

INFORME
DE SOSTENIBILIDAD



2012



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012

4 Mensaje del Presidente

6 Visión y valores

7 Principales magnitudes

8 Santander y la sostenibilidad

12 Diez años del plan de sostenibilidad

16 Gestión de la sostenibilidad

22 Gobierno corporativo

24 Riesgo reputacional

28 Actividad sostenible

30 Clientes, calidad y satisfacción

35 Productos y servicios

42 Análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito

44 Procesos sostenibles

44 Huella ambiental y plan de ahorro energético

49 Cadena de suministro

52 Inversión social

54 Santander Universidades

60 Inversión en la comunidad y el medio ambiente

68 Empleados

78 Accionistas e inversores

84 Iniciativas destacadas por país

88 Evaluación

88 Cuadro de mando

90 Seguimiento de los principales objetivos anuales

92 Presencia en índices de sostenibilidad

93 Proceso de elaboración del informe de sostenibilidad

95 Índice de contenidos GRI

100 Verificación externa

102 Información general



El *Informe de Sostenibilidad 2012* de Banco Santander está disponible en versión *online*. Si dispone de *smartphone* o tableta, puede acceder al mismo capturando el código QR desde su dispositivo.
Bancosantanderinformesostenibilidad2012.com



El *Informe Anual 2012* de Banco Santander también está disponible en versión *online*.
Bancosantanderinformeanual2012.com

MENSAJE DEL PRESIDENTE



■
“LA SOSTENIBILIDAD GENERA CONFIANZA, Y AHORA MÁS QUE NUNCA, GENERAR CONFIANZA ES FUNDAMENTAL Y DIFERENCIAL”

1

¿Qué significa para Banco Santander la sostenibilidad y cuál es su importancia?

Lo primero que debe ser sostenible es el propio negocio. Es necesario tener un modelo de negocio sólido, orientado a generar ingresos recurrentes y estables.

Santander cuenta con un modelo de negocio sostenible, basado en la diversificación geográfica, la fortaleza comercial de su red de oficinas, la disciplina de capital, la solidez financiera, el control de costes, la prudencia en riesgos, y por supuesto, la solidez de su marca. El centro de este modelo es el cliente.

Ser sostenible significa además:

- Tener en cuenta criterios éticos, sociales y ambientales en nuestras decisiones.
- Tener visión de largo plazo en las relaciones con nuestros grupos de interés.
- Y contribuir al progreso de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Cada vez es mayor el interés que despierta la sostenibilidad en los mercados. Para las grandes compañías es fundamental mantenerse en los índices de inversión socialmente responsable, como el *DJSI* o el *FTSE4Good*, que se han convertido también en los mejores evaluadores del comportamiento sostenible de las empresas.

Y por último, estamos convencidos de que la sostenibilidad genera confianza, y ahora más que nunca, generar confianza es fundamental y diferencial.

2

¿Qué principales avances ha realizado Banco Santander en el ámbito de la sostenibilidad en estos últimos 10 años?

En 2012 se han cumplido 10 años desde la presentación del plan de responsabilidad social del Grupo que realicé en noviembre de 2002 en la Universidad de Salamanca. Se trataba de un plan muy ambicioso que nos planteaba importantes retos. Lo novedoso de la iniciativa no era el compromiso, que el Banco ha tenido desde siempre, sino la relevancia que adquiriría desde el punto de vista de la estrategia y la gestión.

En estos diez años, sin duda, hemos llevado a cabo grandes avances, que nos han permitido integrar la sostenibilidad en la estrategia y en el negocio, y situarnos así entre las principales entidades de referencia en este ámbito.

Nuestro foco en la educación superior ha sido un factor de diferenciación decisivo. Nuestra alianza con la universidad, única en el mundo, ha ido creciendo y hoy incorpora ya a más de 1.000 universidades de 20 países. A través de Santander Universidades apoyamos la mejora de la educación, la investigación, la innovación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento. En 2012, invertimos más de 130 millones de euros en educación superior. Es nuestra mayor contribución al progreso y se complementa con las distintas iniciativas que llevamos a cabo para promover la bancarización y la inclusión financiera.

Estamos impulsando productos socialmente responsables, como son los programas de microcréditos en Brasil o Chile, que queremos extender a otros países como México.

Además, hemos promovido la introducción de criterios sociales y ambientales en nuestras operaciones de crédito. Santander está adherido a los Principios del Ecuador, que se aplican a las operaciones de *project finance* de todo el Grupo.

Contamos también con una política social y ambiental que establece los principios generales de la actuación de Banco Santander en sostenibilidad y hemos establecido políticas corporativas en sectores sensibles, como el sector de defensa, el de energía o el forestal.

Hemos puesto foco en iniciativas relacionadas con la lucha contra el cambio climático y, en concreto, en la eficiencia energética. Calculamos y gestionamos la huella ambiental del Grupo. Tenemos objetivos muy ambiciosos en todos los países para reducir nuestros principales consumos. También somos líderes en la financiación de energías renovables.

3

¿Cómo está respondiendo Santander a las dificultades que viven en la actualidad muchos países en los que el Banco ejerce su actividad?

Santander es un banco al servicio del cliente. Buscamos en todo momento poner a disposición de nuestros clientes los mejores recursos y las soluciones más innovadoras para ayudarles a realizar sus proyectos. El nuevo lema corporativo *Santander, un banco para tus ideas* es el mejor reflejo de este compromiso.

Somos conscientes de los momentos complicados que están viviendo muchos de nuestros clientes, tanto particulares como empresas, y la sostenibilidad también consiste en dar respuesta a las preocupaciones sociales en coyunturas difíciles como la actual.

Así lo hacemos en Banco Santander, con iniciativas concretas como algunas de las puestas en marcha recientemente.

- Es el caso de la moratoria de tres años sobre el capital de las hipotecas que el Banco ofrece en España a sus clientes con problemas económicos. Con esta medida, que adoptamos en verano de 2011, nos anticipamos a una problemática especialmente sensible.
- Otro ejemplo son las distintas medidas desarrolladas para apoyar a las pymes, como son las Becas Santander para realizar prácticas universitarias en pymes, en España, que está teniendo un enorme éxito. En total vamos a invertir 13,5 millones de euros en este programa, que ya se está replicando en otros países. Las nuevas líneas de crédito dirigidas a las pymes, en España y Portugal son otra buena muestra de este apoyo, así como el programa *Breakthrough*, en Reino Unido.

4

¿Cómo seguirá avanzando Banco Santander en el ámbito de la sostenibilidad?

El mayor reto que nos planteamos es seguir avanzando en la integración de la sostenibilidad en el negocio. Esta integración nos ayudará a ser mejor banco, a ofrecer mejores productos y servicios, a tener clientes más satisfechos y empleados más orgullosos.

La sostenibilidad debe ser un objetivo de todo el Grupo, y estar muy presente en todo lo que hacemos. Para ello, es fundamental el impulso de la alta dirección. En Banco Santander contamos con un *governance* muy claro, cuya pieza clave es el comité de sostenibilidad, que preside el consejero delegado, y cuya estructura y funcionamiento hemos replicado en cada uno de los países a través de los comités locales de sostenibilidad. Contamos además con el apoyo fundamental del consejo de administración del Banco, a cuya aprobación somete el comité los planes estratégicos y las políticas de sostenibilidad.

Estoy seguro que conseguiremos afrontar con éxito los retos que nos plantea el futuro.

VISIÓN Y VALORES

VISIÓN

Un banco global

Santander es un gran grupo financiero internacional que busca dar una rentabilidad creciente a sus accionistas satisfaciendo las necesidades financieras de sus clientes. Para ello cuenta con presencia en 10 mercados principales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

VALORES

Dinamismo

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

Fortaleza

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

Innovación

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

Liderazgo

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

Orientación comercial y calidad de servicio

El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez 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 profesionales de Banco Santander un comportamiento basado en criterios de sostenibilidad y marcado por los más altos estándares éticos tanto en su relación con la sociedad como con el medio ambiente.



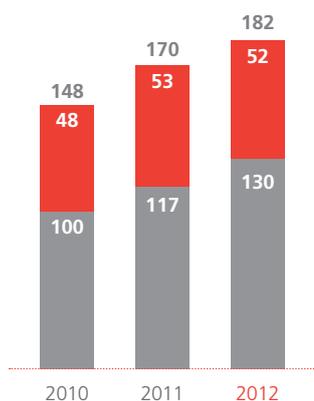
Lectura de códigos QR
Acceda al apartado acerca del Grupo de la web corporativa.

PRINCIPALES MAGNITUDES

INVERSIÓN SOCIAL

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)

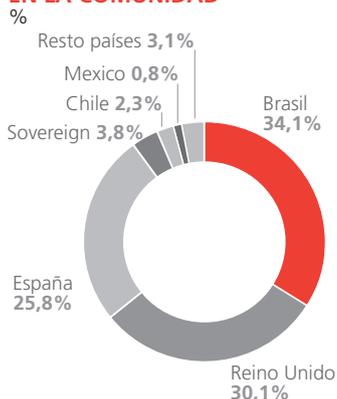
■ Universidades ■ Comunidad



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD*



* 52 millones de euros invertidos.

BALANCE Y RESULTADOS (Millones de euros)

	2012	2011	% 2012/2011	2010
Activo total	1.269.628	1.251.525	1,4	1.217.501
Créditos a clientes (neto)	720.483	750.100	(3,9)	724.154
Recursos de clientes gestionados	968.987	984.353	(1,6)	985.269
Fondos propios ⁽¹⁾	80.821	80.400	0,5	75.273
Total fondos gestionados	1.387.769	1.382.980	0,3	1.362.289
Margen bruto ^{(2)*}	43.675	42.754	2,2	40.586
Beneficio antes de provisiones (margen neto) ^{(2)*}	23.559	23.195	1,6	22.682
Resultado de operaciones continuadas ^{(2)*}	6.148	7.812	(21,3)	9.077
Beneficio atribuido al Grupo	2.205	5.351	(58,8)	8.181

RATIOS (%)

	2012	2011	2010
Eficiencia (con amortizaciones)*	46,1	45,7	44,1
ROE ⁽³⁾	6,7	9,4	11,8
ROTE ⁽³⁾	9,8	14,2	18,1
ROA ⁽³⁾	0,5	0,6	0,8
Core capital (BIS II)	10,3	10,0	8,8
Ratio BIS II	13,1	13,6	13,1
Tasa de morosidad	4,5	3,9	3,6
Cobertura de morosidad	72,6	61,4	72,7

OTROS DATOS

	2012	2011	% 2012/2011	2010
Número de accionistas	3.296.270	3.293.537	0,1	3.202.324
Número de clientes (millones)*	101,9	100,0	1,9	93,6
Número de empleados*	186.763	189.766	(1,6)	175.042
Número de oficinas	14.392	14.756	(2,5)	14.082

Indicadores significativos de sostenibilidad

(Millones de euros)

	2012	2011	% 2012/2011	2010
Valor económico generado⁽⁴⁾	44.695	43.791	2,1	42.083
Valor económico distribuido	19.576	21.394	(8,5)	22.509
Dividendos en opción efectivo ⁽⁵⁾	1.073	1.837	(41,6)	3.330
Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.006	6.884	1,8	6.402
Gastos de personal	10.323	10.326	(0,03)	9.330
Impuesto sobre beneficios y tributos ⁽⁶⁾	992	2.177	(54,4)	3.299
Cifra Inversión RSC	182	170	7,3	148
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	25.119	22.397	12,2	19.573
Retribución total al accionista ⁽⁵⁾	6.086	5.260	15,7	4.999

* Para hacer una comparativa más homogénea se han reelaborado los resultados de 2011 y de 2010, considerando la aportación de Santander Consumer USA y el negocio de Latinoamérica incorporado en la operación con Zurich por puesta en equivalencia.

(1) En 2012, dato de *scrip dividend* de mayo 2013 estimado.

(2) Antes de considerar las plusvalías y saneamientos no recurrentes.

(3) Calculados sobre beneficio ordinario.

(4) Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.

(5) Además de los 1.073 millones de euros en efectivo, se han destinado a retribuir a los accionistas 3.684 millones en acciones en el marco del esquema de retribución a los accionistas (Santander Dividendo Elección). Los administradores del Banco han estimado que el porcentaje de solicitud de acciones para el dividendo complementario será del 86,4% por lo que se estima retribuir a los accionistas con, aproximadamente, 1.329 millones de euros en acciones adicionales.

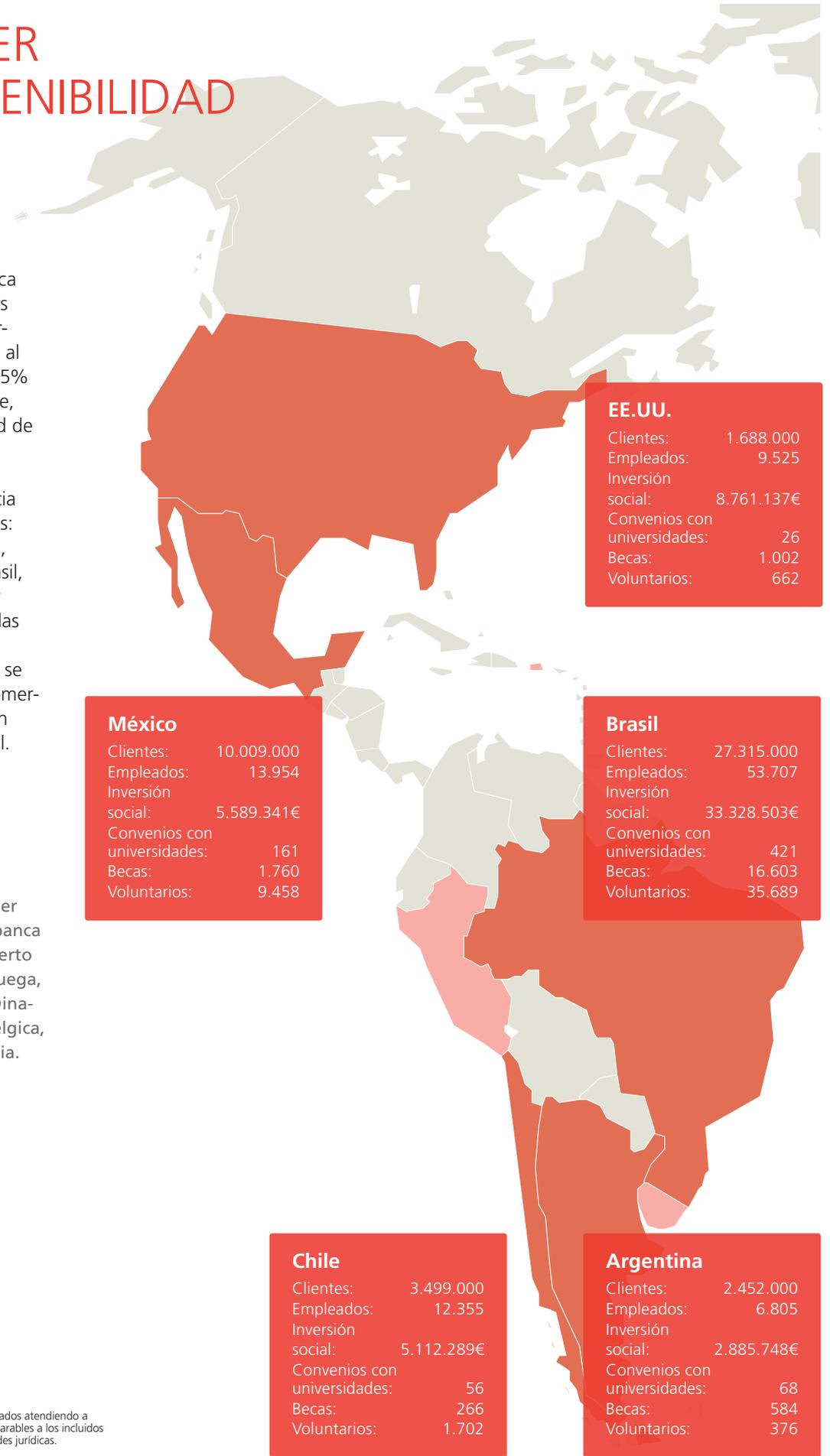
(6) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio. El descenso respecto a ejercicios anteriores corresponde, fundamentalmente, al descenso en el resultado con motivo de las provisiones inmobiliarias realizadas en España para dar cumplimiento a los dos reales decretos leyes del gobierno español en esta materia.

SANTANDER Y LA SOSTENIBILIDAD

La diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2012 en un 45% y un 55%, respectivamente, garantizan la sostenibilidad de Banco Santander.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos. Además, las áreas de negocio globales desarrollan productos que se distribuyen en las redes comerciales del Grupo y atienden a clientes de ámbito global.

- Países principales
- Otros países en los que Banco Santander tiene negocios de banca comercial: Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.



EE.UU.

Clientes:	1.688.000
Empleados:	9.525
Inversión social:	8.761.137€
Convenios con universidades:	26
Becas:	1.002
Voluntarios:	662

México

Clientes:	10.009.000
Empleados:	13.954
Inversión social:	5.589.341€
Convenios con universidades:	161
Becas:	1.760
Voluntarios:	9.458

Brasil

Clientes:	27.315.000
Empleados:	53.707
Inversión social:	33.328.503€
Convenios con universidades:	421
Becas:	16.603
Voluntarios:	35.689

Chile

Clientes:	3.499.000
Empleados:	12.355
Inversión social:	5.112.289€
Convenios con universidades:	56
Becas:	266
Voluntarios:	1.702

Argentina

Clientes:	2.452.000
Empleados:	6.805
Inversión social:	2.885.748€
Convenios con universidades:	68
Becas:	584
Voluntarios:	376

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 69, que se presentan por entidades jurídicas.

Para Banco Santander ser sostenible significa:

- Integrar en el negocio criterios éticos, sociales y ambientales.
- Contar con el mejor gobierno corporativo.
- Combinar la visión a largo plazo con la anticipación a los retos del entorno cambiante, aprovechando las oportunidades.
- Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que desarrolla su actividad.
- Mantener relaciones estables y duraderas con sus principales grupos de interés, para entender sus expectativas y dar respuesta a sus necesidades.

Reino Unido

Clientes:	26.212.000
Empleados:	26.186
Inversión social:	23.629.827€
Convenios con universidades:	66
Becas:	2.325
Voluntarios:	3.537

Alemania

Clientes:	6.496.000
Empleados:	5.866
Inversión social:	478.122€
Convenios con universidades:	3
Becas:	40
Voluntarios:	-

Polonia

Clientes:	4.163.000
Empleados:	12.065
Inversión social:	487.488€
Convenios con universidades:	33
Becas:	-
Voluntarios:	231

Portugal

Clientes:	2.274.000
Empleados:	5.896
Inversión social:	3.546.224€
Convenios con universidades:	45
Becas:	523
Voluntarios:	2.450

España

Clientes:	14.981.000
Empleados:	31.438
Inversión social:	97.575.747€
Convenios con universidades:	92
Becas:	6.834
Voluntarios:	8.614

Santander, un banco sostenible

Para Banco Santander ser sostenible implica desempeñar su actividad 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.

► **Santander cuenta con un modelo de negocio sostenible y orientado al cliente, basado en la diversificación geográfica, la fortaleza comercial de su red de oficinas, el valor de su marca, la disciplina de capital y la solidez financiera, el control de costes y la prudencia en riesgos.**

► **Este modelo de negocio, junto con una sólida estructura de gobierno corporativo, han permitido a Banco Santander, en un escenario económico y financiero muy difícil, mantenerse a la cabeza de las principales entidades financieras internacionales, sin ayudas públicas.**

Actividad sostenible

Clientes y calidad de servicio

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. El Banco cuenta con más de 100 millones de clientes en todo el mundo que lo reconocen como una entidad sólida, solvente y con fortaleza para afrontar el futuro. Entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Para Banco Santander es fundamental cuidar al máximo la calidad de servicio ofrecida al cliente. Por ello, durante los últimos años se ha venido desarrollando un modelo corporativo de mejora de la calidad que se implanta cada año en más países. Santander tiene como objetivo permanente estar en los primeros puestos por calidad de servicio en todos sus países.

El Banco dispone también de modelos corporativos para la gestión de incidencias y reclamaciones.

Productos y servicios

Santander ofrece productos y servicios responsables y sostenibles que responden a las necesidades de sus clientes en cada uno de los países en los que está presente.

Santander cuenta con productos y servicios que no sólo tienen en cuenta criterios de rendimiento financiero, sino que también incorporan aspectos éticos, sociales y ambientales. Así, entre otros, destacan los productos y servicios que facilitan la bancarización de determinados colectivos, como los microcréditos y los productos de inversión socialmente responsable y el desarrollo de soluciones financieras que contribuyen a la lucha contra el cambio climático.

Análisis de crédito

En sus procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de *project finance*, Santander tiene en cuenta y evalúa aspectos sociales y ambientales. Los Principios del Ecuador se aplican a las operaciones de *project finance* de todo el Grupo, y en especial, destaca la práctica de análisis del riesgo socioambiental que se lleva a cabo en Santander Brasil, entidad pionera en el mundo en esta materia.

Procesos sostenibles

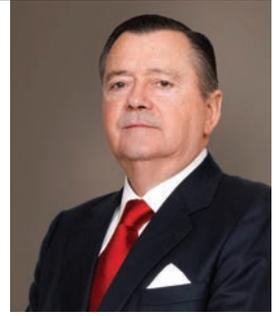
El Banco centra sus esfuerzos en mejorar sus procesos y operativa interna para, de esta manera, ser más eficiente y generar valor añadido para el cliente.

Su modelo de tecnología y operaciones le permite ser el banco internacional más eficiente. A su vez, su red de centros de procesamiento de datos garantiza el crecimiento de su actividad y la seguridad de los datos, y disminuye al mínimo el riesgo operacional con sus clientes.

En esta línea, Santander ha realizado importantes esfuerzos por integrar criterios sociales y ambientales en sus procesos internos:

- Santander elabora una medición de su huella ambiental en todas las instalaciones del Grupo en todo el mundo, y cuenta con un ambicioso plan de eficiencia energética para minimizar el impacto ambiental de su actividad.
- Los procesos de compras del Banco se gestionan de forma coordinada, eficiente y sostenible, promoviendo el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores.

“La actual crisis ha puesto de relieve la necesidad de gestionar los negocios de forma sostenible, socialmente responsable. Es la única garantía de que nuestra actividad sea viable a largo plazo”



Alfredo Sáenz Abad
Consejero delegado
y presidente del comité
de sostenibilidad.

► En 2012 se cumplen 10 años del plan estratégico de sostenibilidad que ha guiado las actuaciones del Grupo durante este tiempo. La importante inversión del Grupo en educación superior en este periodo, a través de Santander Universidades, ha sido un factor de diferenciación decisivo.

► En Santander, la sostenibilidad se integra tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos.

Inversión social

En 2012, Santander ha destinado 182 millones a inversión social, de los cuales 130 se han invertido en educación superior. Santander considera que la educación superior desempeña un papel clave en el desarrollo social y económico de los países en los que está presente. Por ello, desde hace 15 años mantiene una alianza estratégica a largo plazo con las universidades.

Santander Universidades es el principal foco de la inversión social del Grupo. A través de sus más de 1.000 convenios con universidades de todo el mundo, Santander contribuye a la mejora de la educación, la investigación y el emprendimiento.

Santander promueve la bancarización y la inclusión financiera de las comunidades en las que ejerce su actividad con iniciativas destinadas a cubrir las necesidades de los colectivos más desfavorecidos y con menos poder adquisitivo. Estas iniciativas cuentan en muchos casos con la participación de empleados y clientes.

Asimismo, el Grupo, a través de sus fundaciones, realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

Empleados

Los 186.763 empleados de Banco Santander en todo el mundo son los que hacen posible el modelo de negocio sostenible de Banco Santander, y que el Banco desarrolle su actividad y preste el mejor servicio a sus clientes.

El modelo de dirección de personas se estructura en torno a la atracción y retención del mejor talento internacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los profesionales, basado en una sólida cultura de valores, en el fomento del orgullo de pertenencia y en el impulso de programas de voluntariado.

El comportamiento profesional de todos los empleados del Grupo, más allá del cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y normas internas, está en línea con el firme compromiso ético, social y ambiental del Grupo.

Accionistas e inversores

Los accionistas, inversores y en general el mercado, cada vez valoran más la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

Santander, con 3,3 millones de accionistas, es una de las entidades financieras con mayor número de accionistas del mundo. De acuerdo con el principio *una acción, un voto, un dividendo*, todos los accionistas de Banco Santander reciben un trato equitativo. No hay accionistas sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto de dividendos, ni limitaciones al número de votos que puede emitir un accionista ni quórum o mayorías reforzadas distintas de las establecidas por ley.

Santander se ha mantenido siempre a la vanguardia en la transparencia informativa y a la cabeza de las mejores prácticas en lo que a diálogo con los accionistas se refiere. Asimismo, en los últimos años, Santander también ha fomentado la participación de los accionistas en la junta a través de distintas medidas.

DIEZ AÑOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

En 2012 se han cumplido diez años del plan corporativo de sostenibilidad del Grupo. Los avances realizados en este periodo han permitido a Banco Santander situarse como uno de los grandes referentes internacionales en la materia.

- Creación del área de responsabilidad social corporativa.

2002

- El Presidente presenta en la Universidad de Salamanca el plan de responsabilidad social corporativa.

- Creación de la unidad de grandes accionistas.



- Creación de la división global Santander Universidades.

- Realización de las primeras evaluaciones individuales del Presidente, del consejero delegado y del resto de consejeros.

2007

- Celebración del 150º aniversario de Banco Santander y, con motivo del mismo, entrega de 100 acciones a todos los empleados del Grupo.

2006

- Aprobación del modelo de oficina corporativa.

- Presentación del plan de imagen y marca 2007-2010.

- 1ª certificación ISO 14.001 para la Ciudad Grupo Santander.

- Creación de *Santander eres tú* para atraer y retener talento.



- Desarrollo de proyectos de voluntariado corporativo en diferentes países: *Un techo para mi país* (Chile) y *Abbey Community Events* (Reino Unido).

- Creación del primer comité de sostenibilidad, presidido por el consejero delegado, y creación del comité de riesgo socioambiental.

2008

- Adaptación a la nueva normativa de la Unión Europea relativa a los mercados de instrumentos financieros, MiFID, para la comercialización de nuevos productos financieros.

- Creación del primer programa de formación en responsabilidad social para directivos con proyección global.

- Desarrollo del fondo de carbono FC2E en España.

- Aprobación de nuevos estatutos sociales ajustados al código unificado de buen gobierno y a las mejores prácticas en esta materia.



- Mantenimiento de la acción en el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* desde el año 2000 e inclusión de la acción SAN en el índice *FTSE4Good*.

- Creación de *Santander Microcréditos* en Brasil.



- Creación de la unidad corporativa de clientes y calidad.

2003

- Publicación de la primera memoria de responsabilidad social corporativa siguiendo el estándar GRI.

- Adhesión de Banco Santander al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- Primera verificación externa de la memoria de sostenibilidad por Deloitte.

- Aprobación de la primera política medioambiental del Grupo.

- Celebración del *I Encuentro Internacional de Rectores de Universia* en Sevilla, España.



- Implantación de una política corporativa de evaluación, compensación, formación, movilidad y desarrollo profesional a empleados.

- Desarrollo de productos de inversión socialmente responsable.

- Puesta en marcha del modelo corporativo de clientes y calidad en los bancos del Grupo.

2005



- Puesta en marcha del centro corporativo de formación "El Solaruco", en la Ciudad Grupo Santander.

- Primera junta general de accionistas *online*.

- Aplicación de la herramienta VIDA para la gestión del riesgo medioambiental en España.

- Publicación de los primeros informes de las comisiones de auditoría y cumplimiento y nombramientos y retribuciones.

- Lanzamiento de la red universitaria iberoamericana de incubación de empresas.

- Implicación de los empleados en la acción social del Banco a través de la semana *Santander eres tú*.

- Actualización de la política social y ambiental general del Grupo.

- Revisión del código general de conducta de aplicación a todos los empleados.



- Primer cálculo de la huella ambiental del Grupo.

2009

- Creación del portal interno de formación *Santander Learning*.

- Lanzamiento de nuevos productos para colectivos especiales y en riesgo de exclusión social o financiera.

- Lanzamiento en España del portal solidario para el desarrollo por parte de los empleados de tareas de microvoluntariado.



- Adhesión a los Principios del Ecuador para el análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de *project finance*.

- Aprobación por el comité de sostenibilidad de seis proyectos corporativos, en ámbitos como el voluntariado, los microcréditos o la eficiencia energética.

- Creación de la escuela corporativa de banca comercial.

- Aprobación y publicación de la política corporativa de derechos humanos.

2010

- *II Encuentro de Rectores Uniersia*, en Guadalajara, México. Anuncio del compromiso de invertir 600 millones en educación superior en los cinco años siguientes.



- Adhesión del Banco al *Banking Environment Initiative*.



- *Santander Pensiones España* se adhiere a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI).

2012

Enero

- Santander UK lanza el programa *Breakthrough* para impulsar el crecimiento de las pymes en Reino Unido.
- Ampliación del programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en España mediante la colaboración con Cruz Roja, Entreculturas, Aldeas Infantiles y AECC.

Febrero

- Lanzamiento del portal de la huella ambiental del Grupo.

Marzo

- Entrega de 2.500 becas para universitarios españoles en pymes.
- Publicación de la memoria de sostenibilidad 2011.
- Participación del Grupo en *La Hora del Planeta*.

Abril

- Santander es reconocido por segundo año consecutivo como *The Greenest Bank in the World* por la revista *Bloomberg Markets*.
- Más de 5.000 millones destinados al *Crédito*



Activación y Plan Exporta, para impulsar la actividad empresarial de las pymes españolas.

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

Mayo

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

Junio

- V Semana *Santander eres tú*, en la que todos los profesionales celebran los valores del Grupo y el orgullo de ser parte del Santander.
- Santander participa en la conferencia *Río+20*, sobre desarrollo sostenible, en Río de Janeiro.





- Firma del convenio estratégico de colaboración con Unicef a favor de la educación de los niños de Oaxaca (México).

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

- Creación de la oficina de cambio climático de Banco Santander.

- Inauguración del nuevo centro de proceso de datos del Grupo en Cantabria, España, referente en eficiencia energética.

2011

- Lanzamiento del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.



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

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

- *Investor Day* 2011. Sesión monográfica dedicada a la sostenibilidad.



Julio

- Santander es nombrado el *Mejor Banco del Mundo* por *Euromoney*.
- Santander UK anuncia un nuevo programa de becas en pymes para los graduados de las principales universidades británicas.
- Banco Santander, entre las 50 marcas globales más "verdes" según Interbrand/Deloitte.

Agosto

- Programa de becas *TOP CHINA* – Brasil 2012.

Septiembre

- Renovación anual presencia en el *DJSI* y *FTSE4Good*.

Octubre

- Santander Brasil, en el primer puesto del *Newsweek Green Ranking*, y el Grupo, entre los 20 primeros.
- Creación del Centro Internacional Santander de Emprendimiento.
- Primera reunión del comité de cambio climático.



- Banco Santander colabora con Cruz Roja USA a favor de los damnificados por el huracán Sandy.
- Celebración de *RedEmprendia Spin* 2012, primer foro iberoamericano de emprendimiento universitario.
- Primer *BEI (Banking Environmental Initiative) Forum*, del que el Banco es cofundador.
- Primer *workshop* de sostenibilidad.

Diciembre

- Cerca de 19.000 familias beneficiadas por la moratoria de hipotecas en Red Santander desde agosto 2011.

Noviembre

- Santander Totta lanza el *Plano Ativação*, nueva línea de crédito por valor de 1.500 millones de euros destinada a empresas.



Edificio Pereda, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid.

Gestión de la sostenibilidad

Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en el ámbito de la sostenibilidad, tanto corporativa como local. El órgano principal de alcance global de esta estructura es el comité de sostenibilidad.

Comité de sostenibilidad

Banco Santander cuenta con un comité específico compuesto por miembros de alta dirección que vela por la integración de la sostenibilidad en su modelo de negocio. Para ello, define los planes estratégicos 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 los responsables de las principales divisiones de negocio y de apoyo del Banco involucrados en sostenibilidad, como, la división de secretaría general, división financiera, banca mayorista, recursos humanos, tecnología y operaciones, riesgos y universidades. También participa Brasil, país de referencia que ocupa una posición de liderazgo

internacional. El secretario del comité es el director del área de sostenibilidad, que pertenece a la división de comunicación, marketing corporativo y estudios. Este 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 2012, el Banco ha seguido avanzando en la implementación de los proyectos corporativos estratégicos aprobados por el comité de sostenibilidad y liderados y gestionados por distintas divisiones del Grupo.

Con el fin de impulsar la integración de la sostenibilidad en el negocio en los principales países en los que el Banco está presente, se han creado en la práctica totalidad de los países, comités locales de sostenibilidad,

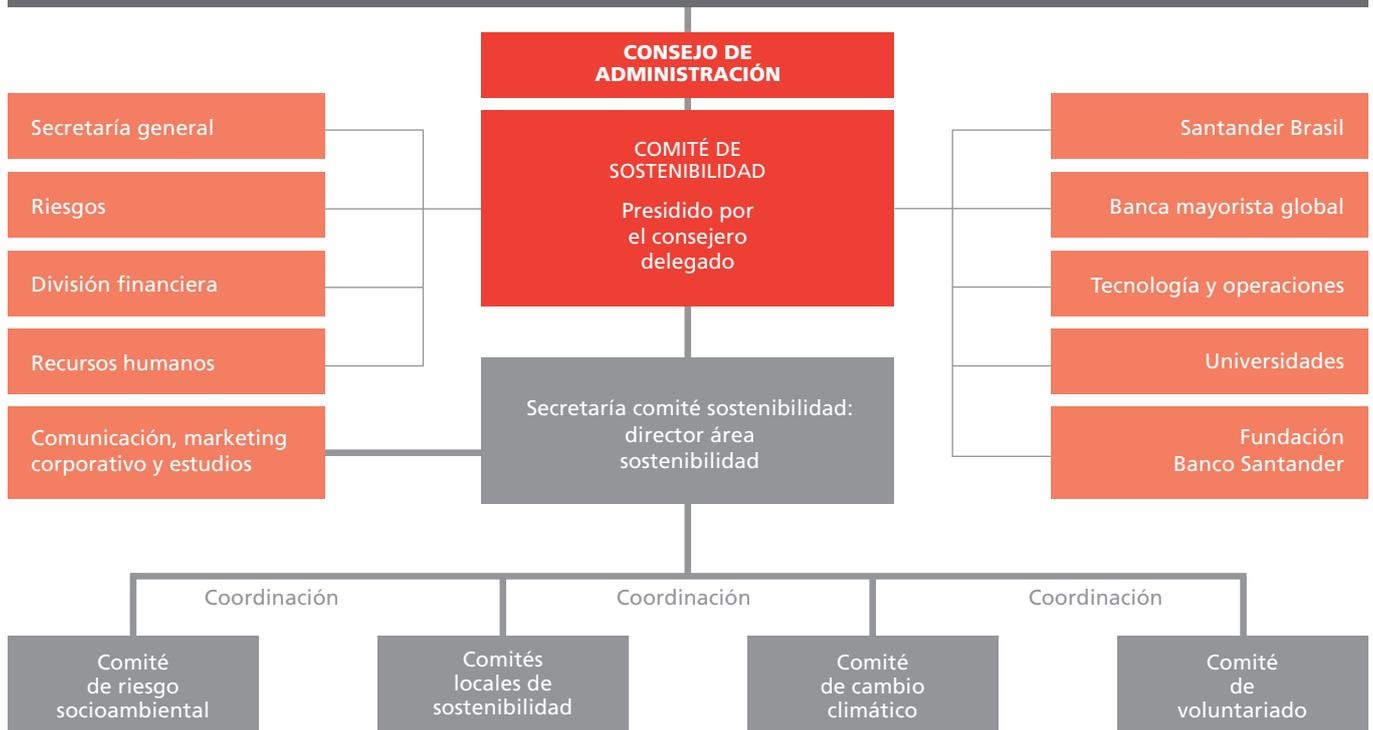
presididos en cada caso por el *country head* correspondiente.

En noviembre tuvo lugar el primer *workshop* de sostenibilidad del Grupo, durante el cual directivos de diversas áreas del Banco y los responsables de sostenibilidad de los distintos países se reunieron para intercambiar buenas prácticas y definir las líneas de actuación para los próximos años. En el *workshop* también intervinieron representantes del Tercer Sector y otros profesionales de reconocido prestigio en sostenibilidad.

Además del comité corporativo de sostenibilidad y de los comités locales, el Grupo cuenta con otros comités multidisciplinares que se describen a continuación que contribuyen a impulsar internamente las diferentes iniciativas de sostenibilidad.

ESTRUCTURA DE LA FUNCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN GRUPO SANTANDER

Aprobación de planes estratégicos, políticas corporativas e Informe de sostenibilidad



Comité de riesgo socioambiental

Este comité está integrado por las áreas de tecnología y operaciones, secretaría general, riesgos de banca mayorista y sostenibilidad. Entre sus principales funciones se encuentra el análisis del grado de cumplimiento de las políticas corporativas, el seguimiento de la aplicación de los Principios del Ecuador para las operaciones de *project finance* y el impulso y seguimiento de los grupos de trabajo e iniciativas internacionales en los que participa o a los que está adherido el Banco.

Oficina y comité de cambio climático

En 2011 se creó la oficina de cambio climático, cuyos principales objetivos son:

- Ser centro de referencia y de conocimiento sobre los asuntos de cambio climático que afectan al Grupo.

- Analizar los riesgos, nuevas regulaciones y directrices internacionales que puedan tener repercusión sobre la actividad de Banco Santander.
- Identificar e impulsar oportunidades de negocio.
- Difundir internamente y externamente la contribución del Banco en la lucha contra el cambio climático.
- Fomentar buenas prácticas de eficiencia energética entre empleados, clientes y proveedores.

En 2012 se creó el comité de cambio climático, que tiene como objetivo identificar los riesgos y oportunidades de negocio en esta materia. En este comité participan las áreas de banca mayorista, banca comercial, escuela corporativa de banca comercial, seguros,

riesgos, gestión integral del gasto, inmuebles, *public policy* y sostenibilidad.

Comité de voluntariado

Banco Santander cuenta con un comité de voluntariado corporativo desde julio de 2011. Este comité, liderado por la división de recursos humanos, integra representantes de distintas divisiones, como, comunicación, marketing corporativo y estudios, banca comercial y banca mayorista global, así como con representantes de sociedades del Grupo, como es el caso de Santander Consumer Finance, Isban, Geoban y Santander Global Facilities. Su objetivo es identificar oportunidades de voluntariado corporativo y promover el programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en todo el Grupo. Para ello, los miembros del comité impulsan y difunden la actividad de voluntariado corporativo en sus respectivas divisiones y sociedades.



Centro de visitas "El Faro", Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid.

Políticas internas e iniciativas internacionales

El Grupo vela por la correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad.

Para ello ha desarrollado diversas políticas, códigos y normativa interna que se inspiran en las mejores prácticas contenidas en las convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en cada materia. En especial, destacan:

Política social y ambiental

Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco, así como los mecanismos necesarios para el análisis de riesgos sociales y ambientales en la decisión de operaciones de financiación de proyectos. Esta política está accesible en la web corporativa y se refiere a los impactos de la actividad del Banco sobre: la conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales; los derechos laborales; la prevención de la contaminación y la emisión de residuos tóxicos; la salud y seguridad de la comunidad; la adquisi-

ción de tierras y reasentamiento voluntario; el respeto a los pueblos indígenas y al patrimonio cultural.

Políticas sectoriales

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. Estas políticas se inspiran en las mejores prácticas internacionales y establecen el detalle de las actividades que no son financiadas por Banco Santander y aquellas financiadas bajo determinadas restricciones.

- La **política de defensa** establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares y armas químicas o biológicas. De conformidad con la política, el Banco solicita a los clientes que pudieran estar relacionados con el sector, la firma de una declaración de conformidad con la política de defensa.

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 (BEI)

Grupo Wolfsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Grupo de trabajo de ganadería sostenible

BANKING ENVIRONMENT INITIATIVE (BEI)

Banco Santander es cofundador desde 2010, junto con otros nueve bancos globales, de la iniciativa internacional *Banking Environment Initiative* (BEI). Esta iniciativa se creó con el impulso del Príncipe de Gales y tiene por objetivo identificar nuevas formas de estimular el crecimiento sostenible y bajo en emisiones de carbono.

El BEI ha constituido dos grupos de trabajo en los que participan los bancos y grandes clientes de cada sector:

- Uno de *soft commodities* que colabora con el *Consumer Goods Forum* (CGF) para ayudar a las más de 400 compañías del sector a alcanzar su objetivo de deforestación cero en su cadena de suministro para 2020.
- El otro grupo de trabajo es sobre energía limpia y persigue buscar soluciones para impulsar las inversiones en energías limpias.

En noviembre de 2012, se celebró en Londres el primer Forum del BEI, en el que participaron empresas de los diversos sectores y representantes de las áreas de negocio de los bancos.

- Las demás políticas sectoriales son de aplicación a las operaciones de *project finance*. La **política de energía** hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear. La **política forestal** establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales como productos de madera, obtención de papel, biomasa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y plantaciones y cultivos agrícolas en zonas forestales. La **política de agua** se refiere a proyectos de hidroeléctricas (presas, represas y embalses), la depuración y potabilización de aguas, y estructuras de saneamiento.

Política de derechos humanos

Recoge la posición de Santander en relación a los derechos humanos, todo ello de acuerdo con las principales declaraciones internacionales que rigen en este contexto. Es de aplicación a todas las actividades del Banco y sociedades del Grupo. En 2012 se ha desarrollado un curso de formación para todos los empleados sobre sostenibilidad, que incluye información sobre la política de derechos humanos del Grupo.

Dentro de los canales habituales de comunicación que mantiene el Banco, en 2012 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relevante relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.

Código general de conducta

Recoge los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados del Banco Santander y es el elemento central del programa de cumplimiento del Grupo. En 2012 se ha realizado una actualización del código. Como novedades, destaca la creación de un nuevo canal de denuncias, a través del cual los empleados podrán informar, confidencialmente, de posibles incumplimientos del código general de conducta o de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.

Código de conducta en los mercados de valores

Establece las reglas que deben seguir las personas sujetas al mismo a la hora de operar en los mercados de valores.



Diálogo con los grupos de interés

Uno de los elementos clave 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 clientes, empleados, accionistas, proveedores y con la sociedad en general.

Santander realiza cada año nuevos procesos de consulta para conocer las opiniones y expectativas de cada grupo y saber qué aspectos son para ellos más relevantes.

Redes sociales

Las redes sociales se han convertido en un potente canal de comunicación con los distintos grupos de interés.

En 2012 todos los países donde opera Banco Santander han implementado

las pautas corporativas globales para el uso de las redes sociales. El seguimiento de estas pautas en los distintos países del Grupo se coordina de forma global desde la división de comunicación, marketing corporativo y estudios. A finales de 2012, Santander contaba con más de un centenar de perfiles oficiales en redes sociales, que suman más de 2.600.000 seguidores, el triple que en 2011.

En 2012 la escuela corporativa de banca comercial creó una comunidad sobre redes sociales donde responsables de todo el Grupo comparten conocimiento e intercambian mejores prácticas internacionales.

Perfiles oficiales

+100

En 2012 el Banco ha alcanzado los 2.600.000 seguidores en redes sociales, el triple que el año anterior.



Lectura de códigos QR

Acceda a nuestros perfiles en redes sociales desde la web corporativa.

CANALES DE DIÁLOGO

Accionistas	
Junta general de accionistas 2012	638 asistentes/326.274 accionistas votaron/delegaron su voto
Oficinas de atención a los accionistas	Presencia en ocho países clave
Líneas de atención a los accionistas	215.278 consultas atendidas 963.401 alertas enviadas por sms
Buzón del accionista	212.806 accionistas suscritos 22.399 e-mail gestionados 612.800 escritos atendidos
Foro de accionistas	254 foros celebrados
Informes trimestrales y anuales	Disponibles en la web corporativa

Clientes	
Oficinas	14.392
Internet	98 sitios web comerciales
Banca <i>online</i>	10.888.071 clientes activos
Nº de transacciones realizadas (banca <i>online</i>)	372.422.115
Banca telefónica	6.516.363 clientes activos
Nº de transacciones realizadas (banca telefónica)	663.761.905

Empleados	
Santander al día (intranet corporativa)	1.276 noticias publicadas
Portal de directivos	1.970 directivos con acceso
Intranets locales	30

Proveedores	
Portal del proveedor	www.aquanima.com
Procesos de negociación	4.986
Proveedores encuestados	372

Sociedad	
Web corporativa	www.santander.com Disponible en cuatro idiomas
Redes sociales	2.600.000 seguidores en redes sociales En Youtube, 14.148.094 millones de visualizaciones de vídeos
Jornadas, conferencias, foros y reuniones con el Tercer Sector	Más de 150 encuentros a nivel corporativo



GOBIERNO
CORPORATIVO

GOBIERNO CORPORATIVO

Consejo de administración

Es el máximo órgano de decisión y supervisión, 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 las decisiones sobre los riesgos del Grupo. En particular, el consejo, a propuesta de la alta dirección, es el órgano responsable del establecimiento y seguimiento del apetito de riesgo del Grupo.

La composición entre consejeros ejecutivos y externos es equilibrada. Todos sus miembros se caracterizan por su integridad, independencia de criterio y capacidad y experiencia profesional.

En 2012 se produjeron los siguientes cambios en el consejo: el 23 de enero

D. Francisco Luzón renunció a su cargo de consejero y director general del Banco, responsable de la división América. Con ocasión de la junta general celebrada el 30 de marzo de 2012 dejaron de formar parte del consejo D. Antonio Basagoiti, D. Antonio Escámez y D. Luis Alberto Salazar-Simpson, y se produjo la ratificación y reelección de D. Vittorio Corbo Lioi, nombrado en julio de 2011.

También se aprobó el nombramiento de D^a. Esther Giménez-Salinas como nuevo miembro externo independiente, cuya incorporación incrementa hasta un 18,8% la presencia de mujeres en el consejo.

Destaca la experiencia financiera de los consejeros externos, entre los que se cuentan presidentes y exconsejeros delegados de bancos, un exgobernador de un banco central y personas con amplio conocimiento financiero de Latinoamérica y de Reino Unido, dos mercados donde el Grupo tiene una parte sustancial de sus negocios.

En el informe anual de gobierno corporativo de 2012, puede

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

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

D. Juan Rodríguez Inciarte
Vocal



D. Manuel Soto Serrano
Vicepresidente cuarto



consultarse información adicional sobre el consejo.

Política retributiva

La política de retribuciones de los consejeros y la alta dirección del Banco se basa en los siguientes principios:

1. Las retribuciones son congruentes con una gestión rigurosa de los riesgos sin

Modelo de gobierno corporativo de Banco Santander

Consejo equilibrado y comprometido

- De los 16 consejeros, 11 son externos y 5 ejecutivos.

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

- Es clave para generar confianza y seguridad en los accionistas e inversores.

Reconocido por índices de inversión socialmente responsables

- Santander permanece en los índices *DJSI* y *FTS4Good* desde 2000 y 2002 respectivamente.

Consejo de administración

- Es el órgano que aprueba la estrategia corporativa del Grupo en el ámbito de la sostenibilidad.

D. Guillermo de la Dehesa Romero
Vocal



D^a. Esther Giménez-Salinas
Vocal

D^a. Isabel Tocino Biscarolasaga
Vocal



D. Rodrigo Echenique Gordillo
Vocal



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



Lord Terence Burns
Vocal

D. Ángel Jado Becerro de Bengoa
Vocal



D. Fernando de Asúa Álvarez
Vicepresidente primero



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



D. Alfredo Sáenz Abad
Vicepresidente segundo y consejero delegado



D. Matías Rodríguez Inciarte
Vicepresidente tercero



D. Abel Matutes Juan
Vocal



D. Vittorio Corbo Lioi
Vocal

propiciar una asunción inadecuada de los mismos.

2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios en materia de retribuciones.

3. 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 y lo somete a la junta general de accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. El consejo aprueba las retribuciones y contratos de los consejeros y de los demás miembros de la alta dirección así como las remuneraciones del resto del colectivo supervisado.

4. La transparencia en la información sobre las retribuciones.

Retribución del consejo

El conjunto de las retribuciones de los consejeros correspondiente a 2012 es un 35% inferior al de 2011.

Puede consultarse todo el detalle sobre la política retributiva de los consejeros en 2012 en el informe de la comisión de nombramientos y retribuciones que forma parte de la documentación social de Banco Santander.

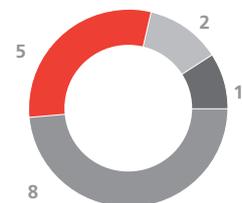
Actividad del consejo en 2012

- Ha celebrado 11 sesiones.
- El consejo ha tenido en 2012 un conocimiento continuado y completo de la marcha de las diferentes áreas de negocio del Grupo, a través de los diez informes de gestión y de riesgos presentados, en cada caso, por el consejero delegado y el vicepresidente tercero responsable de la división de riesgos en otras tantas reuniones celebradas durante el ejercicio.
- Además de revisar la marcha de los negocios del Grupo, el consejo ha analizado la situación de liquidez y de capital, entre otros asuntos.

- Comisión ejecutiva
- Comisión delegada de riesgos
- ▲ Comisión de auditoría y cumplimiento
- Comisión de nombramientos y retribuciones
- Comisión internacional
- △ Comisión de tecnología, productividad y calidad

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO

Número de personas



- Consejeros ejecutivos
- Consejeros externos independientes
- Consejero externo dominical
- Otros consejeros externos

Lectura de códigos QR
Acceda a más información sobre el gobierno corporativo.



Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo

La gestión del riesgo reputacional y de cumplimiento es un factor clave de la política global de riesgos del Grupo, caracterizada por la máxima prudencia.



Triton Square, Londres, Reino Unido.

El riesgo reputacional es aquél vinculado a la percepción que tienen del Banco los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, 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.

Por su parte, el riesgo de cumplimiento es el riesgo de recibir sanciones, económicas o no, o de ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias por parte de organismos supervisores como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización o códigos de conducta aplicables a la actividad desarrollada.

Modelo organizativo

En el ámbito de los riesgos de cumplimiento y reputacional, el consejo es el titular del código general de con-

ducta del Grupo, la política global de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y de la política de comercialización de productos y servicios.

La comisión delegada de riesgos propone al consejo la política de riesgos del Grupo. Además, como órgano responsable de la gestión global del riesgo, valora el riesgo reputacional en su ámbito de actuación y decisión.

Por su parte, la comisión de auditoría y cumplimiento tiene encomendadas, entre otras, las funciones de vigilar el cumplimiento de los requisitos legales, supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, supervisar el cumplimiento del código de conducta del Grupo en los mercados de valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento del Banco y hacer las propuestas necesarias para su mejora, así como la de revisar el cum-

plimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de las autoridades administrativas de supervisión y control.

El reporte de la función de cumplimiento al consejo es permanente y se realiza principalmente a través de la comisión de auditoría y cumplimiento.

El último escalón de gobierno lo componen los comités corporativos de cumplimiento normativo, de análisis y resolución y de comercialización (estos dos últimos, especializados en sus respectivas materias: prevención de blanqueo de capitales y comercialización de productos y servicios), con un alcance global y que tienen su réplica a nivel local.

El modelo organizativo se articula en torno al área corporativa de cumplimiento y riesgo reputacional, integrada en la división de secretaría general, que tiene encomendada la gestión de los riesgos de cumplimiento y reputacional del Grupo.

Código general de conducta

El código general de conducta constituye el elemento central del programa de cumplimiento del Grupo. Este código, que recoge los principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados de Grupo Santander, se complementa en determinadas materias con las normas que figuran en códigos y manuales sectoriales

Además, el código establece: las funciones y responsabilidades en materia de cumplimiento de los órganos de gobierno y de las direcciones del Grupo afectadas; las normas que regulan las consecuencias de su incumplimiento; y un cauce para la formulación y trami-



Centro de proceso de datos del Grupo en Cantabria, España.

tación de comunicaciones de actuación presuntamente ilícita.

Corresponde a la oficina corporativa de cumplimiento, bajo la supervisión de la comisión de auditoría y cumplimiento y del comité de cumplimiento normativo, velar por la efectiva implantación y seguimiento del código general de conducta.

El comité de cumplimiento normativo, presidido por el secretario general del Grupo, tiene competencia en todas las materias propias de la función de cumplimiento, sin perjuicio de las asignadas a los órganos especializados existentes. Está integrado por representantes de auditoría interna, secretaría general, gestión financiera, recursos humanos y de las unidades de negocio más directamente afectadas.

En 2012 el comité de cumplimiento normativo ha mantenido cinco reuniones.

Prevención de riesgos penales

La dirección de cumplimiento del Grupo también tiene encomendada la gestión del modelo de prevención de riesgos penales que trae causa de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, que introdujo la responsabilidad penal de las personas jurídicas por delitos cometidos por cuenta y provecho de las mismas por los administradores o representantes y por los empleados como consecuencia de la falta de control.

Durante el ejercicio 2012 se ha finalizado la implantación en Grupo Santander en España de este modelo.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo avanzado y eficaz, 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.

La organización de la función de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo descansa en tres figuras:

- **Comité de análisis y resolución**

Es un órgano colegiado de alcance corporativo presidido por el secretario general del Grupo e integrado por representantes de auditoría interna, secretaría general y recursos humanos, así como de las unidades de negocio más directamente afectadas.

- **Departamento central de prevención del blanqueo de capitales (DCPBC).** Tiene la función de establecer, coordinar y supervisar los sistemas y procedimientos de prevención en todas las unidades del Grupo.

- Además, existen responsables de prevención de blanqueo de capitales

PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD 2012

Filiales revisadas*	162
Expedientes investigación	65.727
Comunicaciones a autoridades	19.219
Asistentes	105.664

* Filiales revisadas por la DCPBC y UPBCs locales.

y de la financiación del terrorismo en cuatro niveles distintos: área, unidad, oficina y cuenta. En cada caso tienen como misión apoyar al DCPBC desde una posición de proximidad a los clientes y las operaciones.

A lo largo del año 2012 ninguna unidad del Grupo en el mundo ha sido objeto de medidas correctivas o sancionadoras dictadas por las autoridades de supervisión o regulación, como consecuencias de incumplimientos o debilidades en materia de prevención de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Durante 2012 se han impartido cursos de formación sobre prevención del blanqueo de capitales a un total de 105.664 asistentes, que han dedicado un total de 156.693 horas lectivas.

Comercialización de productos y servicios

En Grupo Santander la gestión del riesgo que pueda surgir de una venta inadecuada de productos o de una prestación incorrecta de servicios por parte del Grupo se lleva a cabo según lo establecido en las políticas corporativas de comercialización de productos y servicios. Estas políticas corporativas pretenden fijar un marco corporativo único para toda geografía, todo negocio y toda entidad.

Los desarrollos y adaptaciones concretas de estas políticas a la realidad local y a las exigencias regulatorias locales se realizan a través de la normativa interna local en las distintas unidades del Grupo, previa autorización del área corporativa de cumplimiento y riesgo reputacional.

La organización de la gestión del riesgo que pueda surgir de una inadecuada comercialización de productos o servicios se realiza por los siguientes órganos:



Sala del consejo de administración, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid.

Comité corporativo de comercialización (CCC). Es el máximo órgano de decisión del Grupo en materia de aprobación de productos y servicios, y 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, auditoría interna, banca comercial, banca mayorista global, banca privada, 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 venda 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 destine 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. Durante el ejercicio 2012 se han celebrado 14 sesiones del CCC, en las que se han analizado un total de 140 productos y servicios nuevos.

A su vez, existen los comités locales de comercialización, que canalizan hacia el CCC propuestas de aprobación de productos nuevos.

Comité global consultivo (CGC). 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 CGC, puede recomendar la revisión de productos que se vean afectados por cambios en mercados, deterioros de solvencia u otros cambios. El CGC ha mantenido tres reuniones en 2012.

Comité corporativo de seguimiento (CCS). Es el órgano de decisión del Grupo en materia de seguimiento de productos y servicios. Está presidido por el secretario general y en él participan auditoría interna, asesoría jurídica, cumplimiento, atención al cliente y las áreas de negocio afectadas (con representación permanente de la red comercial). Celebra sus reuniones semanalmente y en ellas se plantean y resuelven cuestiones relacionadas con la comercialización de productos y servicios. El CCS ha mantenido 44 reuniones en 2012.

Conducta en los mercados de valores

Está regida por el código de conducta en los mercados de valores, complementado, entre otros, por el código de conducta para la actividad de análisis, el *research policy* manual y el procedimiento para la detección, análisis y comunicación de operativa sospechosa de abuso de mercado.

La oficina corporativa de cumplimiento

junto con las direcciones de cumplimiento locales y de las sociedades filiales controlan que las obligaciones contenidas en el CCMV son observadas por aproximadamente 8.500 empleados del Grupo en todo el mundo.

Relación con supervisores y difusión de información a los mercados

La dirección de cumplimiento tiene encomendada la atención de los requerimientos de información de los organismos regulatorios o supervisores tanto españoles como de otros países en los que opera el Grupo, el seguimiento de la implantación de las medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de dichos organismos, y la supervisión del modo en que el Grupo difunde en los mercados la información institucional, con transparencia y de acuerdo con las exigencias de los reguladores. En cada sesión, la comisión de auditoría y cumplimiento es informada de los principales asuntos.

Durante el ejercicio 2012, Banco Santander ha hecho públicos en España 107 hechos relevantes, que pueden ser consultados en la página web del Grupo y en la de la CNMV.

La información detallada sobre la gestión del riesgo se encuentra en las páginas 160-253 del informe anual 2012.



ACTIVIDAD
SOSTENIBLE

ACTIVIDAD SOSTENIBLE

Balance 2012

Clientes, calidad y satisfacción

- ▶ Consolidación de los planes e indicadores para la mejora de calidad y satisfacción en Argentina, banca comercial España, Chile, México, Brasil y Reino Unido.
- ▶ Evolución del modelo corporativo de gestión de reclamaciones e implantación en Santander Consumer Bank Alemania, Bank Zachodni WBK Polonia y Banco Santander Internacional en Miami.
- ▶ Implementación de iniciativas y programas que garantizan la plena accesibilidad de los servicios, productos y de las sucursales.
- ▶ Refuerzo de la cultura de servicio como uno de los pilares básicos de la orientación al cliente.
- ▶ Desarrollo de proyectos de educación financiera para particulares y pymes en Argentina, Brasil, Chile, Portugal y Reino Unido.

Productos y servicios

- ▶ Creación de iniciativas de apoyo a pymes y particulares para mitigación de impactos de la crisis en países como España, Reino Unido y Portugal.
- ▶ Reconocimiento por el liderazgo en iniciativas de financiación de energías renovables y eficiencia energética.
- ▶ Promoción de la inclusión financiera con inauguración de nuevos modelos de oficina en localidades de baja renta en Argentina y crecimiento de los microcréditos en Brasil.
- ▶ Consolidación de la aplicación de los PRI (*Principles of Responsible Investment*).

Análisis del riesgo social y ambiental

- ▶ Participación en la actualización de los nuevos requisitos de los Principios del Ecuador.

Procesos sostenibles - Huella ambiental y plan de ahorro energético

- ▶ Nuevo plan de ahorro energético 20-20-15, centrado en los principales diez países del Grupo.
- ▶ Implementación de *paperless banking* en España, Polonia y Brasil.
- ▶ Lanzamiento del portal de la huella ambiental del Grupo.
- ▶ Exigencia de la certificación FSC a proveedores de mobiliario en Brasil.
- ▶ Creación de un modelo de gestión energética para edificios y oficinas.
- ▶ Catálogo de buenas prácticas en eficiencia energética e intercambio de éstas a través del portal Santander sostenible.
- ▶ Puesta en marcha de iniciativas de compensación de emisiones en Brasil, España y Chile.
- ▶ Identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades de negocio de cambio climático. Primer comité de cambio climático.
- ▶ Desarrollo de programas de voluntariado corporativo de medio ambiente.





Ana Patricia Botín
Consejera delegada
Santander UK y consejera

“A través del Programa Breakthrough, Santander UK presta un importante apoyo a las pymes locales a lo largo de su desarrollo aportando financiación, formación e impulsando su expansión internacional”

Procesos sostenibles - Cadena de suministro

- ▶ Avance en la implantación de Aquanima en Polonia como parte de la estrategia de diversificación hacia nuevos mercados.
- ▶ Implantación efectiva de la política corporativa de homologación de proveedores desde el 1 de enero e incluyendo alertas de riesgo operacional y de impacto en el negocio desde el 1 de agosto.
- ▶ Implantación de la 1ª fase de la elaboración de un inventario de proveedores de cada sociedad, que permite ordenar el mapa completo de los servicios prestados por terceros para el Grupo.
- ▶ Celebración de foros de proveedores en España y Portugal orientados a reforzar la relación que tienen con el Grupo.

Objetivos 2013

Cientes, calidad y satisfacción

- ▶ Ampliación del modelo de calidad contemplando todas aquellas palancas que afectan a la satisfacción del cliente, más allá de la calidad del servicio.
- ▶ Extensión a otros países del *Customer VoiceLab*, que integra todos los canales de atención al cliente, incidencias y reclamaciones.
- ▶ Creación de un plan integral de experiencia de marca e incorporación del mismo a los principales procesos de gestión de personas, así como implantación de sistema de medición de experiencia de marca.

Productos y servicios

- ▶ Incremento en la oferta de productos y servicios con finalidades ambientales.

Análisis del riesgo social y ambiental

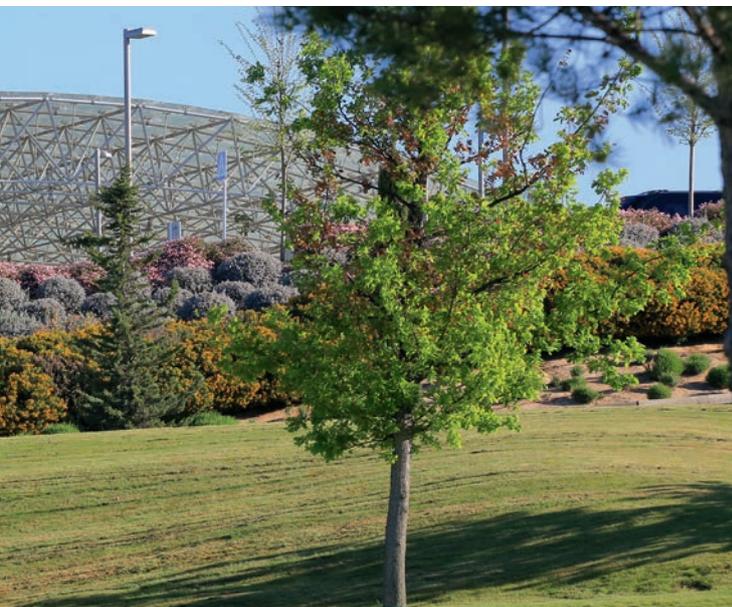
- ▶ Consolidación de la formación de equipos de riesgos y comercial.

Procesos sostenibles - Huella ambiental y plan de ahorro energético

- ▶ Consolidación de las mejores prácticas de sensibilización ambiental para empleados y puesta en marcha de iniciativas en los principales países del Grupo.
- ▶ Nuevo modelo de compensación de emisiones en Brasil y oferta de compensación para empleados y compradores de coches.

Procesos sostenibles - Cadena de suministro

- ▶ Avanzar en la consolidación de Aquanima como factoría de compras en las principales geografías de Grupo Santander.
- ▶ Ampliar en la política corporativa de homologación de proveedores los criterios de evaluación relacionados con la gestión ambiental y el cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- ▶ Incrementar el número de foros de proveedores, extendiéndolos a otras geografías del Grupo y a otros sectores.
- ▶ Publicar en la página web de Aquanima los principios básicos que marcan la relación de Grupo Santander con sus proveedores.
- ▶ Reforzar la formación del personal de Aquanima, incluyendo información específica sobre la estrategia de sostenibilidad de Grupo Santander.



Cientes, calidad y satisfacción

El cliente es el centro del modelo de negocio de Banco Santander. Saber escuchar, entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Cientes

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. La orientación comercial, el foco en el servicio y la búsqueda de la máxima satisfacción son prioridades para el Grupo.

El Banco cuenta con una base total de 101,9 millones de clientes en todo el mundo que lo reconocen como una entidad sólida, solvente y con fortaleza para afrontar el futuro.

Entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Por áreas geográficas, Latinoamérica concentra el mayor número de clientes (43%), seguida de Europa continental (29%), Reino Unido (26%) y Estados Unidos (2%). La banca minorista comercial y de financiación al consumo sigue siendo la principal seña de identidad de Santander, y supone el 99,8% de sus clientes.

Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido con los clientes se generan y se mantienen en las oficinas. Santander cuenta con 14.392 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.

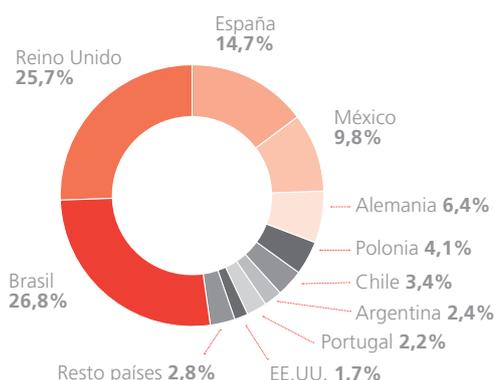
A ello se suma el servicio que presta el Grupo a través de otros canales disponibles, como la banca por Internet, la banca telefónica y la banca móvil.

Santander ha avanzado en una mayor integración de sus canales operativos y de atención. En 2012 se ha puesto en marcha el *Customer VoiceLab*, una evolución del tradicional *contact center* que integra, en un único equipo y con el soporte de la tecnología más innovadora, todos los canales de atención al cliente, incidencias y reclamaciones.

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.

TOTAL CLIENTES DEL GRUPO (En miles)	
Red Santander	10.046
Banesto	2.145
Santander Totta	1.970
Openbank	545
Ibanesto	343
Santander Alemania	878
Santander Polonia	2.483
Total Europa continental	18.409
Total EE.UU.	1.688
Total Reino Unido	25.689
Brasil	27.315
México	10.009
Chile	3.499
Argentina	2.452
Puerto Rico	402
Uruguay	266
Total Latinoamérica	43.943
Total Banca Privada	167
Total Banca Mayorista Global	72
Reino Unido	426
Alemania	5.618
España	1.848
Países nórdicos	566
Italia	768
Portugal	305
Polonia	1.680
Otros	745
Total Banca Consumo	11.956
Total clientes	101.924

CLIENTES POR PAÍS



Calidad de servicio y satisfacción del cliente

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales de la estrategia de Banco Santander.

Para asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio, Santander cuenta con un modelo corporativo para la gestión de la calidad (META 100), cuya expansión a nuevas geografías se va ampliando año tras año en función de las necesidades detectadas, ampliando, asimismo, su ámbito de actuación a nuevos canales, productos y segmentos.

Desde la unidad corporativa de clientes y calidad se realiza el seguimiento de la implantación de este modelo en los diferentes países, en estrecha colaboración con ellos.

El modelo de gestión de la calidad incorpora distintas herramientas corporativas, como es el caso del *benchmark* corporativo de satisfacción, que permite conocer la posición relativa del Banco frente a sus competidores en cada mercado y realizar una medición homogénea de la calidad y la satisfacción de los clientes en todos los países del Grupo.

Gracias a esta herramienta y teniendo en cuenta las últimas mediciones realizadas en 2012, el Banco se ha situado como referente en la gestión de la satisfacción de sus clientes en España, Portugal, Polonia, Argentina, México y Puerto Rico.

Asimismo, para seguir avanzando en este ámbito, se ha comenzado a trabajar en un nuevo proyecto para la mejora de

la satisfacción del cliente que supone una evolución del modelo de calidad actual. El objetivo es tener una visión global de todas las palancas que influyen en la satisfacción del cliente y contar con un cuadro de indicadores de gestión que relacionen la mejora de la satisfacción con los resultados de negocio.

A lo largo del año se han llevado a cabo sesiones monográficas sobre calidad y satisfacción, presididas por el consejero delegado y en las que participan los responsables de calidad de los países. Se han celebrado también foros de intercambio de ideas y mejores prácticas, así como cursos de formación. Todo ello genera sinergias, favorece el traspaso de conocimiento entre las distintas unidades y enriquece el modelo de calidad.

Asimismo, en Brasil se ha experimentado un incremento significativo en los niveles de satisfacción de los clientes gracias a los esfuerzos realizados en la mejora de los canales de atención, sucursales y *contact center*, las tarjetas de crédito y la rapidez y eficiencia de operaciones. En países como Reino Unido, Chile y Estados Unidos, junto con Brasil, Grupo Santander está poniendo especial foco para seguir mejorando la satisfacción de sus clientes a través de numerosas iniciativas enfocadas a la mejora de la calidad del servicio y atención al cliente.

Incidencias

Santander cuenta con un avanzado modelo de gestión de incidencias, el modelo MIRÓ, a través del cual se canalizan todas las inconformidades que

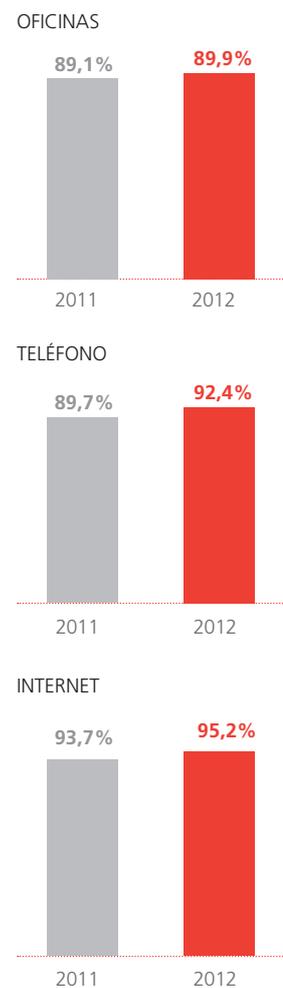
SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Banco	2012	2011
España. Santander	85,3%	84,7%
España. Banesto	85,1%	83,3%
Portugal	92,1%	91,9%
Reino Unido	90,5%	89,6%
Polonia	97,0%	-
Sovereign USA	73,3%	-
Argentina	87,7%	87,4%
Brasil	81,0%	77,5%
Chile	79,7%	77,4%
Uruguay	86,0%	-
México	90,0%	91,3%
Puerto Rico	95,9%	93,0%

Los datos de 2011 se han modificado respecto a los incluidos en la memoria de 2011 debido a que en dicho ejercicio no se disponía de datos homogéneos para todas las geografías obtenidos a partir del *benchmark* corporativo de satisfacción. En 2012 dicha herramienta ya se encuentra implantada de forma homogénea en los mercados *retail* de todo el Grupo.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES POR CANALES*

% clientes particulares activos satisfechos



* Los datos de Internet no incluyen Reino Unido, Polonia, Uruguay, México, Puerto Rico, Sovereign y Banesto. Los datos de teléfono no incluyen Polonia, Uruguay y Puerto Rico y los de oficina no incluye Polonia.

CUSTOMER DAY

El programa *Customer Day* (Día del Cliente), en Reino Unido, busca mejorar la experiencia del cliente en todos sus contactos con Santander. Durante este día, los responsables de distintos negocios que habitualmente no atienden en persona a los clientes se involucran en la gestión de las reclamaciones. El objetivo es que conozcan y comprendan mejor los temas a los que día a día hace frente el equipo

de reclamaciones de Santander UK, escuchando y trabajando con clientes y casos reales. *Customer Day* es una iniciativa conjunta de los equipos de control y servicio de riesgos y el equipo multicanal de reclamaciones escritas, lanzada a finales de septiembre. *Customer Day* no sólo fomenta el trabajo en equipo y la innovación, sino que también contribuye a mejorar la calidad de servicio.

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.

Reclamaciones

En 2012, se han llevado a cabo procesos de revisión y adaptación del modelo corporativo de reclamaciones formales en las diferentes unidades del Grupo. Entre otros, se ha realizado la implantación local del modelo corporativo en Santander Consumer Bank en Alemania, Bank Zachodni WBK en Polonia y Banco Santander Internacional en Miami.

El modelo corporativo sobre la gestión de reclamaciones tiene como objetivo mejorar la atención al cliente con criterios unificados que permitan una resolución clara y transparente de las reclamaciones, ajustada a las normativas de los reguladores locales, con modelos ágiles y eficientes de *governance* y con reporte al primer nivel ejecutivo en cada geografía.

Banco Santander entiende por reclamaciones formales las formuladas por los clientes y organismos reguladores locales y dirigidas a los distintos canales y servicios de atención al cliente.

A lo largo de 2012 se han registrado aumentos significativos en el número de reclamaciones con respecto al ejercicio anterior en algunos países. En el caso de España, el incremento se ha debido al impacto de la renta variable en diferentes productos.

En Chile, el incremento obedece principalmente al fomento de la presentación de reclamaciones por parte de las autoridades locales de consumo entre los clientes, unido a determinados fallos operacionales externos ocurridos en el último trimestre del año, directamente relacionados con el abono de nóminas y emisión de transferencias. Por su parte, en México, a pesar del crecimiento de

LAS INICIATIVAS DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MÁS DESTACADAS A LO LARGO DEL AÑO

España	- Objetivos de calidad más ambiciosos y con mayor peso en los incentivos del equipo comercial - Lanzamiento del nuevo servicio de <i>contact center</i> , <i>Customer Voice Lab</i> - Lanzamiento de una guía de atención al cliente de aplicación a toda la red comercial - Mejora de la comunicación sobre la gestión de incidencias
Portugal	- Desarrollo del nuevo portal de calidad <i>Redecem</i> - Reducción de tiempos de espera y de llamadas telefónicas no atendidas en oficinas - Programa de formación en atención al cliente - Creación de foros de trabajo para la mejora de la satisfacción
Reino Unido	- Lanzamiento de una nueva aplicación móvil de atención al cliente - Lanzamiento de la estrategia <i>Knowledge is King</i> en los <i>contact centers</i>
México	- Avances significativos en calidad de medios de pago, seguros, TPV's y oficinas
Chile	- Creación de un modelo sólido de gestión y <i>governance</i> - Impulso de la cultura de cercanía al cliente - Revisión de canales complementarios de atención al cliente
Argentina	- Mejoras en el modelo de atención y en la resolución de incidencias: centralización en un <i>contact center</i> , definición de políticas de resolución, disminución de tiempos de resolución
EE.UU.	- Consolidación del equipo y creación del plan estratégico de calidad
Brasil	- Implantación del programa de eficiencia <i>PróMais</i> , para pymes y particulares - Nuevas funcionalidades y transacciones del <i>contact center</i> , que han contribuido al aumento de satisfacción de los clientes - Implementación del área de gestión integrada de cajeros automáticos y renovación del parque instalado (3.500 cajeros)

RECLAMACIONES POR PAÍSES

	2012	2011	2010
Alemania	6.135	4.705	n.d.
España	11.563	8.739	8.339
Polonia	4.330	7.446	n.d.
Portugal	5.295	6.185	5.375
Reino Unido	89.791	98.112	70.320
Estados Unidos, Sovereign	4.611	2.654	n.d.
Chile	8.335	6.719	6.507
México	10.233	7.354	5.953
Brasil	86.532	86.413	71.303
Argentina	1.731	1.581	1.154
Puerto Rico	469	439	185
Uruguay	70	72	n.d.

Reclamaciones formales reportadas exclusivamente por los países de acuerdo con el modelo corporativo de reclamaciones de Grupo Santander y referidas únicamente al negocio bancario, salvo en el caso de Alemania donde se contabilizan también las de negocio consumo.

RECLAMACIONES OFICIALES SEGÚN BANCOS CENTRALES LOCALES

	Volumen			Organismo regulador
	2012*	2011	2010	
España	794	672	920	Banco de España
Reino Unido	478.520	356.145	440.453	Financial Services Authority
Brasil	1.349	2.706	732	Banco Central do Brasil
México ⁽¹⁾	2.195	1.965	2.129	CONDUSEF

* Datos provisionales pendientes de publicación por el organismo regulador salvo en el caso de Brasil.

(1) Los datos de 2010 y 2011 no son comparables con los publicados en años anteriores debido a que en dichos ejercicios se tuvieron en cuenta las reclamaciones según el Banco Central de México.

las reclamaciones recibidas, la mayoría de las resoluciones, un 78%, fueron a favor del Banco.

A su vez, en Estados Unidos, el aumento se debe a la calificación como reclamaciones formales de otro tipo de incidentes que antes no eran considerados como tales y recibidos a través de distintas unidades del Banco.

En Reino Unido, el descenso de las reclamaciones recibidas en última instancia se ha debido a la mejora en la gestión de las quejas planteadas por los clientes en su inicio.

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.

En 2012, Brasil ha experimentado un descenso de un 50,14% en las reclamaciones presentadas en el Banco Central de Brasil. Todo ello gracias al trabajo en equipo entre las diferentes áreas del Banco, localizado en el análisis causa-raíz y en la toma de medidas encaminadas a mejorar la satisfacción del cliente.

Por su parte, en Reino Unido, en 2012, se ha observado un incremento de las reclamaciones debido principalmente al crecimiento de quejas del pago de primas de seguros, que ha afectado al conjunto de la banca. En este contexto, el Banco ha puesto en marcha diferentes medidas para mejorar el servicio y hacer más eficiente la gestión de reclamaciones, para conseguir reducir su número.

Santander Brand Experience

Santander ha asumido el reto de desarrollar una experiencia de marca diferencial para sus más de 100 millones de clientes. Esta experiencia Santander (*Santander Brand Experience*) transmitirá los valores y atributos de la marca en la relación del Banco con sus clientes.

En 2012, se han identificado los beneficios clave a trasladar a los clientes

SANTANDER, UN BANCO PARA TUS IDEAS

Santander es la cuarta marca financiera del mundo en 2012, según el *ranking* de *Brand Finance*, y se asocia con atributos de internacionalidad, liderazgo y fortaleza. En 2004, se inició un proceso global de unificación que ha llevado a implantar la marca Santander en todos los bancos del Grupo. Este proceso seguirá en 2013 con la integración en España de Banesto y Banif en la marca Santander, y con el cambio de marca de Sovereign en Estados Unidos. Una vez completado este plan, Santander da un paso más en la gestión global de su marca, para

situarse de manera aún más clara al cliente en el centro de su estrategia. El nuevo lema corporativo, *Santander, un banco para tus ideas*, es el catalizador de este posicionamiento. Con esta expresión el Banco transmite a sus clientes y otros grupos de interés que Santander pone a su disposición los mejores recursos y la capacidad de ofrecer soluciones innovadoras para ayudarles a hacer realidad sus ideas, sus proyectos y sus metas. Para Banco Santander el cliente es el rey; así ha sido siempre y así lo seguirá siendo, pues es la esencia de un banco comercial.



y los principios que deben orientar las actuaciones de todos los empleados del Grupo para transmitir una experiencia de marca consistente y homogénea, dentro de las particularidades de los diferentes negocios y geografías.

Asimismo, desde la escuela corporativa de banca comercial se desarrollará e impulsará la integración de la experiencia de marca en los principales puntos de contacto con los clientes (oficina, Internet, *contact center*, comunicación, *marketing*...).

En 2013, se llevará a cabo un plan integral de experiencia de marca que incluye un plan de comunicación para dar a conocer *Santander Brand Experience* entre los empleados, así como la incorporación a los principales procesos de gestión de personas (selección, formación, evaluación, promoción y compensación) de las primeras iniciativas de experiencia de marca.

Escuela corporativa de banca comercial

En 2012, la escuela corporativa de banca comercial cumplió tres años desde su creación. La escuela se ha consolidado como un importante canal para integrar el conocimiento del negocio de banca comercial tanto particular como de empresa que existe en los diferentes países y transmitir las mejores prácticas dentro del Grupo.

La escuela corporativa de banca comercial reporta regularmente sobre el avance de sus proyectos al consejo rector, presidido por el consejero delegado.

A lo largo del 2012, los principales logros de la escuela han sido:

- Visión conjunta del segmento de clientes *Select*, que permite apoyar a los países en los que este segmento está menos desarrollado.
- Lanzamiento del modelo comercial en la red de oficinas de Santander en Alemania.
- Soporte en la creación del área global de negocio internacional.



Educación financiera

La promoción de la educación financiera es uno de los proyectos estratégicos aprobados por el comité de sostenibilidad del Banco. Su objetivo es mejorar la cultura financiera y promover un mayor conocimiento de los productos y servicios bancarios.

Uno de los principales colectivos a los que se dirige este proyecto son los clientes, tanto a través de programas directos, como indirectos (formación de empleados para que proporcionen la eliminación de barreras físicas, orientación financiera a clientes).

Entre los distintos programas de educación financiera dirigidos a clientes, destacan:

- En Brasil, el Banco impulsa la iniciativa *Santander Responde* un canal que ofrece, entre otras informaciones, videos-guía sobre el uso de los productos y servicios.

También en Brasil, Banco Santander pone a disposición de los clientes y del público en general el *website Entrepreneur* que ofrece, entre otros contenidos, cursos *online* gratuitos y publicaciones sobre gestión de pymes.

- En Reino Unido, la iniciativa *National debtline*, ofrece servicio telefónico de ayuda financiera para particulares y pymes.
- También en Argentina, Santander Río organiza programas de formación para clientes y pymes. El programa está financiado parcialmente por el Estado a través de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y ofrece herramientas de gestión, en colaboración con universidades que tienen convenio con Banco Santander. En total, se realizaron 25 programas en los que participaron 1.065 empresarios.
- Asimismo, Santander Chile puso en marcha un nuevo portal de educación financiera que incluye, entre otras cosas, un curso de endeudamiento responsable y una guía práctica sobre cómo usar los distintos productos y servicios bancarios.
- Santander Totta promovió entre sus clientes cursos sobre internacionalización de las empresas, con el objetivo de ofrecer a sus clientes un mayor conocimiento teórico y práctico sobre este importante tema, fomentando la expansión del negocio internacional de las empresas portuguesas.

Accesibilidad

Santander quiere proporcionar el máximo grado de accesibilidad tanto a la información como a los distintos productos y servicios que pone a disposición de sus clientes. Para ello, en los últimos años, se han adoptado importantes medidas, entre las que destacan:

- El impulso de aplicaciones para dispositivos móviles en diversos países, adaptadas a los últimos desarrollos tecnológicos. En España y Polonia más de 100.000 clientes utilizan mensualmente la Banca móvil. En Chile, Santander es la entidad con mayor penetración de clientes *mobile*.
- El desarrollo de soluciones innovadoras que responden a las necesidades de los clientes. Entre ellas destacan: la tecnología *contactless* para operaciones con tarjeta en España; el desarrollo de un nuevo sistema de identificación telefónica por voz (huella vocal) para la formalización de operaciones en México; la adaptación de los terminales punto de venta (POS) de los comercios para la realización de transacciones (retiradas de dinero, depósitos en efectivo, pagos o transferencias) en Chile; o el desarrollo del sistema *Clique único* para la contratación de productos y servicios de Santander Brasil a través de la digitalización de la contraseña del cliente, agilizando las operaciones cuando el cliente las realiza en las oficinas o a través de su teléfono móvil.
- La eliminación de barreras físicas, la instalación de bucles de inducción para clientes con dificultades auditivas, desarrollo de documentación en formatos para clientes invidentes (letra grande, Braille, tablillas o plantillas de cheques), etc. En Brasil, el Banco, en los últimos años, ha invertido más de 17 millones de euros en reformar su red de oficinas y sus principales edificios administrativos. El 96% de las infraestructuras son ya accesibles a personas con discapacidad. En Polonia, el programa *Banca sin barreras (Barrier-free banking services)* ha permitido que 100 oficinas del Banco y 150 cajeros automáticos sean accesibles.

Productos y servicios

Santander sigue innovando y desarrollando nuevos productos y servicios financieros que aporten valor al cliente y respondan a sus necesidades y a las circunstancias específicas de los diferentes mercados.

Soluciones financieras

- ▶ Soluciones financieras en un contexto de crisis
- ▶ Soluciones financieras para colectivos específicos
- ▶ Microcréditos
- ▶ Oficinas de proximidad en comunidades de baja renta

Medio ambiente

- ▶ Financiación de energías renovables
- ▶ Productos y servicios para agricultura y ganadería
- ▶ Financiación de proyectos ambientales relacionados con el tratamiento de agua y residuos
- ▶ Financiación de vehículos eléctricos y de bajas emisiones de CO₂
- ▶ Mercados de carbono

Segmentos especializados

- ▶ Banca privada
- ▶ Inversión socialmente responsable
- ▶ Seguros responsables



Soluciones financieras

Todos los productos y servicios que Banco Santander ofrece están pensados para satisfacer las necesidades de sus clientes y cumplen las políticas internas de comercialización, que garantizan que los clientes reciben toda la información necesaria, adaptada en cada caso al perfil y la cultura financiera de cada uno.

Entre las novedades de 2012 destacan productos con una oferta de incentivos diferenciada, como la *Conta Light* de Santander Brasil, con menores tipos de interés frente a descubiertos y facilidades en el pago a plazos, y la cuenta corriente *1/2/3* de Santander UK, que reembolsa en efectivo parte de las facturas del hogar y premia con un mejor interés los saldos mayores.

En España, los clientes de *Queremos ser tu Banco*, además de no pagar

comisiones de servicio, pueden beneficiarse de nuevas ventajas adicionales en alimentación, combustible, energía, telecomunicaciones y ocio.

En México, el Banco ha implantado un nuevo sistema de admisión de créditos para las pymes que automatiza parte del proceso y reduce el tiempo de respuesta de cinco a dos días hábiles.

En Argentina, el Banco ofrece soluciones integrales a través de una nueva herramienta para pymes que les permite crear, de forma totalmente gratuita, su propia página web. El objetivo de este nuevo servicio es impulsar y fomentar el ahorro, el crecimiento y la digitalización de los datos de los clientes, ayudándoles en su proceso de desarrollo y posicionamiento en el mercado.

Por su parte, Santander Chile lanzó el programa de planes transaccionales para pymes. El plan ofrece productos tradicionales, como cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de crédito, así como servicios de banca transaccional, como la banca electrónica, pago de remuneraciones a proveedores y pago de impuestos, entre otros. Además, incluye transacciones ilimitadas mediante un sistema de pagos masivos *online* único en el país.

▶ Soluciones financieras en un contexto de crisis

En el difícil contexto económico actual, Santander ha puesto en marcha iniciativas específicas tanto para las pequeñas y medianas empresas como para los clientes particulares, con el objetivo de mitigar el impacto de la crisis.

Más de
330

millones de euros en créditos vivos a microempresarios (a 31 de diciembre de 2012)

Más de
258.000

microempresarios (cartera viva a 31 de diciembre de 2012)

Apoyo a las pymes

- En España, la red Santander puso a disposición de pymes y exportadores las líneas de financiación *Crédito Activación* y *Plan Exporta*, de las que se beneficiaron 7.952 pymes con 944 millones de euros y 4.851 exportadores con 4.263 millones de euros.
- También en España, el Banco ha cerrado un acuerdo con Google para impulsar un nuevo programa de *Conecta tu negocio*, con el que autónomos y pymes pueden crear sus propias tiendas *online*. Los emprendedores dispondrán de un paquete de servicios gratuito que incluye un dominio, la creación de su página web, un módulo de tienda virtual, un sistema de gestión de reservas, un TPV virtual Santander y asistencia telefónica.
- Santander UK ha puesto a disposición de las pymes británicas el fondo *Breakthrough* que se dirige a pequeñas y medianas empresas, ofreciendo financiación y fomentando prácticas sostenibles. En los próximos años se invertirá un total de 250 millones de euros.
- *Plano Ativação* (Portugal). Nueva línea de crédito por valor de 1.500 millones de euros destinada a empresas de diferentes sectores, con especial foco en las empresas exportadoras.

Apoyo a particulares

En España, Banco Santander en 2012 se adhirió al Código de Buenas Prácticas que se incluye como anexo al Real Decreto ley 6/2012 de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin

recursos con el fin de aliviar la situación económica y social de las familias que se encuentran dentro del denominado umbral de exclusión. Adicionalmente, la Red Santander ha mantenido la iniciativa que lanzó en 2011 consistente en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda durante tres años, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo, a aquellas familias que hayan visto reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro. A cierre de 2012 esta moratoria ha beneficiado a cerca de 19.000 clientes.

Éstas, y otras iniciativas dirigidas a facilitar el pago de la deuda a clientes con dificultades financieras se recogen en el informe de riesgos del informe anual, han supuesto que, a 31 de diciembre de 2012, existieran 2,4 millones de operaciones de refinanciación y reestructuración de deuda a particulares, de las que 129.149 corresponden a España. Además, también en España, Santander aportará 590 viviendas al Fondo Social de Viviendas que la Asociación Española de la Banca (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) han creado para dar alojamiento a las familias que se hayan visto afectadas por los desahucios.

► Soluciones financieras para colectivos específicos

Banco Santander desarrolla productos y servicios sostenibles orientados a colectivos específicos. Destacan los siguientes:

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. Entre éstos, destaca la financiación de programas de movilidad internacional, que incluyen los costes universitarios para la matrícula, libros, transporte y alojamiento.

Además, Santander mantiene acuerdos con las universidades para el uso de 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. La tarjeta funciona también como billete de transporte público y puede vincularse opcionalmente a servicios bancarios, incluidas operaciones en cajeros o con tarjeta de

débito. En funcionamiento desde 1995, en la actualidad la utilizan más de 200 universidades en 13 países.

En España, en 2012, el Banco ha impulsado el programa becas Santander de prácticas para universitarios en pymes, que permitirá que 7.500 universitarios realicen prácticas profesionales remuneradas en pymes. Este programa tiene dos objetivos: por un lado, complementar la formación del estudiante universitario con una experiencia laboral y facilitar su inserción en el mercado de trabajo, y por otro, apoyar a las pymes españolas que, por la actual crisis económica, se encuentran frente a un escenario muy adverso. En 2012, se han beneficiado de estas becas 2.500 universitarios y ya está en marcha la segunda edición de la que se beneficiarán 5.000 más en 2013.

Productos para 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. Destaca también *Santander Envíos*, el servicio de remesas que facilita envíos de dinero gratuitos a más de 25 países de América, África y Europa.

Productos en colaboración con ONG

Santander ofrece diversos 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, en España, con la Asociación Española de Fundraising, que, integrada por más de 70 entidades del Tercer Sector, tiene como uno de sus objetivos principales el desarrollo de estándares de calidad y criterios éticos en la práctica de la captación de fondos a fin de garantizar la confianza de los donantes.



Primera sucursal bancaria en la comunidad Complexo do Alemão, Rio de Janeiro. Brasil.

En Polonia, a través de la iniciativa *Visa Silver Akcja Pajacyk*, el Banco realiza una aportación de 2,4 euros a la ONG *Polska Akcja Humanitarna* por cada tarjeta de este tipo emitida a un cliente. La recaudación obtenida se destina al programa *Akcja Pajacyk*, para apoyar a niños de familias de baja renta. Asimismo, por cada transacción que el cliente realice con esta tarjeta, el Banco destina un 0,2% a este programa.

► **Microcréditos**

Banco Santander desarrolla importantes programas de microcréditos en países como Brasil y Chile, así como en El Salvador, donde Santander forma parte del capital de una microfinanciera local. Los microcréditos facilitan el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, para mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno. Estos programas de microcréditos contemplan distintas fórmulas de negocio, según sean las circunstancias locales.

Destaca el modelo de Santander Microcréditos Brasil, que apuesta por un contacto cercano con el cliente, con 22 puestos de atención en oficinas y más de 300 empleados entre agentes de crédito, supervisores, gerentes y equipo de apoyo con formación especializada. Más del 70% de estos créditos están destinados a mujeres empresarias que, en grupos solidarios de cinco o seis personas, reciben

préstamos por un importe medio de 700 euros, sin necesidad de garantías adicionales.

En 2012, el negocio de microcréditos de Santander Brasil ha cumplido 10 años de actividad. A lo largo de este periodo, se han ofrecido cerca de 240 millones de euros en líneas de financiación a más de 250.000 emprendedores, situando al Banco como la primera institución privada en volumen de este tipo de crédito del país.

Por su parte, Santander Chile también es un referente en el mercado chileno de microcréditos, con más de 100.000 clientes activos. Desde 2001, patrocina anualmente el premio nacional a la mujer microempresaria.

En total, en Brasil, Chile y El Salvador, el Grupo financia los proyectos de más de 258.000 microemprendedores. Con respecto a 2011, se ha incrementado la cartera de clientes vivos en 6.044 nuevos microemprendedores

y el volumen de créditos vivos en más de 61,3 millones de euros. Además, en el último comité de sostenibilidad celebrado se aprobó la expansión del modelo de microcréditos a México.

► **Oficinas de proximidad en comunidades de baja renta**

Banco Santander impulsa la apertura de oficinas bancarias en comunidades de baja renta, para fomentar el emprendimiento, promover la inclusión bancaria y social, y contribuir así al desarrollo de estas comunidades.

En Brasil, Santander abrió en 2010 la primera sucursal en la comunidad del Complexo do Alemão, con 140.000 habitantes, en Río de Janeiro. Hoy en día, la agencia tiene alrededor de 1.100 clientes, de los que 120 son pequeñas y medianas empresas. En diciembre de 2011, se abrió una nueva oficina en Vila Cruzeiro, también en Río de Janeiro, una comunidad de cerca de 100.000 habitantes.

Ambas aperturas forman parte del programa *Rio 2 mil e Sempre*, que tiene como objetivo reforzar la presencia del Banco en Río de Janeiro para apoyar el crecimiento y el desarrollo de la población local. La mayoría de los empleados contratados forman parte de la propia comunidad. El Banco tiene como objetivo continuar abriendo nuevas sucursales.

En 2012, Santander Río en Argentina también implementó dos nuevos modelos de oficina en localidades de baja renta donde no existía presencia bancaria: Sanford, en la provincia de Santa Fe, y La Juanita, en Gregorio de la Ferrere, partido de La Matanza. El objetivo es llegar a los sectores más desfavorecidos de la sociedad a través de un modelo diferente de atención al cliente y promover la inclusión financiera.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS (2012)⁽¹⁾

País	Programa	Clientes	Créditos*
Brasil	Santander Microcréditos	118.232	94,6
Chile	Microfinanzas en Chile	101.087	226,6
El Salvador	Enlace	38.861	12,1
TOTAL		258.180	333,3

¹ Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2012
* Millones de euros.



Parque eólico Valcaire, Granada.

Medio ambiente

► **Financiación de energías renovables**

Project finance

El Banco financia la construcción y operación de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares e hidráulicas y plantas de biomasa, con una potencia total instalada de 3.205 MW. Estas operaciones corresponden a proyectos localizados en Brasil, Canadá, Chile, EE.UU., Italia, México y Reino Unido.

Inversión de capital semilla y capital riesgo

En estos proyectos, el Banco actúa como promotor. Durante 2012, Santander invirtió en proyectos que, una vez construidos, tendrán una capacidad total instalada de 2.827 MW, fundamentalmente en Brasil, México, Chile, Uruguay, EE.UU., España, Reino Unido, Italia y Australia. Estos proyectos son de energía eólica, fotovoltaica, termosolar, minihidráulica y biomasa.

Leasing fotovoltaico

En el año 2012, se han realizado

161 operaciones de *leasing* fotovoltaico, con una inversión de 14,8 millones de euros en España y Portugal.

Sale and lease back

En 2012, el Banco participó en sus primeras inversiones de capital desde Sovereign en proyectos de energía renovable. La participación del Banco se ha realizado en un proyecto eólico de 102,5 MW en California y un proyecto eólico de 23 MW en Puerto Rico.

Bridge equity

Durante 2012, Santander ha invertido en el desarrollo de dos plantas termosolares en EE.UU. y otra en España, con una capacidad total instalada de 330 MW hasta que en 2013 estén operativas.

► **Productos y servicios para agricultura y ganadería**

Banco Santander ofrece productos específicos para empresas de agricultura y ganadería. En Brasil, el 40% de las exportaciones y el 22% del PIB son generados por agronegocios, lo que demuestra la fuerza e importan-

cia del sector. Para apoyar a los más de 45.000 clientes en este sector en Brasil, el Banco cuenta con especialistas que asesoran a empresas y emprendedores para estimular la producción sostenible.

El Banco en Brasil ofrece la línea ABC (Agricultura Baja en Carbono), que financia técnicas agropecuarias sostenibles, como son la siembra directa, la recuperación de pastos degradados y el tratamiento de residuos animales, entre otros. En 2012, Santander Brasil financió 137 proyectos por un importe de 17,5 millones de euros.

En España, el Banco también ofrece financiación para las empresas de producción ecológica. El Comité Andaluz de Agricultura Ecológica y el Banco han firmado un convenio de colaboración por el que las empresas ecológicas integradas en esta asociación se benefician de numerosas ventajas financieras y del acceso a financiación para desarrollar su actividad.

► **Financiación de proyectos ambientales relacionados con el tratamiento de agua y residuos**

Santander Brasil financia tanto a empresas como a particulares en el desarrollo de proyectos ambientales y de eficiencia energética relacionados con el tratamiento de residuos, tratamiento de agua y reciclaje, así como la construcción y renovación de inmuebles con criterios sostenibles y la obtención de certificaciones socioambientales. En 2012, el Banco financió 878.388 euros.

► **Financiación de vehículos eléctricos y de bajas emisiones de CO₂**

Santander comercializa el *renting* de flotas de vehículos eléctricos. Renault y Bansacar, el *renting* de Banco Santander, han llegado a un acuerdo para la venta de flotas a empresas.

El Banco en España ha financiado en 2012, 4.168 vehículos eléctricos, híbridos y de bajas emisiones de CO₂ por un importe de 53,1 millones de euros.

En Alemania, el Banco ha lanzado un programa de financiación para los coches eléctricos de Opel y Chevrolet. Alemania, además, ofrece seguros de automóvil para coches eléctricos.

Por otro lado, Santander Brasil está desarrollando una herramienta *online* que permitirá a los clientes calcular y compensar las emisiones de los vehículos financiados por el Banco, así como de sus actividades personales por medio de la adquisición de créditos de carbono. Santander Brasil se ha comprometido también a compensar un porcentaje de las emisiones derivadas de los vehículos que financian (los primeros 1.000 km serán compensados por el Banco durante 2013).

► **Mercados de carbono**

El fondo de carbono para la empresa española (FC2E) está participado por Santander junto con otras entidades públicas y privadas. A través de sus actividades en este fondo, Santander contribuye a impulsar la transferencia de tecnología de los países desarrollados a los emergentes, la financiación de energías renovables

y el cumplimiento de reducción de emisiones de las industrias europeas de acuerdo con el plan nacional de asignación de cada país. 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 (PNA).

Al cierre de 2012, el Grupo tenía una cartera de alrededor de 1,3 millones de toneladas equivalentes de CO₂ a través de certificados de reducción de emisiones (CERs). En 2012, el fondo ha recibido unos 425.000 derechos de proyectos de vertederos de residuos, de quema de metano en minas de carbón, parques eólicos y plantas de ciclos combinados de gas natural en China, Tailandia, México e India.

Adicionalmente, se ha formalizado la participación del Banco a través del fondo de carbono en proyectos que generarán reducciones de emisiones durante el periodo post Kyoto (desde el 1 de enero de 2013).

El Banco ha participado en 2012 en tres operaciones de monetización de créditos de carbono e intermediación de CERs. El Banco compra por adelantado los derechos que generarán proyectos de energías renovables, de modo que el promotor del proyecto recibe por anticipado fondos que le ayudarán a financiar la inversión.

Por otro lado, Santander Brasil y BM&FBOVESPA firmaron una alianza para estimular el mercado de créditos de carbono en Brasil. El objetivo es estudiar la creación de nuevos productos referenciados en créditos de carbono para negociación en bolsa, como contratos derivados y productos al contado. A través del acuerdo, las dos instituciones evaluarán conjuntamente el desarrollo de productos dirigidos a los mercados brasileño e internacional, y también desarrollarán estudios para analizar la viabilidad económica y sugerir las medidas regulatorias necesarias para poner en marcha estos productos.



Coche eléctrico en la Ciudad Financiera Santander.

6.487 MW

financiados en proyectos de energías renovables en España, Brasil, Canadá, Chile, EEUU, Italia, Australia, México, UK y Uruguay.

Financiación

de proyectos de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares, hidráulicas y mini-hidráulicas, y plantas de biomasa.

4.168

vehículos eléctricos, híbridos y de bajas emisiones de CO₂ financiados.



51.876

millones de euros, gestionados bajo criterios PRI, el 34% del total del patrimonio gestionado por Santander Asset Management a nivel global.



Sala de tesorería. Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.

Segmentos especializados

► **Banca privada**

Santander Private Banking gestiona el patrimonio de los clientes de alta renta del Grupo.

Para vigilar que en todo momento se está cumpliendo el nivel de riesgo acordado con cada cliente, *Santander Private Banking* dispone de una plataforma tecnológica de vanguardia, que le permite prestar una alta calidad de servicio al cliente, vigilar la adecuación de las carteras a sus objetivos y estar alineados con otras distintas unidades del Grupo con el fin de obtener las máximas sinergias.

En 2012, se ha creado la Escuela *Santander Private Banking business school*. Se trata de una iniciativa que tiene como objetivo transmitir la mejor educación financiera a los clientes con el fin de ayudarles en sus decisiones de inversión.

En el primer año, más de 470 alumnos han participado en los cursos impartidos dentro del programa de *SPB Business School 2012*, celebrados en siete ciudades diferentes, entre ellas Nueva York, Madrid, México D.F. y Milán. En total, estos cursos suman 3.500 horas de formación, en las que destacan contenidos como mercados financieros, planificación patrimonial, inversión inmobiliaria y en arte.

Dentro de las actividades realizadas, se ha celebrado un máster impartido

por la Universidad de Columbia de Nueva York, una de las universidades con mayor prestigio a nivel mundial, dirigido a hijos o nietos de clientes interesados en aprender técnicas para desarrollar planes de negocios y habilidades empresariales.

► **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 en su gestión, sino también a criterios ambientales, sociales y de prácticas recomendadas de gobierno corporativo y transparencia.

La oferta de productos ISR incluye fondos de inversión tanto en España como en Brasil.

Banco Santander desarrolla productos ISR desde 1995 en España y 2001 en Brasil.

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. El volumen total gestionado por estas gestoras en 2012 ascendió a 51.876 millones de euros, que supone el 34% del total del patrimonio gestionado por Santander Asset Management a nivel global.

Desde 2011, *Santander Asset Management Brasil* forma parte del *PRI Advisory Council*, el consejo asesor donde se establece la estrategia de actuación de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas, lo que supone un paso más del compromiso del Banco con los PRI.

En España, Santander es cofundador de *SPAINSIF* (www.spainsif.es), una asociación sin ánimo de lucro para la difusión e impulso de la ISR en el mercado español. Desde 2011, *Santander Asset Management* ostenta la vicepresidencia de esta institución.

Asimismo, *Santander Asset Management Brasil* es miembro del Instituto Ethos de Responsabilidad Social, entidad de reconocido prestigio en Brasil en el fomento, estudio y desarrollo de la responsabilidad social corporativa.

Entre los fondos de ISR que ha desarrollado el Grupo, destacan:

- *Inactivo Confianza FI* (lanzado en 1995) y *Santander Responsabilidad*

Conservador FI (lanzado en 2003): fondos de inversión socialmente responsables que invierten de acuerdo a los valores de la Iglesia Católica. Entre ambos fondos se gestionaban más de 55 millones de euros a cierre de 2012.

- *Santander Solidario Dividendo Europa, FI* (lanzado en 1999): fondo que invierte 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, no sólo como beneficiarias de esas donaciones, sino también como parte activa de la ISR, al ser los miembros integrantes de su comité ético, órgano de gobierno del fondo.
- *Fundo Ethical*: con una década de actividad, éste es el primer fondo de inversión socialmente responsable de Latinoamérica, que invierte en empresas que apuestan por políticas de medio ambiente, responsabilidad social y gobierno corporativo. El volumen gestionado asciende a cerca de 128 millones de euros.

► Seguros responsables

Santander ha iniciado a finales de 2012 el proceso de adhesión a los Principios del Aseguramiento Sostenible, promovidos por Naciones Unidas y lanzados en la cumbre de Desarrollo Sostenible Rio+20, que se celebró en Río de Janeiro (Brasil) en junio de 2012.

Asimismo, Santander aplica las recomendaciones y mejores prácticas en gestión de reclamaciones emitidas por EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*) en todos los países en los que el Grupo ofrece productos de seguros.

El Banco en España también ha desarrollado seguros específicos para varios sectores (fundamentalmente, agrícola y ganadero) frente a adversidades climáticas y otros riesgos naturales. En 2012, el Banco ha suscrito 1.399 pólizas de este tipo de seguros, con un coste neto de alrededor de 566.000 euros.

Principios del Aseguramiento Sostenible de Naciones Unidas

1. Incorporar a los procesos de decisión aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno relevantes para el negocio asegurador.
2. Trabajar con clientes y socios para concienciarlos sobre los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, con el fin de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones adecuadas.
3. Trabajar conjuntamente con gobiernos, reguladores y otros grupos de interés clave en la difusión de los temas comunicados a la sociedad.
4. Responder públicamente y con transparencia sobre los avances en la implantación de los principios.

AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE DE NACIONES UNIDAS (PRI)

Santander Pensiones España firmó los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas a finales de 2010, y desde entonces ha avanzado significativamente en la aplicación y desarrollo de los principios. Como logros más importantes, destacan los siguientes:

1. Integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos de inversión. El Banco analiza ya unas 300 compañías europeas bajo criterios ASG para la decisión de inversión en acciones y bonos corporativos.
2. Ejercicio del derecho de voto. Tanto en 2011 como en 2012, Santander Pensiones ha acudido a las juntas de accionistas de las empresas del IBEX 35 que tenía en cartera para ejercer el derecho de voto en nombre del fondo de pensiones *Santander Empleados Pensiones, FP*.
3. Política de *engagement* con las empresas donde se tienen inversiones. Durante 2012, Santander Pensiones ha contactado con siete compañías para conocer el detalle de determinadas políticas y actuaciones con el fin de definir la posición inversora del fondo en cada empresa.
4. Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR). Santander Pensiones ha planificado e implementado una política de difusión y fomento de la ISR que se ha concretado en:
 - Participación en varios cursos sobre ISR organizados junto con diferentes universidades y entidades financieras.
 - Participación en diversas ponencias sobre ISR.
 - Incorporación en la web de *Santander Asset Management* de un apartado especializado sobre ISR.



Planta termosolar del proyecto Star en Alicante, España.

Análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito

Santander integra los impactos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de financiación.

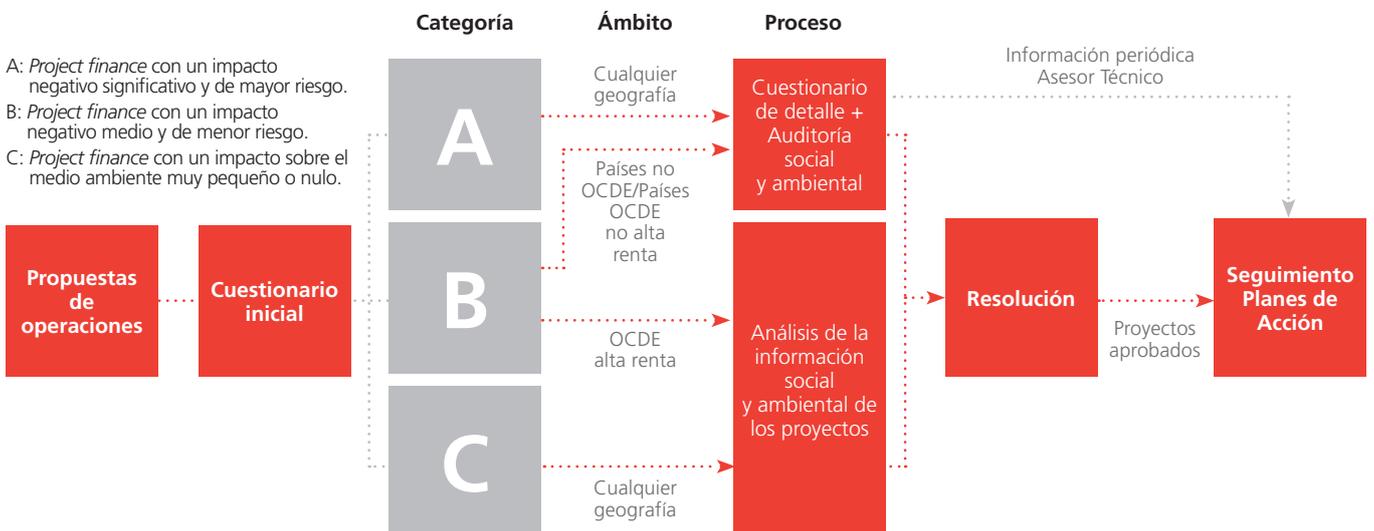
El Banco ha implantado procesos para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos ambientales y sociales asociados a las operaciones de crédito sujetas a las políticas del Grupo. Estos procedimientos están sistematizados y se realizan por etapas según el tipo de cada operación y el grado del impacto social y ambiental asociado.

Entre los procesos implantados destaca la aplicación de los Principios del Ecuador en las operaciones de *project finance* de todo el Grupo y, especialmente, cabe destacar la práctica de análisis del riesgo socioambiental en Santander Brasil, pionera en el mundo, y la herramienta VIDA en España.

Los Principios del Ecuador están basados en los estándares de desempeño social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y en las correspondientes guías generales del Banco Mundial. A continuación se presenta un diagrama que describe el proceso seguido en el Banco.

PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL SEGÚN LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR EN PROJECT FINANCE

Importe superior a 10 millones de dólares



Los estándares de desempeño de la IFC fueron revisados en 2012, lo que generó un proceso de actualización de los Principios del Ecuador conforme a estos cambios y que actualmente está en proceso. Banco Santander, como entidad signataria de dichos principios, ha participado activamente durante 2012 en su proceso de revisión.

Las unidades de negocio identifican y analizan, contando además con el apoyo de asesores externos en los casos que aplique, los riesgos sociales y ambientales de las operaciones según los procesos de admisión establecidos, y los presentan a las unidades de riesgos para la evaluación junto al resto de riesgos, de conformidad con las políticas del Grupo. Para ello, las áreas de negocio cumplimentan unos cuestionarios específicos sectoriales que recogen todos los criterios sociales y ambientales relativos a cada proyecto. En 2012, Banco Santander no rechazó ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo con los Principios del Ecuador. No obstante, se exigieron planes de acción y mitigación de los impactos sociales y ambientales en algunas operaciones y reforzando en éstas, el seguimiento y cumplimiento de los mismos durante la construcción de los proyectos.

El Banco imparte formación específica en riesgos sociales y ambientales a 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.

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 riesgo de crédito superiores a 1 millón de reales (unos 370.000 euros). Los clientes son evaluados anualmente para la renovación del crédito y el Banco trabaja con ellos para que, en caso de ser necesario, mejoren su desempeño

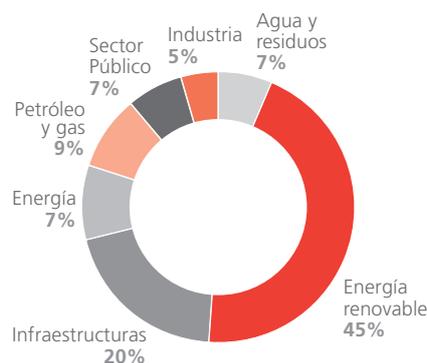
DESGLOSE DE OPERACIONES FINANCIADAS (PROJECT FINANCE) EN 2012 SEGÚN GEOGRAFÍA Y CATEGORIZACIÓN DE PRINCIPIOS DEL ECUADOR

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

Geografía	A	B	C	Total
Europa	0	2	3	5
Latinoamérica	1	5	1	7
Norteamérica	0	8	2	10
Valor total proyectos (millones de euros)	358	7.886	964	9.208

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROYECTOS ANALIZADOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

(%) Importes superiores a 10 millones de dólares



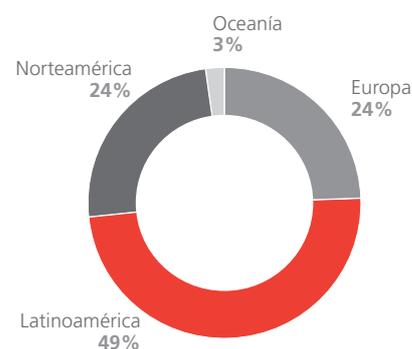
social y ambiental, y se adaptan a la normativa vigente.

El análisis del riesgo pone especial foco en la evaluación de los requisitos legales, sociales y ambientales de 14 sectores críticos, como la extracción y exploración de gas y petróleo, minería, madera, generación y distribución de energía, industria en general, agricultura, pesca y ganadería, construcción, hospitalario y transporte, entre otros. Para el caso de desarrollos inmobiliarios, el Banco analiza en profundidad el estado del terreno investigando fuentes de contaminación del suelo y del agua subterránea. Para ello, el Banco dispone de un equipo de riesgos que analiza las prácticas sociales y ambientales de los clientes, y cuenta con expertos en biología e ingeniería, y analistas financieros que evalúan el riesgo de crédito. A su vez, el Banco ofrece formación periódica en riesgos sociales y ambientales, y en la identificación de oportunidades. En 2012, 100 empleados del área comercial, riesgos y asesoría jurídica fueron formados en esta materia.

En 2012, se analizaron cerca de 2.101 clientes y operaciones sujetos a esta práctica. Por incumplimiento de los

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROYECTOS ANALIZADOS POR GEOGRAFÍA

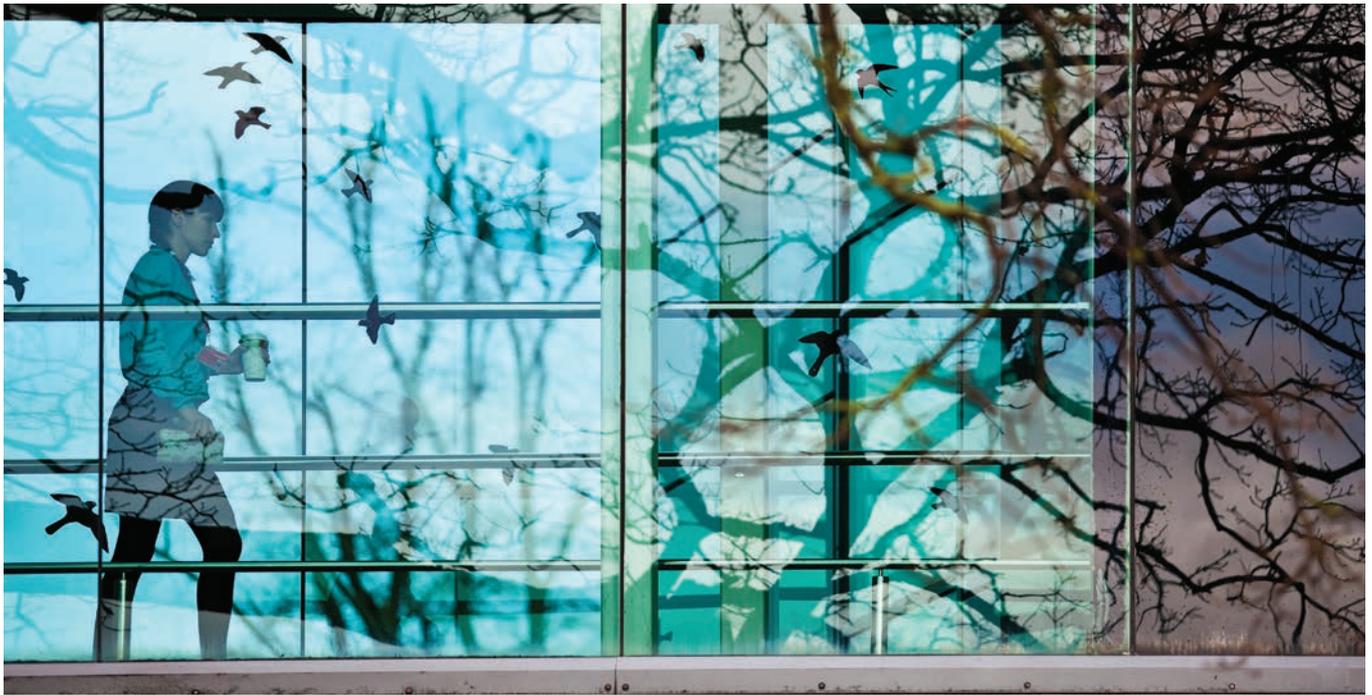
(%) Importes superiores a 10 millones de dólares



requisitos sociales y ambientales establecidos por el Banco en Brasil se rechazó la concesión de crédito a una empresa y a un proyecto inmobiliario. Por otro lado, de todos los nuevos clientes, 15 estaban sujetos a los criterios de análisis social y ambiental, y el equipo de riesgos recomendó rechazar la aceptación de siete de ellos por su involucración en temas como la deforestación.

Herramienta VIDA

España dispone de la herramienta VIDA, que tiene como principal objetivo asignar un rating de riesgo medioambiental a las empresas carterizadas de Banca Comercial España. Las variables consideradas a la hora de asignar el rating son la actividad empresarial, considerando la clasificación nacional de actividades económicas (CNAE), y la facturación que supone para el Banco. Para aquellas categorías identificadas con un mayor riesgo se solicita completar un cuestionario tipo *checklist* sobre aspectos de gestión ambiental. En 2012, este análisis se ha aplicado a 37.020 clientes minoristas y corporativos. Cada uno de ellos tiene un analista asignado y en conjunto acumulan un riesgo vivo de 55.559 millones de euros.



Carlton Park, Leicester, Reino Unido.

Procesos sostenibles:

Huella ambiental y plan de ahorro energético

Santander cuenta con unos procesos internos transversales que le permiten desarrollar su actividad de forma sostenible y eficiente.

Grupo Santander realiza desde 2009 una medición, cálculo y control de su huella ambiental, es decir, de los consumos, residuos y emisiones derivadas de las instalaciones del Grupo en todo el mundo. Gracias a ello, el Grupo conoce cuál es su impacto real en el medio ambiente y detecta así necesidades de minimización, logrando ser una entidad más respetuosa con el medio ambiente.

En 2012, Banco Santander ha implantando la herramienta *SAP Carbon Impact* para mejorar la gestión y tratamiento de los indicadores ambientales.

Plan de ahorro energético

En 2012, el Banco ha desarrollado un plan de ahorro energético hasta el 2015, más ambicioso que el anterior, que se centra en los 10 principales países del Grupo y que se denomina Plan 20-20-15.

Objetivos del plan estratégico 20-20-15:

- **Reducir el consumo de electricidad: un 20% del consumo eléctrico en los 10 principales países en 2015 con respecto a 2011.**
- **Reducir la emisión de CO₂: un 20% de las emisiones en los 10 principales países en 2015 con respecto a 2011.**

Estos objetivos aplican a todas las instalaciones del Grupo, tanto sucursales como edificios corporativos.

En el marco del plan se han desarrollado modelos de gestión energética diferenciados para sucursales, edificios corporativos y centros de proceso de datos. Estos modelos, una vez implantados, permitirán disponer de un sistema unificado de gestión que considere,

entre otros, criterios de minimización del consumo energético y maximización de la eficiencia, basado tanto en normas internacionales ISO como en normas y recomendaciones elaboradas por la unidad de innovación, eficiencia energética y sostenibilidad del Banco y desarrollar el conocimiento interno a través de un catálogo común de buenas prácticas para todo el Grupo.

Medidas de reducción

El Grupo define la estrategia de eficiencia energética para todas sus instalaciones, así como los mecanismos y procedimientos de decisión, control y seguimiento. El alcance de las medidas implementadas para la reducción del consumo eléctrico y de las emisiones de CO₂ incluye actuaciones sobre infraestructuras de tecnología energética, gestión y sensibilización de empleados, todas recogidas en el catálogo de buenas prácticas como:

“La huella ambiental y la implantación del plan de eficiencia energética en todo el Grupo han conllevado la puesta en marcha de importantes medidas que están siendo muy reconocidas y valoradas internacionalmente”



Isabel Tocino
Consejera

- Automatización y monitorización energética de sucursales.
- Utilización de detectores de presencia y regulación de la iluminación exterior.
- Sustitución de lámparas y luminarias por otras de tecnología más eficientes.
- Control de horarios de encendido y apagado.
- Regulación de las temperaturas de confort.
- Renovación de equipos por sistemas más eficientes.
- Sustitución de viajes por reuniones vía telepresencia y compra de energía verde. En Chile, se ha llevado a cabo un proyecto piloto de instalación de dos cajeros automáticos que se alimentan, uno con energía fotovoltaica y otro, con energía eólica.

Por otra parte, Banco Santander ha puesto en marcha proyectos para la eliminación del papel en la actividad de banca comercial en distintos países, como España, Polonia, México y Brasil.

Entre estas actuaciones, destaca el proyecto *Banca sin papeles* en España. En 2012, 100.000 clientes reciben ya su correspondencia *online* (51% más que en 2011), mientras que 690.000 clientes multicanal reciben

la publicidad *online* (500.000 más que en 2011). En 2012 esta iniciativa ha permitido un ahorro estimado de 14,5 toneladas de papel. Además, la implementación en 2013 de la firma digital para los contratos va a suponer un gran ahorro de papel estimado de 25 millones de hojas.

En Brasil, los extractos bancarios y la correspondencia están impresos en papel certificado FSC, de bajo impacto ambiental. Asimismo, Santander Brasil ofrece el servicio de *Débito Directo*

Autorizado (DDA), que permite la presentación y pago de los recibos por medio electrónico y la consulta de las facturas y declaraciones por correo electrónico.

En Polonia, el Banco ofrece a sus clientes el servicio *e-Invoicing*, para el pago electrónico de las facturas, y el *e-Statements*, para el envío digital de la correspondencia. En 2012, el 61% de la correspondencia que emitió el Banco a sus clientes fue digital.



Centro de proceso de datos del Grupo en Cantabria, España.

INDICADORES AMBIENTALES GRUPO SANTANDER⁽¹⁾

Consumos	2012	2011	var. 11/12 (%)	2010
Agua (m ³)	3.565.470	3.721.515	-4,2	3.887.834
Agua (m ³)/empleado	19,1	19,3	-1,0	21,7
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	1.002	1.073	-6,6	1.257
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	294	234	26,0	-
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.296	1.307	-0,8	1.257
Energía eléctrica (miles de kWh)/empleado	6,9	6,8	2,6	7,0
Consumo directo de energía (GJ)	584.676	547.145	6,8	533.773
Papel (t) ⁽²⁾	28.515	29.606	-3,7	29.838
Papel reciclado o certificado (t) ⁽²⁾	16.592	18.166	-8,7	17.807
Papel (t)/empleado	0,1	0,1	0	0,2
Residuos				
Papel y cartón (kg)	12.344.995	15.429.740	-20,0	14.139.643
Papel y cartón (kg)/empleado	66,1	79,8	-17,2	79
Envases, plásticos y latas (kg)	4.495.482	4.604.743	-2,4	5.280.167
Envases, plásticos y latas (kg)/empleado	24,1	23,8	1,3	29,5
Tóners (unid.) ⁽³⁾	93.665	124.219	-24,6	172.228
Tóners (unid.)/empleado	0,5	0,6	-16,4	1
Vidrio (kg) ⁽⁴⁾	141.724	111.777	26,8	105.936
Vidrio (kg)/empleado	0,7	0,6	26,5	0,6
Residuos eléctricos y electrónicos	39.107	58.318	-32,7	67.850
Residuos eléctricos y electrónicos/empleado	0,2	0,3	-33,3	0,4
Emisiones de gas de efecto invernadero				
Emisiones directas de CO ₂ (teq) ⁽⁵⁾	31.857	30.272	5,2	28.792
Emisiones indirectas derivadas de electricidad de CO ₂ (teq) ⁽⁶⁾	342.928	384.574	-10,8	480.318
Emisiones indirectas derivadas del desplazamiento de empleados de CO ₂ (teq) ⁽⁷⁾	157.032	152.012	3,3	126.298
Total emisiones de CO ₂ (teq)	531.816	565.468	-6	635.408
Total emisiones de CO ₂ (teq)/empleado	2,8	2,9	-2,6	3,5
Empleados (n.º)	186.763	193.349	-3,4	178.869

⁽¹⁾ En 2012 se ha modificado el perímetro de los indicadores ambientales del Grupo con respecto a 2011, al objeto de adecuarlo al perímetro de consolidación de la información financiera (venta de Santander Colombia y venta parcial de Santander Consumer USA).

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ En algunos países, principalmente Brasil y Chile, el dato no se encuentra disponible ya que la gestión de los mismos es realizada por terceros. En España el dato se corresponde con las unidades compradas en el ejercicio. El descenso se debe fundamentalmente a un plan de retirada de impresoras en sucursales.

⁽⁴⁾ El incremento se debe fundamentalmente a campañas extraordinarias de recogida y concienciación en España y México.

⁽⁵⁾ Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo) y se corresponden con el Alcance o Scope 1, definido por el estándar GHG Protocol.

⁽⁶⁾ Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el Alcance o Scope 2 definido por el estándar GHG Protocol. En 2012 para su cálculo se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2010 (último disponible) y aplicando el factor de conversión 1,134 de CO₂ a CO₂ equivalente (fuente: DEFRA Guidelines). En 2011 los factores de emisión empleados son los de la IEA del año 2009. Se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde, lo cual ha supuesto una reducción de emisiones de 102.518 toneladas de CO₂ equivalente.

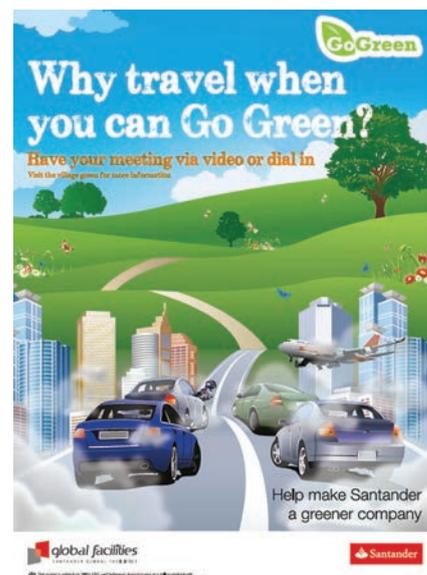
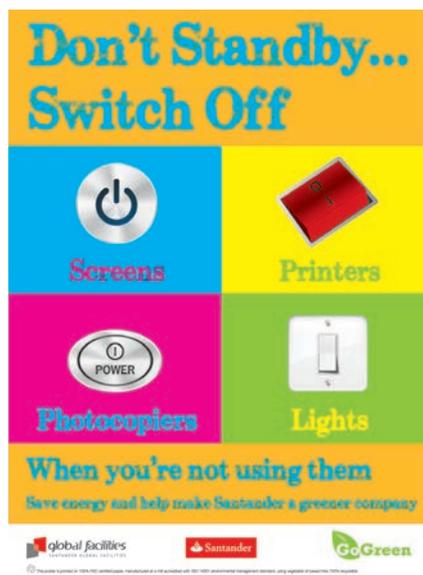
⁽⁷⁾ Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo y ferrocarril y de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche. El desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo se ha calculado teniendo en cuenta el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países. En 2012 se ha incluido el desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo de USA Sovereign, lo cual ha supuesto 5.076 toneladas de CO₂ equivalente.

No se reportan los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Argentina, Polonia Zachodni ni Reino Unido por no estar disponible la información. El desplazamiento de los empleados en vehículo colectivo se ha calculado a partir de la distancia media recorrida por los vehículos alquilados por Grupo Santander para el transporte colectivo de sus empleados en los siguientes países: Alemania, Bahamas, Bélgica, Brasil, España, Italia, México, Portugal, Uruguay, USA Sovereign y en el interior de los servicios centrales de España (CGS), habiéndose incorporado por primera vez en 2012 los datos de Bahamas, Uruguay y USA Sovereign.

No se reportan los datos de viajes de negocio en coche de Banco Santander España, Polonia Consumer ni Polonia Geoban por no estar disponible la información. En el caso de Banesto, se ha modificado la estimación del kilometraje de 2011, para adecuarla al criterio definido en 2012.

Para el cálculo de las emisiones directas y las derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA (DEFRA 2009 Guidelines to Defra/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting).

No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, que requiere el estándar GRI en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS).



Carteles educativos de la campaña Go Green. Reino Unido.

Sensibilización de empleados

En 2012, se lanzó el portal de la huella ambiental del Grupo con el objetivo de informar y concienciar a todos los empleados en todo el mundo sobre todos los aspectos ambientales que conciernen al Banco. Esta plataforma incluye información relativa a políticas y estándares internacionales a los que el Grupo está adherido, evolución de los indicadores ambientales, el grado de consecución de los objetivos de reducción y noticias de interés sobre medio ambiente. El día del lanzamiento, el portal tuvo 19.377 visitas de los empleados, una cifra récord en las noticias de la intranet del Grupo.

Con el objetivo de sensibilizar a los empleados del Banco en el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, se han llevado a cabo campañas específicas en diferentes países:

- En Reino Unido, a través de la campaña *Go Green*, promovida por empleados voluntarios que se unen al *Green Club*. Los empleados son informados de buenas prácticas sobre el uso de energía, residuos y viajes, a través de *roadshows* internos y la intranet *village green*.
- En Brasil, más de 13.000 empleados participaron en la competición *Sustentabilidades para todo lado*. Los empleados contestaron unos tests de conocimiento sobre las prácticas de sostenibilidad del Banco y enviaron

una experiencia personal relacionada con el tema. Las sucursales también participaron demostrando su desempeño en calidad de servicio, ahorro energético y financiación para proyectos ambientales. Además de los premios para los ganadores, todos los participantes recibieron un certificado personal con la compensación de sus emisiones para el 2012.

- En Portugal, la campaña *Dê uma pausa ao planeta* está también dirigida a los empleados para fomentar las buenas prácticas en la reducción de consumos en las oficinas.
- En México, la revista electrónica *Ideas* recopila y difunde buenas prácticas ambientales.
- En Polonia, con la iniciativa *Cell phone collection*, se recolectan los residuos electrónicos de 57 sucursales, y en Brasil, con *Papa-Pilhas*, se recogen pilas y baterías usadas de la red de oficinas del Banco. Ambas iniciativas involucran tanto a empleados como a clientes.
- Además, existen programas de voluntariado ambiental, como la iniciativa *Reforestamos México*, que se suma a las labores de reforestación realizadas en el país desde 2009. Polonia cuenta también con el *Green Volunteering*, en el que los empleados, por medio de una competición interna, aportan sus ideas para llevar a cabo mejoras ambientales.

22,7%

de la energía consumida procede de energías renovables

2,6%

reducción global emisiones CO₂/empleado

6,6%

ahorro consumo energía eléctrica convencional

3,7%

ahorro consumo papel



Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, con las luces apagadas, iniciativa La Hora del Planeta.

Compensación de emisiones

Banco Santander ha puesto en marcha diversas actuaciones para reducir las emisiones de CO₂ y el consumo eléctrico en todo el Grupo. Además de las medidas de reducción, el Banco también lleva a cabo la compensación de emisiones en varios países.

En Brasil, el Banco compensa parte de sus emisiones de carbono por medio de *Floresta Santander* (hasta ahora se han plantado un total de 344.700 árboles = 68.950 toneladas de CO₂), que tiene como objetivo reforestar áreas degradadas en las localidades de bajo desarrollo en Brasil. El proyecto compensa las emisiones derivadas de los edificios corporativos, sucursales, CPDs, viajes de trabajo y proveedores. Además, en Brasil, el Banco también proporciona una herramienta *online* para que los empleados calculen sus propias emisiones.

También en otros países se han realizado compensaciones de eventos corporativos. En España, se han compensado las emisiones derivadas

de la celebración, desplazamientos y estancias de la convención anual de directivos y la junta general de accionistas. Y en Chile, se ha compensado la convención de directivos que recibió el sello Carbono Neutral de la empresa *The carbon neutral company*.

Otras iniciativas

El Banco ha participado en otras iniciativas internacionales relevantes, como:

- Participación en la cumbre Rio+20 sobre desarrollo sostenible, que tuvo lugar en Río de Janeiro (Brasil) en 2012 y que contó con numerosos eventos que congregaron a los máximos representantes de los gobiernos nacionales (casi 60 presidentes) y locales, políticos, empresarios, creadores de opinión y Tercer Sector.
- La Hora del Planeta, la mayor campaña de sensibilización a nivel mundial organizada por World Wild Fund (WWF). El Banco se sumó por cuarta vez consecutiva a la campaña y apagó las luces de 61 edificios

representativos en Brasil, España, Reino Unido, Estados Unidos, México, Chile, Alemania, Polonia, Argentina, Portugal, Italia y Uruguay.



Cadena de suministro

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.

Grupo Santander y los proveedores

Banco Santander mantiene relaciones comerciales con una base de más de 4.600 proveedores homologados. En 2012, el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a través del Modelo de compras de 4.519 millones de euros, de los que 2.152 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online* del Grupo, lo que representa un incremento del 8% frente al año anterior.

Modelo de compras de Grupo Santander

El modelo de compras nace en 2004 con el objetivo de profesionalizar la función de compras y optimizar los ahorros del Grupo. Desde el principio se apostó por la creciente participación de Aqanima, sociedad especializada en compras y filial del Grupo Santander. En 2007, en línea con la política corporativa de traspasar actividades *no-core business* a sociedades especializadas, se aprueba el modelo de integración de compras en Aqanima, convirtiéndose así en sociedad 100% de Grupo Santander y en la factoría encargada de realizar la función de compras para el Grupo.

Aqanima cuenta con un equipo de profesionales especializados en las distintas categorías de compras y utiliza una metodología que le permite documentar los procesos de negociación en un sistema que garantiza la trazabilidad de los mismos y asegura la transparencia en la toma de decisiones. Gracias a esta metodología, en 2012 se han conseguido ahorros del 11% sobre el volumen negociado. Tanto la metodología de negociación como el cálculo de ahorros son auditados

recurrentemente por el área de auditoría interna del Grupo.

El principal instrumento del Grupo para conseguir el máximo ahorro, transparencia y objetividad en la adjudicación de las compras son las negociaciones *online* o electrónicas que permiten la competencia en tiempo real entre los proveedores.

En total, en 2012, se realizaron 4.986 procesos de negociación, resultando adjudicatarios 3.578 proveedores. De estos proveedores, el 93%, aproximadamente, son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realizan la compra, el servicio y la facturación.

En 2012, se ha implantado la nueva política de homologación de proveedores, con el objetivo de mejorar los procesos y optimizar la gestión de proveedores. La principal novedad de esta política es

que introduce la segmentación de los proveedores y tiene en cuenta, tanto el gasto anual del Grupo con cada proveedor en cada geografía, como el potencial impacto en el negocio que tienen los servicios o productos proporcionados por el proveedor.

En 2012, se ha trabajado en la modificación de la plataforma tecnológica de Aqanima para permitir la segmentación de proveedores de acuerdo con los nuevos estándares de homologación.

Gestión de compras responsable

Como principio fundamental de sostenibilidad en la gestión de compras, 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 desde 2002.

MODELO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

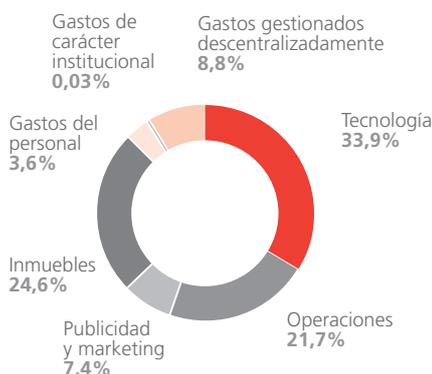
1. Segmentación: en función del nivel de gasto y el impacto en el negocio

Dimensión	Segmento	Criterios
Gasto	Tier 1 Tier 2 Tier 3	Volumen monetario (a fijar en cada geografía)
Impacto en el negocio	Tier +	Categorías calificadas a nivel corporativo de alto impacto

2. Análisis: en función de la segmentación previa

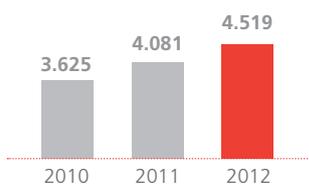
Segmento	Análisis	Criterio para superar el análisis y homologar
Tier 3	Información mínima	Facilitar información requerida
Tier 2	Tier 3 más análisis técnico básico (incluye criterios de sostenibilidad)	Alcanzar puntuación requerida
Tier 1	Tier 2 más: - Análisis financiero - Análisis legal - Análisis fiscal	Alcanzar puntuación requerida y superar validaciones específicas
Tier +	Análisis similar a Tier 1	Alcanzar puntuación requerida, superar validaciones específicas y elaborar un plan de contingencia

VOLUMEN GESTIONADO SEGÚN EL MODELO GLOBAL POR CONCEPTO DE GASTO
100% = 4.519 millones de euros

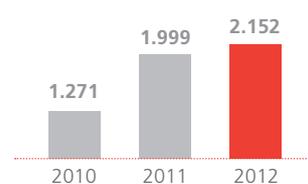


COMPRAS
Millones de euros

Gestión de compras



Volumen de compra electrónica gestionada



En 2012, el Grupo solicitó a Deloitte la evaluación del grado de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en su cadena de suministro, centrandolo en aquellos de más riesgo por su volumen y/o por su impacto en el negocio.

Los proveedores analizados han sido 372, que suponen un 36% del total de proveedores homologados de las categorías Tier 1 y Tier +. La distribución geográfica de dichos proveedores es la siguiente: España 186 (50%), Reino Unido 38 (10%), Brasil 108 (29%), México 40 (11%).

En el primer semestre de 2013 se realizarán visitas para evaluar in situ el grado de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

Paralelamente, Banco Santander, a través de la herramienta *Rep Track*, del *Reputation Institute*, ha llevado cabo una encuesta a proveedores, también en España, Reino Unido, Brasil y México, para medir su nivel de percepción sobre el desempeño de Banco Santander.

Los resultados obtenidos a partir del análisis de las respuestas serán publicados próximamente en la web.

Comunicación y diálogo

Grupo Santander cuenta con canales de diálogo y relación con sus proveedores que le permiten conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas.

Con carácter general, la comunicación con los proveedores se realiza a través

de la página web de Aqanima: www.aqanima.com. Además, existen los siguientes canales:

- Buzón de contacto a disposición de los proveedores, donde pueden dar a conocer sus quejas o sugerencias.
- Portal del proveedor, a través del cual se canalizan las negociaciones, la gestión de la homologación de los proveedores y las peticiones de información.

Adicionalmente, a lo largo del año, se han realizado actividades concretas para mantener un diálogo constante y fluido con los proveedores, como son la celebración de foros y eventos, que en muchos casos incluyen paneles específicos sobre la estrategia de sostenibilidad del Banco.

PRINCIPALES PROVEEDORES POR PAÍS

Número de proveedores por volumen adjudicado

	Brasil	España	México	Reino Unido	Argentina	Portugal	EE.UU.	Chile	Alemania	Uruguay	Polonia	Colombia	Otros países	Total
> 1.000.000 €	244	123	67	49	40	12	22	13	21	2	4	0	0	597
> 300.000 < 1.000.000 €	264	146	83	61	33	24	27	35	21	7	1	3	0	705
> 50.000 < 300.000 €	247	262	196	123	55	71	81	50	63	13	6	2	6	1.175
< 50.000 €	276	283	207	77	108	99	48	47	23	54	1	2	5	1.230
TOTAL*	1.031	814	553	310	236	206	178	145	128	76	12	7	11	3.707

*El total de los adjudicatarios ascendió a 3.578, algunos de los cuales tienen presencia en varios países.



INVERSIÓN
SOCIAL

INVERSIÓN SOCIAL

Balance 2012

Universidades

- ▶ Puesta en marcha de nuevos acuerdos de colaboración con las universidades en países como Alemania, Polonia, Brasil, México y Corea.
- ▶ Lanzamiento de programas de colaboración entre Europa, América y Asia: Top China, Top UK (México y Brasil), Top Brasil, Top España y Top Ingeniería.
- ▶ Adjudicación en España de 2.500 becas de prácticas profesionales para universitarios en pymes y convocatoria de otras 5.000 nuevas becas para 2012-13. Extensión a Reino Unido (500) y Puerto Rico (200).
- ▶ Convocatoria de 2.400 becas Santander Iberoamérica para estudiantes, profesores e investigadores con la participación de 250 universidades de 12 países.
- ▶ Celebración de las nuevas ediciones de los premios Santander Universidades a la innovación y el emprendimiento en Brasil, México, Argentina, Chile y Puerto Rico.
- ▶ Lanzamiento del Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE), en colaboración con la Universidad de Cantabria y el gobierno de la región.
- ▶ Celebración del primer encuentro iberoamericano Desafío RedEmprendia entre *spinoffs* de las universidades socias e inversores.

Inversión en la comunidad y el medio ambiente

- ▶ Consolidación de programas e iniciativas sociales que fomentan la participación de los empleados.
- ▶ Nuevos programas de educación financiera entre colectivos desfavorecidos en países como Brasil, México, Chile y lanzamiento en España de la web www.finanzasparamortales.com.
- ▶ Lanzamiento global del portal de noticias Santander sostenible en la intranet del Grupo.
- ▶ Evolución de los proyectos que fortalecen la educación infantil en Latinoamérica, Portugal y Polonia.
- ▶ Apoyo a situaciones de emergencia como el huracán Sandy en EE.UU y las sequías en México.
- ▶ Actuación en la protección y conservación de importantes ecosistemas en España, México y Brasil.

Objetivos 2013

Universidades

- ▶ Afianzar y profundizar en la colaboración con las 1.027 universidades con las que se mantienen acuerdos de colaboración.
- ▶ Avanzar en la relación con universidades de Alemania, Polonia y Estados Unidos y ampliar la colaboración con las universidades asiáticas.
- ▶ Lanzar la 4ª convocatoria de Becas Iberoamérica (4.800 becas).
- ▶ Resolución de la II Convocatoria de Becas de Prácticas Profesionales de universitarios en pymes y extensión de este programa a nuevos países, además de España, Reino Unido, Argentina y Puerto Rico.
- ▶ Consolidar las iniciativas destinadas a fomentar la cultura emprendedora y la creación de empresas universitarias.

Universia

- ▶ Continuar impulsando el empleo para jóvenes iberoamericanos a través de la red iberoamericana Universia.
- ▶ Promover e incentivar la participación de la comunidad académica iberoamericana en los debates previos al III Encuentro Internacional de Rectores de Universia.
- ▶ Incrementar la oferta de formación del centro de desarrollo Universia para entidades públicas y privadas basada en programas universitarios.

Inversión en la comunidad y el medio ambiente

- ▶ Consolidación de las mejores prácticas de las distintas unidades del Grupo.
- ▶ Impulsar nuevas iniciativas de educación financiera entre colectivos desfavorecidos.
- ▶ Evolución de procesos de publicación de noticias para mayor involucración de los empleados en los temas sociales y ambientales.
- ▶ Impulsar la colaboración Banco-empleado para dar respuesta a problemas locales.
- ▶ Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo.



Estudiantes participantes en el programa de becas Top UK.

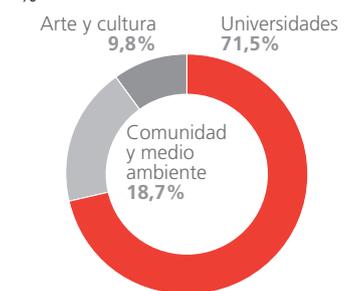
Banco Santander contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente, a través de iniciativas que promueven la educación, el emprendimiento, la inclusión financiera, la cultura y la protección del medio ambiente.

Su principal foco de actuación es la inversión en educación superior, como motor determinante de progreso. Esta inversión se materializa en los más de 1.000 convenios de colaboración que Santander mantiene con universidades de todo el mundo. La inversión de Banco Santander en universidades alcanzó los 130 millones de euros en 2012.

A ello se suma la inversión en los numerosos programas de apoyo a la comunidad que se desarrollan en los países en los que Santander está presente, en muchos de los cuales el Banco fomenta la participación de los profesionales del Grupo, como forma de promover la solidaridad, la motivación y el orgullo de pertenencia.

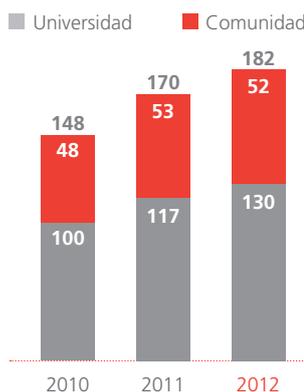
El Banco cuenta con la metodología *London Benchmarking Group* (LBG), un sistema de medición de impactos para clasificar y gestionar su inversión en la comunidad.

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL

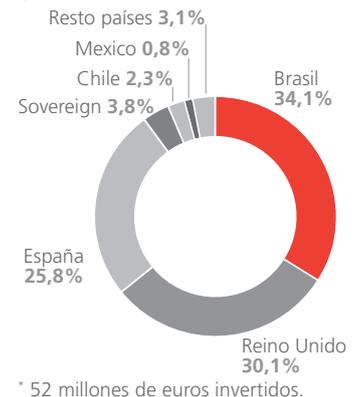


INVERSIÓN SOCIAL

Millones de euros



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD*





Encuentro de Rectores, Reino Unido 2012.

Santander Universidades

El compromiso con la educación superior a través del programa Santander Universidades es una seña de identidad de Banco Santander que lo distingue del resto de bancos y entidades financieras del mundo.

Un programa único en el mundo

Santander desarrolla desde hace 15 años una alianza estratégica a largo plazo con la universidad única en el mundo que lo distingue del resto de los bancos e instituciones financieras.

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

Santander colabora con las universidades en la puesta en marcha de proyectos destinados a la mejora de la educación, la internacionalización, la movilidad de estudiantes, profesores y administradores, la investigación, la transferencia de conocimiento y el fomento y estímulo de la cultura emprendedora.

La división global Santander Universidades, con un equipo de 2.190 profesionales distribuidos en 17 países, dirige y gestiona el compromiso de Banco Santander con la educación superior. Banco Santander mantiene acuerdos de colaboración con 1.027 universidades de España, Alemania, Portugal, Reino Unido, Polonia, Brasil, México, Chile,

Argentina, Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Estados Unidos, China, Corea, Singapur, Emiratos Árabes Unidos, Rusia y Ghana. La aportación de Banco Santander a proyectos de colaboración con las universidades alcanzó en 2012 los 130 millones de euros.

Líneas de actuación

La colaboración del Banco con las universidades se estructura en torno a dos grandes ejes de actuación:

- Los convenios integrales de colaboración que, en 2012, han permitido la puesta en marcha de 4.581 proyectos académicos, financieros y tecnológicos.
- El desarrollo de programas internacionales de cooperación interuniversitaria para fomentar la movilidad de estudiantes, profesores y jóvenes investigadores y facilitar la colaboración entre las universidades.

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

En 2012, se han impulsado más de 4.000 proyectos de colaboración con

las universidades. Entre las iniciativas que se impulsaron destaca la creación de un centro de formación de emprendedores y el fomento de la cultura emprendedora. En el mes de octubre, tuvo lugar el acto de presentación del Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE) en el Rectorado de la Universidad de Cantabria, con la presencia de su rector, el Presidente de la Comunidad Autónoma y el Presidente de Banco Santander.

Además, se celebró el Encuentro de Rectores en Reino Unido, con la presencia de un total de 52 rectores de las más prestigiosas universidades de Reino Unido y junto con la presencia del ministro de educación del país, el cual destacó el compromiso de Banco Santander con la Universidad.

Asimismo, en 2012, Santander Universidades ha mantenido el apoyo a las redes académicas internacionales, como son la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas (RedEmprendia), la Red IARU (*International Association of Research Universities*), el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE), el gru-

“La apuesta de Santander por la educación superior es un gran valor en sí mismo. Que el Banco confíe en la universidad, que crea en ella y, en consecuencia, que invierta en valor y conocimiento prestigia a la educación superior en todos los países en los que está presente el Grupo”



**Esther
Giménez-Salinas i Colomer**
Consejera

po Montevideo, el grupo Tordesillas y la Red de Macrouiversidades de América Latina, entre otros.

Destaca también el importante apoyo de Santander Universidades a los proyectos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías en la enseñanza superior, como es el proyecto MOOC (*Massive open online courses*), lanzado en 2012.

Por último, en 2012 se ha creado, el *Santander Financial Institute* (SANFI) con actividades formativas para empleados y externos a través de programas de colaboración con universidades locales. El SANFI tiene como vocación convertirse en centro de referencia internacional en estudios financieros.

Programas de becas

La principal herramienta para articular la colaboración de Banco Santander con las universidades son las becas y ayudas al estudio. En 2012, se han beneficiado 31.712 estudiantes y 800 universidades. En particular, se concedieron 28.303 becas de estudio, de las cuales 8.473 fueron de movilidad internacional y, de éstas, 3.410 se destinaron a

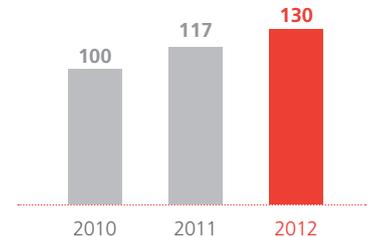
fomentar la movilidad entre países de Iberoamérica.

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 Iberoamérica.** En 2012, en línea con el compromiso asumido por el Banco en el II Encuentro Internacional de Rectores de Universia en 2010, se convocaron 3.600 becas de movilidad iberoamericana entre 400 universidades.
- **Programa *Top China*.** En 2012, un total de 75 universitarios brasileños de 21 universidades viajaron a Pekín y Shanghái 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 y biotecnología.

INVERSIÓN EN UNIVERSIDADES

Millones de euros



130

millones de euros destinados a proyectos con las universidades

1.027

convenios de colaboración con universidades en 20 países de cuatro continentes

31.712

becas, ayudas al estudio y prácticas profesionales

4.581

proyectos con las universidades



Programa Educate2Envision (E2E) en Honduras, con la ayuda de la división global Santander Universidades.

- Programas *Top USA*, *Top UK*, *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.
- El programa *Fórmula Santander*, de movilidad internacional, que ha celebrado en 2012 su tercera convocatoria para permitir que 300 universitarios de España, Brasil y Reino Unido realicen sus estudios de grado o postgrado en una universidad fuera de sus respectivos países de la red Santander Universidades.

Para la difusión y gestión de los programas de becas se ha desarrollado el portal de becas www.becas-santander.com.

Asimismo, la comunidad social de amigos y becarios del Santander, www.agora-santander.com, ha enriquecido sus servicios y se ha convertido en un referente de comunidad abierta, con más de 140.000 usuarios.

BECAS CON IMPACTO SOCIAL

Katia Gómez visitó Honduras por primera vez en el año 2009. Fue entonces cuando conoció de primera mano la realidad de un país en el que casi la mitad de la población vive en condiciones de extrema pobreza, con cerca de 2 dólares al día, y donde los niños rara vez pueden ir a la escuela durante más de dos años. Desde entonces, Katia, que cursa el último semestre en la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Boston, ha trabajado por mejorar la vida de estos niños mediante su programa *Educate2Envision* (E2E). Katia y sus colaboradores han hecho posible que más de 450 estudiantes de las comunidades más remotas de Honduras reciban educación secundaria.

Santander Universidades apoya la labor de Katia y de otros estudiantes a través del programa *Field Practicum* de salud pública, que les brinda oportunidades para realizar prácticas y desarrollar habilidades

necesarias relacionadas con sus estudios:

“Una beca Santander me aportó los fondos que necesitaba para desarrollar una gran parte de mi experiencia práctica en Honduras el pasado año. Ahora, este apoyo financiero me ha permitido mucho más”. Pero aún hay mucho trabajo por hacer. “Ahora tenemos nuestras miras puestas en invertir para que 10.000 jóvenes se conviertan en la primera generación de estudiantes de grado superior en Honduras”, explica Gómez.

Premio de honor en la televisiva VH1

En agosto de 2012, Katia logró un reconocimiento en el programa de televisión estadounidense de la VH1 llamado *VH1 Do Something Awards*, que distingue a aquellos jóvenes que impulsan proyectos centrados en el cambio social.

Innovación, emprendimiento y transferencia del conocimiento

Santander ha seguido apoyando en 2012 iniciativas orientadas a fomentar la innovación y el emprendimiento en el ámbito universitario.

Una de ellas es la RedEmprendia, que agrupa a 20 de las universidades de Iberoamérica más activas y dinámicas en incubación de empresas universitarias y fomento de la cultura emprendedora. En 2012, se ha celebrado el primer foro iberoamericano de incubación y creación de empresas universitarias *Spin 2012*.

Asimismo, un año más se han convocado los premios Santander a la innovación y el emprendimiento universitario en Brasil, Argentina, Chile, México y Puerto Rico. Se recibieron más de 14.000 proyectos universitarios pertenecientes a 600 universidades y, en total, se concedieron 46 premios.

Por último, Banco Santander ha puesto en marcha distintos programas de innovación en tecnologías de información y comunicación, como son el proyecto *outsmart* y el *Center for Open Middleware*, desarrollo de *software* de código abierto.

Programas universitarios de apoyo a la comunidad

- *Programa Amazonia 2020 en Brasil*. Se trata de un proyecto que involucra a las principales universidades de Brasil y que tiene como objetivo apoyar a la sociedad de la región norte del país, 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 objeto 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 Pequeñas y Medianas Empresas (CEPYME) y la conferencia de rectores de universidades españolas (CRUE). Dada la difícil situación económica que atraviesa España, con especial impacto en el empleo juvenil, Banco Santander ha puesto en marcha este programa, con 2.500 becas de prácticas profesionales en 1.570 empresas. El grado de satisfacción de los participantes ha superado el 80%, y el 40% de los becarios han conseguido continuar en la misma empresa tras finalizar las prácticas.

Dado el éxito de programa, se ha replicado en Puerto Rico, con 200 becas (*Programa U-Mobile*), y en Reino Unido, con 500 becas (*Programa Breakthrough*).

- En 2012, ha tenido lugar el lanzamiento público en España del portal de educación financiera www.finanzasparamortales.com, con el objetivo de 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.

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 2012, 68 cátedras contaron con el apoyo de Banco Santander en proyectos relacionados con sostenibilidad, el emprendimiento, la empresa familiar y la innovación.

Asimismo, el centro corporativo de formación "El Solaruco" de la Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte, Madrid, ofreció una programación específica, en el marco de los cursos de verano de la Universidad Complutense de Madrid, sobre diversas materias. Acudieron estudiantes de distintas nacionalidades y contó con la presencia de expertos reconocidos internacionalmente.

Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (BVMC)

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

Desde su nacimiento, hace 13 años, ha incorporado más de 155.000 registros bibliográficos a sus fondos, que están disponibles en la red de forma gratuita y que han sido consultados por más de 4,5 millones de usuarios.

Asimismo, la Biblioteca ha liderado la constitución, junto con universidades españolas, mexicanas y peruanas, de una cátedra interuniversitaria Vargas Llosa, que contribuye al conocimiento, estudio y debate de la obra del escritor hispano-peruano, presidente de la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes y de las Letras Iberoamericanas.

Entre las actividades realizadas en 2012 destaca la presentación de la edición conmemorativa del cincuentenario de la obra *La ciudad y los perros* en la Real Academia Española, en Madrid, y la celebración del congreso *El canon del boom* en la Casa de América, con la participación de 50 escritores latinoamericanos.

La BVMC y la Universidad de Alicante serán, en el marco de los programas de innovación de la Unión Europea, sede del Centro Europeo de Competencia IMPACT en tecnología de digitalización, en el que colaboran la Biblioteca Británica, la Biblioteca Nacional de Francia, la Biblioteca Nacional de Holanda, el Instituto de Investigación Fraunhofer, el Instituto de Lexicología Holandesa, el Centro de Supercomputación de Poznan y la empresa *Planman Technologies*.



1.242

universidades en 23 países

15,3

millones de profesores y estudiantes

2,3

millones usuarios registrados

2,4

millones vacantes de empleo publicadas

12,3

millones solicitudes de empleo

4,1

millones usuarios únicos en servicio de empleo

375.552

amigos/seguidores en Facebook y Twitter

Universia

Desde su nacimiento en julio de 2000, Universia se ha consolidado como la mayor red universitaria del mundo, de la que forman parte 1.242 universidades de 23 países y que engloba a 15,3 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.

El plan director 2011-2013 de Universia recoge sus cuatro grandes áreas de actuación:

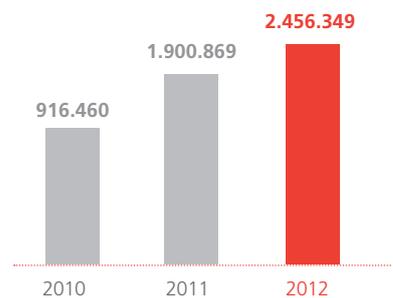
- **Conocimiento:** motor de innovación. Universia conecta la investigación con la empresas, utilizando tecnología para difundir el conocimiento y promoviendo la formación a lo largo de toda la vida.
- **Colaboración:** vínculos entre universidades y empresas. El objetivo es crear espacios para el debate y la relación interuniversitaria y posicionar a los profesores universitarios como agentes del cambio empresarial.
- **Empleo:** relación entre talento y empleo. Universia facilita la búsqueda del primer empleo y prácticas profesionales a los universitarios, y generar nuevas oportunidades laborales para los titulados.

- **Futuro:** universitarios como protagonistas del futuro. El objetivo de Universia es acercar iniciativas e instrumentos que les ayuden en su formación profesional y personal e informar sobre posibilidades de futuro.

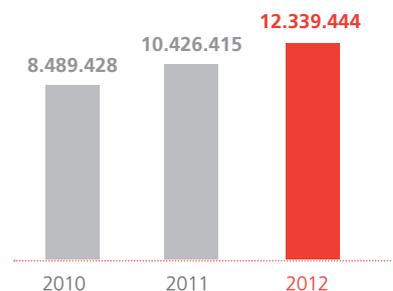
Estrategia iberoamericana de Universia

Universia desarrolla una sólida estrategia en Iberoamérica para contribuir al crecimiento y el fortalecimiento social de la región.

OFERTAS DE EMPLEO PUBLICADAS



DEMANDAS DE EMPLEO REGISTRADAS



Para ello, Universia ha puesto en marcha distintas iniciativas innovadoras para fomentar el empleo de los jóvenes y promover un acercamiento entre la empresa y la universidad, fomentando además la formación y el debate.

Entre otras iniciativas, destacan:

- **Gestión de prácticas profesionales para estudiantes universitarios.** Este servicio tiene su origen en Universia España y en 2012 se ha implantado en Brasil y México. Su objetivo es facilitar a los jóvenes una experiencia profesional y ayudar a las empresas en la identificación del mejor talento para sus equipos.
- **El programa de formación a terceros.** Se creó en Universia México en el año 2008 y se desarrolla mediante seminarios monográficos de formación, dirigidos principalmente a funcionarios de la administración pública mexicana. Los responsables de definir los contenidos académicos y de impartirlos son tanto los profesores de las universidades iberoamericanas que participan, como los profesionales de empresas.
- El equipo de Universia Brasil, en colaboración con diversos departamentos de universidades brasileñas, ha desarrollado un *programa de aprendizaje de idiomas* para impartir conocimientos de español, portugués, inglés y chino. Este modelo, totalmente *online*, se implementa en universidades y empresas desde un administrador común que facilita el acceso a cada alumno.
- Por último, en el año 2012, Universia ha comenzado a elaborar la estrategia que ofrecerá a todas las universidades iberoamericanas socias de Universia participar en el *Massive Open Online Courses*, MOOCs (www.miriadax.net). En esta iniciativa, que es una nueva tendencia mundial de educación a distancia, participan algunas de las universidades más reconocidas del mundo (Harvard, MIT o Stanford). Su objetivo es trasladar el conocimiento universitario, en formato abierto, al mayor número de personas.

Fundación Universia

Fundación Universia, constituida en 2005, impulsa el empleo de calidad y promueve la educación superior inclusiva de las personas con discapacidad, bajo el lema *Capaces de todo*.

Programa de empleo

Una de las líneas clave de la Fundación es favorecer el empleo de las personas con discapacidad. Para ello, ha puesto en marcha diversas iniciativas de teletrabajo y ha impulsado prácticas profesionales para universitarios con discapacidad.

Fundación Universia colabora con más de 180 empresas para promover la inserción profesional efectiva de las personas con discapacidad con el fin de incrementar tanto su autonomía como su participación en la sociedad.

En 2012, la Fundación Universia ha sido autorizada como agencia de colocación, lo que le permite ofrecer a las empresas su servicio gratuito de consultoría de selección laboral, especializado en perfiles universitarios de personas con discapacidad.

Programa de igualdad de oportunidades e inclusión

La Fundación concede ayudas económicas y técnicas para promover el acceso, el progreso y la movilidad universitaria de estudiantes con discapacidad.

Dentro de este programa, la Fundación gestiona diferentes proyectos, entre los que destacan el *Banco de Productos de Apoyo*, las *Becas Fundación Universia Capacitas* y las *Becas Máster*. Desde 2007, han sido beneficiarios de estos programas un total de 1.645 universitarios con discapacidad.

Programa de información, orientación y difusión

La Fundación promueve la cooperación y el trabajo en red, con el fin de favorecer la creatividad y la eficiencia en sus programas de actuación. Además, a través de sus publicaciones y estudios de investigación, divulga el conocimiento generado.

En la consolidación de alianzas institucionales, destaca el vínculo de la Fundación Universia con la red de

Servicios de Atención a las Personas con Discapacidad en la Universidad (SAPDU).

La Fundación publica anualmente la guía de atención a la discapacidad en la universidad, para acompañar a las personas con discapacidad desde su etapa preuniversitaria, colaborando con 3.500 centros de educación secundaria y bachillerato.

En 2012, la Fundación Universia ha recibido el Premio de la Fundación Konecta en la categoría proyecto de investigación por potenciar el teletrabajo entre mujeres con discapacidad. También ha sido reconocida con el premio CERMI.ES 2012 en la categoría acción social y cultural. Este mismo año, el proyecto global de la Fundación ha resultado finalista en los *European Business Awards*.

A tu empresa le faltan mis capacidades

Si eres profesional de RRHH, entra en Fundación Universia y conoce las ventajas de contar con universitarios con discapacidad en tu equipo.

Un profesional con discapacidad es capaz de todo. Descúbrenlo en www.fundacionuniversia.net

Javier Torres
Discapacidad: Lesión modular

FUNDACIÓN uni>ersia

COORDINACIÓN DE EMPLEO | PROGRAMA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN | PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y TRABAJO EN RED



Iniciativa Todos los niños en la escuela, Unicef, México.

Inversión en la comunidad y el medio ambiente

A través de proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión financiera, el emprendimiento, la cultura y el medio ambiente, Santander apoya a las comunidades en las que está presente para contribuir a su fortalecimiento y desarrollo social y económico.

Además de su apoyo a la educación superior, foco principal y prioritario de la inversión social del Banco, Santander contribuye al progreso de las comunidades en las que ejerce su actividad a través de numerosas iniciativas locales.

Para ello, 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 que le permite conocer las necesidades y expectativas de las comunidades locales, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos y con menor poder adquisitivo.

A lo largo de 2012, el Banco ha colaborado con un gran número de ONG e instituciones.

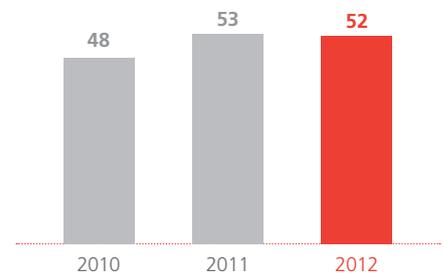
Además, el Banco promueve la participación de los profesionales del Grupo en las actuaciones de apoyo a la comunidad que lleva a cabo. Así, 62.827 empleados del grupo participan en tareas de voluntariado.

Las principales áreas de la inversión social de Banco Santander son:

- Educación infantil
- Microcréditos y emprendimiento
- Educación financiera
- Arte y cultura
- Protección y conservación de la biodiversidad

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

Millones de euros



Educación infantil

En línea con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, Banco Santander promueve iniciativas locales de apoyo a la educación infantil, con el objetivo de contribuir a alcanzar una educación universal que permita la igualdad de oportunidades y favorezca un crecimiento sostenible de las comunidades.

El foco de su actuación se centra sobre todo en Latinoamérica, donde el Banco colabora desde hace años en proyectos que apoyan y fortalecen los distintos programas educativos de cada país. Entre ellos:

- El *Programa de Educação Infantil* en Brasil, que, desarrollado en colaboración con el Ministerio de Educación, tiene como objetivo mejorar la calidad de la educación Infantil.

También a través del *Projeto Escola Brasil*, el Banco contribuye a mejorar la educación impartida en las escuelas públicas, con la participación voluntaria de empleados y clientes. En 2012, participaron 3.030 empleados en diversas escuelas públicas.

- *Todos los niños a la escuela*, en México. Se trata de una iniciativa promovida por UNICEF, que tiene como objetivo principal asegurar el acceso universal de todos los niños a una educación básica de calidad. Santander apoya este programa desde 2003, con campañas de recaudación de fondos a través de cajeros automáticos. En 2012, se recaudó un total de 144.265 euros que beneficiaron a más de 146.000 niños de Oaxaca.
- *Fundación Belén Educa*, en Chile, con la que el Banco colabora desde hace 11 años, en apoyo de la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos.

Además, en 2012, Santander cerró una nueva alianza con la Fundación Integra, uno de los principales impulsores de la educación primaria en Chile y donde el Banco colabora ya en la educación de más de 72.000 niños de sectores vulnerables.

- *Becas escolares y Maratones de lectura*, en Argentina, que permiten el acceso a la educación formal a niños en situación de pobreza. A través de Cáritas Argentina y la ONG, Cimientos y Puentes hoy por tí, Santander Río otorgó en el último año 420 becas.

Asimismo, a través de la iniciativa *Maratones de lectura*, en colaboración con la Fundación Leer, el Banco incentiva la lectura y la alfabetización infantil. En 2012, se realizaron 42 maratones de lectura, en las que participaron más de 1.400 alumnos, y se entregaron cerca de 2.500 libros. Más de 150 empleados participaron en dichas maratones.

Este apoyo se extiende también a otros países, con iniciativas como:

- *Fundación CEBI*, en Portugal, de la cual Santander Totta es miembro fundador desde 1995 y que tiene como objetivo facilitar el acceso a la escuela a través de becas.
- *The Bank of Children Smiles Grant Programme*, en Polonia, que apoya el desarrollo y educación de niños de familias pobres y desestructuradas.

En total, en 2012, Santander ha contribuido a fortalecer la educación de más de 250.000 niños.

52

millones de euros en inversión en la comunidad

442

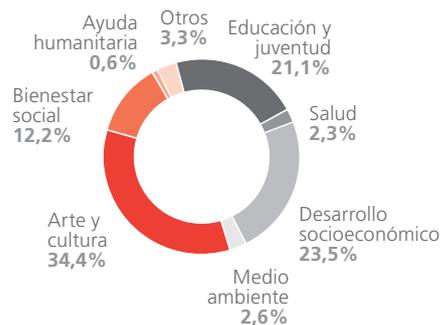
iniciativas y proyectos

62.827

empleados voluntarios, equivalentes al 33,6% de la plantilla del Grupo

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL*

Según metodología LBG, %



* 52 millones de euros. No incluye el programa Santander Universidades

BÉCALOS

Santander participa desde hace años en la iniciativa *Bécalos* en colaboración con la Asociación de Bancos de México y la Fundación Televisa. Con un total de 163.874 estudiantes apoyados, la iniciativa *Bécalos* es una de las más importantes para la promoción de la educación en México.

Con *Bécalos*, 90 de cada 100 estudiantes pueden cursar el siguiente año escolar. Sin *Bécalos* sólo 30 de cada 100 estudiantes lo lograrían. Estas cifras reflejan la relevancia

de este programa, que Santander impulsa desde sus inicios tanto con donaciones directas como promoviendo el apoyo de sus clientes.

En 2012, la recaudación a través de cajeros superó los 770.000 euros. El Banco, por su parte, aportó 213.000 euros y más de 26.310 menores se beneficiaron del programa.

Además de colaborar económicamente, el Banco también colabora prestando un servicio de administración del *Fideicomiso Bécalos*.

Más de
330

millones de euros en créditos vivos a microempresarios (a 31 de diciembre de 2012)

Más de
258.000

familias beneficiadas

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 Banco ofrece apoyo y orientación a pequeños empresarios como costureros o mecánicos y les ayuda a generar ingresos y transformar la realidad en la que viven.

En Brasil, por ejemplo, hay cerca de 52 millones de brasileños sin bancarizar, y de ellos 16 millones viven por debajo del umbral de pobreza. En este contexto, Santander Microcréditos cumplió 10 años concediendo créditos a microempresarios, en su mayoría

informales, que de otra forma no tendrían acceso a financiación. Más del 70% de estos créditos están destinados a mujeres empresarias que, en grupos solidarios de cinco o seis personas, reciben préstamos por un importe medio de 300-500 euros, sin necesidad de garantías adicionales.

En total, en Brasil, Chile y El Salvador, el Banco beneficia a más de 258.000 familias de forma directa.

Emprendimiento

A través de Santander Universidades, el Banco promueve iniciativas orientadas a conseguir una Universidad cada vez más creativa, innovadora y emprendedora. Las principales iniciativas se recogen en el apartado de Santander Universidades (Pag. 57).

Otras iniciativas destacables son:

- En Brasil, *Parceiras em Ação* apoya proyectos sociales de emprendimiento en comunidades desfavorecidas y para mujeres con rentas bajas. En 2012 se financiaron 13 proyectos, de los que se beneficiaron directamente 144 personas.



Santander Microcréditos, Brasil.

- En España, el Grupo, a través de la Fundación Banesto, apoya a jóvenes emprendedores con programas como *Yuzz*, que fomenta el talento de jóvenes con ideas innovadoras, o *Emprendorestv*, que se ha convertido en una referencia audiovisual para emprendedores y pymes.

También en España, el Banco colabora con la ONG *Junior Achievement* en el proyecto *Startup Programme*, para favorecer la formación de emprendedores en el ámbito universitario.

- En Reino Unido, se lanzó en 2012 la iniciativa *Santander Social Enterprise Development Awards (SEDA)*, un premio que reconoce e impulsa la labor de empresas sociales. Estos premios cuentan con un fondo de 2,8 millones de euros.

Educación financiera

Una de las líneas de actuación prioritarias de la estrategia de sostenibilidad del Grupo es mejorar la cultura financiera y promover un mayor conocimiento de los productos y servicios bancarios para generar mayor confianza en su uso.

En diciembre de 2012, Santander presentó en España *Finanzas para mortales*, un proyecto innovador sobre educación financiera. El proyecto está liderado por la división global Santander Universidades y cuenta con el respaldo de la Conferencia de Rectores de las Universidades españolas (CRUE).

Su principal canal de difusión es el portal www.finanzasparamortales.com. *Finanzas para mortales* se une al resto de iniciativas puestas en marcha por Banco Santander en los distintos países para fomentar la educación financiera:

- Santander Brasil capacita y orienta en materia financiera a clientes, empleados y sociedad en general.
- Santander UK también desarrolla un completo programa de educación financiera, con iniciativas como:
 - *Student Money Manual*, una guía para estudiantes universitarios con más de 450.000 copias distribuidas.



Cheila Teixeira, microempresaria, comunidad Heliópolis, São Paulo, Brasil.

CHEILA TEIXEIRA, MICROEMPRESARIA BRASIL

Cheila Teixeira, de 48 años, es un ejemplo. Está casada y tiene cuatro hijos, y desde hace más de 15 años, trabaja para poder llevar a cabo sus ideas.

En 2006, conoció Santander Microcréditos y pidió un pequeño préstamo de 300 dólares, que utilizó para comprar género, cambiar el mostrador e instalar una vitrina nueva. Hoy, tiene dos puestos de pescado y otro de frutas, además de una pequeña tienda de comestibles. Con la ayuda financiera adecuada, pudo hacer realidad su proyecto. "Santander Microcréditos me dio algo más que crédito, me dió orientación también. Yo no sabía cuánto ganaba, cuánto gastaba o que vendía más en el día. Con la ayuda del agente de crédito he

organizado las cuentas y saldos, aprendí a controlar la caja y comencé a invertir. Además, también me orientaron sobre cómo ahorrar agua, sustituir las bombillas por fluorescentes o sustituir viejos refrigeradores y congeladores. Puedo ahorrar dinero y energía, y contribuir con el medio ambiente. Santander Microcréditos me ha dado nuevas oportunidades."

En 2010, Cheila pudo comprar una casa nueva, donde ahora vive con su familia, y ya piensa en su próxima idea: un mercado más grande, con carnicería y pescadería, pasillos más anchos y más productos en los estantes. Y sus planes no se detienen ahí, también tiene como objetivo abrir una pequeña farmacia en su comunidad.



Iniciativa Todos los niños en la escuela, Unicef, México.

Programas de mejora en la

utilización

de servicios financieros

Programas de mejora del

conocimiento

en economía y finanzas

- *Santander in schools*, un programa de voluntariado en el que empleados del Grupo forman a jóvenes estudiantes de educación secundaria en materia financiera.

- *Max your money*, cursos de educación financiera *online* para estudiantes de entre 14-18 años.

- En Polonia, el Banco también apuesta por la educación financiera a través de la iniciativa *Business Zone*, un juego *online* de educación financiera, para alumnos de educación secundaria. En 2012, se lanzaron tres nuevas ediciones, cada una de ellas con 1.000 estudiantes.
- En México, los empleados y clientes tienen a su disponibilidad asesoramiento financiero para ayudarles a elaborar un presupuesto, a identificar las mejores opciones de crédito o resolver problemas financieros.

Los empleados y el apoyo a la comunidad

Santander promueve la participación de sus empleados en las iniciativas locales de apoyo a la comunidad.

Algunos ejemplos son:

- 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 2012, se presentaron 350 proyectos sociales, de los que resultaron ganadores los proyectos de seis ONG, que fueron financiados por el fondo *Euros de tu nómina*, constituido por aportaciones de los empleados y el Banco. Cada ONG recibió más de 32.000€.

- En México, *Fideicomiso Por los Niños de México* reúne fondos procedentes de los empleados y los canaliza a instituciones de apoyo a los niños más necesitados en los ámbitos de salud, alimentación y educación. En 2012, el *Fideicomiso* entregó un total de 418.788 euros para ayudar a más de 13.000 niños mexicanos. De 1994 a 2012 la iniciativa ha apoyado a 362 instituciones.
- En Reino Unido, el programa *Santander UK Community* permitió a más de 1.500 empleados dedicar cerca de 12.000 horas a labores de voluntariado en distintas organizaciones benéficas.
- A través de *Un techo para mi país*, *Un techo para Chile* o el *Fideicomiso Vivienda*, el Banco ha apoyado en 2012 la construcción de 100 viviendas para personas sin hogar

en Argentina, Chile y México. Más de 300 empleados colaboraron en la construcción de estas viviendas.

Situaciones de emergencia

En 2012, y con motivo del huracán Sandy en EE.UU., Sovereign-Santander puso en marcha un dispositivo de información en apoyo de empleados y clientes afectados. Además, entre otras medidas, se creó un programa de créditos de emergencia y condonación de comisiones para clientes y pequeñas empresas afectados por el huracán.

Asimismo, el Banco y los empleados contribuyeron con más de 500.000 dólares a los programas de apoyo a los afectados por el huracán, de los que 400.000 dólares fueron para la Cruz Roja americana.

También en México, el Banco, en colaboración con la asociación Unidos por ellos y junto con otras 43 empresas del país, apoyó a los damnificados por las sequías sufridas en el norte del país. Por cada peso recaudado por el Banco entre sus clientes, Santander México aportaba 1 peso más. Los empleados del Banco también colaboraron con alimentos que se entregaron a la Cruz Roja mexicana.

Cultura

Con una inversión de cerca de 18 millones de euros, Santander realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

Durante el ejercicio 2012, la Fundación Banco Santander ha organizado 12 exposiciones, con más de 400.000 visitantes; ha editado 19 publicaciones con una tirada de 17.000 ejemplares y ha organizado multitud de conciertos y conferencias.

De entre todos esos proyectos, destacan las exposiciones temporales que anualmente se muestran en la Sala de Arte de la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte. La exposición titulada *Rubell Family Collection*, una gran colección privada de arte contemporáneo, fue la elegida para 2012. Además, la Fundación Santander gestiona la colección Santander, que tiene más de 1.000 obras catalogadas.

La apuesta por la literatura de excelencia es otra de las señas de identidad

de la Fundación Banco Santander. Sus colecciones *Obra Fundamental* y *Cuadernos de Obra Fundamental* pretenden contribuir a redescubrir y recuperar textos de calidad, como demuestra su última publicación *Poesía y creación*, de Vicente Huidobro o Cunqueiro y Ridruejo, otras grandes recuperaciones de 2012.

Asimismo, la Fundación lleva años apostando por el talento joven y la educación a través de tres concursos para estudiantes de distintas partes del mundo (*Fototalentos*, *Talentos Design* y *Videotalentos*) así como a través del apoyo a proyectos pedagógicos como el programa educativo de MNCARS o los cursos de formación del profesorado del MACBA.

Por su parte, Santander Cultural Brasil, con sede en Porto Alegre y Recife, desarrolla diversos programas en las artes visuales, la cultura, la música, la educación, el cine y la reflexión. Destaca su importante labor para conservar, ampliar y difundir el patrimonio artístico e histórico de Santander en Brasil.

A lo largo del año han tenido lugar foros, seminarios y exposiciones, entre los que destaca la exposición interactiva celebrada con ocasión del centenario del escritor brasileño Jorge Amado, que reunió sus manuscritos, fotos y objetos personales. El Banco también apoya el proyecto *Economía Creativa*, para impulsar la creatividad y el capital intelectual.

TALENTOS DESIGN 2012

Fundación Banco Santander, con la colaboración del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, organizó en el Museo del Traje, en Madrid, la exposición *TalentosDesign'12*, que permitió contemplar 50 proyectos de diseño sostenible. En total se presentaron 1.563 proyectos, de los cuales el público eligió 50 obras por Internet. Posteriormente, un jurado seleccionó a las seis ganadoras del concurso, que recibieron cinco premios de 2.500 euros y un premio ganador de 5.000 euros. Esta muestra promueve el diseño en el ámbito universitario como un producto de creatividad, sostenibilidad y tecnología con aplicación en la vida cotidiana de las personas y las sociedades.



Rubell Family Collection. Sala de Arte de la Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.



Proyecto de recuperación ambiental. Fundación Banco Santander.

Biodiversidad

En el ámbito de la protección y conservación de la biodiversidad destacan las actuaciones de recuperación de espacios naturales degradados y especies en peligro de extinción, así como las diversas publicaciones que realiza la Fundación Banco Santander.

Las actuaciones llevadas a cabo por la Fundación desde 2004 en ecosistemas tan importantes como: Turbera de Roñanzas (Asturias); Reserva ornitológica de El Planerón (Zaragoza); Tejada del Barranco del Hocino (Guadalajara); cuenca alta del río Salobre (Teruel); Reserva biológica de La Trapa (Mallorca); entorno del embalse de Talaván (Cáceres) y laurisilva, bosque termófilo y pinar (Tenerife) han permitido absorber, en 2012, un total de 853 toneladas de CO₂. Se estima que cuando estos espacios restaurados lleguen a su madurez, en un plazo de 15 o 20 años, su capacidad de absorción alcanzará las 1.929 toneladas anuales de CO₂.



Proyecto de reintroducción del águila pescadora en Andalucía. Fundación Banco Santander

Por lo que respecta a la recuperación de especies animales en peligro de extinción, la Fundación ha colaborado en la reintroducción del águila pescadora en las marismas del Odiel (Huelva) y ha desarrollado un proyecto de restauración de ecosistemas de montaña mediante la apicultura en La Liébana (Cantabria), con el fin de aumentar la disponibilidad de alimentación a especies emblemáticas como el oso pardo o el urogallo.

En 2012 la Fundación lanzó un importante proyecto multimedia *online* referido a los espacios naturales restaurados, que permite conocer los trabajos realizados, el proceso de recuperación de las zonas de actuación y efectuar una visita virtual a las mismas. También publicó dos nuevos manuales de Desarrollo Sostenible, uno sobre *Recuperación de una reserva biológica* y otro referido a *Recuperación de zonas húmedas*. Por lo que se refiere a su colección de Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural, en 2012 publicó un nuevo número dedicado a *La sostenibilidad como generadora de empleo*. También en 2012 se celebró el octavo Foro de Economía y Sostenibilidad, dedicado a un ecosistema básico en el territorio español: el bosque mediterráneo. En este foro participaron destacados expertos de diferentes especialidades para tratar en profundidad sobre *El bosque mediterráneo como creador de valores*. Más información: www.fundacionbancosantander.com.

Además, en diciembre de 2012, tuvo lugar la inauguración de El Bosque, una zona en la que el Banco ha recuperado un ecosistema de bosque mediterráneo para uso recreativo y cultural de todos los empleados del Grupo y sus familiares. Con una extensión de 69 hectáreas, este espacio natural, anexo a la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte y cercano al Lugar de Interés Comunitario de la cuenca del río Guadarrama, se encontraba muy degradado por lo que ha sido preciso llevar a cabo una profunda y total restauración del terreno. Para ello se han desarrollado diferentes actuaciones, incluyendo la plantación de miles de ejemplares de diferentes especies arbóreas y arbustivas, así como la creación de zonas húmedas, lo que le ha dotado de un alto valor ecológico. El Bosque cuenta actualmente con más de 14.000 árboles de diferentes especies y es un espacio que alberga una gran biodiversidad, tanto de flora como de fauna, configurándose como uno de los más importantes proyectos de renaturalización llevados a cabo en España.

Además, desde 2009, el Grupo participa en México en el programa Reforestamos México A.C para la recuperación de zonas degradadas en distintas localidades de México mediante la participación conjunta de personas de la comunidad local y voluntarios de Banco Santander.



EMPLEADOS



EMPLEADOS

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, poniendo el foco en la innovación.

Balance 2012

- ▶ Avance en el proceso de extensión del modelo corporativo de desarrollo del talento a otros países y negocios, como banca privada global y gestión de activos y seguros.
- ▶ Celebración de la primera edición del programa de desarrollo *Santander Leaders in Action* (SLIA), en la que participaron 13 altos directivos.
- ▶ Lanzamiento del perfil global de Banco Santander en *LinkedIn*, para atraer el mejor talento en todo el mundo y reforzar su imagen de empleador.
- ▶ Lanzamiento del nuevo modelo corporativo de gestión del desempeño en todas las divisiones y países.
- ▶ El programa *Voluntarios Santander Comprometidos* cumple su primer año, movilizando a 15.770 voluntarios y con 250.000 euros recaudados para el programa educativo de Unicef, que ha conseguido escolarizar a 15.557 niños en Oaxaca (México).
- ▶ Puesta en marcha del proyecto solidario *Corre 1 km más* a favor de Cruz Roja en España.
- ▶ Adhesión a la red másHumano en España.

Objetivos 2013

- ▶ Puesta en valor de las ventajas de trabajar en Banco Santander, adaptada a la nueva realidad del Grupo.
- ▶ Consolidación de la estrategia de captación de talento en redes sociales.
- ▶ Extensión del programa *Voluntarios Santander Comprometidos* a otros países y creación de una red internacional para compartir iniciativas locales y buenas prácticas de voluntariado corporativo.
- ▶ Ampliación de las oportunidades de conocimiento y desarrollo para los profesionales del Banco.
- ▶ Continuación del proceso de escucha para la mejora de la satisfacción de los profesionales.

Modelo de dirección de personas

En Banco Santander trabajan 186.763 profesionales. De ellos, 61.715 trabajan en Europa continental, 25.365 en Reino Unido, 99.683 en Latinoamérica y el resto en áreas geográficas en las que está presente el Grupo. Del total, las mujeres representan el 54% y los hombres el otro 46%; el 51% son titulados universitarios. La plantilla tiene una media de edad de 37 años y de antigüedad de 9,7 años.

Los ejes estratégicos del modelo de gestión de personas en Santander son el talento, el conocimiento y la cultura de valores. A partir de 2012, Santander ha incorporado un nuevo eje transversal a este modelo: la innovación. Santander quiere fomentar una cultura innovadora en los procesos de gestión de personas que le permita abordar los retos futuros de forma diferencial, creativa y eficiente.

El modelo de gestión de personas asegura que el Grupo dispone del mejor talento internacional para garantizar el crecimiento del negocio y la sostenibilidad de sus resultados.

Liderazgo con talento

Desde recursos humanos se lleva a cabo una rigurosa gestión del talento que permite atraer e identificar a los mejores profesionales, atender y planificar sus necesidades e invertir en su desarrollo y compromiso.

El perfil de liderazgo que requiere Banco Santander es un perfil global, líderes capaces de gestionar negocios en distintas economías y de trabajar en red; innovador, que combine la diferenciación, la innovación y la asunción de nuevos retos con el control de los riesgos y costes; y comprometido con la cultura, los valores corporativos y la estrategia del Grupo.

Santander ha reforzado en 2012 su marca externa de empleador, *Santander puedes ser tú*, con la creación de un perfil global en la red social profesional *LinkedIn*, así como con la creación de la nueva sección *Trabaja con Nosotros* en la página corporativa del Grupo (www.santander.com).

Además, Banco Santander ha participado en las principales ferias internacionales de empleo y, a través

EMPLEADOS POR ENTIDADES JURÍDICAS

	N.º de empleados	% hombres	% mujeres	% títulos universitarios
Santander España	19.470	61	39	66
Banesto, España	8.104	61	39	55
Santander Totta, Portugal	5.552	54	46	43
Santander UK	20.053	41	59	9
Sovereign Bank Corp USA	8.886	34	66	30
Grupo Zachodni Polonia	8.833	28	72	74
SCF Alemania	4.015	47	53	25
SCF Italia	677	56	44	45
SCF Polonia	3.191	29	71	81
Grupo Santander, Brasil	52.281	41	59	62
Grupo Santander, México	13.428	49	51	70
Grupo Santander, Chile	11.815	46	54	41
Santander Argentina	6.592	53	47	16
Santander Puerto Rico	1.578	34	66	38
Otras entidades	22.288	53	47	55
TOTAL	186.763	46	54	51

Evolución histórica

Año	N.º de empleados	% hombres	% mujeres	% títulos universitarios
2010	178.869	47	53	47
2011	193.349	46	54	49
2012	186.763	46	54	51

DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Altos directivos					
Europa continental	1.406	82,2	305	17,8	1.711
Reino Unido	131	83,4	26	16,6	157
Latinoamérica y resto	695	86,2	111	13,8	806
TOTAL GRUPO	2.232	83	442	17	2.674
Resto directivos					
Europa continental	6.585	67,3	3.195	32,7	9.780
Reino Unido	1.070	71,1	435	28,9	1.505
Latinoamérica y resto	5.223	63,9	2.952	36,1	8.175
TOTAL GRUPO	12.878	66	6.582	34	19.460
Resto de profesionales					
Europa continental	23.627	47,0	26.597	53,0	50.224
Reino Unido	9.376	39,6	14.327	60,4	23.703
Latinoamérica y resto	37.776	41,6	52.926	58,4	90.702
TOTAL GRUPO	70.779	43,0	93.850	57,0	164.629
Resumen					
Europa continental					61.715
Reino Unido					25.365
Latinoamérica y resto					99.683
TOTAL GRUPO					186.763

de los acuerdos que mantiene con más de 1.000 universidades y escuelas de negocio de todo el mundo, ha tenido acceso a los mejores candidatos.

Para la identificación del talento y del potencial interno, Banco Santander cuenta con un mecanismo propio, denominado comités de desarrollo y movilidad (CDMs), que, desde un profundo conocimiento de los directivos corporativos, elaboran planes de desarrollo individuales, *coaching* y *mentoring*. Los CDMs han sido reconocidos como mejor práctica internacional de 2012 por *Corporate Leadership Council* (CLC) por su aportación a la planificación estratégica del talento en la organización.

Desde su puesta en marcha, los CDMs han celebrado 115 sesiones y evaluado a un 66% de los directivos del Grupo.

En 2012, el modelo corporativo de desarrollo del talento se ha extendido a otras divisiones, como banca privada global, gestión de activos y seguros y riesgos.

Dentro de los programas de desarrollo destinados a profesionales de alto potencial, destaca:

- La puesta en marcha en 2012 de *Santander Leaders in Action* (SLIA), en el que han participado 13 altos directivos en tres proyectos estratégicos.
- *Santander Executive Training Programme* (STEP), que desarrolla el talento con alto potencial del Grupo, ha celebrado su séptima edición. En total, en 2012 han participado 47 profesionales procedentes de 15 países.
- En 2012, 29 directivos del Grupo se han reunido en la sexta edición del

EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN SU PAÍS DE ORIGEN

%*

	Directivos	Resto empleados	Total
Europa continental	93,7	97,5	97,4
Latinoamérica y resto	83,3	99,1	99,0
TOTAL GRUPO	90,6	98,5	98,4

* No incluye datos de Sovereign ni de Reino Unido. Los porcentajes están calculados sobre el número de empleados.

EDUCACIÓN FINANCIERA, BRASIL

En Brasil, la inclusión social y financiera es un ámbito prioritario, ya que millones de personas en este país empiezan a utilizar servicios financieros y necesitan orientación y educación para gestionar sus finanzas. Para ello, Santander Brasil ofrece una serie de programas educativos, empezando por la formación de los empleados. En 2012, más de 25.000 empleados del Banco en Brasil (50% de la plantilla) han hecho el curso *online Vida Finan-*

ciera y más de 1.900 personas (entre empleados y clientes) han participado en sesiones de orientación financiera. Los materiales abordan aspectos básicos de los productos y servicios financieros, y hacen referencia también a temas como el consumo responsable y la elaboración de planes financieros personales o presupuestos familiares. En el caso de los agentes de microcrédito, el curso también aborda aspectos relacionados como el emprendimiento.

Corporate Leadership Programme (CLP).

- El Programa de Desarrollo Directivo (PDD) ha celebrado su edición 2012, con 40 participantes.

También se ha lanzado el nuevo modelo corporativo de gestión del desempeño en todas las divisiones y países del Grupo, con procesos y estándares comunes para los directivos corporativos. Entre otros aspectos, este modelo incorpora el nuevo diccionario de competencias demandado por los distintos negocios.

En cuanto a la movilidad internacional se han celebrado dos ediciones más del programa *Mundo Santander* para profesionales de todos los países, sociedades y divisiones, en las que cerca de 40 países han acogido a 250 participantes, un 18% más que en 2011. Además, Banco Santander ha puesto en marcha una nueva modalidad del programa *Mundo Santander*, dirigido a los profesionales que trabajan el segmento de rentas altas. Se trata de un programa de rotación para crear una red de expertos en rentas altas e impulsar el intercambio de conocimiento, con seis participantes.

MOVILIDAD*

Empleados con nacionalidad distinta a la del país (%)

	Altos directivos			Resto directivos			Colaboradores			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	6,8	3,6	6,2	4,6	3,2	4,1	2,3	2,1	2,2	3,0	2,2	2,6
Latinoamérica y resto	18,8	3,2	16,7	2,7	2,3	2,6	0,8	0,6	0,7	1,3	0,7	1,0
TOTAL GRUPO	10,6	3,5	9,4	3,7	2,8	3,4	1,4	1,1	1,2	2,0	1,3	1,6

* No incluye datos de Sovereign ni Reino Unido.

EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	40,9	37,8	39,3
Reino Unido	34,4	36,9	36,0
Latinoamérica y resto	36,6	35,0	35,7
TOTAL GRUPO	37,9	36,1	36,9

ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	15,4	11,5	13,5
Reino Unido	6,3	9,2	8,1
Latinoamérica y resto	8,4	7,3	7,8
TOTAL GRUPO	10,7	8,8	9,7

TIPOS DE CONTRATO

	Fijos	%	Temporales	%	Total
Europa continental	58.308	94,5	3.407	5,5	61.715
Reino Unido	23.770	93,7	1.595	6,3	25.365
Latinoamérica y resto	97.810	98,1	1.873	1,9	99.683
TOTAL GRUPO	179.888	96,3	6.875	3,7	186.763

TIPOS DE EMPLEO

	Tiempo completo	%	Tiempo parcial	%	Total
Europa continental	59.674	96,7	2.041	3,3	61.715
Reino Unido	21.813	86,0	3.552	14,0	25.365
Latinoamérica y resto	97.854	98,2	1.829	1,8	99.683
TOTAL GRUPO	179.341	96,0	7.422	4,0	186.763

PROMOCIONES

	2012			2011			2010		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	2.625	2.433	5.058	2.660	2.643	5.303	2.198	1.894	4.092
Reino Unido	1.013	1.042	2.055	919	1.015	1.934	824	1.181	2.005
Latinoamérica y resto	5.502	6.873	12.375	7.969	9.308	17.277	7.014	8.629	15.643
TOTAL GRUPO	9.140	10.348	19.488	11.548	12.966	24.514	10.036	11.704	21.740

24.291

total altas de empleados, de las que 20.894 son nuevas incorporaciones al Grupo

25.504

total bajas de empleados

10,4%

del personal promocionado sobre la plantilla

96,3%

empleados con contrato fijo



Empleados de Santander, Carlton Park, Leicester, Reino Unido.

FORMACIÓN

	2012	2011	Var 2012/11	2010
Total horas de formación	6.632.351	7.259.861	-8,6%	7.080.733
% empleados formados	96,0%	100,0%		99,7%
Horas de formación por empleado	35,5	37,5	-5,3%	40,3
Total asistentes	2.074.174	1.803.150	15,0%	1.860.237
Inversión total en formación	123.244.454	112.695.000	9,4%	103.400.000
Inversión por empleado	659,9	600,4	9,9%	578,1
Coste por hora	18,6	15,5	20,0%	14,6
% mujeres participantes	53,7%	55,0%		53,0%
% formación e-learning	34,6%	26,2%		30,5%
Evaluación de satisfacción	8,3	8,6	-3,5%	8,5
% horas con formadores internos	38,2%	31,6%		40,4%
Inversión s/Masa salarial	1,3	1,5	-13,3%	1,6

Conocimiento

Durante 2012, más de 179.000 profesionales del Banco se han beneficiado de los programas de formación, con una media de 35,5 horas por empleado, lo que ha supuesto una inversión total de 659,9 euros por empleado.

La formación es, junto con el desarrollo, una de las ventajas de trabajar en Banco Santander más valoradas y reconocidas por los profesionales de la entidad.

Santander cuenta con un modelo propio que busca la excelencia en el aprendizaje, con el fin de consolidarse como un referente internacional a

través de la innovación, la mejora continua y un profundo entendimiento del negocio.

Para impulsar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre los países del Grupo, Santander cuenta con el *Instituto de Conocimiento Santander*, que desarrolla su actividad a través de las escuelas corporativas, especializadas en áreas clave de negocio.

En 2012, la escuela corporativa de banca comercial (ECBC) ha seguido su expansión en nuevos países y disciplinas, la de riesgos ha iniciado su actividad en Sovereign y la de auditoría

ha adaptado sus planes curriculares a los países.

Para dar a conocer la labor de la ECBC, se ha desarrollado el *Strategic Commercial Banking Programme*. En la primera edición, han participado 29 directivos de banca comercial de España, Portugal, Reino Unido, Brasil y Estados Unidos.

En 2012, se ha puesto en marcha también Santander Financial Institute (SanFI), una iniciativa impulsada por la Universidad de Cantabria y Banco Santander dirigida a la investigación, generación y difusión del conocimiento en el ámbito financiero.

La escuela de formadores internos ha continuado su consolidación. Durante 2012, 3.051 profesionales del Grupo han dedicado 2.531.153 horas a compartir su conocimiento y experiencia con el resto de profesionales.

La formación de los profesionales se apoya en la plataforma corporativa *Santander Learning*. Se ha lanzado en 8 países y en 148 sociedades, alcanzando ya los 67.401 usuarios y más de 40 comunidades *online*.

En 2012, se ha diseñado para todos los empleados un curso específico sobre la estrategia de sostenibilidad del Grupo, que incluye un módulo sobre derechos humanos. Su lanzamiento está previsto para 2013.

Cultura de valores

Santander cuenta con una sólida cultura de valores, que comparten todos los profesionales del Grupo.

El liderazgo, el dinamismo, la innovación, la orientación comercial, la calidad de servicio, la ética y la sostenibilidad son valores corporativos que marcan el comportamiento profesional de los diferentes equipos que integran el Grupo.

A través de *Santander eres tú*, se han realizado nuevas iniciativas para seguir haciendo de Santander una de las mejores empresas para trabajar, fomentar el orgullo de pertenencia y vivir los valores corporativos. El objetivo es avanzar en las áreas de mejora que los profesionales han identificado en las encuestas, como son la colaboración, el trabajo en equipo y el reconocimiento.

Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2012, destacan:

- La *V Semana Santander eres tú*, celebrada al mismo tiempo en todos los países donde está presente Banco Santander, con el lema *Formamos un gran equipo*. Todos los profesionales del Grupo celebraron en junio este evento corporativo con diversas actividades informativas, solidarias, deportivas y lúdicas para realizar en equipo y con sus familias.

- La *IV Carrera Santander eres tú en México*. Un grupo de 60 profesionales de todo el mundo, en representación de todas las divisiones y sociedades del Banco, recorrieron durante tres días los 200 kilómetros que separan la sede del Banco en México con el *contact center* y el centro tecnológico y de operaciones (CTOS) de Querétaro.

A lo largo del año, Santander también ha impulsado el voluntariado corporativo. En 2012, han participado 62.827 voluntarios en los diferentes programas que el Banco impulsa en favor de la comunidad y el medio ambiente.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Número de empleados

País	Nº de empleados participantes 2012	Nº de empleados participantes 2011	% Var. 2012-2011
Argentina	376	264	42,4
Brasil	35.689	31.553	13,1
Chile	1.702	100	1.602
España	8.614	1.882	357,7
México	9.458	8.059	17,4
Polonia	231	--	
Portugal	2.450	2.123	15,4
Puerto Rico	108	--	
Reino Unido	3.537	1.961	80,4
Sovereign (EEUU)	662	--	--
TOTAL	62.827	45.942	36,7

El dato de Portugal de 2011 no es comparable con el reportado en la memoria de 2011 debido a que ha sido actualizado en base a la nueva metodología de consolidación empleada en 2012.

Entre otras, destacan iniciativas como:

- *Projeto Escola Brasil*, donde más de 3.000 empleados colaboran para mejorar la calidad de la educación infantil.
- *Community Days* (Reino Unido), en el que más de 1.500 empleados del Banco restauraron patios de colegios en mal estado, decoraron salas y organizaron fiestas de Navidad en centros hospitalarios de día.
- *Pão para todos* (Portugal) donde 400 empleados voluntarios elaboraron y distribuyeron pan y chocolate caliente a personas sin hogar.

- *Un techo para mi país* (Argentina), en la que 140 profesionales del Grupo construyeron 14 viviendas de emergencia para familias sin recursos.

- En España, son ya 15.770 los voluntarios que colaboran en el programa *Voluntarios Santander Comprometidos*, que engloba todas las iniciativas de voluntariado que se desarrollan en el país.

En año y medio se han recaudado 250.000 euros, que han permitido escolarizar a más de 15.500 niños en Oaxaca (México). Estos fondos han sido destinados a Unicef para apoyar su programa *Todos los niños y niñas de México a la escuela*.



Guardería infantil para hijos de empleados, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.

Tras la consecución del primer objetivo, el programa centra su actividad en España, manteniendo su compromiso con la educación. En concreto, apoyará los proyectos educativos del llamamiento *Ahora más que nunca* de Cruz Roja, dirigido a los colectivos más afectados por la crisis económica en España. Para ello, siete profesionales del Banco han puesto en marcha *Corre 1 kilómetro más (Corre 1km+)*, un movimiento que tiene como objetivo recaudar fondos y sensibilizar a la sociedad a través de la participación en diversas pruebas extremas. El Banco apoyará esta iniciativa donando 6 euros por cada kilómetro que recorra el equipo.

Además, en 2012 se diseñó un programa específico de la mano de Aldeas Infantiles, Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja y Entreculturas. Esta colaboración ha permitido ampliar las oportunidades de voluntariado para los empleados de la red comercial.

Beneficios para los empleados

Además de las retribuciones fijas y variables que componen el sistema de compensación total en Santander, los profesionales disfrutan de una serie de beneficios para ellos y sus familias. Entre los principales beneficios destacan las ventajas financieras especiales en el acceso a productos y servicios bancarios, los planes de pensiones con aportaciones anuales a cargo del Banco, seguro de vida con condiciones mejoradas y programas de retribución flexible, que incluye productos y servicios en condiciones ventajosas (seguro sanitario, ordenadores, cheques guardería, etc).

En México, los empleados cuentan con una línea de apoyo para ayudarles y asesorarles en temas laborales o personales. También cuentan con un amplio abanico de beneficios individuales y familiares y con un defensor del empleado.

En Brasil, destacan las ayudas para el estudio dirigidas a hijos de empleados con algún tipo de deficiencia intelectual. Por su parte, Chile cuenta con el programa VIVE, que tiene como objetivo mejorar el clima laboral, potenciando las buenas prácticas y acogiendo propuestas de los propios empleados. Tanto en Brasil como en Chile, los hijos de empleados

pueden también beneficiarse de ayudas para el estudio.

Igualdad de oportunidades

Santander cuenta con una política corporativa de igualdad de género desde 2009 que promueve numerosas iniciativas dirigidas a incentivar la equidad. Un buen ejemplo es el programa interno de desarrollo para mujeres con alto potencial, denominado *Plan Alcanza*.

En él han participado ya más de 200 mujeres, profesionales del Banco, que reciben formación en gestión, negocio y liderazgo y *mentoring*.

TASA DE ROTACIÓN EXTERNA*

	2012			2011		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	6,4	7,2	6,8	7,2	8,9	8,0
Reino Unido	19,5	14,7	16,5	20,1	16,2	17,7
Latinoamérica y resto	15,3	13,1	14,1	15,5	14,6	15,0
TOTAL GRUPO	12,5	11,7	12,1	13,1	13,3	13,2

* No incluye bajas temporales ni traslados a otras sociedades del Grupo.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años
Europa continental	3,4	30,7	31,2	14,0	20,7
Reino Unido	20,4	33,8	22,9	9,8	13,0
Latinoamérica y resto	13,1	44,5	24,0	8,7	9,6
TOTAL GRUPO	11,2	38,5	25,9	10,6	13,8

Banco Santander tiene, también, una línea de becas para que mujeres directivas participen en programas como el *Multinational MBA Deusto Business School* o el *Advanced Management Program* de ESADE.

Durante 2012, se ha celebrado el II *Encuentro Santander Mujer y Empresa*, foro para compartir las mejores prácticas en igualdad de género, gestión y desarrollo del talento femenino.

Además, 1.400 profesionales del Grupo han participado en los encuentros *El reto de la mujer directiva* y *Un viernes para compartir*, que trata de dar mayor visibilidad interna a las mujeres y a su función.

En 2012, también ha tenido lugar la quinta edición de la *Conferencia gestión en femenino*, en Portugal, en la que participaron 200 directivas del Grupo.

Estas iniciativas han sido reconocidas con diversos galardones, como son, en España, el distintivo de igualdad en la empresa, obtenido en 2010 y renovado en 2012 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España; la certificación, un año más, de Santander como empresa familiarmente responsable y el reconocimiento como mejor banco para trabajar, según *Merco Personas 2012*.

Plan de escucha activa

Por otro lado, como respuesta al plan de escucha activa que tuvo lugar en 2011 a través de encuestas y estudios de satisfacción en diferentes países, en 2012, se han puesto en marcha diversos planes de acción para mejorar la satisfacción de los profesionales del Banco y hacer que Banco Santander cuente con un entorno excelente para trabajar.

El objetivo es avanzar en las áreas de mejora identificadas en los estudios como son la colaboración, el trabajo en equipo y el reconocimiento, así como fomentar la escucha y la participación. Este plan recoge iniciativas corporativas, planes concretos para determinados colectivos, seguimiento de los resultados mediante la repetición periódica de los estudios y una comunicación fluida con los profesionales.

Con este mismo fin, el Banco se ha unido a *másHumano*, convirtiéndose en la primera entidad financiera que firma un convenio con esta red empresarial, que tiene como vocación implantar modelos de gestión más flexibles y más productivos.

Salud y seguridad en el trabajo

Banco Santander promueve un entorno basado en la seguridad y salud laboral de sus empleados, con especial atención a la prevención de riesgos laborales.

El modelo de salud Santander contempla los siguientes aspectos:

- Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados.
- Protocolos de medicina preventiva: cardiovascular, escuela de espalda, rehabilitación y 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 y asesoramiento en el mobiliario.

Dentro del compromiso del Banco con el bienestar y la salud de sus profesionales, y en el marco del acuerdo entre Banco Santander, la Fundación Botín y el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), que dirige el prestigioso cardiólogo Valentín Fuster, en 2012, ha continuado el *Programa Santander por tu corazón* para la identificación precoz de enfermedades cardiovasculares. En 2012, cerca de 3.000 empleados de entre 40 y 54 años se sometieron a estudios médicos.

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.

Otro ejemplo de la apuesta del Grupo por la promoción de la salud y el bienestar de los profesionales es México, donde, a través de la web Bienestar Total, los empleados pueden encontrar información para mantener hábitos saludables y detectar factores de riesgo. Esta web incluye vídeos educativos y aplicaciones para controlar el índice de masa corporal, entre otros.

Además, en 2012, un total de 21.071 empleados realizaron, a través de la herramienta *online Santander Learning*, cursos específicos en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales.

SALUD Y SEGURIDAD

	2012	2011	2010
Gravedad (días no trabajados por accidente de trabajo con baja por 1.000/n.º horas trabajadas)	0,7	0,7	0,8
Incidencia accidentes mortales (total accidentes por 100.000/n.º de empleados)	2,2	2,1	2,2
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	4	4	4
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	11.631.075	10.719.511	8.942.829

TASA DE ABSENTISMO POR REGIÓN

Europa continental	2,7
Reino Unido	3,6
Latinoamérica y resto	3,5
TOTAL GRUPO	3,3



79,3%

de empleados en convenio colectivo

Diálogo con sindicatos

Grupo Santander mantiene un diálogo permanente, basado en el respeto mutuo, con las distintas representaciones legales de los trabajadores existentes en los países donde el Grupo tiene presencia, con el objetivo de asegurar adecuados niveles de entendimiento e interlocución, un aspecto especialmente relevante en el actual contexto económico y social.

- En España, como resultado de los procesos de negociación, se firmaron en 2012 los nuevos convenios colectivos de banca, así como los de las sociedades del Grupo, Reintegra y Santander Consumer Finance. También se suscribió un acuerdo sobre externalización de compromisos por pensiones y se renovó el acuerdo de constitución del Comité de Empresa Europeo, para adaptarlo a los requerimientos de la nueva directiva comunitaria.

- Santander Brasil es el único banco privado del país que dispone de un acuerdo específico sobre cuestiones de carácter social. En 2012, firmó una declaración conjunta con la representación sindical para asegurar la venta responsable y sostenible de productos financieros.
- En Reino Unido, Santander ha mantenido durante 2012 un proceso de diálogo con los representantes de los empleados, a fin de promover iniciativas como la efectividad de los cambios organizativos en la plantilla, la optimización de la red de sucursales, la unificación de políticas locales y el tratamiento de salarios y premios.
- En México, se mantienen acciones conjuntas entre la dirección de recursos humanos y los sindicatos, para fomentar el diálogo social y mejorar el clima laboral.
- En Chile, los representantes de las principales organizaciones sindicales mantienen encuentros trimestrales con altos directivos del Banco. También promueven y participan de forma activa en foros y seminarios con personalidades de la economía local.
- En Portugal, el Banco ha implementado, en línea con las mejores prácticas, el voto electrónico en el proceso electoral sindical, que facilita el acceso al derecho al voto a todos los empleados.

- En Alemania, los representantes de los trabajadores de Santander Consumer Finance forman parte del comité de supervisión y participan activamente en la toma de decisiones. Durante 2012, la dirección y los sindicatos han alcanzado acuerdos específicos en materia de conciliación de la vida personal y laboral, medidas de reestructuración de plantillas y mejora de los sistemas de retribución variable del personal de la red comercial.

Código general de conducta y whistleblowing

Santander incorpora la ética como parte de su cultura y valores corporativos. En 2012, el Banco ha actualizado su código general de conducta, de aplicación a todos los profesionales y disponible en la intranet del Grupo.

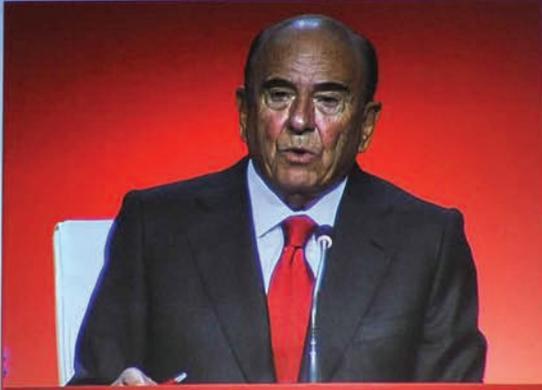
En el marco de esta nueva versión del código general de conducta, Santander ha desarrollado en 2012, en España, un modelo de prevención y control de riesgos penales que refuerza el compromiso de los empleados de tener un comportamiento ético en el trabajo y cumplir con la normativa aplicable, tanto la general como la interna. El modelo contempla un canal de denuncias para informar de manera confidencial sobre conductas presuntamente ilícitas o vulneraciones de códigos de conducta en el ámbito laboral.

La responsabilidad de canalizar todas las denuncias que se registren a través de este nuevo canal recae directamente en la dirección del área de cumplimiento, apoyada a su vez por el área de recursos humanos.

En otros países en los que tiene presencia el Grupo, como Reino Unido, Polonia, Brasil y Estados Unidos, también existen canales confidenciales de denuncias para informar sobre situaciones irregulares.

En 2012, un total de 23.046 empleados realizaron a través de la herramienta *online Santander Learning* cursos específicos en temas relacionados con las normas y procedimientos contempladas en el código general de conducta.

 Santander



 *Santander*

ACCIONISTAS
E INVERSORES

ACCIONISTAS E INVERSORES

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 2012

- ▶ *Scrip dividend*: en el ejercicio 2012, por primera vez desde su implementación, el accionista Santander puede elegir recibir su retribución en efectivo o en acciones en las cuatro fechas en las que venía ofreciéndose el dividendo.

- ▶ Implantación de la oficina de Relación con Accionistas Santander México con motivo de la salida a bolsa de la filial mexicana.

- ▶ Apoyo a la educación superior fomentando la formación financiera entre estudiantes universitarios en España, Brasil, México y Estados Unidos.

- ▶ Iniciativas solidarias: torneos de golf en apoyo de proyectos sociales, campañas de fomento del cuidado del medio ambiente (*Living Green*), ayudas a estudiantes discapacitados (a través de las *Becas Capacitas*) y al fomento de la lengua española (*Excellence Awards*).

- ▶ Diálogo constante con analistas e inversores mediante *roadshows*.

- ▶ Aumento de la implicación de los accionistas en la junta general, fomentando la participación informada mediante medios electrónicos: posibilidad de delegar o emitir el voto a distancia con carácter previo a la junta a través de dispositivos móviles.

Objetivos 2013

- ▶ Desarrollo de la delegación de voto en junta por dispositivos móviles, fomentando la participación informada de los accionistas en la junta general.

- ▶ Implantación a nivel global de medidas para el fomento de la educación financiera en universidades.

- ▶ Ampliación de los medios audiovisuales para el fomento del conocimiento de la acción Santander.

- ▶ Avance en el conocimiento del accionariado Santander mediante un acercamiento a la opinión del mismo.

- ▶ Refuerzo de la relación con analistas e inversores.

- ▶ Incorporar asuntos de sostenibilidad a foros de accionistas.



Junta general de accionistas de Banco Santander, marzo 2012. Santander, España.

Base accionarial y capital

El número de accionistas de Banco Santander ha seguido creciendo en 2012, y al final del año, se situó en los 3,3 millones de accionistas.

El 1,92% del capital está en manos del consejo de administración, el 40,04% corresponde a los accionistas minoristas y el resto es propiedad de inversores institucionales. El 87,93% del capital social se encuentra en Europa, el 11,71% en América y el 0,36% en el resto del mundo.

Durante 2012, Banco Santander ha realizado ampliaciones de capital para atender los programas *Santander Dividendo Elección* (febrero, mayo, agosto y noviembre) y para atender el canje de los Valores Santander (junio, julio, agosto, septiembre y octubre), que en conjunto supusieron la emisión de un total de 1.412.136.547 acciones nuevas, representativas del 13,68% del capital.

A finales de septiembre se produjo la colocación del 24,9% de la filial de México. La operación fue un éxito, dado que la demanda de acciones superó en casi cinco veces a la oferta. La operación, que ascendió a 3.178 millones de euros, supone la mayor oferta de acciones realizada en Latinoamérica en el ejercicio y la tercera del mundo en 2012 y pone de manifiesto la fortaleza y flexibilidad del modelo de filiales autónomas de Grupo Santander.

Evolución de la acción Santander

En un contexto de incertidumbre económica global y de fuerte volatilidad en los mercados, consecuencia de la crisis de la deuda europea, la acción Santander cerró 2012 con una cotización de 6,10 euros por título, lo que supone un ascenso del 3,9% respecto al cierre de 2011.

La evolución de la acción Santander ha sido mejor que la del principal índice español, Ibex 35 (-4,7%). Santander se mantiene en una situación privilegiada como el primer banco de la zona Euro por valor en bolsa y 13º del mundo, con una capitalización bursátil de 62.959 millones de euros al cierre de 2012. Además, la acción Santander es el valor con mayor liquidez del Eurostoxx 50.

Esta evolución refleja la trayectoria que marcan los resultados y la solidez del balance del Banco, a pesar de la tensión en los mercados de deuda de los países periféricos y las menores previsiones de crecimiento global, que ha influido en la evolución de las bolsas, entre ellas, la española.

En este entorno, Santander es el único banco de España que mantiene una calificación superior a la de la deuda soberana española en las cuatro principales agencias. Además, es el único banco del mundo por encima del soberano con S&P y el único de los 20 más grandes del mundo que está por encima del soberano con Moody's.

3,3

millones de accionistas

13^{er}

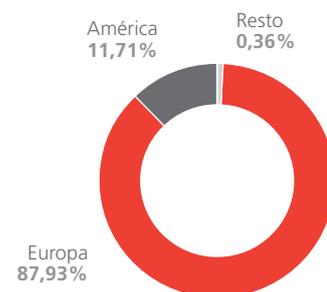
banco del mundo por valor en bolsa y 1º de la Eurozona

62.959

millones de euros de capitalización bursátil a diciembre de 2012

CAPITAL SOCIAL

Distribución geográfica



DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TIPO DE ACCIONISTA

Número de acciones y %

	Acciones	%
Consejo	198.332.596	1,92
Institucionales	5.990.715.265	58,04
Minoristas	4.132.131.889	40,04
TOTAL	10.321.179.750	100,00



Junta general de accionistas de Banco Santander, marzo 2012. Santander, España.

6.086

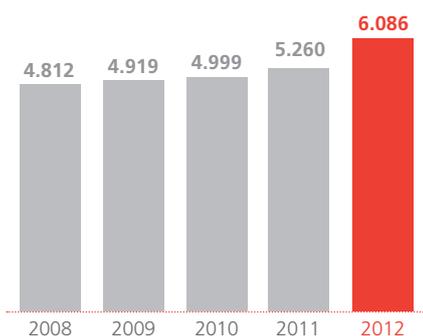
millones de euros de retribución a los accionistas

0,60

euros de retribución nominal por acción por cuarto año consecutivo

RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA

Millones de euros



Retribución al accionista

Banco Santander ha aumentado en 2012 el importe destinado a retribuir a los accionistas, dedicando a este concepto 6.086 millones de euros, un 16% más que en 2011. La fortaleza financiera y solidez del capital de Santander han permitido que en el conjunto de los últimos cinco años la retribución al accionista haya sumado más de 26.000 millones de euros.

El programa *Santander Dividendo Elección*, que permite a los accionistas optar por recibir en efectivo o en acciones el importe equivalente al dividendo, se ha aplicado en relación con el ejercicio 2012 en las fechas en que tradicionalmente se pagan los dividendos a cuenta y complementario.

Con *Santander Dividendo Elección*, el Banco ofrece flexibilidad en la retribución, lo que permite a sus accionistas beneficiarse de ventajas fiscales. El 80% del capital ha optado por recibir acciones en 2012, lo que demuestra la confianza de los

accionistas en la evolución del Banco pese a la volatilidad que exhiben los mercados financieros.

En relación con el ejercicio 2012, Banco Santander ha pagado:

- Una retribución de 0,152 euros por acción bajo el programa *Santander Dividendo Elección* equivalente al primer dividendo a cuenta (agosto de 2012).
- Una retribución de 0,150 euros por acción bajo el programa *Santander Dividendo Elección* equivalente al segundo dividendo a cuenta (noviembre de 2012).
- Una retribución de 0,152 euros por acción bajo el programa *Santander Dividendo Elección* equivalente al tercer dividendo a cuenta (febrero de 2013).

Además, el consejo de administración ha acordado aplicar el programa *Santander Dividendo Elección*, con una retribución por acción de 0,146 euros, en la fecha en que habitual-

mente se paga el dividendo complementario (abril/mayo de 2013).

Con todo esto, la retribución total al accionista será de 0,60 euros por acción por cuarto año consecutivo. La rentabilidad por dividendo se sitúa en el 10,9%.

Santander forma parte de los principales índices bursátiles de sostenibilidad. El detalle de esta información se presenta en la página 92 de este documento.

Comunicación con accionistas e inversores

Para facilitar la máxima transparencia informativa y estimular el interés y la participación de los 3,3 millones de accionistas en los asuntos del Banco, 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 para atender sus necesidades y sugerencias, así como para informarles puntualmente de la evolución del Grupo y de la acción.

Durante 2012:

- Las líneas de atención al accionista atendieron 215.278 consultas.
- El buzón del accionista, a través del que se informa de cualquier noticia del Grupo a los 212.806 accionistas suscritos, gestionó 22.399 *e-mails*.
- Se atendieron 612.800 escritos, cuyo contenido se comunicó al consejo de administración para algunas de las cuestiones y sugerencias planteadas.
- A través del servicio de alertas SMS, al que están suscritos 70.261 titulares, se enviaron 963.401 mensajes informando sobre la actividad más destacada del Grupo.

También se fomentaron la comunicación y la relación con los accionistas a través de:

- Encuentros con accionistas. Durante 2012, se organizaron 254 eventos en los que participaron 17.910 accionistas, a quienes se informó de la evolución del Grupo y de sus



Sede Santander UK, Triton Square, Londres, Reino Unido.

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 por correo electrónico dirigido a la dirección junta.accionistas@santander.com a partir de la fecha de la convocatoria de la junta general.
- Votación separada de asuntos como el nombramiento de los consejeros y de artículos o grupos de artículos que resulten sustan-

cialmente 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.

- Votación separada bajo puntos distintos del orden del día de las cuentas anuales y la gestión social del Banco y de su grupo consolidado, todo ello referido al ejercicio 2012.
- Delegación de voto en cualquier persona, sea o no accionista.
- Votación consultiva del informe anual sobre la política de retribuciones de los consejeros.

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. Además, con el fin exclusivo de facilitar la comunicación entre los accionistas con ocasión de la convocatoria y hasta la celebración de la junta general de accionistas, el Banco ha habilitado el foro electrónico de acuerdo con la ley.



perspectivas, y se atendieron todo tipo de consultas y sugerencias.

- Informes diarios, semanales, mensuales y trimestrales, diseñados para informar a los accionistas sobre la actividad del Grupo, la evolución de la acción y la actualidad económica.
- www.yosoyaccionista.santander.com, web a través de la cual se informa de las ventajas y promociones exclusivas para los accionistas.
- La unidad de grandes accionistas, que ofreció una atención más personalizada a un determinado colectivo de accionistas, estimulando su participación en la toma de decisiones.

Sostenibilidad

Durante 2012, la oficina de relación con accionistas organizó las siguientes iniciativas en materia de responsabilidad social corporativa:

- El torneo de golf solidario accionistas Santander. Esta iniciativa se llevó a cabo en los distintos países en que

la oficina de relación con accionistas está presente y permitió a los accionistas colaborar con diferentes ONG.

- Se colaboró con la educación y el desarrollo de los más jóvenes a través de iniciativas como:
 - Las Becas Capacitas para accionistas y familiares y, en colaboración con la Fundación Universia, se adjudicaron siete ayudas por un total de 15.000 euros a estudiantes con discapacidad.
 - Premios a la Excelencia Académica en Español al mejor Colegio del año 2011. Desarrollado en Estados Unidos y cuyo objetivo es fomentar la educación bilingüe en los colegios del país.
 - A través de *Living green*, en Estados Unidos, relación con accionistas impulsa la recuperación del medio ambiente mediante la plantación de 535 árboles.

Inversores

Banco Santander, a través del área de relación con inversores y analistas, mantiene un diálogo fluido y constan-

te con este colectivo. Durante 2012, se han celebrado 565 reuniones con inversores y se ha mantenido una relación permanente con analistas y agencias de *rating*, lo que ha supuesto contactar personalmente con 1.190 inversores/analistas.

En 2012, el área de relaciones con inversores y analistas de Banco Santander fue elegida por cuarto año consecutivo por los inversores como el mejor *Investor relations team* a nivel europeo en el sector financiero. Además, el *ranking* anual del *Institucional Investor* eligió a Alfredo Sáenz como el segundo mejor consejero delegado de la banca europea, en una encuesta realizada a un total de 470 analistas de 150 empresas del *sell side* y 825 inversores y gestores de fondos de 435 compañías del *buy side*, representatividad que convierte a este *ranking* en uno de los referentes más importantes a la hora de medir el prestigio en el mercado de las grandes entidades financieras.



INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD
POR PAÍSES

INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD POR PAÍSES

Claves del ejercicio 2012

ESPAÑA



- Cerca de 19.000 clientes particulares con problemas económicos se han beneficiado de la moratoria hipotecaria ofrecida por el Banco.
- El Banco destinó más de 5.000 millones de euros de crédito a pymes con los programas *Crédito Activación* y *Plan Exporta*.
- Santander ha lanzado un programa de becas destinado a universitarios, para realizar prácticas en pymes. En 2012, se han beneficiado de estas becas 2.500 universitarios y ya está en marcha la segunda edición de la que se beneficiarán 5.000 más.
- Reducción del 10,2% en emisiones.
- El nuevo CPD Norte (centro de proceso de datos), en Santander, cumple con la normativa *ISO 14001* y tiene certificación *LEED*.
- Más de 8.000 empleados participaron en el programa corporativo *Voluntarios Santander Comprometidos*.
- Los proyectos *Spinoff 2012 RedEmprendia* y el nuevo Centro Internacional Santander de Emprendimiento apoyan el emprendimiento juvenil.
- La V Convocatoria de Proyectos Sociales contó con la participación de más de 340 ONG. El Banco y sus empleados aportaron cerca de 200.000 euros a los 6 proyectos ganadores.

POLONIA



- Constitución del comité local de sostenibilidad con el objetivo de alinear estrategias y poner en marcha la implementación de políticas.
- El pago de facturas a través de Internet sin necesidad de papel asciende a 11.100.000 facturas.
- Más de 150 sucursales totalmente accesibles y 150 cajeros automáticos adaptados para personas con discapacidad visual como parte del programa *Service without Barriers*.
- 26 nuevos convenios con importantes universidades y 3 nuevas ediciones de *Business Zone*, un juego *online* de educación financiera para alumnos de educación secundaria.

PORTUGAL



- Constitución del comité local de sostenibilidad.
- El *Plano Ativação* ofreció una línea de crédito de 1.500 millones de euros para apoyar a las pymes.
- Lanzamiento de un nuevo servicio de *mobile banking* para mejorar la calidad de servicio a los clientes.
- Reducción del 14% de energía y promoción de las buenas prácticas entre los empleados de las oficinas a través de la campaña *Dê uma pausa al planeta*.
- Entrega de premios y becas para estudiantes universitarios, y el concurso de ideas de negocio *Premio iUP25K* ha premiado un emprendimiento.
- Lanzamiento de una nueva sección de educación financiera en Facebook.

ALEMANIA



- Celebración del comité local de sostenibilidad.
- Dos nuevos convenios con universidades y puesta en marcha del programa *Deutschland Stipendium*, que otorgó becas a 77 estudiantes.
- Financiación de vehículos eléctricos, incluyendo coches, motos y bicicletas.
- En la semana *Santander eres Tú*, se recaudaron 33.333 euros para diferentes ONG y los empleados participaron en iniciativas como la carrera *Santander Run, Blood Donation* y *Balloon Start*.

REINO UNIDO



- 200 millones de euros en créditos para pymes con el Programa *Breakthrough*.
- Reducción de 2,9% en consumos y 2,8% en emisiones y lanzamiento del plan *Go Green* para sensibilización de empleados. Cumplimiento de la normativa *ISO14001* y certificación *LEED* en todas las oficinas de Londres.
- Desarrollo de programas de educación financiera para la puesta en marcha de nuevos negocios.
- Más de un millón de euros recaudados entre los empleados para la ONG *Marie Curie Cancer Care* y más de 1.500 empleados voluntarios a través de la iniciativa *Community Days*.
- Santander Foundation realiza donaciones benéficas por un importe de 5 millones de euros.

BRASIL



- Financiación de proyectos de eficiencia energética, tratamiento de agua y vertidos, entre otros, tanto para grandes empresas como para pymes. Inauguración del primero de los 10 parques eólicos en los que Santander tiene participación accionarial.
- La cartera de microcréditos ascendió a 94,6 millones de euros, un aumento del 23% con respecto a 2011.
- Crecimiento del 67% de las inscripciones en los Premios Santander Universidades y 400.000 euros en apoyo y becas para estudiantes. Puesta en marcha del premio para profesores universitarios de ciencias económicas y gestión empresarial que incluyen el tema de sostenibilidad en sus asignaturas.
- Récord de participantes y recaudación en *Amigo de Valor*, programa a través del cual 39.000 empleados y clientes destinaron parte de su impuesto sobre la renta a proyectos que benefician a niños y adolescentes.
- Ampliación de iniciativas para comunidades de bajos ingresos e inversión en proyectos de cultura brasileña, como la exposición interactiva con motivo del centenario del escritor brasileño Jorge Amado.

Claves del ejercicio 2012

MÉXICO



- Concesión de 1.500 hipotecas por el programa *Hipoteca Crediferente*, que permite el acceso a créditos del gobierno para viviendas sociales.
- Apoyo a financiación de energías renovables.
- Premio Nacional de Ahorro de Energía 2012 que reconoce iniciativas como la reducción de consumos y emisiones, los

- programas *Paperless* y *Supermóvil*, la *ISO 14001* para el edificio corporativo y las acciones de sensibilización de empleados.
- Participación de 5.000 jóvenes emprendedores de 150 universidades en los Premios Santander.
- 13.178 menores beneficiados a través del *Fideicomiso* por los niños de México.

CHILE



- El programa *Supercajas en tu barrio* implementa nuevos canales de distribución en los lugares más alejados del país.
- Lanzamiento del nuevo portal de educación financiera.
- Los consumos de energía se han reducido en un 3,0%. Se han realizado diversas acciones de sensibilización de los empleados así como la compensa-

- ción de emisiones de la convención de directivos.
- Celebración de la VI edición del Premio Visión Emprendedora 100K que promueve la creación de empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento.

ARGENTINA



- Implementación de dos nuevos modelos de oficina para comunidades desfavorecidas, con productos y servicios adaptados a las necesidades locales y orientados a su desarrollo.
- 1.065 empresarios participaron en los 25 programas de capacitación para clientes pymes, en colaboración con Universidades.

- 420 becas escolares para alumnos de baja renta fueron entregadas en colaboración con las ONG *Cáritas Argentina* y *Cimientos y Puentes Hoy por Ti*.
- 140 voluntarios participaron en la construcción de viviendas de emergencia para familias de escasos recursos.

EE.UU.



- Productos hipotecarios para personas con bajos ingresos y préstamos a personas con discapacidad para la adquisición de dispositivos tecnológicos.
- Más de 300.000 euros para los afectados por el huracán Sandy.
- 1.002 becas a través de los convenios de colaboración con universidades.

- Reducción del consumo de energía en un 3,4% y acciones para el fomento de reciclaje entre los empleados.



EVALUACIÓN

EVALUACIÓN

El compromiso de Banco Santander con la sostenibilidad se pone de manifiesto a través de las diversas iniciativas en distintos ámbitos que se han presentado en este documento. Pero, además, es muy importante valorar dichas iniciativas tanto internamente como externamente. Este apartado presenta las diversas herramientas con las que cuenta el Banco para valorar su desempeño en sostenibilidad. Todos estos procesos y resultados han sido auditados por Deloitte.

Cuadro de mando

El cuadro de mando de Banco Santander representa los asuntos que el Banco considera más relevantes en sostenibilidad. Estos asuntos han sido identificados a partir del estudio

de materialidad que realiza el Banco anualmente y la estrategia y prioridades de actuación consensuadas en el comité de sostenibilidad en cada uno de los ámbitos de sostenibilidad.

El siguiente cuadro presenta estos aspectos, así como un resultado de autoevaluación realizada por el Banco y los elementos y fundamentos que justifican dicho valor.

CUADRO DE MANDO DE LA SOSTENIBILIDAD DE BANCO SANTANDER

● NIVEL ALTO ● NIVEL MEDIO ● NIVEL BAJO

Aspectos	Auto-evaluación	Fundamentos	
GOBIERNO CORPORATIVO			
Funcionamiento y composición del consejo	●	Consejo más equilibrado y renovado, analizado y evaluado por Spencer Stuart	
Transparencia y comunicación	●	Canal de denuncias para empleados, operativo en Brasil, EE.UU., Reino Unido, España y Polonia	
Riesgo reputacional	●	Oficina corporativa y oficinas locales de gestión del riesgo reputacional	
ACTIVIDAD SOSTENIBLE			
Cientes, calidad y satisfacción	Calidad de servicio y satisfacción e incidencias	●	Expansión y evolución del modelo corporativo con nuevas herramientas. Liderazgo en España, Portugal, Polonia, Argentina y México. Mejora de la atención al cliente y en la resolución de conflictos
	Mejores prácticas y gestión del conocimiento	●	Escuela corporativa de banca comercial. Desarrollo y lanzamiento <i>Santander Brand Experience</i>
	Educación financiera a clientes	●	Desarrollo del plan corporativo de educación financiera
	Accesibilidad	●	Innovación en el desarrollo de productos y servicios accesibles
Productos y servicios	Soluciones financieras en contexto de crisis: apoyo a pymes y particulares	●	Lanzamiento de nuevas iniciativas de apoyo a las pymes en España, Portugal y Reino Unido. Aportación de 590 viviendas al Fondo Social de Viviendas en España
	Microcréditos	●	Más de 330 millones de euros en créditos a microemprendedores
	Financiación de energías renovables	●	Líderes: el banco más verde del mundo según <i>Bloomberg Markets</i>
	Otros productos financieros que apuestan por la protección del medio ambiente	●	Productos y servicios para la agricultura y ganadería sostenible, vehículos eléctricos e híbridos, mercados de carbono
	Banca Privada	●	Creación escuela Santander Private Banking
	Inversión socialmente responsable	●	51.876 millones de euros: 34% del total del patrimonio gestionado por Santander Asset Management a nivel global
	Seguros responsables	●	Iniciado el proceso de adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible de Naciones Unidas

	Aspectos	Auto-evaluación	Fundamentos
Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito	Aplicación Principios del Ecuador en <i>project finance</i>	●	Aplicación en todas las unidades del Grupo
	Análisis del riesgo social y ambiental en Brasil	●	Iniciativa pionera en el mundo a los clientes de banca corporativa: más de 2.000 clientes y operaciones
	Análisis del riesgo social y ambiental en España	●	Asignación de <i>rating</i> de riesgo ambiental a empresas caracterizadas de banca comercial España
Procesos sostenibles Huella ambiental y plan de ahorro energético	Huella ambiental y plan de ahorro energético	●	Reducción de consumos y emisiones Plan estratégico 20-20-15 para el período 2011-2015
	Formación y concienciación	●	Lanzamiento del portal de huella ambiental para todos los empleados
Procesos sostenibles Cadena de suministro	Procesos para identificar riesgos	●	Cálculo automático de alertas en la plataforma de compras para las categorías de mayor riesgo (Tier +)
	Transparencia de los procesos de compras	●	Trazabilidad de los procesos de negociación <i>online</i> y <i>offline</i>
	Medidas para gestionar los riesgos en sostenibilidad	●	Criterios de sostenibilidad en el proceso de homologación
INVERSIÓN SOCIAL			
Universidades	Apoyo a la educación superior	●	Inversión de 130 millones de euros, incremento de un 11% sobre 2011
	Programas de becas	●	28.303 becas en 2012, un 30% más que en 2011
	Fomento del empleo	●	Lanzamiento Becas Pyme para 7.500 universitarios, entrega de las 2.500 primeras en 2012
	Innovación	●	Fomento de nuevas tecnologías y emprendimiento. RedEmprendia
Inversión en la comunidad	Educación infantil	●	11 millones de euros de inversión en programas de educación
	Microcréditos y emprendimiento	●	258.180 microemprendedores, un 2,3% más que en 2011 Creación del Centro Internacional Santander de Emprendimiento
	Educación financiera	●	Ejecución del plan corporativo de educación financiera www.finanzasparamortales.com
	Arte y cultura	●	Firme compromiso con el arte y la cultura a través de las fundaciones del Grupo
EMPLEADOS			
	Empleo estable	●	Estabilidad de la plantilla. 96% de contratos indefinidos en el Grupo
	Formación	●	660 euros invertidos por empleado, un 10% más que en 2011
	Apoyo al talento	●	Políticas corporativas de desarrollo, evaluación y compensación 10% del personal promocionado sobre la plantilla total
	Igualdad y conciliación	●	El 54% del total de empleados y el 32% de los directivos son mujeres
	Prevención de riesgos laborales	●	Modelo de salud Santander Evaluaciones periódicas de los centros de trabajo
	Voluntariado corporativo	●	Plan de voluntariado corporativo: 36,7% más de empleados voluntarios que en 2011
	Dialogo con los sindicatos	●	Mayor información del modelo de relación a nivel local
ACCIONISTAS E INVERSORES			
	Índices bursátiles sostenibles	●	Rentabilidad de la acción por encima de la media del sector Presencia destacada en <i>DJSI</i> y <i>FTSE4GOOD</i>
	Derechos de los accionistas	●	Igualdad de derechos y participación informada en las juntas
	Relación con inversores en sostenibilidad	●	Celebración de 17 <i>roadshows</i> con inversores especializados en sostenibilidad

Seguimiento de los principales objetivos anuales

Banco Santander define anualmente unos objetivos para cada ámbito de la sostenibilidad y hace una valoración del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el ejercicio anterior, que se presentan a continuación.

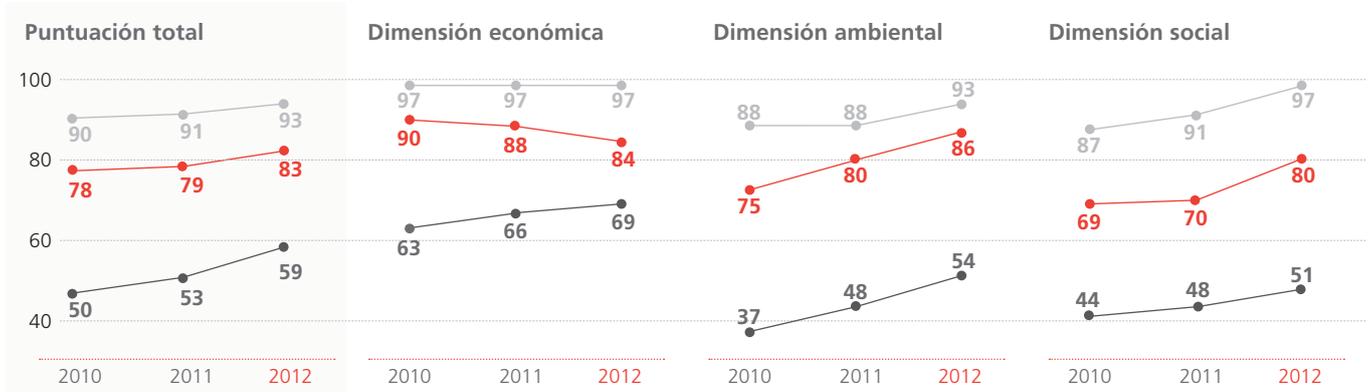
Objetivos 2012	Balance 2012	Cumplimiento
ACTIVIDAD SOSTENIBLE		
Cientes, calidad y satisfacción		
Consolidación de los planes estratégicos de calidad en distintos países	Consolidación de los planes e indicadores para mejora de calidad y satisfacción en Argentina, banca comercial España, Chile, México, Brasil y Reino Unido	100% 
Avanzar en la sistematización de la gestión de la calidad e identificación e integración de indicadores de calidad en la gestión comercial	Implantación del <i>benchmark</i> corporativo como una herramienta de medición homogénea de la satisfacción	100% 
Reforzar la incorporación de la cultura del servicio como uno de los pilares básicos de la orientación al cliente	Puesta en marcha de iniciativas para el refuerzo de la cultura de servicio y orientación a la satisfacción de clientes	100% 
Productos y servicios		
Apoyo a pequeñas y medianas empresas a través de productos específicos	Programas en España, Portugal, Reino Unido y Argentina	100% 
Adaptación a iniciativas internacionales para la comercialización de productos	Iniciado el proceso de adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible de Naciones Unidas	100% 
Impulsar la expansión del microcrédito en Latinoamérica	Aprobación en el comité de sostenibilidad de la extensión del modelo de microcréditos a México. Incremento de un 23% en el número de créditos vivos en Brasil a 31 de diciembre y un incremento del 18% en el número de clientes	50% 
Riesgo social y ambiental		
Adaptación a los nuevos requisitos de los Principios del Ecuador en el análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito	La aprobación de los nuevos requisitos de los Principios del Ecuador se ha pospuesto para 2013. El Banco ha tenido una participación destacada en el proceso de revisión	50% 
Procesos sostenibles Huella ambiental y plan de ahorro energético		
Plan de eficiencia energética 2011-2013	Nuevo plan de ahorro energético 20-20-15, centrado en los diez principales países del Grupo	100% 
Consolidación de la oficina de cambio climático	Identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades de negocio de cambio climático. Primer comité de cambio climático	100% 
Lanzamiento del portal de la huella ambiental	Publicación del portal en la intranet corporativa del Grupo	100% 
Desarrollo de un plan de contratación sostenible de madera o papel, procedentes de bosques gestionados de forma sostenible conforme a estándares internacionales	Exigencia de la certificación FSC a proveedores de mobiliario en Brasil	25% 
Procesos sostenibles Cadena de suministro		
Puesta en marcha y aplicación global de la nueva política corporativa de homologación de proveedores	Implantación efectiva de la política corporativa de homologación de proveedores	100% 
Mejora del conocimiento de los proveedores a través de iniciativas concretas adaptadas a la realidad de cada país	Lanzamiento de encuestas de opinión a proveedores en España, Reino Unido, México y Brasil	100% 

Objetivos 2012	Balance 2012	Cumplimiento
INVERSIÓN SOCIAL		
Universidades		
Convocatoria de 2.400 becas Santander Iberoamérica para estudiantes y jóvenes profesores e investigadores	Entrega en 2012 de un total de 2.400 becas Santander Iberoamérica	100% 
Adjudicación de 2.500 becas de prácticas profesionales	Entrega de 2.500 becas de prácticas profesionales en pymes y lanzamiento de la 2ª edición del programa que culminará en 2013 con la entrega de 5.000 nuevas becas	100% 
Celebración del primer encuentro iberoamericano Desafío RedEmprendia con <i>spin-offs</i> de las universidades socias e inversores	En 2012, se ha celebrado el primer foro iberoamericano de incubación y creación de empresas universitaria <i>Spin</i> 2012	100% 
Creación de un centro de formación de emprendedores y fomento de la cultura emprendedora	Inauguración del Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE)	100% 
Inversión en la comunidad y el medio ambiente		
Promover la educación financiera entre colectivos desfavorecidos	Avances en la puesta en marcha del programa de educación financiera. Lanzamiento de la web www.finanzasparamortales.com	100% 
Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo	Cálculo del impacto económico de las iniciativas sociales y ambientales del Grupo, a través de la herramienta desarrollada por la Fundación SERES	50% 
EMPLEADOS		
Lanzamiento del nuevo modelo corporativo de gestión del desempeño en todas las divisiones y países	Extensión del modelo corporativo de desarrollo del talento en Reino Unido, Seguros, y Santander Consumer Alemania	50% 
Puesta en marcha de programas específicos para mejorar la satisfacción de los empleados en las redes comerciales	Lanzamiento del Plan de Acción	50% 
Extensión del programa Voluntarios Santander Comprometidos a otros ámbitos y países	Más de 2.500 voluntarios en la Red Comercial España	75% 
ACCIONISTAS E INVERSORES		
Aumento de la implicación de los accionistas en la junta general, fomentando la participación informada mediante medios electrónicos	Desarrollo de la delegación de voto en junta por teléfono móvil, fomentando la participación informada de los accionistas en la junta general	100% 
Desarrollo de actividades para el fomento de la educación financiera en universidades utilizando la acción como referencia	Apoyo a la educación superior fomentando la formación financiera entre estudiantes universitarios en España, Brasil, México y Estados Unidos	50% 
Avanzar en la implantación de iniciativas solidarias	VII Torneo de Golf Solidario Accionistas Santander, <i>Living Green</i> , <i>Becas Capacitas</i> y <i>Excellence Awards</i>	100% 

PRESENCIA EN ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD

Evolución de la acción Santander en el DJSI World Index en 2010, 2011 y 2012

■ Mejor empresa del sector financiero ■ Santander ■ Media del sector financiero



Presencia en índices de sostenibilidad

Santander forma parte de los principales índices bursátiles que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en responsabilidad corporativa.

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

En 2012, Banco Santander, ha renovado por decimosegundo año consecutivo su presencia en el *Dow Jones Sustainability Index*, y se encuentra entre las 15 entidades financieras más sostenibles según este índice, de entre casi 200 entidades analizadas. Con una puntuación total de 83 puntos Santander es, además, el banco español con mejor puntuación.

Los resultados de Banco Santander en la última revisión del índice han aumentado 4 puntos con respecto a 2011. Son especialmente positivos los resultados obtenidos en criterios como: los sistemas de gestión de clientes; las distintas políticas corporativas, como, entre otras, la política de lucha contra la corrupción; la estrategia de cambio climático y la gestión ambiental, las prácticas de desarrollo del

talento; la acción social; la educación; la gestión de riesgos y la gestión de marca.

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

Carbon Disclosure Project

Banco Santander es signatario del *Carbon Disclosure Project* (CDP) desde 2007. El CDP es el estándar internacional referente sobre el *reporting* de información relativa al cambio climático de las empresas. Esta iniciativa estuvo apoyada en 2012 por más de 655 inversores institucionales (representando más de 78 billones de dólares americanos en gestión de activos).

Los resultados del Banco en el reporte correspondiente a 2012 fueron una puntuación de 79 puntos en transparencia y una C en desempeño.

Además, en 2011, Banco Santander pasó a ser firmante también del *Carbon Action* y en 2012 cumplimentó el *CDP Water*.



FTSE4Good



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Alcance

El presente informe de sostenibilidad es el décimo documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en sostenibilidad, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Desde el año 2003, el informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte S.L., una firma independiente que también ha auditado en los citados ejercicios las cuentas anuales del Grupo.

Este informe se considera la herramienta de comunicación más destacada del Grupo en sostenibilidad, y se complementa en el apartado de

sostenibilidad de la web www.santander.com y con los informes locales de los distintos países del Grupo.

En su preparación, 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 el caso del cumplimiento del estándar GRI, por quinto año consecutivo se ha dado respuesta a los indicadores del suplemento sectorial financiero, dando así mejor respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés.

Este documento, además, 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.

Los principales cambios en el perímetro de consolidación de la información en 2012, han sido la salida de Santander Colombia por venta y Santander Consumer USA por venta parcial.

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 del informe y en la tabla de indicadores de desempeño del Global Reporting Initiative (GRI).

Participación de los grupos de interés e identificación de asuntos materiales

Como complemento al diálogo constante y fluido que Banco Santander mantiene con sus grupos de interés a través de los canales de comunicación establecidos, Santander, para la elaboración de este informe, ha llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- **Proceso consultivo.** Se han realizado reuniones de trabajo con clientes, medios de comunicación, accionistas, sindicatos, proveedores, ONG y fundaciones, con el objetivo de conocer su opinión tanto acerca de la calidad de la información contenida en el informe y su facilidad de uso así como acerca de las estrategias en materia de sostenibilidad del Grupo.
- **Análisis e identificación de los aspectos materiales.** Santander también ha realizado un análisis de materialidad para identificar aquellos aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en sostenibilidad. Como resultado de este análisis los aspectos más relevantes son los siguientes:
 - **Contexto de crisis económica.** Los grupos de interés siguen demostrando una especial preocupación por el contexto de crisis. 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 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 gobierno corporativo, informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, informe de la comisión de nombramientos y retribuciones) así como el informe de sostenibilidad son reflejo del esfuerzo de transparencia que realiza el Banco. Además, por cuarto año consecutivo, se ha llevado a cabo una auto-evaluación del desempeño de Banco Santander en el ámbito de la sostenibilidad.

- **Riesgo reputacional.** Es de especial importancia, en un entorno de crisis, recuperar y mantener a su vez la confianza de los clientes y de la sociedad en el sector financiero.

Para un Banco como Santander, cuya principal actividad es la banca comercial, tiene especial importancia la opinión de los clientes. Algunos factores, como el incremento de operaciones electrónicas, hacen que la seguridad de las mismas sea un asunto tan relevante como la transparencia en las comisiones cobradas y los tipos y características de los productos y servicios ofrecidos.

Asimismo, y con el objetivo de mitigar las dificultades con las que determinados clientes pueden encontrarse a la hora de hacer frente al pago de sus hipotecas, el Banco sigue apoyando a sus clientes, anticipando soluciones que les permitan ajustar sus cuotas mensuales a su capacidad de pago.

- **Lucha contra el cambio climático.** Se trata de un asunto que ha adquirido una gran importancia internacional y en el que el Grupo está cada día más involucrado por su capacidad de financiar energías renovables o invertir en proyectos de eficiencia energética.
- **Minimización de los consumos y emisiones.** A pesar de que Banco Santander no desarrolla una actividad altamente contaminante, ha calculado su huella ambiental (ver

página 46) con el fin de desarrollar planes de mejora de la eficiencia energética en las instalaciones corporativas y en las redes de oficinas para minimizar su impacto ambiental.

- **Gestión de empleados.** En Banco Santander la atracción y retención del talento es fundamental para preservar la confianza en los mercados maduros debido a la inestabilidad laboral causada por la crisis global.
- **Gestión de proveedores.** Es necesario controlar que los proveedores estén cumpliendo los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas relativos a la protección de los derechos humanos, las normas laborales y la lucha contra la corrupción.
- **Programas de inclusión financiera.** Son especialmente relevantes en los países en desarrollo porque permiten aumentar la base de clientes del banco y proveen de acceso a servicios bancarios a comunidades desfavorecidas. Sin embargo, en los mercados maduros, como España o Reino Unido, tiene mayor importancia el desarrollo de políticas sociales y la cuantificación de las acciones en este ámbito.

Grupo Santander ha asumido el compromiso de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y seguirá trabajando en la mejora del continuo diálogo con los mismos, incrementando tanto el alcance geográfico como el número de organizaciones consultadas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para más información consultar la tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	p. 4-5
1.2	p. 93-94

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Contracubierta
2.2	p. 48-59 del informe anual
2.3	p. 8-9; p.30-39 del informe anual
2.4	p. 256 del informe anual
2.5	p. 8-9; p.30-39, p.63 del informe anual; Nota 3.c del informe de auditoría y cuentas anuales (p. 64-65).
2.6	p. 78-82; p. 256 del informe anual
2.7	p. 8-9; p. 46-59 del informe anual
2.8	p. 7-9, 78-82, 69
2.9	Nota 3 del informe de auditoría y cuentas anuales (p. 57-65)
2.10	p. 15, 59, 75 y 86

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	p. 93-94
3.2	p. 93-94
3.3	p. 93-94
3.4	Contracubierta
3.5	p. 93-94
3.6	p. 93-94
3.7	p. 31, 46, 70, 74, 93-94
3.8	p. 93-94; Nota 2b del informe de auditoría y cuentas anuales (p. 29-31)
3.9	p. 7, 8-9, 25, 30-32, 46, 61, 70
3.10	p. 46
3.11	p. 31-32, 46
3.12	p. 95-98
3.13	p. 93, 100-101

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

4.1	p. 22-23; p. 62-83 del informe anual; p. 252-263 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.2	p. 70-75 del informe anual; p.279 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.3	p. 73 del informe anual
4.4	p. 20, 76, 81-82; p. 306-307 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.5	p. 78 del informe anual; Nota 5 del informe de auditoría y cuentas anuales (p.68-80)
4.6	p. 79-82 del informe anual; p. 289-290 y 301-302 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.7	p. 77 del informe anual; p.276-278 y p. 293-298 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.8	p. 6, 16-19, 76
4.9	p. 16-19, 24-26, 76
4.10	p. 77 del informe anual; p. 322-323 del informe de auditoría y cuentas anuales
4.11	P. 24-26, 42-43; p. 164 del informe anual
4.12	p. 12-15; 18-19, 42-43, 48, 92
4.13	p. 19, 92
4.14	p. 93-94
4.15	p. 93-94
4.16	p. 93-94
4.17	p. 93-94

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES CENTRALES DE DESEMPEÑO

Para más información consultar la tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com

INDICADOR GRI G3 Dimensión económica

Desempeño económico (páginas 7, 8-9, 16, 24-26)		Alcance	Verificación
EC1	Página 7	Grupo	✓
EC2	Páginas 17, 38-39 y 48	Grupo	(1)
EC3	Página 74 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 (páginas 8-9, 50, 70)			
EC6	Página 49	Grupo	(3)
EC7	Página 70	Grupo (excepto Sovereign y Reino Unido)	✓
Impacto económico indirecto (páginas 16-17, 24-26, 52-66)			
EC8	Páginas 52-66	Grupo	✓

INDICADOR GRI G3 Dimensión ambiental

Materiales (páginas 10, 44-46)		Alcance	Verificación
EN1	Página 46	Grupo	(4)
EN2	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(4)
Energía (páginas 10, 44-46)			
EN3	Página 46	Grupo	(4)
EN4	Página 74 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(4)
Agua (páginas 10, 44-46)			
EN8	Página 46 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(4)
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 (páginas 10, 44-46)			
EN16	Página 46	Grupo	(4)
EN17	Página 46	Grupo	(4)
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 46	Grupo	(5)
EN23	Las actividades del Grupo no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas		
Productos y servicios (páginas 35-41)			
EN26	Páginas 42-43	Grupo	(6)
EN27	Las actividades del Grupo no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados		
Cumplimiento normativo (páginas 24-26)			
EN28	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

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

Empleo (página 68-70)		Alcance	Verificación
LA1	Páginas 69 y 71	Grupo	✓
LA2	Páginas 69,71 y 74	Grupo	(7)
Relación Empresa/Trabajadores (página 76)			
LA4	Página 76	Grupo	✓
LA5	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Salud y Seguridad en el trabajo (página 75)			
LA7	Página 75	Grupo	(8)
LA8	Página 75	Grupo	✓
Formación y Educación (página 72)			
LA10	Página 72	Grupo	(9)
Diversidad e Igualdad de oportunidades (página 74)			
LA13	Páginas 22-23, 69 y 71 Páginas 66-69 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 (páginas 49-50)		Alcance	Verificación
HR1	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
HR2	Páginas 49-50 y Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(11)
No discriminación (páginas 19 y 74)			
HR4	Páginas 19 y 74-75	Grupo	✓
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (página 19)			
HR5	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Abolición de la Explotación Infantil (página 19)			
HR6	Página 19	Grupo	✓
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio (página 19)			
HR7	Página 19	Grupo	✓

INDICADOR GRI G3 Dimensión social: sociedad

Comunidad (páginas 6, 10-11)		Alcance	Verificación
SO1	Páginas 52-66 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Corrupción (páginas 24-26)			
SO2	Página 25	Grupo	(12)
SO3	Página 25	Grupo	(12)
SO4	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Santander España (excepto Banesto)	✓
Política Pública (páginas 16-17)			
SO5	Páginas 12-14, 19 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Cumplimiento normativo (páginas 24-26)			
SO8	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

INDICADOR GRI G3 Dimensión social: responsabilidad de producto

Salud y Seguridad del Cliente (páginas 24-26)		Alcance	Verificación
PR1	Páginas 25-26, páginas 241-242 y 247-248 del informe anual	Grupo	(13)
Etiquetado de Productos y Servicios (páginas 24-26)			
PR3	Páginas 25-26, 32-33 y páginas 247-248 del informe anual	Grupo	(14)
Comunicaciones de Marketing (páginas 24-26)			
PR6	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander S.A.	✓
Cumplimiento normativo (páginas 24-26)			
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 (páginas 35-43)		Alcance	Verificación
FS1	Páginas 18-19 y 42-43	Grupo	✓
FS2	Páginas 42-43	Grupo	✓
FS3	Páginas 42-43 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
FS4	Página 43	Grupo	✓
FS5	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Cartera de producto (páginas p. 8-9, 35-41)			
FS6	Páginas 8-9, páginas 82-84 del informe de auditoría y cuentas anuales	Grupo	(15)
FS7	Páginas 35-37 y 40-41	Grupo	✓
FS8	Páginas 38-39 y 41	Grupo	✓
Auditoría (páginas 100-101)			
FS9	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
Gestión activa de la propiedad (páginas 40-41)			
FS10	Páginas 42-43	Grupo	(13)
FS11	Páginas 40-41 y 42-43	Grupo	✓
FS12	Tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad (páginas 16-17 y 35-37)			
FS13	Página 37 y tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
FS14	Páginas 35-37 y 62-65	Grupo	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad de Producto (páginas 24-26, 35-37)			
FS15	Páginas 25-26 y páginas 247-248 del informe anual	Grupo	✓
FS16	Páginas 34, 70 y 63-64	Grupo	✓

⁽¹⁾ Se informa exclusivamente de los proyectos financiados que mitigan el cambio climático.

⁽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⁾ Las limitaciones al alcance de este indicador se describen en la página 46.

⁽⁵⁾ No se especifica el método de tratamiento.

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

⁽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 de Planes de Acción al respecto.

⁽¹²⁾ Se informa de las actividades realizadas en relación a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

⁽¹³⁾ No se informa en porcentaje.

⁽¹⁴⁾ No se detalla información para cada tipo de productos y servicios.

⁽¹⁵⁾ No se desglosa por tamaño.

Lectura de códigos QR
Acceda a las tablas GRI ampliadas del informe.





Global Reporting Initiative

El presente informe de sostenibilidad de Grupo Santander ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3. Grupo Santander cubre en su informe 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 del informe, 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.

Informe de revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 del Grupo Santander

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad 2012 (en adelante el Informe) del Grupo Santander (en adelante Banco Santander), cuyo alcance se define en la página 93 del mismo. Dicha revisión ha consistido en comprobar:

- La adaptación de los contenidos del Informe a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como a los indicadores centrales de desempeño y del suplemento del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el Informe 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 sostenibilidad en 2012.

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 del Informe, 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 el Informe.
- Revisión de las actas de las reuniones mantenidas en el ejercicio 2012 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 el Informe 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 del Informe de Sostenibilidad*".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por Banco Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el Informe 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 el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco Santander.

Responsabilidades de la dirección de Banco Santander y de Deloitte de acuerdo a los estándares de verificación utilizados

- La preparación del Informe, así como el contenido del mismo, 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 Informes de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental.
- 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" 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 el Informe contiene errores significativos o no ha sido preparado 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 del Informe de Sostenibilidad" 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 2012 en las secciones "Balance 2012", así como en el "Seguimiento de los principales objetivos anuales" de las páginas 90-91, contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Banco Santander nuestras recomendaciones relativas a la mejora de la gestión de la sostenibilidad y a 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

Siguiendo una metodología similar a la de años anteriores, Banco Santander ha realizado un estudio de materialidad sectorial y un proceso de consultas a grupos de interés en los ámbitos nacional e internacional. Como novedad, en este ejercicio se han lanzado consultas específicas a medios de comunicación y a proveedores para conocer su percepción sobre el Banco. El incremento de la representatividad de los grupos consultados y su involucración en una fase temprana de la definición de la estrategia de sostenibilidad deberán suponer una mejora de la efectividad de las iniciativas a implantar para cumplir con los objetivos marcados.

Relevancia

Banco Santander prioriza los asuntos calificados como relevantes en el estudio de materialidad, fundamentalmente, en base a la importancia otorgada a los mismos por los prescriptores en sostenibilidad y al nivel de madurez sectorial. El contexto de crisis y la necesidad de incrementar la confianza en el sector financiero han influido significativamente en el orden de prioridades en 2012. Profundizar en el impacto de estos aspectos en la estrategia del Banco, a nivel global y a nivel local, impulsaría la integración de la sostenibilidad en el negocio.

Capacidad de respuesta

El Grupo Santander cuenta con una política marco de responsabilidad social y ambiental, con una política de defensa, así como con Políticas Sectoriales orientadas a garantizar el cumplimiento de los Principios del Ecuador en los *project finance*. En 2012 se ha mejorado el grado de implantación y seguimiento de las Políticas Sectoriales, si bien debe seguir avanzándose en la extensión del alcance de estas políticas a otras modalidades de financiación y en la implantación de la política de defensa. El proceso de actualización en el que se encuentran los Principios del Ecuador supone una oportunidad para revisar dichas políticas y adaptarlas a la diversidad de los productos y clientes del Grupo.

En cuanto al desempeño ambiental, el Grupo ha implantado en 2012 una herramienta que ha permitido sistematizar la consolidación de los indicadores reportados. Para obtener un mayor aprovechamiento de dicha herramienta, y mejorar la fiabilidad de la información, deberían reducirse las tareas manuales en la carga de información e incrementar las actividades de control sobre dichos datos.

En relación a la sostenibilidad en la cadena de suministro, en 2012 se ha puesto en marcha la Política de Homologación de proveedores aprobada en 2011 y se ha continuado con la revisión del cumplimiento del Pacto Mundial en los proveedores de más riesgo en España, Brasil, México y UK. Para mejorar el nivel de cumplimiento y reducir los posibles riesgos se recomienda hacer un seguimiento puntual de los planes de acción definidos y revisar los aspectos de sostenibilidad considerados actualmente en el proceso de homologación de proveedores y su valoración.

Por último, recomendamos la aplicación de criterios homogéneos y preferentemente cuantitativos en el reporte del seguimiento de los objetivos fijados en materia de sostenibilidad tanto a nivel global como local, debiendo estar éstos focalizados en los asuntos más relevantes.

Deloitte Advisory, S.L.



Helena Redondo

Madrid, 8 de marzo de 2013

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: 91 289 00 00

www.santander.com

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

© Marzo 2013, Grupo Santander

Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita, Manuel Casamayón,
Javier Vázquez, Javier Marlán, Joan Tomás,
Íñigo Plaza, Roland Halbe, Miquel Tres,
Luis Asín, Davy Jones, Pisco del Gaiso.

Realización:

MRM Worldwide

Impresión:

www.LITOFINTER.com

Depósito Legal:

M-7356-2013

División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

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

e-mail: sostenibilidad@gruposantander.com

Relación con Accionistas Santander

Ciudad Grupo Santander
Edificio Marisma, Planta Baja
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)
Teléfono: +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: 91 257 30 80
fax: 91 254 10 38
atencie@gruposantander.com

Defensor del Cliente

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

