista la extensión de este programa a otros países del Grupo.

Junto con *Santander Voluntarios Comprometidos*, existen otros programas locales de ayuda a la comunidad en los que también participan los empleados:

- En España, la convocatoria de proyectos sociales solidarios es un concurso en el que cada año los empleados pueden presentar proyectos de diferentes ONG. En 2011 se presentaron más de 240 proyectos sociales, un 45% más que en la anterior convocatoria. Resultaron ganadores los proyectos de Aldeas Infantiles, Fundación Vicente Ferrer y Asión, que fueron financiados por el fondo *Euros de tu nómina*, constituido por aportaciones de los empleados y el Banco.
- En Reino Unido, el programa *Santander UK Community* facilita a los empleados realizar labores de voluntariado en distintas organizaciones benéficas.
- En México, *Fideicomiso Por los Niños de México* también actúa con ingresos provenientes de la donación de empleados del Banco. Su objetivo es reunir fondos y canalizarlos a instituciones especializadas en brindar apoyo a los niños más necesitados en los ámbitos de salud, alimentación y educación. En 2011, el fideicomiso apoyó a 66 organizaciones y entregó un total de 409.423 euros para ayudar a más de 40.000 niños mexicanos.
- A través de *Un techo para mi país*, *Un techo para Chile* o el *Fideicomiso Vivienda*, el Banco ha apoyado en 2011 la construcción de 800 viviendas para personas sin hogar en Argentina, Chile, y México. Más de 600 empleados colaboraron en la construcción de estas viviendas.

En total, en 2011 más de 49.000 empleados han colaborado junto al Banco en el desarrollo de distintas iniciativas, un 15% más que el año anterior.

Principales programas de voluntariado

País	Programa	Nº de empleados voluntarios
Argentina	Un techo para mi país Día de la solidaridad Centro educativo Pescar Santander Rio Maratón de lectura Ideas que dan trabajo	264
Brasil	Amigo do valor Projeto Escola	31.553
Chile	Fundación Belén Educa Fundación Mi Parque	100
España	Convocatoria de proyectos y Euros de tu nómina Portal Voluntariado Día del voluntariado Voluntarios Santander Comprometidos	1.882
México	Fideicomiso por los niños de México Reforestación San Jerónimo	8.059
Portugal	Pão para todos	5.308
Reino Unido	Community days	1.961
Total		49.127



Voluntariado proyecto Oaxaca, México

Microcréditos y emprendimiento

Otro eje fundamental de la acción social de Banco Santander es el apoyo al emprendimiento mediante los microcréditos. El objetivo es lograr la inclusión financiera y la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión.

Microcréditos

Banco Santander desarrolla un programa de microcréditos que facilita el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, para mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno. El programa de microcréditos contempla distintas fórmulas de negocio, según sean las circunstancias locales.

Destaca el modelo de Santander Microcréditos Brasil, que concede créditos a microempresarios, en su mayoría informales que de otra forma no tendrían acceso a financiación. Más del 80% de estos créditos están destinados a mujeres empresarias que, en grupos solidarios de 5-6 personas, reciben préstamos por un importe medio de 300-500 euros, sin necesidad de garantías adicionales.

Santander Microcréditos Brasil apuesta por un contacto cercano con el cliente, con 22 puestos de atención en oficinas y más de 200 agentes de crédito con formación especializada que visitan personalmente a los interesados. Este modelo de relación permite además asesorar a los emprendedores en tareas básicas de gestión, tales como calcular los costes y precios de venta o identificar las oportunidades de negocio.

Apertura oficina bancaria favela Vila Cruzeiro

Con el objetivo de reforzar su presencia en las comunidades menos favorecidas del país, Santander Brasil inauguró en diciembre de 2011 una oficina bancaria en la favela Vila Cruzeiro, en Río de Janeiro. La apertura forma parte del programa *Rio 2 mil e Sempre*, que tiene como finalidad apoyar el crecimiento y el desarrollo de la población local, así como fomentar el emprendimiento y promover la inclusión bancaria y social.

Esta oficina se une a la abierta en mayo de 2010 en el Complejo do Alemão, que atiende a una comunidad de más de 140.000 personas.



Por su parte, Santander Chile es un referente en el mercado chileno de microcréditos, con 117.000 clientes. Desde 2001, patrocina anualmente el premio nacional a la mujer microempresaria.

Por último, en El Salvador, Santander participa también en la microfinanciera Enlace, que atiende a más de 35.000 microempresarios en este país y que cuenta con una cartera de créditos de casi 9 millones de euros.

En 2011, Banco Santander patrocinó la Cumbre Mundial del Microcrédito en Valladolid (España) donde expuso el modelo de Santander Microcréditos Brasil.

En total, en Brasil, Chile y El Salvador, el Grupo financia los proyectos de más de 250.000 microempresarios. Con respecto a 2010, se ha incrementado la cartera de clientes vivos en 28.341 nuevos microempresarios y el volumen de créditos vivos en más de 65,4 millones de euros.

Principales programas de microcréditos⁽¹⁾

País	Programa	Clientes	Créditos ^(*)
Brasil	Santander Microcréditos	99.951	77
Chile	Microfinanzas en Chile	117.000	186
El Salvador	Enlace	35.185	9

(1) Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2011

(*) Millones de Euros

Emprendimiento

Además de los microcréditos, Banco Santander impulsa también la creación de empleo y el desarrollo económico a través de iniciativas de apoyo a jóvenes emprendedores.

- En Argentina, el programa *Ideas que dan trabajo*, financió 18 proyectos de microemprendimiento propuestos por los propios empleados. Además, el Banco patrocinó la VII edición del premio Jóvenes Emprendedores.
- En Brasil, *Parceiras em Ação* y *Prêmio Santander Universidade Solidária* apoyan proyectos sociales en comunidades desfavorecidas. Así, contribuyen a la generación de ingresos y el desarrollo sostenible, fomentando el espíritu empresarial y aumentando el compromiso social de los universitarios.
- En España, Santander ha comenzado a colaborar con la ONG Junior Achievement en el proyecto *Startup programme*, que tiene como objetivo favorecer la formación de emprendedores en el ámbito universitario.

Fundación Banesto

La Fundación Banesto apoya a jóvenes emprendedores con programas como *Yuzz*, que fomenta el talento de jóvenes con ideas innovadoras, o *Emprendedores tv*, que se ha convertido en una referencia audiovisual para emprendedores y pymes.

Fundación Banesto promueve asimismo la creación de empresas en países en vías de desarrollo mediante el apoyo a sectores clave para su progreso como el *Turismo solidario y sostenible*, en África y Latinoamérica. Esta iniciativa incluye la formación y asistencia técnica a las mujeres emprendedoras del sector turístico. Además, apoya la promoción y comercialización de nuevos destinos turísticos, la introducción progresiva de tecnologías y la financiación de proyectos viables que puedan contribuir a generar empleo sostenible en la región.

Más información: www.fundacionbanesto.com



Empleados participando en el Día Solidario de las Empresas, Madrid, España

Educación financiera

Santander desarrolla diversos programas de educación financiera. Sus objetivos son mejorar el conocimiento de los universitarios sobre aspectos básicos de la economía y las finanzas y generar mayor confianza y seguridad en la utilización de los servicios financieros.

En 2011, se ha definido y planificado el proyecto corporativo de educación financiera, que aprobó el comité de sostenibilidad en julio de 2010 y que lidera Santander Universidades. Su objetivo es mejorar el conocimiento de los universitarios sobre aspectos básicos del ámbito financiero. Este proyecto se lanzará inicialmente en España para luego exportarse a otros países del Grupo. Su principal canal de difusión será el portal www.finanzasparamortales.com y como complemento a este portal también se organizarán iniciativas presenciales en distintas universidades.

Otros proyectos ya en marcha son:

- En Reino Unido, *Santander in schools, My Money, My Rights, Student Money Manual*, que instruyen a jóvenes e inmigrantes en conceptos básicos como la importancia del ahorro, la inversión o el acceso al crédito.
- En Brasil, *Briando na rede (Jugando en la Red)*, está dirigida al público infantil y ofrece contenidos interactivos, herramientas y juegos con el objetivo de desarrollar en los niños el espíritu emprendedor y enseñarles a ahorrar.
- En Puerto Rico, *Programa Contigo*, organizado a través de charlas y talleres para ayudar a los participantes a adquirir conocimientos financieros.

Student Money Manual Reino Unido

Santander Reino Unido, en colaboración con Credit Action, una fundación educativa, apoya la edición de un manual financiero para estudiantes.

La guía económica *Student Money Manual* está dirigida a los universitarios y a sus padres. En ella, se informa de los aspectos más importantes que necesitan saber para tomar decisiones y administrar su dinero en sus años en la Universidad. Incluye información sobre numerosos productos financieros específicos para este colectivo, como un fondo para estudiantes y consejos para resolver sus problemas financieros.



Campaña de apoyo al Cuerno de África

HAZ TU APORTACIÓN

BANCO SANTANDER HA REALIZADO UNA APORTACIÓN DE 500.000 EUROS PARA CÁRITAS Y CRUZ ROJA



Otras iniciativas locales

Situaciones de emergencia

En 2011, el Banco ha apoyado los proyectos que han puesto en marcha Cáritas Española y Cruz Roja para mejorar la situación de extrema pobreza y hambre de los países del Cuerno de África, con una aportación de 500.000 euros y una captación de otros 500.000 euros entre clientes y empleados. Para ello, lanzó una campaña de publicidad en Internet y radio para movilizar a la opinión pública.

Otras colaboraciones desarrolladas en 2011:

- En Brasil, el Banco participó en la reconstrucción de una escuela en el municipio de Río do Sul, en Santa Catarina, uno de los tres estados más afectados por las lluvias y las inundaciones en el mes de marzo de 2011.
- En España, el Banco ha contribuido a paliar los efectos causados por el terremoto de Lorca (Murcia). Entre otras medidas, se adelantaron las indemnizaciones por los daños causados por el terremoto a los clientes asegurados. Además, el Banco donó 500.000 euros para la rehabilitación de la biblioteca municipal y una escuela infantil.

Medio ambiente

En materia de medio ambiente, voluntarios del Grupo participaron a lo largo del año en numerosas campañas de reforestación y recuperación de espacios naturales. Es el caso de la campaña de reforestación 2011 llevada a cabo en México D.F., en colaboración con Reforestamos México, A.C., que se suma a las labores de reforestación realizadas en el país desde 2009. En 2011, participaron 550 voluntarios en la plantación de 3.000 árboles. En los últimos 3 años, se han plantado un total de 14.760 árboles.

Sociedad

En 2011, el Banco, junto con otras grandes empresas españolas, colaboró en la celebración de las *Jornadas Mundiales de la Juventud* en Madrid, con motivo de la visita del Papa Benedicto XVI. El Banco, a través de ISBAN, la sociedad tecnológica del Grupo, desarrolló para la organización el registro de peregrinos que facilitó la asistencia al evento de jóvenes de todo el mundo.





Exposición Sandretto Re Rebaudengo, sala de arte Santander, Boadilla del Monte, España

Arte y cultura

Con una inversión de 20 millones de euros, Banco Santander, a través de sus fundaciones, realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

Fundación Banco Santander

Fundación Banco Santander desarrolla su actividad de mecenazgo con una firme vocación cultural, humanística y científica. Además incorpora un importante programa de proyectos multimedia y realiza concursos *online* para estudiantes universitarios (Fototalentos, TalentosDesign y VídeoTalentos). La Fundación también realiza importantes trabajos de recuperación de Patrimonio Natural.

En el ámbito artístico, la Fundación gestiona la Colección Santander y la difunde internacionalmente mediante exposiciones y proyectos *online* como Obras Maestras de la Colección Santander al detalle o el multimedia de Monedas. Asimismo, la Fundación organiza exposiciones en la sala de arte Santander, (como la colección Sandretto Re Rebaudengo), dando a conocer las más importantes colecciones de arte contemporáneo del mundo. Asimismo, promueve exposiciones en diversas instituciones y es patrocinador del programa pedagógico del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Organiza también visitas-taller para familias y colegios que la Fundación ofrece en la sala de arte Santander.

En música, la Fundación apoya diversos proyectos pedagógicos como Ópera Oberta realizado con el Gran Teatro del Liceo y colabora con otras instituciones como la Fundación Albéniz o el Teatro Real de Madrid.

La Fundación organiza ciclos de conferencias y debates y desarrolla una interesante actividad editorial, entre la que destacan la publicación de la *Colección Obra Fundamental*, y la revista *Moneda y Crédito*.

La Fundación participa también en importantes proyectos de investigación científica, tanto con el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas como con el Hospital Universitario Puerta de Hierro, en la lucha contra el cáncer.

Más información: www.fundacionbancosantander.com



Edificio Santander Cultural, Porto Alegre, Brasil

Santander Cultural Brasil

Santander Cultural Brasil, con sede en Porto Alegre y Recife, es un centro socio-cultural que desarrolla un amplio programa de actividades. Comprometido con la cultura contemporánea y con el desarrollo sostenible, actúa fundamentalmente en los ámbitos de las artes visuales, la música, el cine y la reflexión. Santander Cultural Brasil lleva a cabo también una importante labor de difusión e integración de la diversidad lingüística propia del país.

Desde su creación, hace 10 años, Santander Cultural ha tenido más de 3 millones de visitantes y ha mostrado 34 exposiciones de arte nacional e internacional, miles de proyecciones, festivales, seminarios, cursos, y cientos de conciertos, talleres y clases magistrales.

Destaca también, en la sede de Porto Alegre, el Telecentro Cultural que promueve la inclusión digital de la tercera edad. A su vez, la sede de Recife cuenta con la Biblioteca Marcantonio Vilaça, especializada en arte, arquitectura, moda y fotografía.

Actualmente, el centro cultural apoya también proyectos que contribuyen a la transformación social de la comunidad local por medio de acuerdos con otras instituciones.

Más información: www.santander cultural.com.br

Datos relevantes Fundación Banco Santander

- ➔ 15 exposiciones organizadas
- ➔ 1.000 obras de arte en la Colección Santander
- ➔ 21 conciertos y colaboración con 7 instituciones musicales
- ➔ 9 espacios naturales recuperados
- ➔ 17 publicaciones
- ➔ 38 instituciones culturales, medioambientales y científicas con las que colabora la Fundación
- ➔ 19 millones de visitas y 900.000 usuarios únicos en la web



Santander y su entorno

Medio ambiente y cambio climático

COMPROMISO

Banco Santander presta especial atención a la protección del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático en el desarrollo de su actividad bancaria, mediante el control de los consumos y emisiones de sus instalaciones, el análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito y la promoción de las energías renovables y la eficiencia energética.

BALANCE 2011

- ➔ Aplicación del plan de eficiencia energética: reducción de emisiones de CO₂ y consumo eléctrico y monitorización trimestral del plan.
- ➔ Creación de la oficina de cambio climático.
- ➔ Compra de energía procedente de fuentes renovables para los centros corporativos de España, Reino Unido y Brasil.
- ➔ Inauguración del nuevo Centro de Proceso de Datos del Grupo en España; un referente internacional en eficiencia energética.
- ➔ Avance relevante en la implantación del proyecto *banca sin papeles* en oficinas de banca comercial en España.
- ➔ Integración del proceso de análisis de riesgo socioambiental de los *project finance* en las herramientas informáticas NILO/AQUA.
- ➔ Formación de equipos de riesgos y negocio sobre Principios del Ecuador.

OBJETIVOS 2012

- ➔ Consolidación de la oficina de cambio climático.
- ➔ Lanzamiento portal huella ambiental.
- ➔ Consolidación de las mejores prácticas entre países para la gestión ambiental.
- ➔ Desarrollo de un plan de compensación de las emisiones de CO₂.
- ➔ Impulso del voluntariado corporativo ligado a actuaciones de medio ambiente.
- ➔ Adaptación a los nuevos requisitos de los Principios del Ecuador en el análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito.
- ➔ Desarrollo de un plan de contratación sostenible de madera o papel, procedentes de bosques gestionados de forma sostenible conforme a estándares internacionales.



CARBON DISCLOSURE PROJECT



Compromisos internacionales de medio ambiente que Banco Santander tiene asumidos

➔ UNEP FI

➔ Principios del Ecuador

➔ Carbon Disclosure Project

➔ Banking Environment Initiative

➔ Round Table on Sustainable Soy

El medio ambiente y el cambio climático en Banco Santander

La gestión ambiental en Banco Santander es un eje clave de la estrategia de sostenibilidad del Grupo y está integrado en el modelo de negocio del Banco.

Las actuaciones se articulan a través de tres líneas de actuación:

- Control y reducción de los consumos y emisiones de las instalaciones del Grupo.
- El análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito.
- El desarrollo de soluciones financieras que apuestan por la protección del medio ambiente como son las energías renovables y la eficiencia energética.

Para ello, el Banco cuenta con especialistas en las áreas de negocio y apoyo.

La política social y ambiental general de Santander establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco. Esta política se inspira en las mejores prácticas, es de aplicación a todo el Grupo y está accesible en la web corporativa. Además, el Banco ha desarrollado políticas específicas que fijan los criterios a los que se debe ceñir su actividad financiera en relación con los sectores de defensa, energía, agua y forestal.

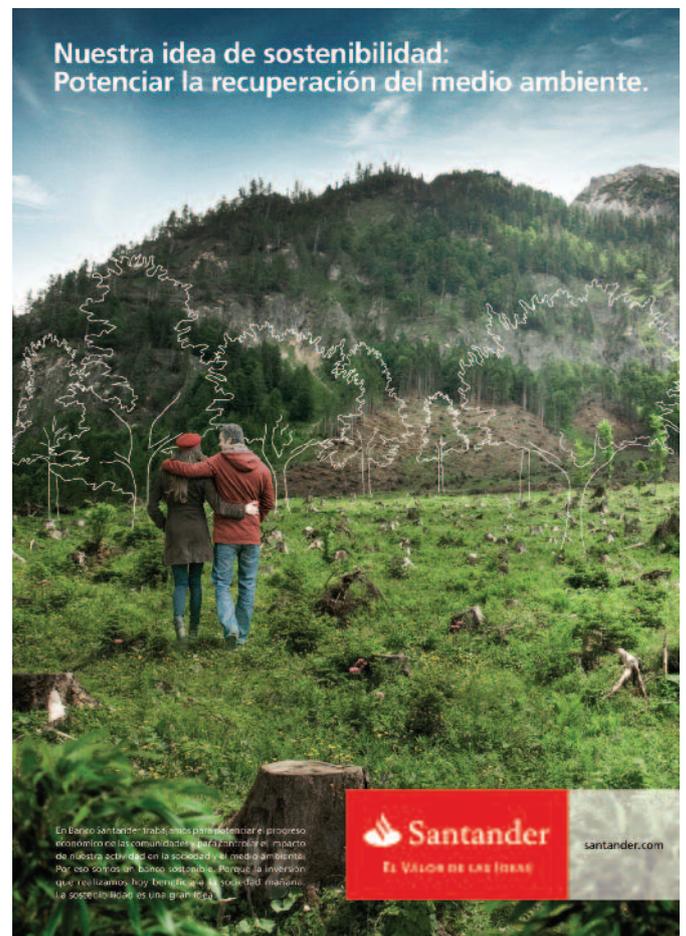
Banco Santander ha sido premiado en 2011 con diversos reconocimientos y ocupa una posición destacada en varios rankings en materia de medio ambiente por la gestión en la reducción de los consumos y emisiones de sus instalaciones en todo el mundo, así como por su liderazgo en la financiación de energías renovables. Entre estos reconocimientos cabe destacar: *The Greenest Bank in the World*, por la revista *Bloomberg Markets* y es el primer banco en el ranking *The Best Global Green Brands* elaborado por Interbrand. Además, Banco Santander Brasil ha sido reconocido como la 17ª empresa del mundo con mejor gestión ambiental por *Newsweek's Green Rankings*.

Asimismo, el Banco ha aumentado su puntuación en la dimensión ambiental en el índice de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability Index*.

Oficina de cambio climático

El comité de sostenibilidad de Banco Santander aprobó en mayo de 2011 la creación de la oficina de cambio climático, cuyos objetivos principales son:

- Ser el centro de referencia y conocimiento sobre los asuntos de cambio climático que afectan al Grupo.
- Analizar los riesgos, nuevas regulaciones y directrices internacionales en este ámbito que puedan afectar a Banco Santander.
- Identificar e impulsar oportunidades de negocio en cambio climático.
- Difundir internamente la contribución del Banco en la lucha contra el cambio climático.
- Fomentar buenas prácticas de eficiencia energética entre empleados, clientes y proveedores.



Campaña de publicidad, España

Reducción de consumos y emisiones

Banco Santander realiza una medición, cálculo y control de su huella ambiental, es decir, de los consumos, residuos y emisiones derivadas de sus instalaciones en todo el Grupo. Además, Banco Santander está implantando la herramienta SAP Carbon Impact para la gestión y tratamiento de los indicadores ambientales. Los datos reportados en 2011 incluyen la información relativa a las sociedades incorporadas en este ejercicio: Banco Zachodni de Polonia y SEB Group en Alemania.

En 2011, el Banco ha implementado diversas actuaciones de acuerdo con el plan de eficiencia energética 2011-2013 con el fin de cumplir sus objetivos de reducción de emisiones de CO₂ y

consumo eléctrico en todo el Grupo. Entre estas actuaciones destaca el proyecto *banca sin papeles*, para la eliminación total del papel en la actividad de banca comercial en España. Toda la documentación relativa a la prestación de productos y servicios será digital y sólo se generarán documentos en papel cuando el cliente lo solicite. En 2011, se ha eliminado toda la correspondencia en papel enviada a los empleados en España.

Además, se han instalado en diferentes edificios aparatos de iluminación más eficientes y se han renovado los equipos de climatización. También se han llevado a cabo campañas de sensibilización y formación en buenas prácticas para la reducción de consumos.

Indicadores ambientales Grupo Santander

Consumos	2011	2010	var.10/11 (%)	2009
Agua (m ³)	3.721.515	3.887.834	-4,3%	3.699.876
Agua (m ³) / empleado	19,3	21,7	-11,4%	21,8
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	1.073	1.257	-14,7%	1.209
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	234	-	N.A	-
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.307	1.257	3,9%	1.209
Energía eléctrica (miles de kWh) / empleado	6,8	7,0	-3,9%	7,1
Consumo directo de energía (GJ)	547.145	533.773	2,5%	513.407
Papel (t) ⁽¹⁾	29.606	29.838	-0,8%	35.313
Papel reciclado o certificado (t) ⁽¹⁾	18.166	17.807	2,0%	-
Papel (t) / empleado	0,1	0,2	-8,2%	0,2

Residuos

Papel y cartón (Kg)	15.429.740	14.139.643	9,1%	15.030.191
Papel y cartón (Kg) / empleado	79,8	79	1,0%	88,7
Envases, plásticos y latas (Kg)	4.604.743	5.280.167	-12,8%	6.136.714
Envases, plásticos y latas (Kg)/empleado	23,8	29,5	-19,3%	36,2
Tóners (unid.) ⁽²⁾	124.219	172.228	-27,9%	193.468
Tóners (unid.) / empleado	0,6	1	-33,3%	1,1
Vidrio (Kg)	111.777	105.936	5,5%	121.701
Vidrio (Kg) / empleado	0,6	0,6	-2,4%	0,7
Residuos eléctricos y electrónicos	58.318	67.850	-14,0%	213.480
Residuos eléctricos y electrónicos / empleado	0,3	0,4	-20,5%	1,3

Emisiones de gases de efecto invernadero⁽³⁾

Emisiones directas de CO ₂ (t _{eq}) ⁽⁴⁾	30.272	28.792	5,1%	28.063
Emisiones indirectas derivadas de electricidad de CO ₂ (t _{eq}) ⁽⁵⁾	384.574	480.318	-19,9%	486.861
Emisiones indirectas derivadas del desplazamiento de empleados de CO ₂ empleados (t _{eq}) ⁽⁶⁾	150.622	126.298	19,3%	89.114
Total emisiones de CO ₂ (t _{eq}) ⁽⁷⁾	565.468	635.408	-11,0%	604.038
Total emisiones de CO ₂ (t _{eq}) / empleado	2,9	3,5	-17,1%	3,6

Empleados (nº)

193.349	178.869	8,1%	169.460
---------	---------	------	---------

(1) Se informa de la estimación del consumo de papel a partir de los datos de compras de los principales proveedores aplicando precios y pesos medios de cada uno de los países. El papel certificado es aquel que proviene de bosques gestionados conforme a estándares de sostenibilidad internacionalmente reconocidos.

(2) En España, Chile y Brasil en el ejercicio 2011 la cifra se refiere exclusivamente a los tóners retirados por el Banco, no estando disponible el dato de tóners retirados por terceros.

(3) Los factores de emisión empleados para calcular las emisiones directas, las derivadas del transporte por carretera en vehículo individual y colectivo han sido modificados. En 2011 se han aplicado los factores de conversión DEFRA (DEFRA 2009 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting), frente a los factores de GHG Protocol e IPCC aplicados en ejercicios anteriores. Por ese motivo se han recalculado los datos de emisiones del ejercicio 2009 y 2010.

(4) Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gasóleo y otros combustibles).

(5) Las emisiones indirectas de electricidad se han calculado empleando factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) y aplicando el factor de conversión 1,134 de CO₂ a CO₂ equivalente (Fuente: DEFRA Guidelines Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company

Reporting). Se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde, siendo la reducción de emisiones por el consumo de energía verde del 18,7%.

(6) Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche y las derivadas del desplazamiento de los empleados al puesto de trabajo en coche individual, en vehículo colectivo y en ferrocarril. El desplazamiento de los empleados en vehículo individual se ha calculado teniendo en cuenta el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada país. El desplazamiento de los empleados en vehículo colectivo se ha calculado a partir de la distancia media recorrida por los vehículos alquilados por el Grupo Santander para el transporte colectivo de sus empleados en los siguientes países: Alemania, Bélgica, Brasil, España, Italia, México y Portugal y en el interior de los servicios centrales de España (CGS). El aumento en 2011 se debe a la inclusión de los viajes de negocios por carretera de Brasil y de Banesto (España), que no se incluían en 2010. No se incluyen las emisiones derivadas de los viajes de negocio en coche en Banco Santander en España ni las derivadas del desplazamiento de empleados al puesto de trabajo en Reino Unido por no estar disponible la información.

(7) Todas las emisiones de CO₂ se han calculado con factores de conversión a CO₂ equivalente.





Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, España

Otras iniciativas destacables

Campaña *Go Green* de Reino Unido

En 2010, Banco Santander lanzó la campaña *Go Green* con el objetivo de aumentar la sensibilización ambiental de los empleados del Banco en tres áreas: energía, residuos y viajes.

La campaña, promovida por empleados voluntarios, en 2011, ha obtenido importantes resultados:

- Obtención de la certificación ambiental ISO 14.001 en las oficinas centrales de Triton Square en Londres.
- Realización de *roadshows* internos sobre medio ambiente.
- Lanzamiento de la intranet *Village Green*.
- Participación de 110 voluntarios.
- El ratio de reciclado ha aumentado del 12% al 82%.

Eficiencia energética en Santander Totta

Santander Totta calcula desde hace seis años sus emisiones de gases de efecto invernadero. Además, ha desarrollado diversas iniciativas para la reducción de consumos y emisiones en sus instalaciones:

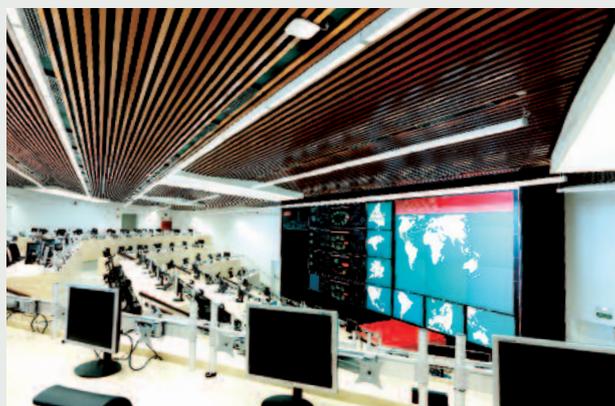
- Medidas de eficiencia energética en los edificios centrales mediante el control de sistemas de iluminación y climatización.
- Instalación de 20 centrales de micro-generación de electricidad en las oficinas.
- Lanzamiento de la campaña *Dê uma pausa ao planeta* dirigida a los empleados para fomentar las buenas prácticas de reducción de consumos en las oficinas.

Otras iniciativas

- Certificación de sistemas de gestión ambiental y otras certificaciones en centros corporativos en Brasil, España, México y Chile.
- Formación y sensibilización a empleados y proveedores sobre buenas prácticas de gestión ambiental con especial foco en la reducción de consumos y gestión de residuos.
- Incorporación de criterios ambientales en las compras de productos forestales (mobiliario, papel, etc.) y energía.
- Compensación de las emisiones derivadas de los desplazamientos y estancias de los directivos de la Convención anual de Directivos.
- Participación en la iniciativa internacional promovida por WWF Adena, con motivo de la celebración *La Hora del Planeta*, mediante el apagado de las luces de varios edificios de oficinas del Banco en diversos países.

Centro Tecnológico de Banco Santander en Cantabria

El 16 de diciembre de 2011 se inauguró el nuevo Centro Tecnológico de Banco Santander en Cantabria, que cuenta con dos centros de proceso de datos (CPD) y que se suma a la red de CPD del Grupo en Madrid, Londres, Querétaro y São Paulo. Este nuevo CPD es una referencia internacional, pues supera en un 35% la eficiencia energética de los centros más avanzados en ese ámbito. Además, el Banco espera alcanzar para el CPD norte del Centro Tecnológico, el nivel Oro de la certificación LEED de edificios sostenibles, desarrollado por el US Green Building Council (Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos).



Nuevo centro de proceso de datos del Grupo en Cantabria, España

Integración de riesgos sociales y ambientales en la concesión de créditos

Santander considera relevante la evaluación de los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de financiación. Las unidades corporativas de riesgos son las responsables de la evaluación de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos presentados por las áreas de negocio para su aprobación de conformidad con las políticas del Grupo. Para ello, cumplimentan unos cuestionarios que recogen todos los criterios sociales y ambientales relativos a cada proyecto. Asimismo, el Banco imparte formación en el ámbito social y ambiental a los equipos de riesgos y a los responsables de negocio.

Durante 2011, se impartió formación específica en riesgos sociales y ambientales a 49 especialistas de los equipos de riesgos y de negocio.

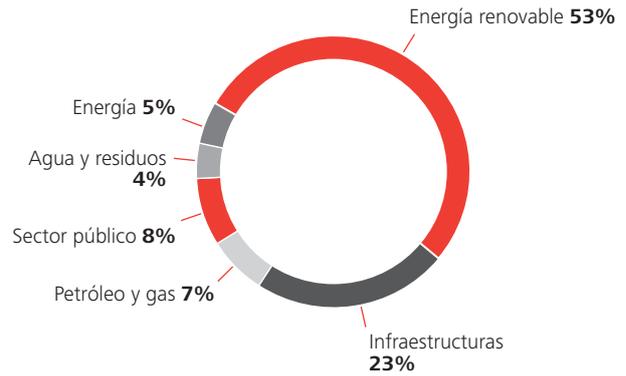
También se mantiene un diálogo constante con los grupos de interés, principalmente ONG, analistas e inversores, que permite adecuar y actualizar los procesos y herramientas de análisis de los riesgos socioambientales y ajustarlos para que reflejen los aspectos técnicos más relevantes.

En este ámbito destaca la aplicación de los Principios del Ecuador en las operaciones de *project finance* de todo el Grupo y la práctica de análisis del riesgo socioambiental, pionera en el mundo, llevada a cabo en Santander Brasil.

Los Principios del Ecuador están basados en los estándares de desempeño social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional y en las guías generales en este ámbito del Banco Mundial. Los estándares de desempeño de la IFC se encuentran actualmente en revisión por lo que afectará al contenido de los Principios del Ecuador. Banco Santander, como entidad signataria de dichos Principios, participa activamente en el análisis de las implicaciones de su próxima edición prevista para el primer semestre de 2012.

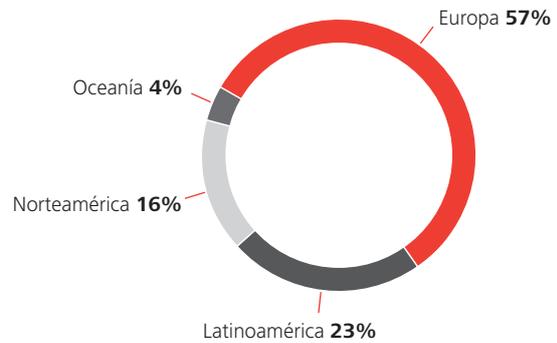
Caracterización de los proyectos analizados por sector de actividad

(%) Importes superiores a 10 millones de dólares



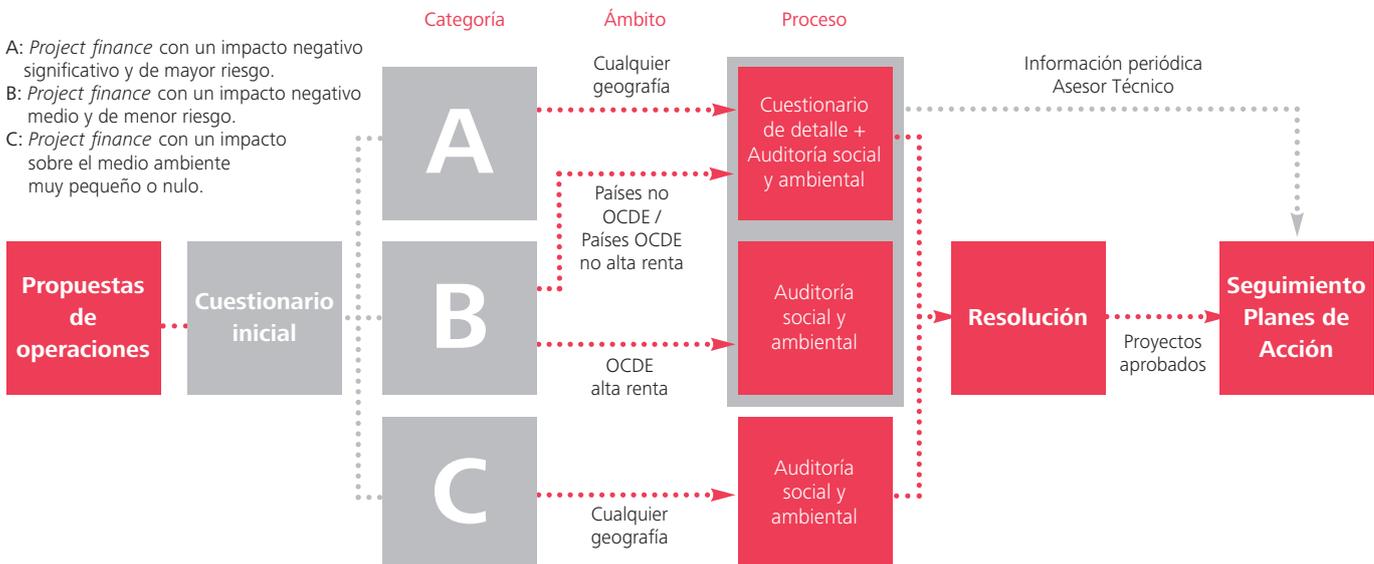
Caracterización de los proyectos analizados por geografía

(%) Importes superiores a 10 millones de dólares



Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los principios del Ecuador en *project finance*

Importe superior a 10 millones de dólares





Planta fotovoltaica, proyecto Campania, Italia.

Desglose de operaciones financiadas (*project finance*) en 2011 según geografía y categorización de Principios del Ecuador

(Número de operaciones) Importes superiores a 10 millones de dólares

Geografía	Nº de operaciones y categoría Principios del Ecuador			Total
	A	B	C	
Europa	0	18	10	28
Norteamérica	0	5	4	9
Latinoamérica	0	6	2	8
Oceanía	0	1	1	2
Nº total proyectos	-	30	17	47
Valor total proyectos (millones de euros)	-	16.250	4.870	21.120

En 2011, Banco Santander no rechazó ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo a los Principios del Ecuador.

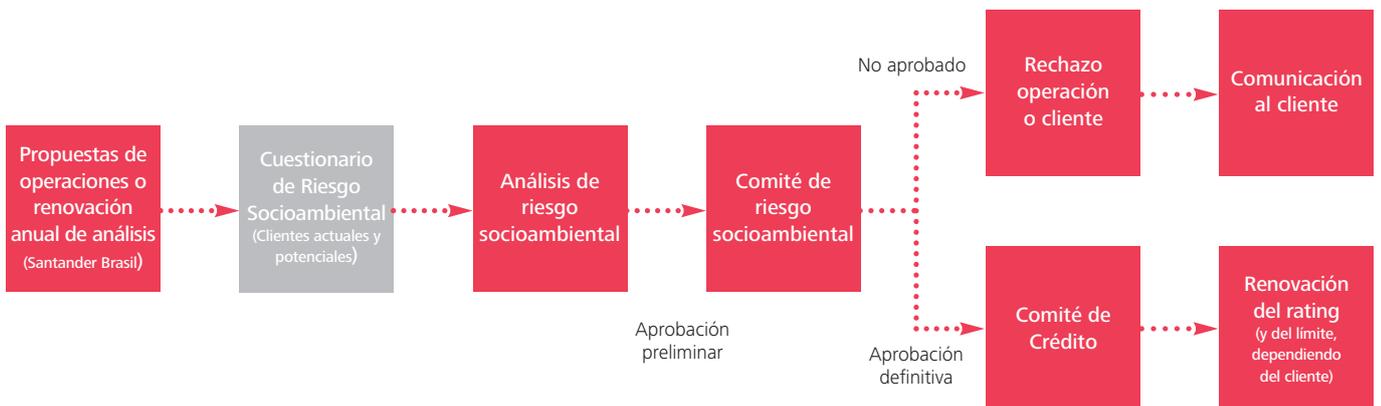
Análisis del riesgo social y ambiental en Santander Brasil

Santander Brasil cuenta con una metodología de análisis del riesgo social y ambiental pionera en el mundo. Esta práctica es de aplicación a los clientes de banca mayorista que tienen límites o riesgos de crédito superiores a 500.000 euros.

Como parte del análisis se evalúan los requisitos legales, sociales y ambientales en materia de contaminación del suelo, la deforestación, las condiciones laborales, etc.

En 2011, se analizaron cerca de 1.100 clientes. Un equipo técnico multidisciplinar analiza las prácticas sociales y ambientales de los clientes mientras que los analistas financieros evalúan el riesgo de crédito. A su vez, el área comercial recibe formación periódica en riesgos sociales y ambientales.

Proceso de riesgo socioambiental para crédito corporativo, Banco Santander Brasil





Planta de biomasa Onuba de Ence, España.



Parque eólico Rodera y Bandelera, Salamanca, España.

Desarrollo de soluciones financieras

Banco Santander contribuye al objetivo global de la lucha contra el cambio climático aportando soluciones financieras y con una posición de liderazgo internacional en energías renovables. Además, Santander ha sabido adaptarse a los cambios del mercado aprovechando las nuevas oportunidades de negocio que han surgido.

Financiación de energías renovables

Project finance

Financiación de la construcción y operación de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares, hidráulicas y minihidráulicas y plantas de biomasa con una potencia total instalada de 6.837 MW. Estas operaciones corresponden a proyectos localizados en España, Portugal, Italia, Reino Unido, Alemania, Estados Unidos, Brasil, Chile y México.

Inversión de capital semilla y capital riesgo

En estos proyectos el Banco actúa como promotor. En 2011 Santander invirtió en proyectos que, una vez construidos, tendrán una capacidad total instalada de 2.344 MW, fundamentalmente en Brasil, México, Estados Unidos, España, Reino Unido, Francia e Italia.

Leasing

En 2011, Santander financió 457 operaciones de *leasing* fotovoltaico en Brasil, España y Portugal y de una planta minihidráulica en Chile.

Financiación en materia de eficiencia energética

- España: Banco Santander participa en la línea de inversión sostenible del Instituto de Crédito Oficial para la concesión de préstamos a empresas y autónomos en actividades que implican un uso eficiente de los recursos y una reducción de los impactos ambientales. En el marco de este proyecto, el Banco ha financiado en 2011 más de 7.500 proyectos por un importe superior a 717 millones de euros.
- Reino Unido: financiación de paneles solares a gran escala en viviendas protegidas. La operación, denominada *Project Bright*, supone la instalación de hasta 100 MW de sistemas solares fotovoltaicos en los tejados de inmuebles residenciales gestionados por asociaciones de viviendas de protección social y administraciones públicas del Reino Unido.

Financiación en otros sectores

- Banco Santander cuenta con productos y servicios para colectivos específicos como empresas de agricultura y ganadería. Son productos especialmente adaptados a las necesidades de este sector.
- Financiación para la renovación de vehículos y electrodomésticos: en España el Banco ha financiado en 2011 mediante *leasing* 4.787 vehículos híbridos o de bajas emisiones de CO₂.
- El Banco financia a clientes de banca comercial en Brasil para el desarrollo de proyectos ambientales relacionados con tratamiento de residuos y tratamiento de agua.

Seguros ambientales

Seguros específicos para varios sectores (fundamentalmente agrícola y ganadero) frente a adversidades climáticas y otros riesgos naturales. En 2011, el Banco ha suscrito 2.080 pólizas de este tipo de seguros en España y Chile.

Mercados de Carbono: fondo de carbono

El fondo de carbono para la Empresa Española (FC2E) está participado por Santander junto con otras entidades públicas y privadas. La actividad del fondo consiste en la compra de créditos de carbono generados por proyectos de energía renovable y eficiencia energética en países en desarrollo, poniéndolos a disposición de la industria española para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones, de acuerdo al plan nacional de asignación.

Gracias al FC2E, Santander contribuye a impulsar la transferencia de tecnología de los países desarrollados a los emergentes, la financiación en energías renovables y el cumplimiento de reducción de emisiones de las industrias europeas de acuerdo con el plan nacional de asignación de cada país.

Al cierre de 2011, el Grupo tenía una cartera de 2 millones de toneladas equivalentes de CO₂, a través de Certificados de Reducción de Emisiones y Unidades de Reducción de Emisiones. En 2011 el fondo incluyó en su cartera 19 nuevos proyectos de vertederos de residuos, valorización energética de metano capturado de minas de carbón y generación eólica en China, Tailandia y Brasil.

Actualmente el Banco y el FC2E están analizando las posibilidades de negocio y participación en el sector de las reducciones de emisiones durante el periodo post Kyoto (a partir del 1 de enero de 2013) en paralelo al desarrollo de la regulación y legislación nacional e internacional que regirán este mercado.





Turbera de Roñanzas, Asturias, España

Biodiversidad

El compromiso de Banco Santander con el medio ambiente también se refleja en iniciativas de protección y conservación de la biodiversidad. En este ámbito destacan las actuaciones de recuperación de espacios naturales degradados y diversas publicaciones que realiza la Fundación Banco Santander.

En 2011, la Fundación Banco Santander publicó un *Cuaderno de Sostenibilidad y Patrimonio Natural* conmemorativo del bicentenario del nacimiento de Charles Darwin y dos *Manuales de Desarrollo Sostenible*, uno sobre recuperación de riberas y otro sobre recuperación de la reserva biológica de La Trapa, en Mallorca.

Dentro del programa de recuperación de espacios naturales y de protección de la biodiversidad, en 2011 se inició un proyecto de reintroducción del águila pescadora en Huelva, que viene a sumarse a los proyectos iniciados hasta ahora:

- Turbera de Roñanzas (Asturias).
- Reserva ornitológica de El Planerón (Aragón).
- Praderas marinas de Almería.
- Cuenca alta del río Salobre (Teruel).
- Reserva biológica de La Trapa (Mallorca).
- Entorno del embalse de Talaván (Cáceres).
- Espacios naturales de la isla de Tenerife.
- Tejeda del Barranco del Hocino (Guadalajara).

Las actuaciones llevadas a cabo en estos ecosistemas han permitido absorber, en 2011, un total de 812 toneladas de CO₂. Se estima que cuando los ecosistemas lleguen a su madurez, en un plazo estimado de 15-20 años, su capacidad de absorción alcanzará las 1.929 toneladas anuales de CO₂.

Más información: www.fundacionbancosantander.com

Datos más relevantes del Grupo en materia de medio ambiente

- ➔ **17%** reducción emisiones CO₂/empleado
- ➔ **18%** de la energía consumida procedente de energías renovables
- ➔ **4%** ahorro del consumo eléctrico/empleado con plan eficiencia energética
- ➔ **812** tn CO₂ absorbidas por proyectos de restauración
- ➔ **9.181** MW de energías renovables financiados en España, Portugal, Italia, Francia, Reino Unido, Alemania, Estados Unidos, Brasil, Chile y México
- ➔ **19** nuevos proyectos en el fondo de carbono (FC2E)
- ➔ **7.500** proyectos de eficiencia energética financiados



Santander y sus grupos de interés

Accionistas e inversores

COMPROMISO

El compromiso de Banco Santander con sus accionistas tiene dos ejes fundamentales: la creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa. Santander da un trato equitativo a todos los accionistas, potencia un diálogo fluido y fomenta su participación en la marcha del Banco.

BALANCE 2011

- ➔ Celebración del *Investor Day* en Londres.
- ➔ Programa *Santander Dividendo Elección*: el accionista Santander puede elegir recibir su retribución en efectivo o acciones.
- ➔ Implantación del foro electrónico previo a la celebración de la junta general del Banco, como medida de fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas generales.
- ➔ Implantación de diversas iniciativas solidarias: *Golf Solidario*, *Becas Capacitas*.
- ➔ Lanzamiento de beneficios globales para accionistas a través de la web yosoyaccionista.santander.com
- ➔ Apertura de la oficina de relación con accionistas de Argentina.

OBJETIVOS 2012

- ➔ Aumento de la implicación de los accionistas en la junta general, fomentando la participación informada mediante medios electrónicos.
- ➔ Desarrollo de actividades de fomento de la educación financiera en universidades utilizando la acción como referencia.
- ➔ Avance en la implantación de iniciativas solidarias.

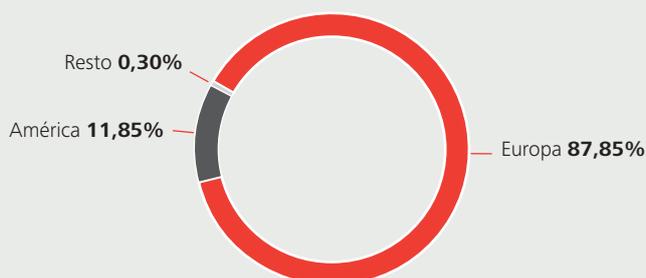
Distribución del capital social por tipo de accionista

Número de acciones y %

Diciembre 2011	Acciones	%
Consejo	198.130.573	2,22
Institucionales	4.687.628.721	52,62
Minoristas	4.023.283.909	45,16
Total	8.909.043.203	100,00

Capital social

Distribución geográfica



Datos relevantes

⇒ **5.260** millones de euros de retribución a los accionistas

⇒ **0,60** euros de retribución por acción por tercer año consecutivo

⇒ **13º** banco del mundo por valor en bolsa y **1º** de la Eurozona

Perfil de nuestros accionistas e inversores

Santander cuenta al cierre del mes de diciembre con 3,3 millones de accionistas en todo el mundo, siendo una de las entidades financieras con mayor número de accionistas del mundo. Para Banco Santander contar con una amplia base de accionistas es una enorme ventaja pero también una gran responsabilidad.

El consejo de administración posee 198.130.573 acciones que suponen un importe elevado de participación de este órgano en el capital frente a otros bancos, lo que contribuye a alinear los intereses del consejo con los de los accionistas. El 45,16% del capital está en manos de los accionistas minoristas y un 52,62% está en propiedad de inversores institucionales.

El 87,85% del capital social se encuentra en Europa, el 11,85% en América y el 0,30% en el resto del mundo.

La acción Santander y la retribución al accionista

La acción Santander cerró 2011 con una cotización de 5,870 euros por título, lo que supone un descenso del 26% respecto al cierre del 2010 por la agudización de las tensiones financieras en el área euro, afectando a la deuda soberana de distintos países y la evolución de los mercados.

Santander está en una situación privilegiada como primer banco de la zona euro por valor en bolsa y 13º mayor del mundo, con una capitalización bursátil de 50.290 millones de euros al cierre de 2011.

⇒ **50.290** millones de euros de capitalización bursátil a diciembre de 2011

⇒ **3,3** millones de accionistas, cifra máxima histórica

Santander ha mantenido durante 2011 la retribución a los accionistas gracias a la buena evolución de sus resultados. La retribución por acción en el ejercicio 2011 se eleva a 0,60 euros, cantidad igual a la satisfecha en 2009 y 2010, y que cumple con lo anunciado por el presidente en la junta de accionistas.

Como parte de dicha retribución, el Banco cuenta con el programa *Santander Dividendo Elección*, que permite a los accionistas optar por recibir el importe equivalente a determinados dividendos en efectivo o en acciones nuevas. Así, el Banco ofrece flexibilidad en la retribución permitiendo a sus accionistas beneficiarse de ventajas fiscales. El 80% del capital ha optado por recibir acciones en 2011.

En relación con el ejercicio 2011, Banco Santander ha pagado:

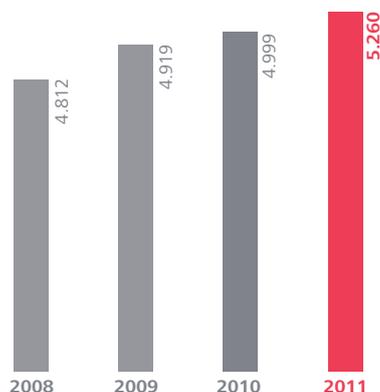
- un primer dividendo a cuenta en efectivo de 0,135 euros por acción (agosto de 2011);
- una retribución de 0,126 euros por acción bajo el programa *Santander Dividendo Elección* equivalente al segundo dividendo a cuenta (noviembre de 2011);
- una retribución de 0,119 euros por acción bajo el programa *Santander Dividendo Elección* equivalente al tercer dividendo a cuenta (febrero de 2012).

Además el consejo de administración ha acordado aplicar el programa *Santander Dividendo Elección*, con una retribución por acción de 0,220 euros, en la fecha en que habitualmente se paga el dividendo complementario (mayo de 2012).

Con todo esto, la retribución total al accionista será de 0,60 euros por acción por tercer año consecutivo.

Retribución total al accionista

(Millones de euros)





Junta general de accionistas, 17 de junio de 2011, Santander, España

Fomento de la participación en la junta general de accionistas

Entre las medidas adoptadas por el Banco para el fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas destacan las siguientes:

- Posibilidad de asistir a las juntas siendo titular de una sola acción.
- Inexistencia de un sistema de bloqueo de acciones para la identificación de las personas que pueden asistir a la junta. El único requisito es tener inscrito a nombre del accionista cualquier número de acciones con una antelación de cinco días a la celebración de la junta.
- Asistencia remota por medios telemáticos y ejercicio del derecho de voto por correspondencia postal, medios físicos y de comunicación electrónica.
- Posibilidad de que los accionistas puedan ejercitar su derecho de información a través de correo electrónico dirigido a la dirección junta.accionistas@santander.com a partir de la fecha de convocatoria de la junta general.
- Votación separada de asuntos como el nombramiento de los consejeros y de artículos o grupos de artículos que resulten sustancialmente independientes en el caso de modificaciones de los estatutos o del reglamento de la junta, salvo votaciones de textos completos de estatutos o del reglamento de la junta.

Además, está previsto que en la junta general ordinaria de 2012 se voten bajo puntos distintos del orden del día las cuentas anuales y la gestión social del Banco y de su grupo consolidado, todo ello referido al ejercicio 2011.

- Delegación de voto en cualquier persona, sea o no accionista.

El Banco convoca la junta general de accionistas y pone a disposición de los accionistas, a través de la página web del Grupo y desde la fecha de publicación del anuncio, toda la información relevante, incluidas las propuestas de los acuerdos que se someten a la junta.

Comunicación con accionistas e inversores

Para facilitar la máxima transparencia informativa y estimular el interés y la participación de los más de 3,3 millones de accionistas en los asuntos del Banco, el área de relación con accionistas está presente en ocho países clave del Grupo: España, Reino Unido, México, Estados Unidos, Portugal, Brasil, Chile y Argentina.

A través de estas oficinas se ponen a disposición de los accionistas diversos canales de comunicación.

Durante 2011, las líneas de atención al accionista atendieron 232.430 consultas. El *buzón del accionista*, canal cada vez más utilizado y a través del que se informa puntualmente de cualquier noticia del Grupo a los 234.065 accionistas suscritos, gestionó 51.616 e-mails. Además, se han atendido 677.060 escritos de nuestros accionistas, cuyo contenido se comunica al consejo de administración para algunas de las cuestiones y sugerencias planteadas.

Con distintas periodicidades, se publican en la web corporativa informes dirigidos a los titulares de acciones del Banco, en los que se resume la actividad del Grupo, la evolución de la acción y la actualidad económica y se les informa de las promociones y ventajas disponibles en la web exclusiva para accionistas Santander www.yosoyaccionista.santander.com. Asimismo, se ofrece al accionista la posibilidad de recibir sms informativos de los acontecimientos más destacados del Grupo. En 2011 se han enviado 311.153 alertas sms.

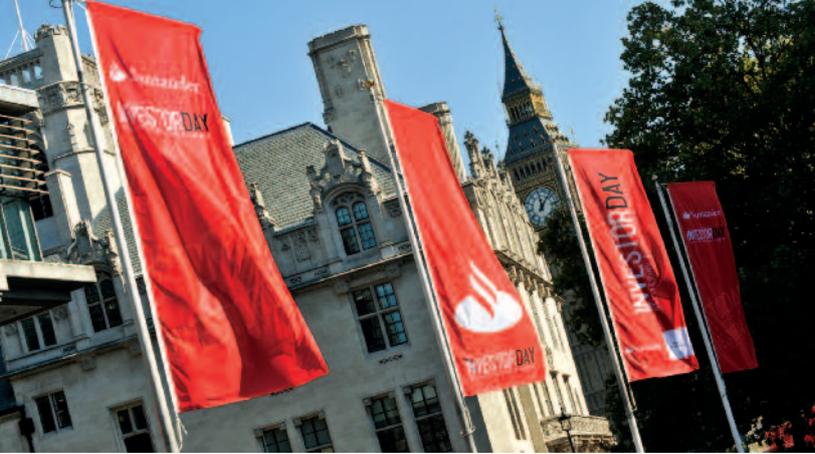
Adicionalmente, se organizan reuniones periódicas, *foros del accionista*, para poner a disposición de los titulares la información del Grupo, sus perspectivas, y atender todo tipo de consultas y sugerencias que se presenten. En 2011 se han realizado 206 foros, a los que han asistido 19.819 accionistas. Con el fin de ofrecer un mayor valor añadido, especialistas de prestigio han participado en algunos de estos foros, en los que han aportado su análisis y experiencia.

Dependiente del área de relación con accionistas, la unidad de grandes accionistas ofrece una atención más personalizada a un pequeño colectivo de accionistas, pero de gran importancia en términos de propiedad de capital del Banco, estimulando su participación en la toma de decisiones.

Además, durante 2011, el área de relación con accionistas ha llevado a cabo las siguientes iniciativas en materia de responsabilidad social corporativa:

- *Golf solidario Santander accionistas* es una iniciativa que nació en España y se ha implantado ya en cinco países en los que el Banco está presente. A través de diversos torneos, los accionistas han tenido la oportunidad de ayudar económicamente a diversas ONGs. Más información en: www.golfsolidario.santander.com
- Por tercer año consecutivo, y con la colaboración de la Fundación Universia, el programa *Becas Capacitas* para accionistas y familiares adjudicó varias becas a estudiantes discapacitados por un importe de 5.000 euros cada una.





Investor Day, 29 y 30 de septiembre de 2011, Londres, Reino Unido



Intervención de Emilio Botín durante el Investor Day, Londres, Reino Unido

Inversores

Banco Santander, a través del área de relación con inversores y analistas, mantiene un diálogo fluido y constante con este colectivo. Durante 2011 se han celebrado 598 reuniones con inversores y se ha mantenido una relación permanente con analistas y agencias de rating, lo que ha supuesto contactar personalmente con más de 1.350 inversores/analistas.

En el mes de septiembre se organizó en Londres el *Investor Day* del Grupo. Durante dos días, la alta dirección analizó las perspectivas, las tendencias y la visión estratégica y financiera de Banco Santander y de sus principales unidades de negocio. Las sesiones del *Investor Day* contaron con más de 300 asistentes.

Por primera vez, se celebró una sesión dedicada a la sostenibilidad, en la que se presentaron las líneas estratégicas del Grupo en este ámbito y en la que participaron analistas, inversores y agencias de rating especializados en inversión socialmente responsable, segmento del mercado que se encuentra en una fase claramente expansiva.

El área de relaciones con inversores y analistas ha sido elegida por cuarto año consecutivo por los inversores (*buy side*) el mejor *IR Team* a nivel europeo en el sector financiero, y este año también por los analistas (*sell side*), según la encuesta realizada por la revista especializada *Institutional Investor*. El departamento también ha seguido dando a conocer a los principales inversores y analistas las políticas del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad.

Presencia en índices de sostenibilidad

Santander forma parte de los principales índices bursátiles que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en materia de responsabilidad corporativa. Entre ellos, cabe destacar por su importancia el *Dow Jones Sustainability Index* y el *FTSE4Good*.

El *DJSI World* es un índice bursátil que incorpora el 10% de las 2.500 empresas con el mejor comportamiento en materia económica, ambiental y social del índice general *Dow Jones World Index*. Por su parte, el *DJSI Stoxx* está compuesto por el 20% de las empresas líderes en sostenibilidad del índice europeo *Dow Jones Stoxx Index*. La evaluación del comportamiento de las empresas se realiza a partir de un cuestionario anual que incluye todos los aspectos de sostenibilidad clasificados en tres dimensiones: económica, ambiental y social. Posteriormente, la agencia de rating Sustainability Asset Management realiza un análisis para su calificación.

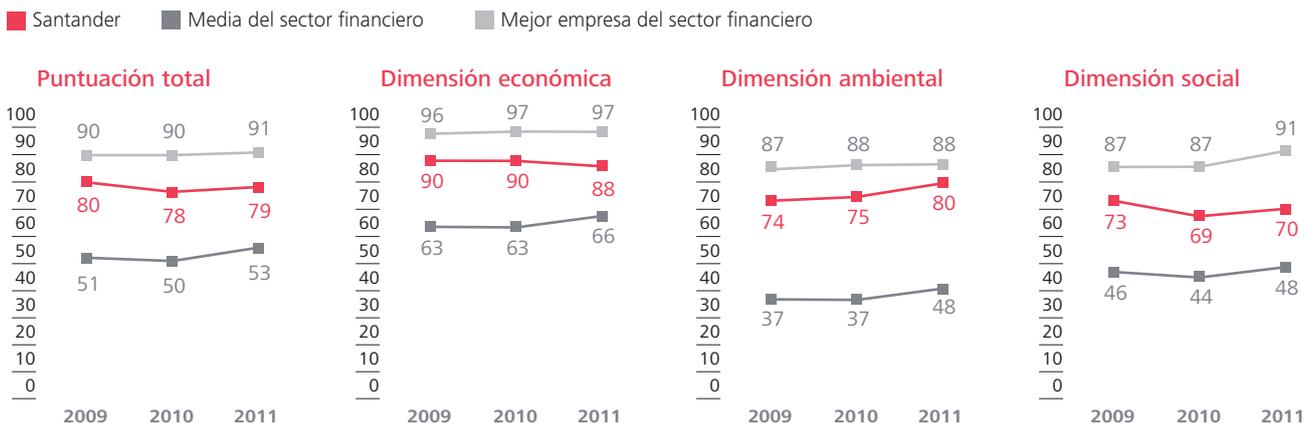
Como muestran los resultados alcanzados y los gráficos de 2011, el Banco sigue estando entre las 15 entidades financieras más sostenibles del mundo, de entre casi 200 entidades analizadas.

Además, el Banco está incluido en otros índices de inversión responsable como *Ethibel Excellence Europe* y *Ethibel Excellence Global Index*.



Presencia en índices de sostenibilidad

Evolución de la acción Santander en el *DJSI World Index* en 2009, 2010 y 2011



Santander y sus grupos de interés

Clientes

COMPROMISO

Conseguir la mejor calidad de servicio y satisfacción de los clientes, manteniendo relaciones estables y ofreciéndoles los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades y perfil de riesgo.

BALANCE 2011

- ➔ Puesta en marcha de un nuevo plan estratégico de calidad en México, Chile, Argentina, Brasil y Reino Unido.
- ➔ Mejora del modelo de *governance* de seguimiento de la calidad con implicación del primer nivel de dirección.
- ➔ Incorporación de indicadores de calidad en los objetivos e incentivos en varios niveles de la organización en Argentina, Brasil, Chile, España, México y Portugal.
- ➔ Ampliación y mejoras del modelo de gestión de incidencias en España, Reino Unido, Brasil, Portugal y México. Implantación en Openbank.
- ➔ Fomento de la cultura de servicio al cliente, a través de iniciativas de formación y comunicación interna.
- ➔ Creación de la función de *Brand Customer Experience Manager*, que vela por la consistencia y coherencia entre la promesa de marca y la experiencia del cliente.
- ➔ Compromiso de la marca Santander de situarse a medio plazo en la media de su *peer group* en calidad de servicio en los mercados que opera.

OBJETIVOS 2012

- ➔ Consolidación de los planes estratégicos de calidad a medio plazo, definidos y puestos en marcha en México, Chile, Argentina, Reino Unido y Brasil. Actualización del plan en España.
- ➔ Avanzar en la sistematización de la gestión de la calidad y en su integración en la gestión comercial.
- ➔ Incorporación de indicadores de calidad en la gestión comercial, desde las oficinas hasta el primer nivel de dirección.
- ➔ Evolución del modelo corporativo de gestión de incidencias y reclamaciones. Implantación de dicho modelo en otros países.
- ➔ Reforzar la incorporación de la cultura de servicio como uno de los pilares básicos de la orientación al cliente.



Oficina de Banco Santander en Madrid, España

Perfil de los clientes

El cliente es el eje principal de la actividad de Banco Santander. La orientación al cliente, el foco en el servicio y la búsqueda de la máxima satisfacción son prioridades para el Grupo.

Santander tiene 102 millones de clientes, de los cuales el 40,6% están en Latinoamérica, el 25,7% en Reino Unido, el 32,1% en el resto de Europa y el 1,6% en Estados Unidos.

El Banco se distingue de otros competidores globales por su foco en el negocio minorista, como demuestra que el 99,8% de los clientes del Grupo corresponden a banca comercial y de consumo.

Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido con los clientes se generan y se mantienen en las oficinas. Santander cuenta con 14.756 oficinas, distribuidas en su mayor parte en los 10 mercados principales donde está presente, y que constituyen la mayor red de sucursales de la banca internacional. A ello se suma el servicio que presta el Grupo a través de otros canales disponibles como la banca por Internet, la banca telefónica y la banca móvil.

Además, los profesionales de Banco Santander reciben formación continua para informar con transparencia y rigor a los clientes y darles el mejor servicio. Esto contribuye a fomentar la seguridad y la responsabilidad en el desarrollo de las relaciones con sus clientes.

El Banco ofrece a los clientes una amplia gama de productos y servicios en función del perfil de cada uno de ellos, buscando satisfacer de manera eficaz sus necesidades.

En 2011, en respuesta al difícil momento que viven algunos de los clientes del Banco en España, se ofreció, como medida excepcional, una moratoria de tres años sobre el capital de las hipotecas a sus clientes con problemas económicos. Casi 6.000 clientes se han acogido a esta moratoria.



Banco Santander participa en la jornada Webdate Conectad@s, Madrid, España

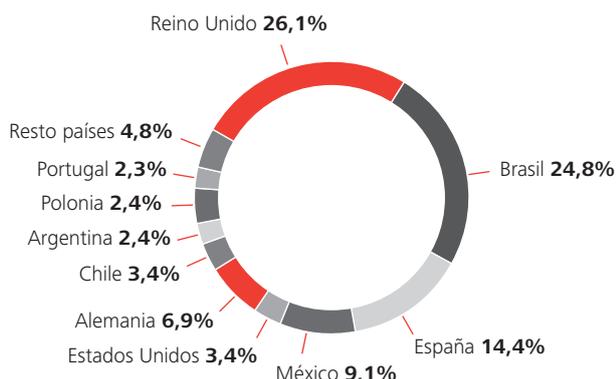
Total clientes del Grupo

(Clientes en miles)

Red Santander	9.588
Banesto	2.376
Santander Totta	2.000
Openbank	478
Ibanesto	225
Alemania	991
Polonia	2.355
Total Europa continental	18.013
Total EE.UU.	1.660
Total Reino Unido	26.256
Brasil	25.299
México	9.307
Chile	3.465
Argentina	2.483
Colombia	297
Puerto Rico	392
Uruguay	247
Total Latinoamérica	41.491
Total Banca Privada	166
Total Banca Mayorista Global	39
Total Banca Consumo	14.517
Total clientes	102.142

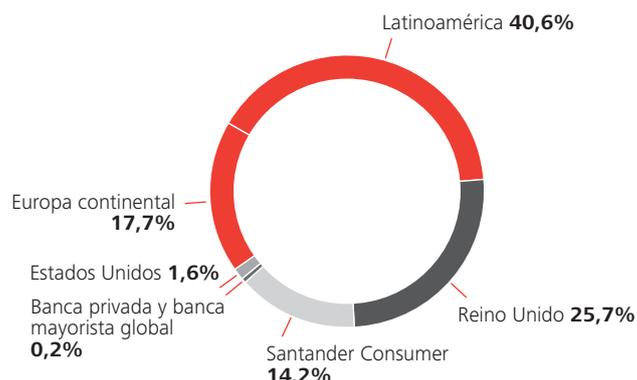
Cientos por país

%



Distribución de clientes por áreas geográficas y de negocios

%



Calidad de servicio y satisfacción de clientes

La satisfacción del cliente es un eje fundamental de la estrategia de Banco Santander.

Para asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio, el Banco cuenta con un modelo corporativo para la gestión de la calidad (META 100), cuya expansión a nuevas geografías se va ampliando año tras año.

Desde la unidad corporativa de clientes y calidad se realiza un seguimiento continuo de la implantación de este modelo en cada uno de los países en estrecha colaboración con ellos y celebrando foros de intercambio de ideas y de mejores prácticas de forma presencial y a través de herramientas *online* (portal de la escuela de banca comercial y telepresencia).

En 2011, el modelo corporativo de calidad META 100 ha incorporado nuevas mediciones (atributos asociados al servicio ofrecido o en la postventa de productos como tarjetas o seguros). El modelo META 100 permite realizar un análisis riguroso de estas métricas, que recogen la voz del cliente, junto con indicadores internos de calidad gestionados en los foros interdisciplinarios denominados mesas de calidad.

A lo largo del año, Banco Santander ha llevado a cabo una serie de medidas para mejorar su calidad de servicio.

Así, en Reino Unido el Banco, desarrolló un plan estratégico basado fundamentalmente en la mejora de:

- la gestión del *front line* (colas en oficinas y servicio de *contact center*),
- los procesos, críticos para los clientes (por ejemplo, migración de cuentas o reposición de tarjetas perdidas),
- la gestión de las quejas y reclamaciones y
- el impulso en la cultura de servicio.

Satisfacción clientes

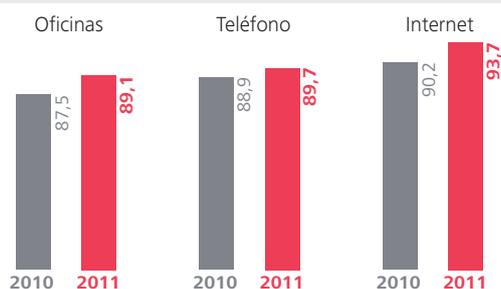
% de clientes particulares activos satisfechos

Banco	2011	2010	2009
España, Santander	88,0	89,1	85,8
España, Banesto	91,2	91,8	89,9
Portugal	92,9	91,7	91,4
Reino Unido	89,1(*)	80,7	84,8
Argentina	91,8	94,5	94,4
Brasil	83,0	86,0	85,7
Chile	90,4	89,2	86,4
Uruguay	83,7	-	-
México	95,6	89,2	94,0
Puerto Rico	96,6	-	-
Total	88,2	86,0	87,0

(*) Dato no comparable con años anteriores debido a cambio de metodología.

Satisfacción clientes por canales(*)

% de clientes particulares activos satisfechos



(*) Los datos de Internet no incluyen México, Red Santander, Banesto, Reino Unido, Uruguay y Puerto Rico, y los datos de teléfono no incluyen Red Santander, Uruguay y Puerto Rico.

Cabe destacar iniciativas como el retorno del servicio del *contact center* ubicado fuera del Reino Unido al propio país, o la incorporación de más de 600 personas en las oficinas con objeto de agilizar el servicio prestado.

Asimismo, se han reforzado los equipos de calidad en Argentina, México, Brasil y Chile. Igualmente se ha creado el área de calidad en Sovereign para ir implantando el modelo de calidad del Grupo.

Además, se han realizado importantes esfuerzos desde el punto de vista de formación, incorporando en los principales bancos módulos formativos sobre calidad de servicio en los cursos de integración en el Banco. También se han puesto en marcha programas de fomento de cultura como *El año del servicio en Chile*, *Nuestro estilo* en Argentina o *Impulsa tu lado Pro* en Banco Santander España.

Un 88,2% de los clientes de Banco Santander declaran estar satisfechos. Este nivel de satisfacción genera una mayor vinculación, cercanía y fidelidad. Como objetivo para 2012, se lanzarán de forma consistente líneas de trabajo para seguir aumentando los ratios.

Incidencias y reclamaciones

Santander cuenta con un avanzado modelo de gestión de incidencias, el modelo MIRÓ, a través del cual se canalizan todas las inconformidades que el cliente transmite al Banco por medio de los distintos canales de relación.

El objetivo de MIRÓ es lograr una resolución ágil de las incidencias. Para ello, las traslada a unidades especializadas para su tratamiento y mantiene informado al cliente en todo momento del estado de su incidencia. MIRÓ permite también identificar los principales motivos de insatisfacción de clientes y las causas de las incidencias, para, de esta manera, generar planes de acción para su corrección.

En 2011, MIRÓ se ha integrado en Openbank y en Reino Unido. Para 2012, está prevista su expansión a otros países del Grupo, como es el caso de Estados Unidos.

En 2011, se ha producido también un importante avance en la implantación del modelo corporativo de reclamaciones, que tiene como objetivo unificar los criterios que se aplican en la gestión de los servicios de atención al cliente de las diferentes unidades del Grupo.

El modelo corporativo de reclamaciones se articula en torno a tres ejes:

- Políticas de actuación orientadas a mejorar la atención, confianza y satisfacción de los clientes.
- Estructura de toma de decisiones basada en sistemas de *governance* ágiles y eficientes con reporte de información al primer nivel directivo.
- Gestión de las reclamaciones acorde tanto a la normativa vigente como a las buenas prácticas bancarias que exigen los reguladores en cada país.

En 2011, se ha llevado a cabo la revisión de los procesos de gestión de reclamaciones en cada uno de los países, incorporando al perímetro de información los datos de reclamaciones de Bank Zachodni WBK (Polonia), Sovereign (EE.UU.), Santander Perú y Santander Uruguay.

Por otro lado, Grupo Santander tiene muy en cuenta las reclamaciones de sus clientes que le llegan a través de los bancos centrales de cada uno de los países donde está presente. Aunque se trata de datos oficiales no comparables, ya que cada organismo regulador utiliza su propia metodología para su medición, Banco Santander sigue con especial interés estas incidencias para gestionarlas de la mejor manera posible.





Oficina de Santander en Londres, Reino Unido

En 2011, en Reino Unido, el número de quejas informadas a la Financial Service Authority descendió un 19% respecto al año anterior. Asimismo, el número de reclamaciones al Financial Ombudsman Service durante el segundo semestre del año descendió un 8% de respecto al mismo periodo del año anterior.

Por su parte, en Brasil, el proceso de integración de Banco Real y Banco Santander supuso un incremento en el número de reclamaciones ante el Banco Central do Brasil durante el segundo semestre de 2011. En enero de 2012, una vez finalizada la integración y realizados los ajustes necesarios, el volumen de reclamaciones se redujo significativamente.

Reclamaciones oficiales según bancos centrales locales

	Volumen		Organismo regulador
	2011	2010	
España(*)	nd	430	Banco de España
Banesto(*)	nd	490	Banco de España
Reino Unido	356.145	440.453	FSA. Financial Group
Brasil	2.706	732	Banco Central do Brasil
México	11.891	9.908	Condusef, Banco Central de México

(*) La publicación de datos oficiales se realiza en julio de 2012.

Apoyo a las pymes

Banco Santander contribuye al desarrollo de las pymes ofreciéndoles oportunidades de financiación para apoyar su crecimiento empresarial.

Entre las acciones desarrolladas en 2011, destaca el lanzamiento en Reino Unido del fondo *Breakthrough* que, con un importe de 200 millones de libras esterlinas, ayudará al desarrollo y expansión de las pequeñas y medianas empresas que hayan registrado un crecimiento anual de, al menos, un 20%.

En Estados Unidos, el área de pymes de Sovereign lanzó el programa *Boost Your Business*, diseñado para atraer nuevos clientes y aumentar la vinculación de los ya existentes. Este programa ofrece a las pymes tipos de interés muy atractivos, nuevos productos financieros y un asesoramiento impartido por especialistas.

Esta iniciativa se enmarca dentro de la estrategia de Sovereign orientada al crecimiento en la financiación a pymes en los próximos años.

Escuela corporativa de banca comercial

La escuela corporativa de banca comercial, que en 2011 cumple su segundo año, tiene como objetivo crear una red de conocimiento que permita acumular, validar y transmitir a todo el Grupo las mejores prácticas en el negocio de banca comercial. Todo ello con dos fines principales:

- Mejorar las capacidades de las bancas comerciales del Grupo.
- Facilitar y agilizar el proceso de adaptación e integración de entidades que pasan a formar parte del Grupo.

En 2011, los principales logros de la escuela corporativa de banca comercial han sido:

- Conclusión de la etapa de codificación de los modelos y prácticas de los distintos países en el área de clientes particulares. Este proceso ha permitido recopilar importante información, asegurando el entendimiento de los modelos de negocio por geografía.
- Lanzamiento de la escuela de empresas, aprovechando la experiencia adquirida en el ámbito de particulares.
- Incorporación de nuevos países, como Estados Unidos, Polonia y Alemania, para asegurar el desarrollo de las oportunidades de negocio con una agenda clara de proyectos.
- Desarrollo, en colaboración con Recursos Humanos, de programas internacionales de rotación de profesionales en dominios clave.



Nuestra idea de sostenibilidad: Potenciar a los jóvenes emprendedores.

Invertimos en el futuro de la sociedad financiando los proyectos de investigación de jóvenes universitarios.

 **Santander**
EL VALOR DE LAS IDEAS

santander.com

Campaña de publicidad, España

La sostenibilidad en productos y servicios

Banco Santander desarrolla productos y servicios responsables, sostenibles y comprometidos con la sociedad, con el objetivo de facilitar el acceso al mercado financiero de determinados colectivos. Del mismo modo, ofrece la posibilidad de invertir en productos de inversión socialmente responsable o de protección del medio ambiente.

Microcréditos

Se trata de un producto financiero que facilita el acceso de los colectivos más desfavorecidos a los servicios financieros con el objeto de mejorar su inclusión social, su nivel de vida y el de su entorno local.

En Argentina, Brasil, Chile y El Salvador el Grupo financia proyectos a más de 250.000 emprendedores.

En la página 27 de esta Memoria se recoge más información y detalle sobre las iniciativas del Grupo en el ámbito de los microcréditos.

Productos destinados a estudiantes

El Banco desarrolla productos y servicios financieros para los estudiantes, con unas condiciones preferentes que les permitan desarrollar sus estudios universitarios. Destacan la financiación de programas de movilidad internacional, así como de los costes universitarios para la matrícula, libros, transporte y alojamiento.

Por otra parte, Santander establece acuerdos con las universidades para implementar la tarjeta universitaria inteligente (TUI), como medio de acreditación y acceso de los alumnos a las instalaciones y para realizar gestiones *online* y préstamos bibliotecarios. Además, la tarjeta funciona como billete de transporte público y puede vincularse opcionalmente a servicios bancarios, incluidas operaciones en cajeros o con tarjeta de débito.

Productos en colaboración con ONG

Santander ofrece productos y servicios en colaboración con ONG como la gestión de donaciones por Internet, que permite a los clientes realizar aportaciones de forma rápida, cómoda y segura; y a las ONG disponer de toda la información *online* de las operaciones realizadas por medio de este servicio. Cruz Roja, Unicef y Cáritas son algunas de las ONG que participan en esta iniciativa.

Además, Banco Santander colabora desde hace años con la Asociación Española de Fundraising, patrocinando su congreso anual, que en 2011 se celebró en Madrid. A este encuentro acuden las principales entidades de acción social (ONG, organizaciones del ámbito de la cooperación al desarrollo, entidades sociales y medioambientales) para conocer las últimas técnicas y tendencias en captación de fondos.

Productos dedicados a inmigrantes

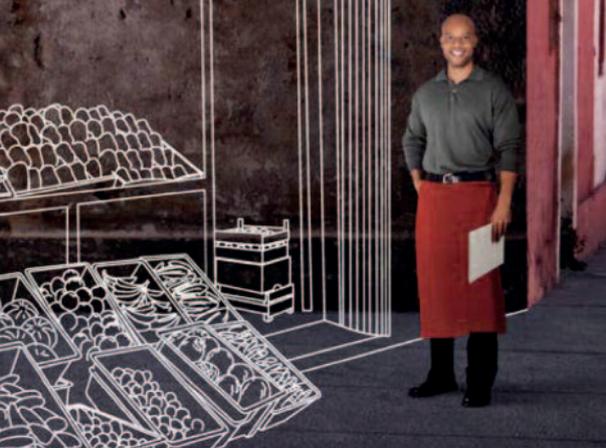
A través de la red comercial en España, Santander ofrece en todas sus oficinas una oferta especializada que permite a los inmigrantes un acceso fácil a los servicios bancarios que necesitan. Entre ellos: *Superlibreta internacional Express*, *Tarjeta internacional Express*, planes de ahorro garantizado y *Tarjeta Santander contigo*, que incluye un seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento.

Además, el Banco también ofrece otros servicios especiales para inmigrantes como: *Santander envíos*, el servicio de remesas que facilita envíos de dinero gratuitos a más de 25 países de América, África y Europa, *Programa Welcome* de Banesto, cuyo objetivo es facilitar la integración de este colectivo en el sistema bancario español.

Seguros socialmente responsables

En 2011, Brasil lanzó una campaña de seguros y productos de ahorro específicos para mujeres. Son los seguros *Proteção Mulher*, *Vida Mulher* y *Previdência Prev Mulher*. Este tipo de seguros se han posicionado en Brasil como un producto innovador, con un elevado índice de fidelización y recomendación. Además, las mujeres que contrataron estos productos contribuyeron con los programas de investigación del Instituto Se Toque, destinando el 10% de la primera cuota del seguro a promover la educación y concienciación del público femenino sobre la prevención del cáncer de mama, útero y ovarios.

En Chile y Argentina, productos como el *Súper Seguro Oncológico Mujer* o el *Seguro de Cáncer Femenino* respectivamente, ofrecen a las mujeres la protección completa ante los riesgos de enfermedades como el cáncer.



Nuestra idea de sostenibilidad: Comprometerse con las comunidades locales.

Desde 2002, más de 355 millones de euros destinados a microcréditos para fomentar el desarrollo de la economía local.



santander.com

Campaña de publicidad, España

Inversión socialmente responsable

Banco Santander apuesta por el desarrollo de productos de inversión socialmente responsable (ISR). Para ello cuenta con varios productos con características distintas que se ajustan a las demandas de inversión de sus clientes. Estos productos no sólo atienden a criterios de rendimiento financiero sino también a criterios sociales, ambientales y de prácticas recomendadas de gobierno corporativo y transparencia.

Banco Santander cuenta con un servicio de gestión de carteras que presta una atención personalizada a los clientes para la gestión de sus carteras con criterios de ISR.

La experiencia de Banco Santander en España en inversión socialmente responsable se inició en el año 1995 con el lanzamiento del primer fondo de inversión de estas características. También, el Banco en Brasil fue pionero al lanzar en 2002 el primer fondo de inversión con criterios ISR, el *Fundo Ethical Brasil*. Además, en 2006 fue pionero en implantar un servicio global de ISR para la gestión de carteras de inversión de clientes institucionales.

En 2008 la gestora de los fondos de inversión de Santander Brasil se adhirió a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI). Los PRI fueron creados con el objetivo de incorporar el análisis de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la gestión de activos y ayudar en las decisiones de inversión a largo plazo. Posteriormente, en 2010 Santander Pensiones España y el plan de pensiones Santander Empleados también firmaron los PRI. La adhesión a estos principios implica el compromiso del Banco de aplicar los criterios ASG a los activos gestionados. El volumen total gestionado por estas gestoras en 2011 ascendió a 54.626 millones de euros, que supone el 40% del total de activos del Grupo.

También, en España, Santander es cofundador de SPAINSIIF, una asociación sin ánimo de lucro para la difusión e impulso de la ISR en el mercado español y en la que están representados

todos los actores implicados en este ámbito en España (entidades financieras, entidades gestoras, proveedores de servicios ISR, organizaciones sin ánimo de lucro vinculadas a la ISR y sindicatos)

Entre los fondos de inversión socialmente responsables que ha desarrollado Banco Santander destacan:

- **Inveractivo confianza FI** (lanzado en 1995) y **Santander Responsabilidad Conservador FC** (lanzado en 2003): fondos de inversión ética que invierten de acuerdo a los valores de la Iglesia católica.
- **Santander Solidario Dividendo Europa** (lanzado en 1999): fondo que centra sus inversiones en empresas comprometidas con los derechos humanos, laborales, sociales y de respeto al medio ambiente, destinando el 21% de su comisión de gestión a la ONG que designe el partícipe entre las 19 que forman parte del fondo.
- **Fundo de Investimento em Participações FIP Caixa Ambiental**: Santander asumió en 2010 la gestión del *FIP Caixa Ambiental*. A cierre de 2011, el patrimonio del fondo era de 115,5 millones de euros y tiene como objetivo colaborar en el desarrollo de infraestructuras en Brasil. Su cartera incluye participaciones en empresas del sector de las energías renovables, saneamiento y servicios ambientales.
- **Fundo Floresta Real**: fondo que ofrece al inversor una rentabilidad que se corresponde con el precio de mercado de los créditos de carbono originados por el proyecto *Floresta Santander* (proyecto de reforestación de áreas degradadas en el Vale do Ribeira en el estado de São Paulo). A cierre de 2011, el patrimonio del fondo era de 31,5 millones de euros.
- **Fundo Ethical Brasil**: con una década de actividad, éste es el primer fondo de inversión socialmente responsable de Latinoamérica, que invierte en empresas que apuestan por aplicar políticas de medio ambiente, responsabilidad social y gobierno corporativo. El volumen gestionado asciende a 63 millones de euros.

Principios de inversión responsable de Naciones Unidas

1. Incorporar las cuestiones ASG (*) en los procesos de análisis y adopción de decisiones en materia de inversiones.
2. Incluir sistemáticamente las cuestiones ASG en nuestras prácticas y políticas de identificación.
3. Pedir a las entidades en las que invertamos que publiquen las informaciones apropiadas sobre las cuestiones ASG.
4. Promover la aceptación y aplicación de los principios en la industria de las inversiones.
5. Colaborar para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los principios.
6. Notificaremos nuestras actividades y progresos en la aplicación de los principios.

(*) ASG: ambiental, social y de gobierno corporativo



Santander y sus grupos de interés

Empleados

COMPROMISO

Santander aspira a ser una de las mejores empresas para trabajar y promueve la gestión global del talento y el liderazgo, el conocimiento compartido y el compromiso de los profesionales como pilares clave para apoyar la estrategia de negocio.

BALANCE 2011

- ⇒ Puesta en marcha del nuevo modelo corporativo de desarrollo del talento.
- ⇒ Desarrollo de nuevas herramientas del modelo corporativo de evaluación del desempeño para Top y Dir Red, que incorpora el nuevo diccionario de competencias.
- ⇒ Adecuación de la política retributiva a la nueva normativa europea y española.
- ⇒ Inversión de 112,7 millones de euros en formación y puesta en marcha de un sistema de medición del retorno de dicha inversión.
- ⇒ Inicio de un proceso de escucha interna para medir la satisfacción de los profesionales.
- ⇒ Lanzamiento del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.
- ⇒ Incorporación de nuevos países, como Alemania y Polonia, al programa *Santander eres tú*.
- ⇒ Definición del posicionamiento en redes sociales a través de LinkedIn y negociación de un acuerdo global para la implantación del perfil en 2012.
- ⇒ Diseño de funcionalidades de la nueva herramienta de recogida de sugerencias en España.

OBJETIVOS 2012

- ⇒ Extensión del modelo corporativo de desarrollo del talento a otros países y negocios como Reino Unido, Seguros y Santander Consumer Alemania.
- ⇒ Lanzamiento de nuevos programas de desarrollo del talento, como *Santander Leaders in Action (SLIA)*.
- ⇒ Inicio de la implantación en todos los países del nuevo modelo corporativo de evaluación para Top y Dir Red.
- ⇒ Lanzamiento del Plan de Acción para la mejora de la satisfacción y el compromiso de los profesionales, con especial atención a la división de banca comercial.
- ⇒ Extensión del programa *Voluntarios Santander Comprometidos* a otros ámbitos y países.
- ⇒ Puesta en marcha de la estrategia de posicionamiento en redes sociales.



Modelo de dirección de personas

Banco Santander cuenta con un total de 193.349 empleados en todo el mundo. De ellos, 63.866 trabajan en Europa continental, 26.295 en Reino Unido y 91.887 en Latinoamérica y en el resto de áreas geográficas en las que está presente el Grupo. Del total, un 54% de los empleados de Santander son mujeres y un 49% son titulados universitarios. La edad media de la plantilla es de 37 años y la antigüedad media de los profesionales del Banco es de 11 años en los hombres y de 8,5 años en las mujeres.

El modelo de dirección de personas de Banco Santander se articula en torno a tres ejes:

- **Gestión global del talento y liderazgo.** El modelo de talento y liderazgo en Santander responde a sus características de Grupo global, y da respuesta a las distintas necesidades de captación y retención de profesionales en función del negocio y ciclo económico de cada país.
- **Gestión del conocimiento.** Santander cuenta con un modelo propio de formación y conocimiento que persigue su consolidación como un referente internacional en este ámbito.
- **Compromiso de los profesionales.** Para Santander, la satisfacción y el compromiso de los profesionales son elementos clave de su estrategia. Por ello, desde 2007 impulsa el programa *Santander eres tú*, con el objetivo de fomentar el orgullo de pertenencia, la colaboración de los equipos y una sólida cultura de valores compartidos.

Gestión global del talento y liderazgo

El modelo corporativo de desarrollo del talento de Banco Santander tiene como objetivo identificar los profesionales más adecuados para cubrir los puestos estratégicos que requiere el negocio.

En 2011, se han revisado las principales herramientas de valoración de habilidades profesionales como los comités de desarrollo y movilidad, el diccionario de competencias y el modelo de evaluación de desempeño.

Los comités de desarrollo y movilidad (CDM) permiten analizar el talento y potencial de los directivos del Grupo y han ampliado progresivamente sus funciones para asegurar la puesta en marcha y seguimiento de planes de desarrollo concretos y personalizados. Los comités se reúnen periódicamente y cuentan con el impulso y la participación del consejero delegado, así como de altos directivos del Grupo.

Durante 2011, los CDM han jugado un papel clave para responder al compromiso de Santander con el desarrollo del talento interno: hasta un 80% de las vacantes del Grupo se han cubierto con candidatos internos.

El nuevo modelo corporativo de evaluación del desempeño para Top y Dir Red establece la aplicación de criterios homogéneos en la valoración de los directivos corporativos y permite un proceso de valoración continua a lo largo del año con participación activa por parte del evaluado.

El nuevo diccionario de competencias, incorpora las capacidades que son claves para la estrategia del Banco, como la calidad de servicio al cliente y la gestión de personas y equipos.

Santander cuenta con diferentes modalidades de programas de desarrollo dirigidos a profesionales de alto potencial que son la cantera de futuros directivos:

- **Santander Training Executive Programme (STEP).** Se trata de un programa corporativo para futuros directivos del Grupo. El programa, que tiene una duración de tres años, permite a los participantes rotar por diferentes funciones y países a la vez que reciben formación. En total, en 2011 han participado 117 empleados procedentes de 25 nacionalidades en todas las ediciones.
- **Corporate Leadership Programme (CLP).** En 2011 se ha puesto en marcha la quinta edición con la participación de 31 directivos del Grupo.
- **Programa de Desarrollo Directivo (PDD).** En 2011 ha reunido a 41 directivos de 14 divisiones del Grupo.

Empleados por entidades

	Nº de empleados	% hombres	% mujeres	% Tit. universitarios
Santander España	19.536	61	39	70
Banesto, España	8.369	62	38	50
Santander Totta, Portugal	5.676	54	46	43
Santander UK	21.074	41	59	8
Sovereign Bank Corp USA	8.567	31	69	26
Grupo Zachodni Polonia	9.382	27	73	75
SCF Alemania	4.302	45	55	28
SCF Italia	718	57	43	43
SCF Estados Unidos	3.069	39	61	24
SCF Polonia	2.752	28	72	62
Grupo Santander, Brasil	50.419	42	58	60
Grupo Santander, Mexico	12.528	49	51	67
Grupo Santander, Chile	10.348	46	54	36
Santander Argentina	6.545	53	47	19
Santander Puerto Rico	1.753	34	66	37
Santander Colombia	1.441	47	53	N/D
Otras entidades	26.870	51	49	53
Total	193.349	46	54	49

Distribución de empleados

Distribución funcional por género y área geográfica

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Top y Dir Red					
Europa continental	1.537	80,2%	380	19,8%	1.917
Reino Unido	134	82,2%	29	17,8%	163
Latinoamérica y resto	708	86,1%	114	13,9%	822
Total	2.379	82,0%	523	18,0%	2.902
Resto de directivos					
Europa continental	6.700	68,0%	3.143	32,0%	9.843
Reino Unido	977	71,8%	384	28,2%	1.361
Latinoamérica y resto	5.433	65,6%	2.843	34,4%	8.276
Total	13.110	67,3%	6.370	32,7%	19.480
Resto de profesionales					
Europa continental	24.134	47,2%	27.039	52,8%	51.173
Reino Unido	9.957	39,5%	15.239	60,5%	25.196
Latinoamérica y resto	39.175	41,4%	55.423	58,6%	94.598
Total	73.266	42,9%	97.701	57,1%	170.967
Total Grupo	88.755	45,9%	104.594	54,1%	193.349



Ciclo Ideas para liderar 2011, Boadilla del Monte, España

También existen planes específicos para impulsar el talento que necesitan los negocios o colectivos concretos:

- El programa *Futuros Directivos* (FUDIS), dirigido a impulsar el potencial de los profesionales de la división América. En 2011 ha lanzado su 21 edición con la participación de 16 empleados, sumando ya un total de 342 profesionales en todas sus ediciones.
- El *Plan Alcanza*, destinado a potenciar el desarrollo del talento femenino. En 2011 ha tenido 68 participantes en sus tres iniciativas: el *Programa Engánchate*, dirigido a las nuevas generaciones; el *Programa Impulsa*, para mujeres que ocupan puestos intermedios; y el *Programa Supera*, para mujeres con cargos directivos.
- En 2011 se lanzó la primera edición del *GB&M Leadership Programme*, en colaboración con la escuela de negocios de Wharton, en el que han participado 23 profesionales de la división de Santander Global Banking & Markets.

Destacan también los programas de movilidad internacional, como, por ejemplo, *Mundo Santander*, con 211 participantes en 2011, que han realizado una estancia de cuatro meses en otro país para desarrollar un proyecto de trabajo.

En el ámbito de las retribuciones, para Banco Santander la transparencia es clave para generar confianza y seguridad en los accionistas e inversores, más aún en momentos de incertidumbre y volatilidad financiera como los actuales. Información más detallada sobre este asunto se encuentra en el informe anual 2011.

En lo que se refiere al talento externo, el programa *Santander puedes ser tú* ha convertido a Santander en una importante referencia en el ámbito de la atracción de talento. Además, la alianza estratégica que Santander mantiene con más de 1.000 universidades y escuelas de negocio en todo el mundo, permite al Banco acceder a los mejores candidatos internacionales.

En línea con esta política de atracción y desarrollo del mejor talento, Santander Reino Unido ha puesto en marcha el programa *Jóvenes Talentos* y Santander Totta el *Programa Santander Futuro* en el que han participado 80 jóvenes de reciente incorporación.

También Santander Brasil, a través de la plataforma *online Caminhos e Escolhas*, facilita orientación profesional a los jóvenes en el inicio de su carrera.



Programa Santander eres tú

Porcentaje de empleados que trabajan en su país de origen

	Resto		Total
	Directivos	empleados	
Europa continental	94,2	97,6	97,5
Latinoamérica y resto	84,5	99,2	99,1
Total Grupo	91,4	98,6	98,4

(*) No incluye Sovereign y Reino Unido

Movilidad

Empleados con nacionalidad distinta a la del país (%)(*)

	Hombres	Mujeres	Total
Top y Dir Red			
Europa continental	6,5	3,2	5,8
Latinoamérica y resto	16,9	5,9	15,5
Total Grupo	9,6	3,7	8,6
Resto de directivos			
Europa continental	4,0	3,2	3,7
Latinoamérica y resto	3,4	2,3	3,0
Total Grupo	3,7	2,8	3,4
Resto de profesionales			
Europa continental	2,3	1,9	2,1
Latinoamérica y resto	0,7	0,6	0,6
Total Grupo	1,3	1,0	1,2
Total			
Europa continental	2,9	2,0	2,5
Latinoamérica y resto	1,3	0,7	0,9
Total Grupo	1,9	1,2	1,6

(*) No incluye Reino Unido y Sovereign



Gestión del conocimiento

Santander cuenta con un modelo propio de formación y conocimiento que busca la excelencia a través de la innovación, la mejora continua y un profundo entendimiento de las necesidades del negocio. Este modelo asegura además la transmisión de los valores del Grupo y del conocimiento estratégico a lo largo de toda la trayectoria profesional de los empleados, promoviendo la creación de comunidades y redes de colaboración entre ellos.

El mejor ejemplo es el Instituto de Conocimiento Empresarial, donde destacan las escuelas corporativas basadas en comunidades que comparten conocimiento y mejores prácticas y cuentan con la participación de redes de expertos en áreas estratégicas de negocio. A la escuela corporativa de riesgos, creada en 2005 y la de banca comercial, iniciada en 2010 y que ya cuenta con 32 comunidades virtuales en funcionamiento, se ha unido, en febrero de 2011, la de auditoría.

Asimismo, en 2011 se ha firmado el acuerdo con la Universidad de Cantabria para poner en marcha Santander Financial Institute, dirigido a la investigación sobre banca y finanzas.

2011 ha sido también el año de la consolidación de la escuela de formadores internos, donde los propios directivos se implican en la transmisión del conocimiento y los valores corporativos. Han participado un total 2.460 formadores, con más de 2.294.000 horas impartidas.

La actividad formativa del Grupo se apoya en *Santander Learning*, una avanzada plataforma tecnológica que ya funciona en 11 países, 115 sociedades, y ha alcanzado los 68.400 usuarios con más de 27 comunidades *online* de aprendizaje activas.

En 2011, Grupo Santander ha invertido 112,7 millones de euros en formación, de los que se han beneficiado más de 193.000 profesionales que han recibido una media de 37,5 horas de formación. El incremento de la inversión respecto a 2010 se debe en gran parte a la incorporación de nuevas sociedades en el Grupo.

A su vez, con el objetivo de evaluar el retorno de esta inversión, en 2011 se ha puesto en marcha un nuevo sistema de medición del impacto de la formación que evalúa la satisfacción de los participantes, el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje, la aplicación de lo aprendido al puesto de trabajo y el impacto en los resultados de negocio.

Formación

	2011	2010	% Var 2011-2010
Total de horas de formación	7.259.861	7.080.733	2,5%
Empleados formados (participantes)	193.834	179.372	8,1%
Horas de formación/ empleado	37,5	40,3	-6,9%
Inversión total en formación (euros)	112.695.000	103.400.000	9%
Inversión por empleado (euros)	600,4	578,0	3,8%
Coste por hora (euros)	15,5	14,6	6,2%
% mujeres participantes	55,0%	53,0%	2%
% formación <i>e-learning</i>	26,2%	30,5%	-4,3%
Evaluación de satisfacción	8,6	8,5	1,1%
% horas con formadores internos	31,6%	40,4%	-8,8%

Programas de formación para directivos 2011

Centro de desarrollo directivo	Colectivo	Participantes
Liderando el crecimiento del Grupo	Top Red	143
Liderazgo de Alto rendimiento (LAR)	Top Red	16
Strategic Communication Programme	Top Red	11
Programa Corporativo de Apoyo estratégico	Dir Red	310
El Rol del Lider	Dir Red	27
Programa Corporativo de Dirección (CLP)	Dir Red	31
Liderazgo en la Gestión y desarrollo del talento	Dir Red	52
Comunicación Directiva	Dir Red	76
Strategic Finance in Banking	Dir Red	35
Strategic Risk management	Dir Red	97
Programa Corporativo de Desarrollo (CDP)	Directivos Superiores	31
STEP (Santander Executive Training Programme)	Jóvenes Alto Potencial	117
Corporate Managerial Curriculum (CMC)	Directivos y futuros directivos	1582
El reto de la mujer directiva	Mujeres Directivas	275
Un viernes para compartir	Mujeres Directivas	155
Plan Alcanza	Mujeres Directivas y futuras directivas	68
Ciclo de conferencias Ideas para Liderar	Directivos y futuros directivos	2297
Programa Futuros Directivos América	Jóvenes Alto Potencial	155
Programa Apolo	Banca Comercial (España, Banco Santander)	17
Programa de Desarrollo para Directores de Zona a+	Banca Comercial (España, Banco Santander)	28
Programa Superior de Desarrollo Directivo (PDD)	Directivos Superiores España	41





I Carrera Solidaria Santander, Santander, España.



Firma Convenio con UNICEF, programa Voluntarios Santander Comprometidos, Madrid.

Compromiso de los profesionales

Desde el año 2007, el Banco impulsa el programa *Santander eres tú* que tiene como objetivo hacer de Santander una de las mejores empresas para trabajar.

Este programa se articula a través de diversas iniciativas para mejorar la satisfacción y el compromiso de los profesionales, fomentar el orgullo de pertenencia, la colaboración de los equipos y la transmisión de los valores corporativos.

Entre las iniciativas de carácter corporativo que se han desarrollado a lo largo del año destacan:

- La *Semana Santander eres tú*, que ha celebrado en 2011 su cuarta edición, y durante la cual se han organizado, en todo el Grupo, más de 400 de actividades relacionadas con la solidaridad, el deporte, la familia y el medio ambiente.
- La *Carrera Santander eres tú*, que, en 2011, ha celebrado su tercera edición en Reino Unido. Los 57 participantes recorrieron durante 3 días los 200 kilómetros que unen las principales sedes corporativas de Santander a lo largo del país (Londres, Milton Keynes y Leicester). Esta edición contó con la participación de corredores de Polonia y Alemania, reflejo del proceso integración de estos países en la cultura corporativa.

Voluntarios Santander comprometidos

En 2011, Banco Santander puso en marcha, en España, el programa *Voluntarios Santander Comprometidos*, con el objetivo de impulsar y fomentar la participación de los empleados en iniciativas de voluntariado.

El punto de partida de este programa fue la firma, en febrero de 2011, de un convenio de colaboración con Unicef, para contribuir a la educación de niños en riesgo de exclusión en Latinoamérica. Posteriormente, otras importantes entidades del tercer sector, como Cruz Roja, Aldeas Infantiles, Entreculturas y Asociación Española contra el Cáncer, se han unido también al programa para facilitar la participación de los empleados.

Este programa comienza en España, pero con la vocación de extenderse progresivamente a todos los países del Grupo, así como a otros ámbitos como el medio ambiente, la discapacidad o las personas mayores.

Además, el Banco ha lanzado el portal www.voluntariosantander.com, para proporcionar a los profesionales información sobre el programa y ofrecerles distintas oportunidades de colaborar como voluntarios. El Banco pone a disposición de los profesionales cuatro horas semanales para realizar acciones de voluntariado.

A lo largo del año, se han llevado a cabo distintas iniciativas para recaudar fondos para el proyecto que gestiona UNICEF en el estado de Oaxaca (México). Entre las iniciativas llevadas a cabo se encuentra, la *I Carrera Solidaria Santander*, que se celebró en el mes de junio, en el marco de la *IV Semana Santander eres tú*. La carrera tuvo lugar simultáneamente en Madrid, Valencia y Santander y contó con más de 3.000 participantes y 200 voluntarios.

En total, desde la puesta en marcha del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*, se han recaudado 150.000 euros.

Plan de escucha activa

En 2011 se ha iniciado un proceso de escucha interna que, a través de encuestas y estudios en diferentes países, permite conocer la satisfacción de los profesionales, sus expectativas, y fomentar la participación en el diseño de planes de mejora para seguir construyendo una de las mejores empresas para trabajar.

En el marco de este proceso se realizó la Encuesta *Great Place to Work* en España y Estados Unidos y un estudio sobre la percepción que los profesionales tienen sobre *Santander eres tú* en Argentina, Brasil, Estados Unidos, Portugal y Reino Unido.

Edad media de la plantilla

Años

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	42,4	38,0	40,2
Reino Unido	33,9	36,1	35,2
Latinoamérica y resto	36,8	34,9	35,8
Total Grupo	38,5	36,0	37,1

Antigüedad media de la plantilla

Años

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	16,2	11,3	13,8
Reino Unido	6,0	8,5	7,6
Latinoamérica y resto	8,6	7,0	7,7
Total Grupo	11,0	8,5	9,6

Beneficios para los empleados

Además de las retribuciones, fija y variable, que componen el sistema de compensación total en Santander, los profesionales disfrutan de una serie de beneficios para ellos y sus familias.

Entre las principales medidas, en España, que implican beneficios para los profesionales destacan:

- **Ventajas financieras** especiales en el acceso a productos y servicios bancarios.
- **Plan de pensiones** con aportaciones anuales a cargo de la empresa. La gestión del plan la realiza una comisión de control integrada por representantes de los trabajadores y de la dirección, y desde 2010 se rige por Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.
- **Seguro de vida** con condiciones mejoradas.
- **Ayudas económicas para estudios.**
- **Programa de retribución flexible**, que incluye productos y servicios en condiciones ventajosas (seguro sanitario, ordenadores, cheques guardería, etc).
- **Ayudas para hijos**, que se abonan en concepto de compensación de beneficios sociales en función de la situación personal y número de hijos a cargo del empleado. Además, existen también ayudas para hijos con deficiencias psíquicas o necesitados de atención en centros especializados.
- **Cheque guardería y subvención** de parte del coste de la Escuela de Educación Infantil para los empleados ubicados en la Ciudad Financiera.
- **Fondo de Ayuda Asistencial**, para cubrir aquellos gastos médicos del empleado, cónyuge e hijos que no cubre la Seguridad Social.
- **Becas Capacitas**, dirigidas a familiares con discapacidad para promover el acceso a la educación superior.

Igualdad y conciliación

Santander promueve la igualdad de oportunidades y el equilibrio de la vida profesional y personal. En los últimos años, el Banco ha puesto en marcha importantes iniciativas pioneras en los distintos países con el objetivo de promover la conciliación de sus profesionales.

A lo largo del año, Banco Santander ha recibido importantes reconocimientos en este ámbito. Así, entre otros, Santander ha obtenido, en España, el distintivo de igualdad concedido en mayo de 2011 por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, que reconoce las medidas adoptadas por el Banco en materia de igualdad y conciliación.

Asimismo, Banco Santander ha conseguido de nuevo, en 2011, la certificación de Empresa Familiarmente Responsable. También ha sido reconocido como *Mejor Entidad Financiera para trabajar en Latinoamérica* en 2011 y entre las mejores para trabajar en Chile, según el estudio anual del instituto Great Place to Work.

Promociones

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	2.660	2.643	5.303
Reino Unido	919	1.015	1.934
Latinoamérica y resto	7.969	9.308	17.277
Total Grupo	11.548	12.966	24.514

Tipos de contrato

	Fijos	Temporales	Total
Europa continental	60.037	2.896	62.933
Reino Unido	26.091	630	26.721
Latinoamérica y resto	102.112	1.583	103.695
Total Grupo	188.240	5.109	193.349

Tipos de empleo

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Europa continental	61.050	1.883	62.933
Reino Unido	22.012	4.709	26.721
Latinoamérica y resto	101.757	1.938	103.695
Total Grupo	184.819	8.530	193.349

Tasa de rotación externa

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	7,2	8,9	8,0
Reino Unido	20,1	16,2	17,7
Latinoamérica y resto	15,5	14,6	15,0
Total Grupo	13,1	13,3	13,2

Distribución de la plantilla por tramos de edad

%	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	más de 50 años
Europa continental	4,1	32,4	31,2	13,3	18,9
Reino Unido	23,8	32,1	22,5	9,7	11,9
Latinoamérica y resto	13,8	43,4	24,1	9,0	9,7
Total Grupo	12,2	38,2	26,1	10,5	13,0



Centro deportivo CGS, Boadilla del Monte, España



CNIC, Boadilla del Monte, España

Salud y seguridad en el trabajo

Santander promueve un entorno empresarial basado en la salud y el bienestar de sus profesionales, con especial atención a la prevención de riesgos laborales.

En 2011, el Banco ha continuado con las evaluaciones periódicas de los centros de trabajo para valorar las condiciones en las que los empleados desarrollan sus tareas, así como con la implantación de planes de autoprotección en los edificios considerados singulares. Santander cuenta con un entorno empresarial cardio-saludable de primer orden a nivel mundial y con un conjunto de servicios que permiten a los empleados de Santander cuidar su salud.

Adicionalmente, a través de la intranet corporativa, los profesionales tienen libre acceso a consejos y recomendaciones sobre nutrición, salud, primeros auxilios y actuación en caso de emergencia.

Dentro del compromiso del Grupo por el bienestar de sus profesionales, ha comenzado en España la segunda fase del estudio *Progression of Early Subclinical Atherosclerosis (PESA)*, desarrollado por el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), Banco Santander y la Fundación Botín, y dirigido por el prestigioso cardiólogo Valentín Fuster. Se trata de una investigación pionera para la identificación precoz del riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares. Santander ofrece la posibilidad de participar en la investigación, *Santander por tu corazón*, a más de 3.000 profesionales. A 31 de diciembre de 2011 se han realizado un total de 1.449 estudios.

Otro ejemplo de esta apuesta por la promoción de la salud y el bienestar de los profesionales es Argentina, donde todos los empleados tienen la posibilidad de acceder a reconocimientos médicos preventivos. Dentro de la intranet, los profesionales también cuentan con el espacio virtual, *Bienestar y Salud*.

Por su parte, Santander Consumer Alemania ha desarrollado en 2011 un modelo de gestión integral para promocionar la salud y el bienestar de sus profesionales basado en tres pilares básicos: servicios de medicina laboral; formación en temas clave de salud y programa de asistencia a empleados en diferentes temas de interés.

Indicadores de salud y seguridad laboral

Gravedad (días no trabajados por accidente de trabajo con baja por 1.000 / nº horas trabajadas)	0,7
Incidencia accidentes mortales (total accidentes por 100.000 / nº de empleados)	2,1
Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	4
Horas no trabajadas por enfermedad comun y accidente no laboral	10.719.511

Tasa de absentismo por región

Europa continental	2,8
Reino Unido	3,1
Latinoamérica y resto	4,3
Total Grupo	3,7

Modelo de salud Santander: prevención de riesgos laborales y promoción de la salud

- ➔ Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados.
- ➔ Protocolos de medicina preventiva: cardiovascular, escuela de espalda, rehabilitación, oftalmología.
- ➔ Campañas de promoción de hábitos saludables.
- ➔ Política y control nutricional.
- ➔ Servicios asistenciales de valor añadido: accesibilidad a las especialidades más demandadas.
- ➔ Formación en prevención de riesgos laborales y cultura sanitaria.
- ➔ Evaluación, seguimiento y control del absentismo laboral.
- ➔ Control de riesgos laborales: espacios, iluminación, asesoramiento en el mobiliario...



Indicadores de capital humano

- ⇒ **27.622** nuevas incorporaciones en el Grupo
- ⇒ **30.073** total altas de empleados
- ⇒ **27.346** total bajas de empleados
- ⇒ **12,7%** del personal promocionado sobre total plantilla
- ⇒ **8.530** empleados con contrato a tiempo parcial
- ⇒ **76,7%** de empleados en convenio colectivo
- ⇒ **91,4%** de directivos que trabajan en su país de origen^(*)
- ⇒ **98,6%** de empleados que trabajan en su país de origen^(*)

Diálogo social con los sindicatos

Banco Santander mantiene desde hace años un diálogo fluido con los sindicatos.

En el mes de octubre, el Comité de Empresa Europeo y Banco Santander firmaron una declaración conjunta sobre relaciones laborales orientadas a la mejora de la prestación de servicios financieros, en la que se valora el modelo de negocio de Santander y se recogen las políticas y prácticas que deben considerarse en el trato con los clientes, la comercialización y venta de productos financieros.

Código general de conducta

Santander incorpora la ética como parte de su cultura y valores corporativos. El Banco cuenta con un código general de conducta, comunicado a todos los profesionales y disponible en la intranet del Grupo.

Además, el Banco está implantando un canal a través del cual los empleados pueden denunciar cualquier acto ilícito o incumplimiento del código general de conducta.

Santander y los Derechos Humanos

Banco Santander cuenta con una política corporativa de derechos humanos que recoge su compromiso en esta materia y en relación con cada uno de sus grupos de interés.

En 2011, el Banco ha desarrollado un curso de formación específico sobre sostenibilidad que incluye entre otros aspectos, formación en derechos humanos.

Dentro de los canales habituales de comunicación que mantiene el Banco, en 2011 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relevante relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. No se han detectado actividades que impliquen que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos corra riesgos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.

^(*) No incluye Sovereign y Reino Unido.

Santander y sus grupos de interés

Proveedores

COMPROMISO

Optimizar la relación entre coste y calidad de los bienes y servicios adquiridos y mantener relaciones estables basadas en la ética y la transparencia.

BALANCE 2011

- ➔ Implantación de Aquanima como factoría de compras en Santander Consumer Bank Alemania y Geoban (España, Reino Unido y Portugal), incluyendo el proceso de homologación de proveedores.
- ➔ Desarrollo de un nuevo marco normativo relativo a la homologación de proveedores, alineando los procesos en las diferentes geografías del Grupo.
- ➔ Incremento en un 57% de las negociaciones *online*.
- ➔ Mejora del portal de proveedores de Aquanima, convirtiéndolo en un canal bidireccional de información con los mismos.
- ➔ En 2011 y por primera vez, Santander ha puesto en marcha un proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de sus principales proveedores en Brasil.

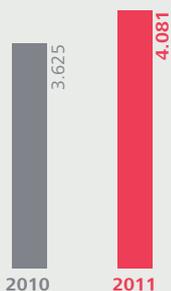
OBJETIVOS 2012

- ➔ Avance en la implantación de Aquanima como factoría de compras del Grupo Santander en aquellas sociedades y geografías en las que aún no gestiona los procesos de compra.
- ➔ Puesta en marcha y aplicación global de la nueva política corporativa de homologación de proveedores.
- ➔ Elaboración de inventario global de proveedores como elemento básico de control y para mejorar la evaluación de los servicios prestados al Grupo.
- ➔ Incremento y diversificación de los proveedores, respetando los criterios de homologación exigidos a tal efecto.
- ➔ Mejora del conocimiento de los proveedores a través de iniciativas concretas adaptadas a la realidad de cada país.

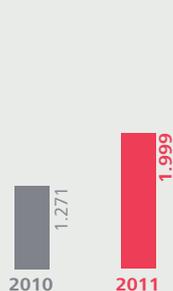
Compras

Millones de euros

Gestión por Aquanima según el modelo global

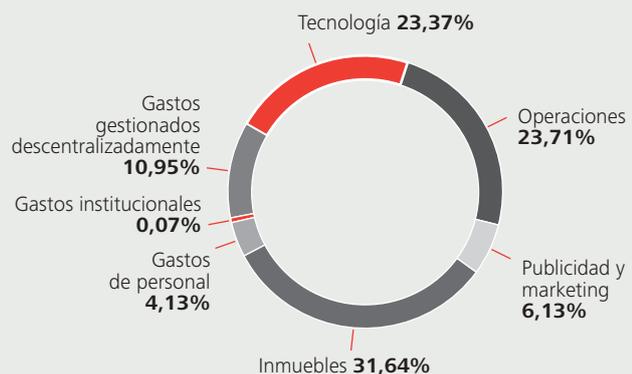


Volumen de compra electrónica gestionada



Volumen gestionado según el modelo global por categoría de gasto

100% = 4.081 Millones de euros





Zona vending, Ciudad Grupo Santander, Madrid, España.



Grupo Santander y los proveedores

El Grupo mantiene relaciones con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, con foco en la optimización económica y asegurando la calidad de los servicios. En los principales países en los que opera el Banco, la mayor parte de los contratos incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que el Grupo está adherido, relativos a los derechos humanos, las normas laborales, la protección al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

El Banco Santander mantiene relaciones comerciales con una base de más de 3.000 proveedores homologados, cada uno de los cuales pueden llegar a facturar una cantidad anual superior a 50.000 euros con el Banco. De estos proveedores, el 94% aproximadamente son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra y la facturación.

Durante el año 2011, el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a través del modelo global de aproximadamente 4.081 millones de euros, de los que 1.999 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online*, lo que supone un incremento del 57% frente al año anterior.

A lo largo del año 2011, se realizaron 4.528 procesos de negociación resultando adjudicatarios un total de 3.549 proveedores.

Gestión de proveedores

La actividad del Grupo Santander genera un importante volumen de pagos local y regional que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple tanto la capacidad de compra agregada, como las capacidades individuales de cada proveedor en el ámbito de su actuación. En 2011 se ha aprobado la nueva política de homologación de proveedores con el objetivo de mejorar los procesos y optimizar las actividades relativas a la gestión de proveedores.

Aquanima es la central de compras del Grupo Santander que tiene como misión de gestionar las relaciones con los proveedores del Grupo, tratando, al mismo tiempo, de incorporar todas las sociedades a su perímetro de negociación y a los procesos de homologación establecidos. A lo largo de 2011, Aquanima ha implantado el modelo de gestión integral de proveedores en Santander Consumer Bank y Geoban. En 2011 se ha trabajado en la modificación de la plataforma Ariba para permitir la segmentación de proveedores de acuerdo a las necesidades del Grupo. Esta mejora será efectiva en la plataforma durante 2012.

Revisión a proveedores

Como parte del trabajo de revisión de los aspectos de sostenibilidad en el Grupo, en 2011, por primera vez, se ha extendido la verificación de la Memoria de sostenibilidad a la cadena de suministro. En este sentido, Santander ha puesto en marcha un proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de sus principales proveedores. Este proceso ha sido llevado a cabo por Deloitte en coordinación con Aquanima, Negociaciones Globales y el área de sostenibilidad. Con esta iniciativa, Banco Santander da un paso más en la gestión sostenible de su cadena de valor.

Comunicación

Grupo Santander tiene establecidos unos canales con sus proveedores para mantener una comunicación eficiente, lo que permite conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas. Con carácter general está comunicación se realiza a través de la página web de Aquanima www.aquanima.com y de los siguientes canales:

- Buzón de contacto a disposición de los proveedores, donde pueden dar a conocer sus quejas, sugerencias o simplemente ofrecer sus servicios como proveedores.
- Portal del proveedor, a través del cual se canalizan las negociaciones que se realizan, la gestión de homologación de los proveedores o peticiones de información que se lanzan al mercado.

Adicionalmente, se realizan actividades concretas enfocadas a mantener permanentemente el contacto con nuestros proveedores, como son la celebración de eventos para mantener un contacto permanente y conocer de primera mano sus necesidades.

Principales proveedores

Por volumen adjudicado 2011

	España	Portugal	Reino Unido	Brasil	México	Chile	Argentina	USA	Alemania	Uruguay	Colombia	Total
> 1.000.000 €	85	12	37	206	12	10	20	22	13	0	1	418
> 300.000 < 1.000.000 €	97	15	67	127	39	26	27	32	16	4	1	451
> 50.000 < 300.000 €	158	72	116	327	88	68	73	46	37	12	6	1.003
< 50.000 €	272	164	108	529	169	215	160	91	13	19	2	1.742
Total	612	263	328	1.189	308	319	280	191	79	35	10	3.614



Seguimiento de los principales objetivos anuales

Objetivos 2011	Balance 2011	Cumplimiento
Universidades		
Puesta en marcha de los programas de becas Santander Universidades Iberoamérica (II Encuentro de Rectores de Guadalajara)	Primera convocatoria de 1.200 becas Iberoamérica de movilidad para estudiantes y jóvenes profesores e investigadores	100% 
Desarrollo y puesta en marcha del programa de educación financiera	Desarrollo del portal www.finanzasparamortales.com para promover la educación financiera en la comunidad universitaria en una primera fase	50% 
Comunidad		
Promoción de los microcréditos y aumento del número de beneficiarios	Incremento cartera de microcréditos en 28.341 nuevos clientes durante 2011 Patrocinio y participación en la V Cumbre Mundial del Microcrédito	100% 
Actividad internacional de las fundaciones en el arte y la cultura	Numerosas iniciativas reconocidas en diferentes países: EE.UU., Brasil, Polonia, Italia y España	75% 
Medio ambiente		
Reducción de las emisiones de CO ₂ y del consumo eléctrico	Cumplimiento del plan de eficiencia energética	75% 
Incorporación del proceso del riesgo social y ambiental en las herramientas informáticas (plataformas NILO/ AQUA)	Integración del análisis de riesgo socioambiental en las herramientas NILO/AQUA	100% 
Accionistas e inversores		
Fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas generales	Implantación foro electrónico	100% 
Lanzamiento de la web comercial www.yosoyaccionista.santander.com a nivel global	Alcanzado	100% 
Clientes		
Implantación de un modelo de <i>governance</i> en todo el Grupo de seguimiento de calidad con involucración de la alta dirección	Creación comités de calidad locales compuestos por la alta dirección	100% 
Incorporación de indicadores de calidad en los objetivos e incentivos de las áreas de apoyo	Implementación en la alta dirección y mandos intermedios de Argentina, Chile, México, España y Portugal.	50% 
Situar la marca Santander a medio plazo en la media de su <i>peer group</i> en calidad de servicio en los mercados que opera	Puesta en marcha de mejoras en los sistemas de control y seguimiento del servicio	50% 
Empleados		
Lanzamiento del programa de voluntariado corporativo	Implementación en España del programa <i>Voluntarios Santander Comprometidos</i>	100% 
Extensión del estudio <i>Great Place to Work</i> a España	Implantación del estudio en España y Estados Unidos	100% 
Expansión del programa <i>Santander eres tú</i> a otros países	Integración de Alemania y Polonia en el programa <i>Santander eres tú</i>	100% 
Proveedores		
Extensión del modelo de gestión de compras y homologación de proveedores	Implantación en Santander Consumer Alemania y Geoban (España, Reino Unido y Portugal)	75% 
Control del cumplimiento de los compromisos de los proveedores en sostenibilidad	Auditorías de cumplimiento	50% 

Índice de contenidos GRI

Estrategia y análisis

1.1	p. 2-3
1.2	p. 64-65

Perfil de la organización

2.1	Contracubierta
2.2	p. 24-43 del Informe Anual
2.3	p. 8-9; p.18-43 del Informe Anual
2.4	p. 212 del Informe Anual
2.5	p. 8-9 y p. 13; p. 18-43, 51 del Informe Anual; nota 3.c del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 51)
2.6	p. 38-40; p. 212 del Informe Anual
2.7	p. 8-9; p. 28-43 del Informe Anual
2.8	p. 5, 8-9, 38-40, 49
2.9	Nota 3 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 46-50)
2.10	p. 14-15, 23, 31, 53

Parámetros de la memoria

3.1	Alcance (contraportada)
3.2	Alcance (contraportada)
3.3	Alcance (contraportada)
3.4	Contracubierta
3.5	p. 64-65
3.6	Alcance (contraportada)
3.7	Alcance (contraportada) y p. 32, 50
3.8	Alcance (contraportada); nota 2.b del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 23-25)
3.9	p. 5, 8-9, 22, 32, 50
3.10	p. 32
3.11	p. 32, 44
3.12	p. 59-62
3.13	Alcance (contraportada) y p. 66-67

Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés

4.1	p. 6-7; p.50-69 del Informe Anual
4.2	p. 58-62 del Informe Anual
4.3	p. 61 del Informe Anual
4.4	p. 38-40, 55
4.5	p. 65 del Informe Anual; p. 54-64 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.6	p. 66-67 del Informe Anual
4.7	p. 64 del Informe Anual
4.8	p. 4, 10-13, 55
4.9	p. 10-13, 34-35, 54
4.10	p. 64 del Informe Anual
4.11	p. 12-13, 34-35; p.146-203 del Informe Anual
4.12	p. 10, 14-15, 34-35, 41
4.13	p. 10, 41
4.14	p. 64-65
4.15	p. 64-65
4.16	p. 64-65
4.17	p. 64-65

Enfoques de gestión/ Indicadores centrales

Indicador GRI G3· Dimensión económica

Desempeño económico (p. 4-5, 8-9, 11-13)		Alcance	Verificación
EC1	Página 5	Grupo	✓
EC2	Páginas 30-31, 36	Grupo	(1)
EC3	Página 53 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
EC4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo (excepto Banesto)	(2)
Presencia en el mercado (p. 8-9, 50, 56)			
EC6	Página 57	Grupo	(3)
EC7	Página 50, 55 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo (excepto Sovereign y Reino Unido)	✓
Impacto económico indirecto (p. 10-14, 18-29)			
EC8	Páginas 18-29	Grupo	✓

Indicador GRI G3· Dimensión ambiental

Materiales (p. 30-32)		Alcance	Verificación
EN1	Página 32	Grupo	✓
EN2	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Energía (p. 30-32)			
EN3	Página 32 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
EN4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Agua (p. 30-32)			
EN8	Página 32 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Biodiversidad (Aspectos no considerados prioritarios por lo que no existen enfoques de gestión específicos)			
EN11	Todas las sedes del Grupo Santander se ubican en terrenos urbanos por lo que no afectan a espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad		
EN12			
Emisiones, vertidos y residuos (p. 30-32)			
EN16	Página 32	Grupo	(4)
EN17	Página 32	Grupo	✓
EN19	Las actividades del Grupo no generan emisiones significativas de estas sustancias		
EN20			
EN21	Todas las sedes del grupo se ubican en terrenos urbanos por lo que el agua se vierte a través de la red urbana		
EN22	Página 32	Grupo	(5)
EN23	Las actividades del Grupo no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas		
Productos y servicios (p. 34-37)			
EN26	Páginas 34-35	Grupo	(6)
EN27	Las actividades del Grupo no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados		
Cumplimiento normativo (p. 12)			
EN28	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

(1) No se informa del valor monetario total.

(2) Se incluye únicamente información relativa a subvenciones en materia de formación.

(3) El porcentaje se refiere al número de proveedores, no a la proporción del gasto.

(4) No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería.

(5) No se especifica el método de tratamiento.

(6) No se informa del grado de reducción del impacto.

Indicador GRI G3 · Dimensión social: prácticas laborales y ética en el trabajo

Empleo (p. 48-49)		Alcance	Verificación
LA1	Páginas 49 y 53	Grupo	✓
LA2	Páginas 49, 52 y 53	Grupo	(7)
Relación Empresa/Trabajadores (p. 55)			
LA4	Página 55	Grupo	✓
LA5	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Salud y Seguridad en el trabajo (p. 54)			
LA7	Página 54	Grupo	(8)
LA8	Página 54	Grupo	✓
Formación y Educación (p. 49-51)			
LA10	Página 51	Grupo	(9)
Diversidad e Igualdad de oportunidades (p. 53)			
LA13	Páginas 49 y 53 de la memoria de sostenibilidad. Páginas 54-57 del Informe Anual.	Grupo	(10)
LA14	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	España	✓

Indicador GRI G3 · Dimensión social: derechos humanos

Prácticas de inversión y aprovisionamientos (p. 56-57)		Alcance	Verificación
HR1	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
HR2	Página 57 y Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(11)
No discriminación (p. 53 y 55)			
HR4	Página 55	Grupo	✓
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (p. 55)			
HR5	Páginas 11 y 55	Grupo	✓
Abolición de la Explotación Infantil (p. 55)			
HR6	Páginas 11 y 55	Grupo	✓
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio (p. 55)			
HR7	Páginas 11 y 55	Grupo	✓

Indicador GRI G3 · Dimensión social: sociedad

Comunidad (p. 4, 10-14)		Alcance	Verificación
SO1	Páginas 18-23 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Corrupción (p. 12)			
SO2	Página 13	Grupo	(11)
SO3	Página 13 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
SO4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo Santander España (excepto Banesto)	✓
Política Pública (p. 10-14)			
SO5	Páginas 10, 14-15 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Cumplimiento normativo (p. 12)			
SO8	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

(7) La tasa de rotación no se desglosa por edad.

(8) Únicamente se desglosa por región la tasa de absentismo.

(9) No se desglosa por categoría de empleado.

(10) No se informa de la presencia de minorías ni otros indicadores de diversidad.

(11) No se informa en porcentaje.

Indicador GRI G3 · Dimensión social: responsabilidad de producto

Salud y Seguridad del Cliente (p. 12)		Alcance	Verificación
PR1	Páginas 12 y 34, páginas 196-197 del Informe Anual y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(11)
Etiquetado de Productos y Servicios (p. 12)			
PR3	Páginas 12, 34 y 44, páginas 196-197 del Informe Anual y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(11)
Comunicaciones de Marketing (p. 12)			
PR6	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander S.A.	✓
Cumplimiento normativo (p. 12)			
PR9	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

Indicador GRI G3 · Impacto de productos y servicios

Impacto de productos y servicios (p. 34-35 y 46-47)		Alcance	Verificación
FS1	Páginas 31, 34-35	Grupo	✓
FS2	Páginas 34-35	Grupo	✓
FS3	Páginas 34-35 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
FS4	Página 34	Grupo	✓
FS5	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Cartera de producto (p. 8-9, 27-28, 36, 46-47)			
FS6	Páginas 8-9, páginas 28-43 del Informe Anual	Grupo	✓
FS7	Páginas 27, 46-47	Grupo	(1)
FS8	Página 36	Grupo	(1)
Auditoría (p. 66-67)			
FS9	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Gestión activa de la propiedad (p. 47)			
FS10	Páginas 34-36	Grupo	(11)
FS11	Páginas 34-36, 47	Grupo	(11)
FS12	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Dimensión social: Sociedad (p. 10-11, 27-28 y 46-47)			
FS13	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander España	✓
FS14	Páginas 27 y 46	Grupo	✓
Dimensión social: Responsabilidad de Producto (p. 11-12, 24-25 y 27-28)			
FS15	Página 12 y páginas 196-197 del Informe Anual	Grupo	✓
FS16	Páginas 11 y 28	Grupo	✓

(1) No se informa del valor monetario total.

(11) No se informa en porcentaje.





Global Reporting Initiative

La presente Memoria de sostenibilidad de Grupo Santander ha sido elaborada de acuerdo con la directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3.

Grupo Santander cubre en su Memoria de sostenibilidad los requisitos asociados al Nivel A+ de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores de desempeño de la Memoria, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

Proceso de elaboración de la memoria

La presente Memoria de sostenibilidad tiene como objetivo recoger las principales actuaciones del Banco en materia de responsabilidad social corporativa y en relación con cada uno de sus grupos de interés internos y externos (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad).

Banco Santander realiza consultas de forma continua a sus grupos de interés para identificar los asuntos materiales en el ámbito de la sostenibilidad. De las consultas realizadas en 2011, se ha determinado incluir una serie de indicadores centrales y sectoriales en los distintos capítulos de este informe.

Esta Memoria se considera como la herramienta de comunicación más destacada del Grupo en materia de sostenibilidad. Además, se complementa con el apartado de sostenibilidad de la web www.santander.com y con los informes locales de los distintos países del Grupo.

Para la preparación de la Memoria, se han utilizado los estándares internacionalmente reconocidos *Global Reporting Initiative* (GRI) y los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que propone la *Norma AA1000 APS de AccountAbility*. En relación al GRI y por tercer año consecutivo, se incluye la información relativa a los indicadores específicos del sector financiero. De esta forma, se da mejor respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés.

Participación de los grupos de interés e identificación de asuntos materiales

Banco Santander mantiene un diálogo constante, fluido y transparente con sus grupos de interés. Esto se realiza a través de los canales de comunicación establecidos con ellos y que son gestionados por diferentes áreas internas como la unidad corporativa de clientes y calidad, el área de accionistas, el área de relaciones con inversores, la división de Recursos Humanos y de riesgos, el área de gestión integral del gasto, la división de Santander Universidades, el área de Asset & Capital Structuring y las unidades comerciales del Banco en cada país. Además, desde el área de sostenibilidad, el Banco también mantiene un diálogo constante con las principales instituciones del tercer sector para identificar los asuntos que les preocupan y sus demandas de información así como para identificar oportunidades de mejora.

En esta línea, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- **Proceso consultivo:** realización de reuniones de trabajo con clientes, medios de comunicación, accionistas, sindicatos, proveedores, ONG y fundaciones, así como entrevistas individuales con representantes de organizaciones especializadas en cada uno de los temas relevantes en el ámbito de la sostenibilidad. Estas consultas persiguen conocer la opinión de los grupos de interés sobre la estrategia e iniciativas de sostenibilidad del Grupo, así como sobre la información contenida en la Memoria de sostenibilidad de 2010 en cuanto a calidad, formato, facilidad de uso y legibilidad.
- **Análisis e identificación de los aspectos materiales:** Santander ha realizado una comparación de los asuntos relevantes publicados en los informes de responsabilidad corporativa de los principales líderes en sostenibilidad del sector financiero. También ha realizado una búsqueda en prensa para identificar aquellos asuntos que han sido más destacados en responsabilidad social, en particular, los relativos al riesgo reputacional para el Banco y para el sector financiero. Por otro lado, el Banco ha tenido en cuenta la opinión, tanto de los inversores socialmente responsables como de organizaciones prescriptoras y destacados creadores de opinión en el sector financiero.

Resultados de la participación de los grupos de interés y del estudio de identificación de temas relevantes

Como resultado de las consultas y de los estudios realizados, se han identificado aspectos relevantes y oportunidades de mejora en materia de sostenibilidad, en comparación con el análisis de la memoria de sostenibilidad de 2010, en los siguientes ámbitos:

Ámbito económico

- **Contexto de crisis económica.** La actual crisis económica es un aspecto por el cual los grupos de interés muestran una especial preocupación. Banco Santander a través de su modelo de negocio basado en la prudencia en riesgos, la fortaleza de su balance, la diversificación geográfica y un gobierno corporativo orientado a la creación de valor sostenible, continúa siendo un referente internacional en rentabilidad, solvencia y eficiencia.
- **Transparencia informativa.** Otro de los aspectos relevantes identificados es la transparencia informativa, que es a su vez, uno de los ejes principales en torno a los cuales se articula la relación del Banco con sus accionistas y en general, con sus grupos de interés. Los distintos documentos que componen la Memoria Anual (Informe Anual, Cuentas Anuales, Informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, Informe de la comisión de nombramientos y retribuciones) así como la Memoria de sostenibilidad son reflejo de el esfuerzo de transparencia que realiza el Banco. Además, por tercer año consecutivo, se ha llevado a cabo una auto-evaluación del desempeño de Banco Santander en el ámbito de la sostenibilidad (ver cuadro de mando, páginas 14 y 15).
- **Riesgo reputacional.** En un entorno de crisis, es clave recuperar y mantener la confianza de los clientes y conocer su opinión. En particular, los clientes muestran atención a aspectos como la seguridad de las operaciones o la transparencia en lo relativo a comisiones, tipos de interés y características de los productos y servicios ofrecidos. Pero además, en un entorno complicado, cobra especial relevancia la capacidad de respuesta del Banco ante la problemática actual. En esta línea, Banco Santander ha contribuido a mitigar el impacto de la crisis, con medidas, como, en España, la moratoria de tres años sobre el capital de las hipotecas a sus clientes particulares con problemas económicos.

Medio ambiente

- **Lucha contra el cambio climático:** se trata de un ámbito en el que Banco ha asumido un firme compromiso, como se refleja en la promoción de las energías renovables o en la puesta en marcha de proyectos de eficiencia energética.
- **Minimización de los consumos y emisiones:** Banco Santander calcula su huella ambiental (ver página 32) con el fin de desarrollar planes de mejora de la eficiencia energética en las instalaciones corporativas y en las redes de oficinas y minimizar así su impacto ambiental.

Comunidad

- **Gestión de empleados.** La inestabilidad laboral es otro de los temas identificados como relevantes. A pesar del difícil entorno, Banco Santander no ha reducido el empleo y apuesta por la atracción y retención del mejor talento internacional.
- **Gestión de proveedores.** La mayor parte de los contratos con proveedores incluyen los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas relativos a la protección de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- **Programas de inclusión financiera.** Es un ámbito muy importante en los países en desarrollo porque este tipo de programas favorece el acceso de los colectivos más desfavorecidos a productos y servicios bancarios. En mercados maduros como España o Reino Unido, adquieren mayor peso los programas que promueven la educación financiera.

En el marco de su compromiso de mantener relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés, Banco Santander seguirá trabajando en la mejora del continuo diálogo con los mismos, incrementando tanto el alcance geográfico como el número de organizaciones consultadas.

Informe de revisión independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2011 del Grupo Santander

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la Memoria de Sostenibilidad 2011 (en adelante la Memoria) del Grupo Santander, cuyo alcance se define en la contraportada de la misma. Dicha revisión ha consistido en comprobar:

- La adaptación de los contenidos de la Memoria a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales de desempeño y del suplemento del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en la Memoria relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en responsabilidad social corporativa (RSC) en 2011.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Banco Santander que han participado en la elaboración de la Memoria, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Banco Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria.
- Revisión de las actas de las reuniones mantenidas en el ejercicio 2011 del Comité de Sostenibilidad.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria en función del entendimiento del Banco Santander de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el capítulo "Proceso de elaboración de la memoria".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido de la Memoria no contradice ninguna información relevante suministrada por Banco Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en la Memoria se corresponden con los recomendados por dicha Guía y que se identifican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco Santander.

Responsabilidades de la dirección de Grupo Santander (en adelante Banco Santander) y de Deloitte de acuerdo a los estándares de verificación utilizados

- La preparación de la Memoria, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Área de Sostenibilidad de Banco Santander, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la dirección de Banco Santander de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la dirección de Grupo Santander.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Memorias de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental y en procesos de participación de grupos de interés.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

En el "Índice de Contenidos GRI- Enfoques de Gestión / Indicadores Centrales" se detallan los indicadores revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por la Guía G3. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Memoria contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de dicha Guía.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que Banco Santander no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo "Proceso de elaboración de la Memoria" de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusividad:** participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable de la sostenibilidad.
- **Relevancia:** proceso de determinación de la materialidad que supone el entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para Banco Santander y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** acciones y compromisos concretos con los que se responde a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en sostenibilidad en 2011 en las secciones "Balance 2011", así como en el "Seguimiento de los principales objetivos anuales" de la página 58, contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Banco Santander nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la sostenibilidad y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Banco Santander ha realizado un estudio de materialidad sectorial y un proceso de consulta internacional a prescriptores del sector financiero en materia de sostenibilidad, siguiendo una metodología similar a la de años anteriores. Asimismo, Banco Santander dispone de canales de comunicación con sus grupos de interés, locales y corporativos, a través de los que obtiene y proporciona información de forma continua. La integración de esta última información en el sistema de reporte de sostenibilidad de forma periódica y estructurada favorecería la inclusividad y permitiría una gestión más proactiva de los aspectos relevantes.

Relevancia

La priorización de los aspectos relevantes identificados en el estudio de materialidad se realiza, principalmente, en función de la importancia otorgada a los mismos por los prescriptores en responsabilidad social corporativa y en función del grado de atención que prestan a dichos temas otras empresas del sector en su información pública. Asimismo, se consideran los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad. El incremento del peso de las fuentes de información directa y ahondar en la integración de este proceso con la definición de los objetivos y del cuadro de mando de responsabilidad social corporativa facilitarían la toma de decisiones y su articulación en las operaciones.

Capacidad de respuesta

En 2011 Banco Santander ha integrado el análisis de impactos sociales y medioambientales de Project finance en las herramientas informáticas de gestión del banco (NILO/AQUA) y ha continuado con dichos análisis también en banca mayorista en Brasil. No obstante, existen áreas de mejora relacionadas con el tipo de análisis realizados, el seguimiento de las operaciones, o la ampliación del alcance de dichas políticas más allá de la modalidad de project finance, como ya se ha hecho en Brasil, a otras modalidades de financiación e inversión que también pueden implicar impactos sociales y/o ambientales significativos.

En el ámbito de la gestión ambiental, en 2011 se ha creado la Oficina de Cambio Climático - que se constituye para mejorar la identificación, la difusión y el seguimiento de las acciones específicas en este ámbito- y se ha puesto en marcha el plan trienal de eficiencia, que ha implicado el seguimiento periódico de los principales indicadores ambientales. Para mejorar la fiabilidad, la calidad de la información y el control interno deberían reducirse las tareas manuales en el reporte de los datos e intensificarse las tareas de monitorización y formación del personal en cada país.

Con respecto a la sostenibilidad en la cadena de suministro, en 2011 se ha aprobado una política corporativa de homologación que incluye criterios específicos de responsabilidad social corporativa y se han fortalecido los procesos de verificación de la sostenibilidad, incorporando la revisión del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de proveedores en cada país, habiendo comenzado en este ejercicio por Brasil. En 2012 deberán analizarse los resultados de ambas iniciativas y poner en marcha las acciones necesarias para su implantación en todo el Grupo.

Finalmente, recomendamos avanzar en el seguimiento periódico de los objetivos que se fijan cada año en materia de sostenibilidad en cada uno de los países y extender la práctica de la publicación de información de sostenibilidad local cuando la especificidad de los asuntos relevantes así lo aconseje.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo

Madrid, 8 de marzo de 2012



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Información general

Banco Santander, S.A.

Casa matriz del Grupo Santander, fue creado el 21 de marzo de 1857 y constituido en su forma actual mediante escritura pública que se otorgó en Santander el 14 de enero de 1875, la cual fue inscrita en el libro Registro de Comercio, folio 157 vuelto y siguiente, asiento número 859, de la Sección de Fomento del Gobierno de la Provincia de Santander. Adaptados sus Estatutos a la Ley de Sociedades Anónimas mediante escritura autorizada el 8 de junio de 1992 e inscrita en el Registro Mercantil de Santander en el tomo 448, sección general, folio 1, hoja nº 1.960, inscripción 1ª de adaptación.

Se encuentra inscrito en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número de codificación 0049, y su número de identificación fiscal es A-39000013. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios.

Domicilio social

En su domicilio social, Paseo de Pereda, números 9 al 12, Santander, pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Sede operativa

Ciudad Grupo Santander
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid

Información general

Teléfono: 902 11 22 11
Teléfono: +34 91 289 00 00

Página web corporativa

www.santander.com

División de comunicación, marketing corporativo y estudios

Juan Manuel Cendoya, director general
Joaquín de Ena, director de sostenibilidad.

e-mail:

sostenibilidad@gruposantander.com

Área de accionistas

Ciudad Grupo Santander
Edificio Pampa, Planta Primera
Avenida de Cantabria, s/n.
28660 Boadilla del Monte
Madrid (España)
Teléfonos: 902 11 17 11 / +34 91 276 92 90

Relaciones con inversores y analistas

Ciudad Grupo Santander
Edificio Pereda, 1ª planta
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid (España)
Teléfonos: +34 91 259 65 14

Servicio de atención al cliente

Ciudad Grupo Santander
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid (España)
Teléfono: +34 91 257 30 80
Fax: +34 91 254 10 38
atenclie@gruposantander.com

Defensor del cliente

José Luis Gómez-Dégano
Apartado de Correos 14019
28080 Madrid (España)

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

