

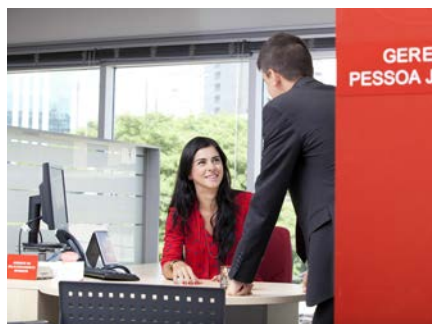
Queremos contribuir al progreso de las personas y de las empresas



2014

Informe de sostenibilidad

Informe de sostenibilidad 2014



4	Principales magnitudes	36	Clientes
8	Carta de la presidenta	52	Accionistas e inversores
10	Santander, un banco responsable y comprometido	58	Inversión en la comunidad
14	Gobierno corporativo	76	Medio ambiente y cambio climático
16	Gestión del riesgo	82	Proveedores
18	Diálogo con grupos de interés	86	Información complementaria
24	Nuestros equipos		



El **informe de sostenibilidad 2014** 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.
www.santanderannualreport.com/2014/es/

Principales magnitudes

Indicadores financieros

Balance y resultados

(Millones de euros)

	2014	2013*
Créditos a clientes (neto)	734.711	684.690
Depósitos de clientes	647.628	607.836
Recursos de clientes gestionados y comercializados	1.023.437	946.210
Recursos propios	80.806	70.326
Margen bruto	42.612	41.920
Beneficio antes de provisiones (margen neto)	22.574	21.762
Beneficio atribuido al Grupo	5.816	4.175

Ratios

(%)

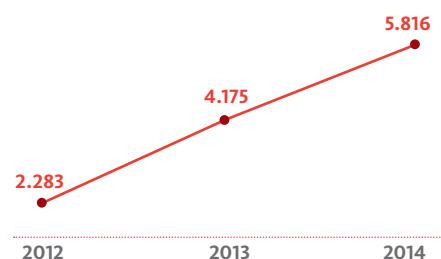
	2014	2013*
Eficiencia (con amortizaciones)	47,0	48,1
RoE ¹	7,0	5,8
RoTE ¹	11,0	9,6
Tasa de morosidad	5,2	5,6
Cobertura de morosidad	67,2	64,9

* La información de 2013 ha sido ajustada considerando la toma de control a comienzos de 2014 de Santander Consumer USA y la pérdida de control de las sociedades gestoras llevada a cabo al cierre de 2013, al objeto de facilitar una mejor comparativa de la gestión realizada.

1. En enero, dato proforma incluyendo ampliación de capital de enero de 2015 por 7.500 millones de euros.

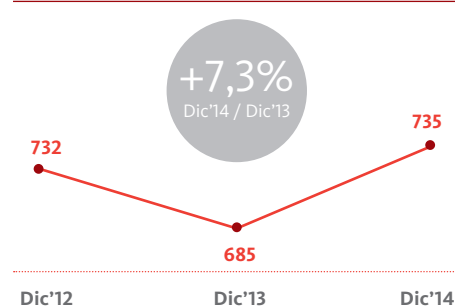
Beneficio atribuido al Grupo

Millones de euros



Créditos a clientes (neto)

Miles de millones de euros



Empleados



185.405

empleados

Clientes



117

millones de clientes

Accionistas



3,2

millones de accionistas

Comunidad



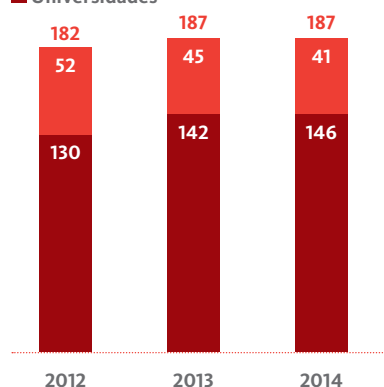
8.739

colaboraciones con universidades, ONG y otras entidades sociales

Evolución de la inversión social

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)

■ Comunidad
■ Universidades



Distribución de la inversión en la comunidad sobre el total

%



Energías Renovables



Participación en la financiación de

5.197

megavatios

Contribución económica a la sociedad

Retribución al empleado

10.242

millones de euros
en gastos de personal



Banco Santander cuenta con un equipo de 185.405 profesionales. Con una edad media de 37,7 años y una antigüedad media de 9,7 años. Santander además fomenta el empleo estable, un 96% de sus contratos son de carácter indefinido.

Crédito concedido (neto)

734.711

millones de euros en crédito
concedido al cierre del ejercicio



En 2014, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, ha crecido en nueve de los diez principales países del Grupo. Además, el Banco financia en Brasil, Chile y El Salvador a 250.286 microemprendedores. Asimismo, Santander es líder en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2014 Santander participó en la financiación de proyectos con una capacidad total instalada de 5.197 MW.

Retribución a accionistas

7.738

millones de euros
de retribución total
al accionista (efectivo y acciones
nuevas)



En total en 2014 la rentabilidad total al accionista se sitúa en el 17,1%, asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo del 16%.

Impuestos recaudados y pagados

13.275

millones de euros
en impuestos y tasas
recaudados y pagados



Grupo Santander contribuye económica y socialmente a los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo y de la recaudación de impuestos de terceros.

Inversión social en la comunidad

187

millones de euros de
inversión social en
la comunidad



1.175 convenios con universidades. 28.443 becas y ayudas al estudio. Y 4.700 proyectos de colaboración con las universidades.

Compras realizadas a proveedores

4.270

millones de euros de
negociación con terceros a través
del modelo de compras global

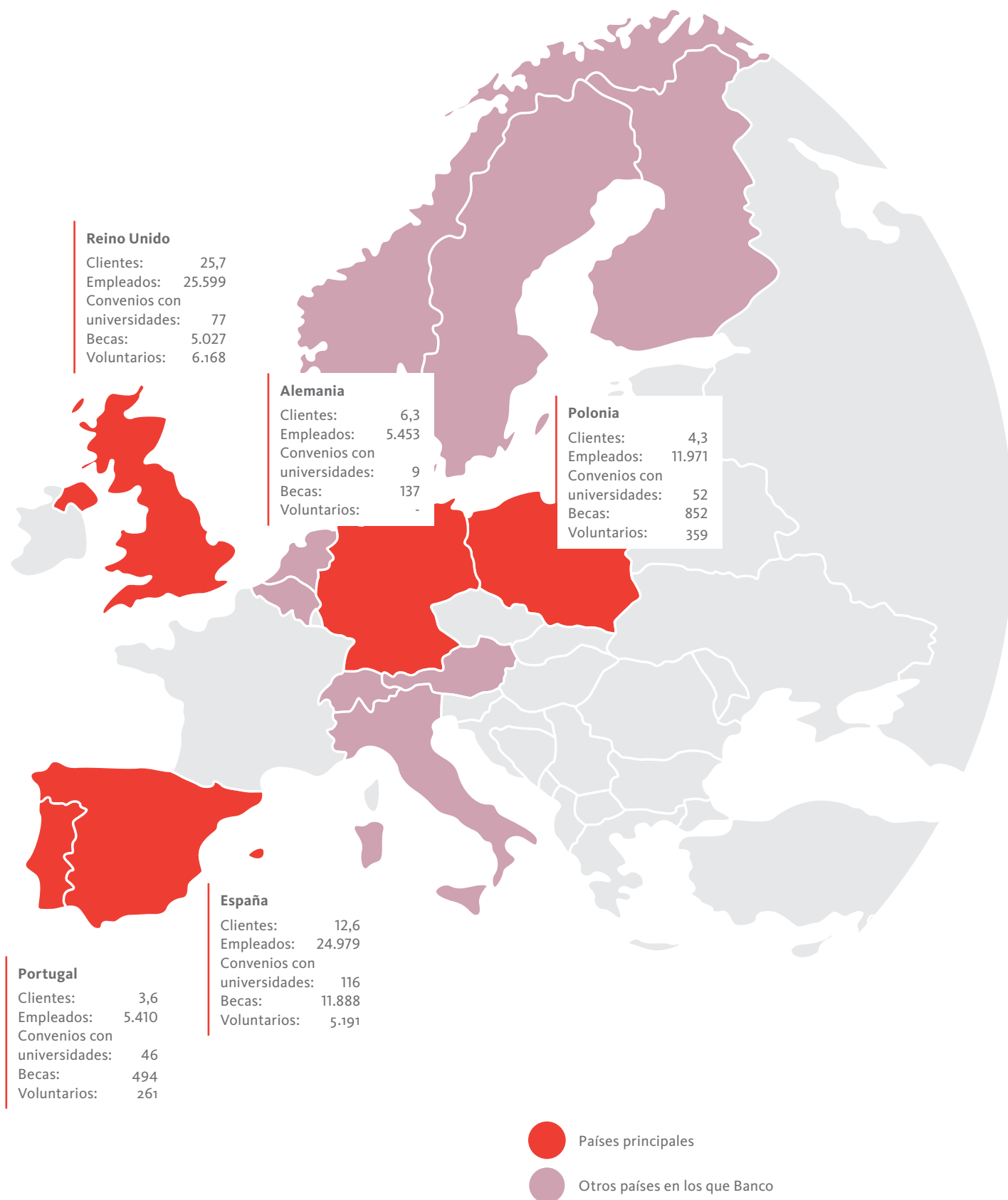


Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7.151 proveedores homologados por el modelo de compras global. El 92% de ellos son proveedores locales.

Distribución geográfica

Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre sus 10 mercados principales:





Los datos de clientes se presentan en millones.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 27, que se presentan por entidades.

Datos de voluntarios de países estimados a partir del número total de participantes en cada iniciativa.

Carta de la presidenta



Ana Botín, presidenta de Banco Santander.

La misión de Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Con nuestro trabajo diario ayudamos a la persona con un idea brillante a lanzar su primer negocio, a la pareja que quiere comprar su primera casa, al estudiante que quiere pagarse la universidad y al jubilado que busca invertir los ahorros de toda una vida. Ya en el año 1857, el objetivo de los fundadores de Santander fue financiar el comercio entre España y Latinoamérica para generar empleo y prosperidad en ambas regiones. Hoy, nuestro alcance es mayor, pero el resultado de nuestro esfuerzo debe ser el mismo.

Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. El bien más preciado, la base de todo negocio que aspira a tener éxito y ser sostenible en el tiempo es la fidelidad. Y la fidelidad se construye sobre la confianza, que es y será siempre el fundamento de la actividad bancaria.

La única forma de lograr esta visión es construyendo la mejor relación posible con nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

- Si nuestro equipo de profesionales se siente motivado, comprometido, valorado y recompensado, hará todo lo que esté en su mano para ayudar a los clientes.
- Si nuestros clientes reciben un servicio excelente y se sienten especiales, su fidelidad al Banco será mayor.
- Cuando esto sucede, nuestros beneficios crecen, lo que aumenta la confianza de nuestros accionistas, que invertirán más en nosotros.

- Todo ello nos permitirá apoyar y ayudar más a la sociedad, invirtiendo más en las comunidades que nos rodean, y nuestros empleados se sentirán más orgullosos.

Es un círculo virtuoso.

Nuestra principal apuesta para apoyar a las comunidades que nos rodean es Santander Universidades. Desde 1996 Banco Santander ha invertido más de 1.000 millones de euros en proyectos universitarios y ha apoyado a más de 160.000 estudiantes y profesores a través de su programa de becas.

De los 187 millones de euros de inversión social en 2014, invertimos 146 millones de euros en educación superior.

Además de nuestra inversión en educación superior, Santander contribuye también al desarrollo social de los países a través de numerosas iniciativas locales en ámbitos prioritarios como la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo, en la educación financiera y el arte y la cultura.

Mantenemos también un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático y la eficiencia energética.

Tenemos pues, una misión y visión por las que trabajar todos los días. Y también sabemos cómo hacerlo. Hemos preguntado a nuestros empleados y a nuestros clientes qué quieren del Banco, qué relación y servicio esperan tener. Y la respuesta ha sido muy clara. **Quieren un banco Sencillo, Personal y Justo.** Estas palabras definen lo que somos y cómo hacemos lo que hacemos. Definen cómo debemos comportarnos con nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad. Estas palabras son los cimientos sobre los que construiremos el mejor banco.

“Santander trabaja día a día para contribuir al progreso de las personas y de las empresas, realizando nuestra actividad con responsabilidad y comprometidos con la sociedad a la que servimos”

Santander, un banco responsable y comprometido

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y de las empresas

Misión y modelo de negocio



Y además...

Responsable con nuestros grupos de interés



- Atraemos, retenemos y comprometemos a los mejores profesionales.
- Construimos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecemos un dividendo y un retorno atractivo y sostenible.
- Mantenemos relaciones estables con nuestros proveedores.

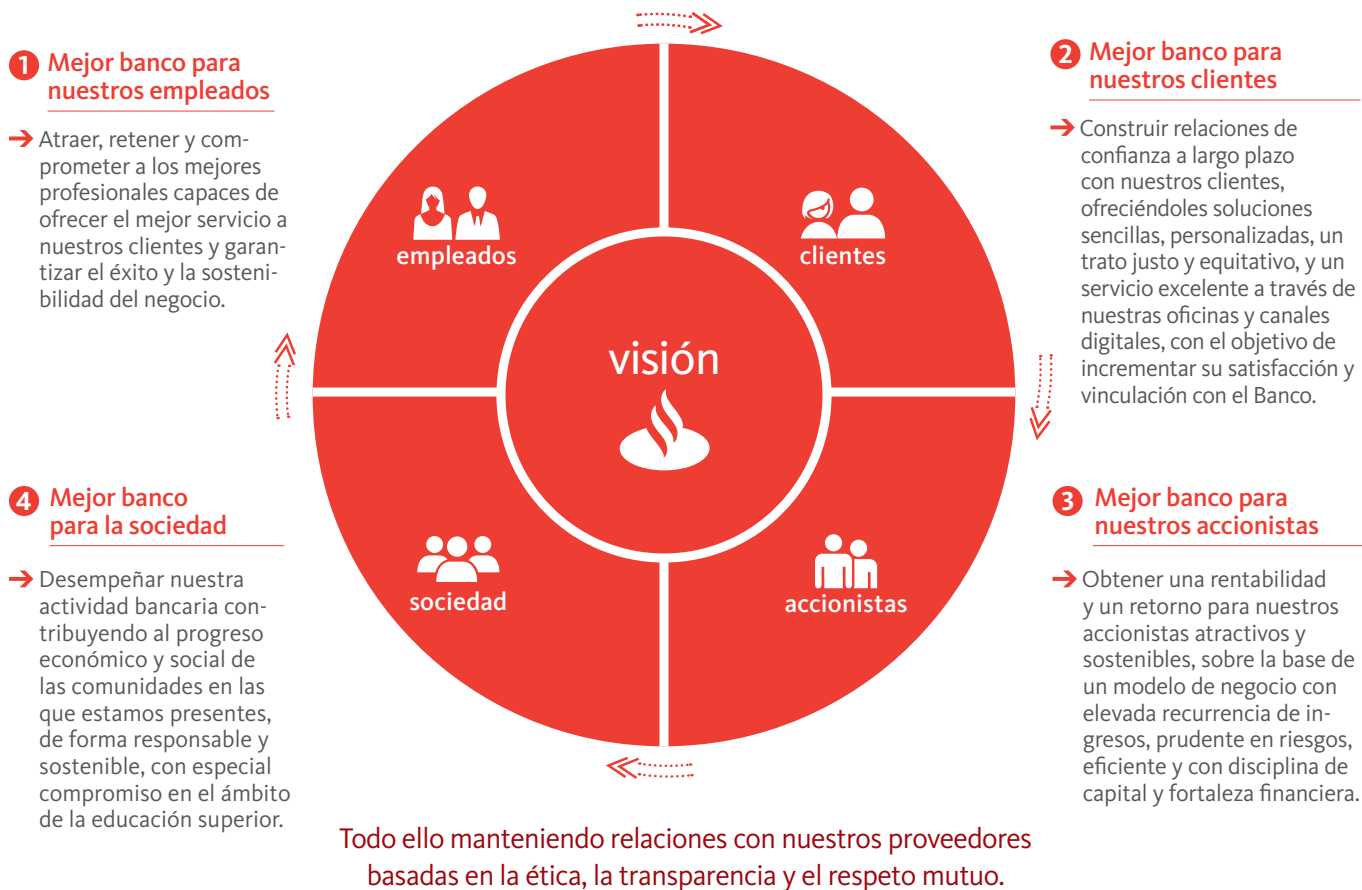
Comprometido con el progreso social y económico



Mantenemos un firme compromiso con la educación superior, como foco principal de nuestra inversión social. Contribuimos además al progreso de las comunidades con iniciativas de apoyo a la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo, la educación financiera y el arte y la cultura.

Visión y creación de valor

Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



Simple, Personal & Fair (Sencillo, Personal y Justo)

Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros clientes, accionistas y sociedad. Es el camino para conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes y la mejor empresa para nuestros empleados, clientes y accionistas.

simple

- Ofrecemos un servicio accesible para nuestros empleados, clientes y accionistas con productos sencillos, fáciles de entender y sin complicaciones.
- Utilizamos un lenguaje conciso, comprensible y claro.
- Mejoramos nuestros procesos cada día, simplificando gestiones y eliminando pasos innecesarios.

personal

- Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles alternativas en cuanto a productos y servicios, para que decidan los que mejor se adaptan a sus necesidades.
- Intentamos que cada uno de nuestros clientes se sienta único y valorado.
- Nos comprometemos con nuestros profesionales para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.

fair

- Tratamos a nuestros clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y resolviendo con la máxima rapidez y diligencia sus reclamaciones.
- Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio.
- Cumplimos nuestras promesas y nos responsabilizamos de los compromisos asumidos con nuestros clientes.

Gestión de la sostenibilidad

Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en materia de sostenibilidad, tanto corporativa como local, que facilita la implicación de todas las áreas de negocio y de apoyo del Banco en los distintos países.

El consejo de administración, máximo órgano de decisión del Grupo salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales y en particular la de sostenibilidad.

Banco Santander cuenta con un comité de sostenibilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por los directores generales y/o responsables de las diferentes divisiones del Banco implicadas. Este comité propone la estrategia de sostenibilidad y las políticas generales y sectoriales del Banco, para someterlas a la aprobación del consejo de administración y que se reúne como mínimo una vez al año. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas que ejecutan las

diferentes áreas representadas e implicadas en el comité.

El secretario del comité es el director del área de Sostenibilidad. Este área, perteneciente a la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios, impulsa y coordina las distintas iniciativas que se llevan a cabo en el ámbito de la sostenibilidad por las áreas correspondientes del Banco.

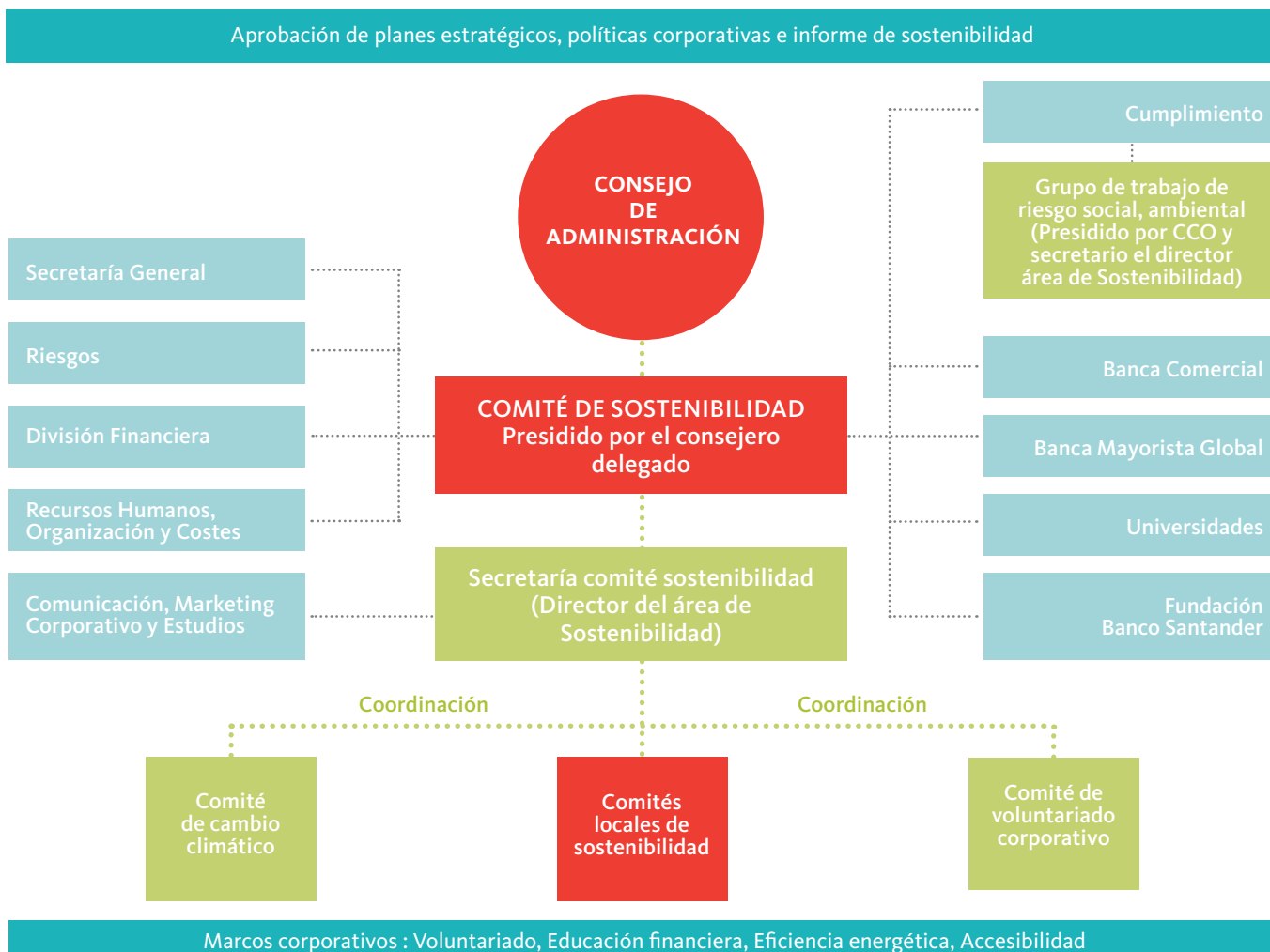
En gran parte de los países existen comités locales de sostenibilidad, presididos por el *country head* correspondiente. Sobre unos marcos corporativos comunes, las unidades en cada país desarrollan iniciativas adaptadas a las necesidades locales.

También se ha creado un grupo de trabajo específico con el objetivo de valorar el riesgo social, ambiental y reputacional de las operaciones en sectores sensibles, presidido por el *Chief Compliance Officer*, y cuyo secretario es también el director del área de Sostenibilidad.



Lectura de
códigos QR
Acceda a
Gestión de la
sostenibilidad

Estructura de la función de la sostenibilidad en Grupo Santander





Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.

Políticas internas en materia de sostenibilidad

- **Política social y ambiental.** Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco y los mecanismos para el análisis de los riesgos sociales y ambientales.
- **Política de defensa.** Banco Santander no financia proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares, armas químicas o biológicas.
- **Política de energía.** Hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear.
- **Política forestal.** Establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales.
- **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 y los canales a través de los cuales se canalizan posibles incidencias.
- **Política de cambio climático.** Recoge el compromiso y las actuaciones del Banco para mitigar el cambio climático.

Lectura de
códigos QR
Accede a las
políticas



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

Principios de Aseguramiento Sostenible

Gobierno corporativo



Consejo comprometido y con una composición equilibrada

- De los 15 consejeros, 10 son externos y cinco 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 FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente.

Consejo de administración

Es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, correspondiéndole, entre otras, las decisiones que se refieren a 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 la toma de riesgos por el Grupo. En particular, y a propuesta de la alta dirección, es el órgano responsable de establecer y hacer el seguimiento del apetito de riesgo del Grupo.

El consejo de administración de Banco Santander tiene una composición equilibrada entre consejeros ejecutivos y externos. Actualmente está compuesto por 15 consejeros, de los cuales cinco son ejecutivos y 10 externos.

A fecha de publicación del informe, de los 10 consejeros externos, nueve son independientes y uno dominical.

Todos sus miembros se caracterizan por su profesionalidad, integridad e independencia de criterio.

El perfil de los consejeros externos incorpora profesionales con una amplia experiencia financiera, un conocimiento amplio de los mercados donde tiene negocios el Grupo y de distintos sectores y modelos de atención al cliente desde puestos ejecutivos de máximo nivel.

Durante el ejercicio 2014, el consejo celebró 16 sesiones.

Retribuciones de los consejeros

El consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, promueve e impulsa un sistema retributivo que fomente la gestión rigurosa de los riesgos y hace un seguimiento continuo de las recomendaciones emanadas de los principales organismos nacionales e internacionales competentes en esta materia.

La retribución total del consejo de administración en 2014 subió un 8,9%, frente a un crecimiento del beneficio del Grupo del 39%*. En la memoria anual se informa de manera individualizada de las retribuciones percibidas por cada consejero.

Asimismo, puede consultarse todo el detalle sobre la política retributiva de los consejeros en 2014 en el informe de la comisión de retribuciones.

En 2014 el consejo avanzó notablemente en diversidad e internacionalidad



Para más información sobre el gobierno corporativo ver páginas 18 a 23 y 68 a 99 del informe anual

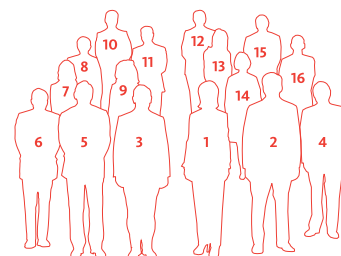
* El aumento habría sido del 39% si no se hubiera optado por excluir el efecto de reexpresar los estados financieros de 2013 por aplicación anticipada de la interpretación de la norma contable CINIIF 21 sobre gravámenes, que ha supuesto modificar la contabilización de las aportaciones realizadas por Santander UK plc al Financial Services Compensation Scheme y por las entidades españolas al Fondo de Garantía de Depósitos. No obstante lo anterior, el dato de crecimiento utilizado para la determinación del Bonus ha sido el 33%.

Consejo de administración de Banco Santander

- | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|--|
| <p>1. D.ª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
Presidenta.
Consejera ejecutiva
● □ △</p> | <p>2. D. José Antonio Álvarez Álvarez
Consejero delegado y ejecutivo
● ■ □ △</p> | <p>3. Mr. Bruce Carnegie-Brown
Vicepresidente.
Consejero externo (independiente), coordinador de los externos y <i>lead independent director</i>
● ● ■ □ ○ △</p> | <p>4. D. Rodrigo Echenique Gordillo
Vicepresidente.
Consejero ejecutivo
● ■ □ △</p> | <p>5. D. Matías Rodríguez Inciarte
Vicepresidente.
Consejero ejecutivo
● ■ △</p> | <p>6. D. Guillermo de la Dehesa Romero
Vicepresidente.
Consejero externo (independiente)
● ▲ ● ■ □ □ △</p> | <p>7. D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer
Consejera externa (independiente)
□ △</p> | <p>8. D. Juan Miguel Villar Mir
Consejero externo (independiente)
▲ ○</p> |
|---|---|---|--|---|---|---|--|



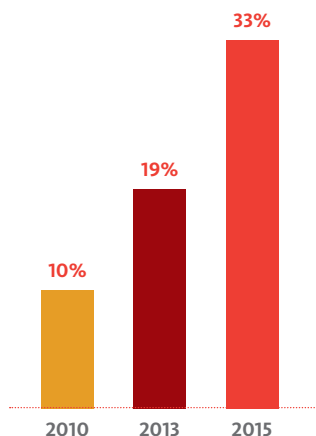
- Comisión ejecutiva
- Comisión delegada de riesgos
- ▲ Comisión de auditoría
- Comisión de nombramientos
- Comisión de retribuciones
- Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento
- Comisión internacional
- △ Comisión de innovación y tecnología



El Faro, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.
16 de enero de 2015.

- | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|--|---|
| <p>9. D.ª Isabel Tocino Biscarolasaga
Consejera externa (independiente)
● ■ ▲ ● ■ ○</p> | <p>10. D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
Consejero externo (dominical)
● ■ ▲ ● ■ ○</p> | <p>11. D. Carlos Fernández González
Consejero externo (independiente)
▲ ● ○</p> | <p>12. D. Ángel Jado Becerro de Bengoa
Consejero externo (independiente)
■ ▲ ● ■ ○</p> | <p>13. D.ª Sol Daurella Comadrán
Consejera externa (independiente)
● ■</p> | <p>14. Ms. Sheila C. Bair
Consejera externa (independiente)
○</p> | <p>15. D. Juan Rodríguez Inciarte
Consejero ejecutivo
■</p> | <p>16. D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca
Secretario general y del consejo
● ■ ▲ ● ■ ○ □ △</p> |
|--|---|--|---|---|--|--|---|

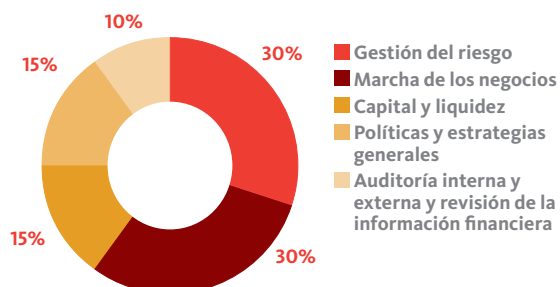
Diversidad en el consejo % de mujeres consejeras



Composición actual del consejo



Tiempo aproximado dedicado por el consejo a cada función



Gestión del riesgo

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de Banco Santander y, por tanto, un eje prioritario de actuación y de creación de valor.

La prudencia en riesgos ha acompañado a Banco Santander durante sus más de 150 años de historia. Este enfoque ha sido decisivo en el crecimiento recurrente de sus resultados y para generar valor a sus grupos de interés.

La política de riesgos de Grupo Santander está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos y su modelo de gestión del riesgo es un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

Los principales riesgos a los que hace frente Santander como consecuencia de su actividad son: riesgo de crédito, mercado, liquidez y financiación, operacional, de cumplimiento y reputacional (más información en pág. 46 a 49 del informe anual).

En el ámbito de la sostenibilidad cobra especial relevancia:

- La gestión del riesgo reputacional y de cumplimiento. Santander cuenta con una función de cumplimiento al máximo nivel, independiente, con alcance a todo el Grupo, que asesora e informa directamente al consejo de administración en materias como riesgo de cumplimiento, de conducta, reputacional, prevención y blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y sanciones. Este área, dirigida por el *Chief Compliance Officer* del Grupo, reporta directamente al vicepresidente ejecutivo del consejo, D. Rodrigo Echenique.
- Dentro de la función de cumplimiento, Santander cuenta con diferentes órganos de control para asegurar una adecuada comercialización y oferta de productos y servicios.
- El análisis del riesgo social y ambiental. El Banco ha establecido los mecanismos necesarios para el análisis de los riesgos sociales y ambientales en sus grandes operaciones de financiación, de acuerdo a los Principios del Ecuador (véase pág. 49 de este informe).



El Faro, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.



Ver informe de gestión de riesgos en el informe anual

Principios corporativos de gestión del riesgo en Grupo Santander



Integración de la cultura de riesgos e involucración de la alta dirección en la gestión y toma de decisiones sobre los riesgos



Independencia de la función de riesgos



Consideración integral de todos los riesgos



Formulación del apetito de riesgo del Grupo y de las unidades



Definición clara de atribuciones y toma de decisiones a través de órganos colegiados



Uso de instrumentos de gestión comunes entre países

Riesgo de cumplimiento y reputacional	<p>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.</p> <p>Riesgo reputacional El riesgo reputacional se define como el riesgo de daños en la percepción del Banco por parte de la opinión pública, sus clientes, inversores o cualquier otra parte interesada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración expresa de tolerancia cero en materia de riesgo de cumplimiento y reputacional. • El programa de cumplimiento del Grupo pone el foco en: <ul style="list-style-type: none"> • Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. • Comercialización de productos y servicios. • Conducta en los mercados de valores. • Prevención de riesgos penales. • Relación con reguladores y supervisores. • Elaboración y difusión de información institucional del Grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • En materia de prevención de blanqueo de capitales se analizaron 22,9 millones de operaciones y se impartieron cursos de formación a 129.233 empleados. • El comité corporativo de comercialización analizó un total de 103 productos/servicios nuevos. • 12.000 empleados del Grupo están sujetos al código de conducta en los mercados de valores. • Banco Santander hizo públicos 90 hechos relevantes. <div data-bbox="1125 698 1161 741"></div> <p>Ver páginas 268 a 273 del informe anual</p>
--	--	--	---

Programa corporativo de prevención de la corrupción

Santander cuenta con un programa corporativo de prevención de la corrupción, que supervisa el área corporativa de cumplimiento y que incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Un canal de denuncias, por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar de forma confidencial posibles vulneraciones del programa corporativo de prevención de la corrupción.
- Medidas de especial diligencia en la contratación de algunos agentes, intermediarios o asesores.
- Prohibición de los pagos de facilitación (regalos de pequeña cuantía para conseguir un favor o trámites preferentes).
- Pautas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores.

Prevención de 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.

Cambios en el marco regulatorio

En el contexto actual, el seguimiento constante de los cambios en el marco regulatorio, la rápida capacidad de adaptación a las nuevas exigencias y la necesidad continua de que los empleados del Grupo sean conscientes del marco regulatorio que determina la forma de desarrollar el negocio en cada momento constituyen aspectos prioritarios a los que el Banco presta una especial atención. La crisis financiera y la intensa y

extensa respuesta regulatoria a la misma han contribuido a que estas funciones adquieran cada vez un carácter más estratégico.

La función de *public policy* tiene como objetivos que el Grupo esté permanentemente informado de todas las iniciativas legislativas, proyectos de regulación financiera y propuestas del sector en discusión en el ámbito internacional, europeo y local, impulsar su análisis para valorar posibles impactos de la nueva regulación, coordinar con las distintas áreas afectadas la formulación de la posición del Banco cuando sea necesario y trasladar esa posición a las autoridades de forma constructiva por los canales habilitados para ello (consultas públicas principalmente).

Relación con supervisores y difusión de información en 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.

Durante el ejercicio 2014, Banco Santander ha hecho públicos en España 90 hechos relevantes, que pueden ser consultados en la página web del Grupo y en la de la CNMV.

Además, se ha creado en la división financiera un área de relación con supervisores y reguladores, responsable de la coordinación global del Banco y de sus distintas unidades y entidades con los supervisores y reguladores.

Principales indicadores de actividad en materia de prevención de blanqueo de capitales en 2014

Filiales revisadas*	123
Expedientes investigación	79.978
Comunicaciones a autoridades	23.844
Asistentes a cursos de formación	129.233

* El número de filiales corresponde al total de las revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera) y por las UPBC locales.

Diálogo con grupos de interés



Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte, Madrid, España.

Santander mantiene relaciones estables y duraderas con todos sus grupos de interés, para entender sus expectativas, responder a sus demandas con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo.

En este contexto, la comunicación transparente es esencial. Para lograrlo, Santander cuenta con distintos canales que fomentan y facilitan el diálogo con sus empleados, clientes, accionistas y con la sociedad en general.

Todos estos canales de diálogo garantizan que los principales grupos de interés tengan a su disposición las herramientas necesarias para ser atendidos, y a su vez, que el Banco cuente con suficientes fuentes de información para conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

En 2014 han tenido un especial peso las herramientas de escucha activa. Así, en el caso de los empleados, destacan la encuesta de compromiso global para los más de 180.000 empleados del Grupo, con un alto índice de participación, o la plataforma de Santander Ideas, con más de 10.000 ideas recibidas de los empleados de todo el Grupo.

En el caso de los clientes, se han realizado más de un millón de encuestas para conocer sus expectativas y opiniones sobre los distintos productos y servicios que el Banco ofrece. Asimismo, se han realizado foros para identificar tendencias y mejores prácticas y entrevistas presenciales con los principales proveedores para plantear y analizar propuestas de mejora en la optimización de los recursos y la calidad de los servicios. Además, se han atendido más de 227.968 consultas de accionistas y se ha incrementado en general la presencia del Grupo en las redes sociales.

Claves de relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
Empleados	Encuesta de compromiso global	78% de participación de la plantilla (185.405 empleados)
	Santander Ideas	Más de 10.000 ideas presentadas
	Santander al día (<i>intranet</i> corporativa)	1.050 noticias publicadas
	Portal de directivos	130 informaciones publicadas
	<i>Intranets</i> locales	15 <i>intranets</i> locales
	Canal de denuncias	Más de 400 denuncias recibidas
Proveedores	Portal del proveedor	www.aquanima.com
	Procesos de negociación	6.429
	Proveedores encuestados	569
Clientes	Oficinas	12.951
	Internet	79 sitios web comerciales
	Banca <i>online</i>	12,6 millones de clientes globales
	Banca telefónica	5,9 millones de usuarios
	Encuestas	1 millón de encuestas en los principales países donde el Grupo está presente
Accionistas	Junta general de accionistas	2.624 asistentes
	Oficinas de atención a los accionistas	Presencia en ocho países clave
	Líneas de atención a los accionistas	227.968 consultas atendidas 3.826.979 alertas enviadas por SMS
	Buzón del accionista	235.292 accionistas suscritos 32.034 <i>e-mails</i> gestionados 339.049 escritos atendidos
Sociedad	Web corporativa	www.santander.com Disponible en cuatro idiomas/2.975.000 visitas únicas recibidas
	Redes sociales	Facebook: 60 perfiles - 5.532.512 seguidores Twitter: 48 perfiles - 742.613 seguidores YouTube: 39 canales - 5.896 vídeos y 108.216.029 reproducciones Google+: 15 perfiles - 150.959 seguidores y 4.049.616 visitas Pinterest: 2 perfiles - 1.441 seguidores

Identificación de aspectos relevantes

Banco Santander complementa su diálogo con sus grupos de interés a través de un estudio de relevancia que permite conocer la opinión de sus principales *stakeholders*. El Banco pregunta y consulta, en todos los países en los que está presente, a empleados, clientes, accionistas, inversores, ONG y a la sociedad en general sobre los aspectos que más les preocupan, tanto económicos como sociales y ambientales.

El estudio, basado en un análisis cuantitativo y cualitativo, permite al Banco construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados para incorporar, en su caso, estos aspectos relevantes en la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Este informe pretende dar respuesta a los principales temas identificados en este análisis.

Dentro de las principales conclusiones del estudio destaca la importancia que adquieren los siguientes aspectos:

- La creación de empleo, tema especialmente crítico en el contexto actual, en países como España.
- La educación financiera, considerado como un importante motor para ganar confianza.
- Los mecanismos de medición de la satisfacción de los clientes y los distintos canales de atención puestos a su disposición (multicanalidad).
- El acceso a servicios financieros por parte de colectivos en situación de vulnerabilidad (jóvenes, ancianos, inmigrantes...).

- La gestión del talento, el desarrollo profesional de los empleados del Banco y el fomento de políticas que promuevan y faciliten las políticas de conciliación entre la vida personal y profesional.
- La adaptación a los cambios regulatorios.
- El control y la gestión de los riesgos, y en especial, el control de los riesgos socio ambientales en las operaciones de crédito.
- El control del impacto ambiental y la puesta en marcha de medidas para su reducción, así como los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
- La inclusión de aspectos sociales y ambientales en la estrategia del Grupo.

Todos los aspectos relevantes identificados, tanto a través del diálogo con los grupos de interés como gracias al estudio de materialidad realizado, son prioritarios para Banco Santander, tal y como se refleja en este informe de sostenibilidad. Además, y dada su especial relevancia, el Banco seguirá avanzando en su análisis con el fin de orientar su estrategia de responsabilidad social corporativa y ser capaz de responder a las preocupaciones y expectativas detectadas.

Principales aspectos identificados



Proceso del estudio de materialidad

Fuentes externas e internas analizadas

- | | | |
|---|---|--|
| → Análisis de medios de comunicación y redes sociales | → Jornada de trabajo con los responsables de sostenibilidad de cada país en donde el Banco tiene presencia | → Análisis de los Informes de Sostenibilidad anteriores |
| → Análisis de expertos
Información que los creadores de opinión han publicado en aspectos ambientales y sociales | → Análisis de los temas que están siendo tratados en los comités de sostenibilidad de los últimos cuatro años | → Análisis de los cambios en el gobierno corporativo |
| → Análisis ISR
Aspectos reflejados en diferentes índices de inversores socialmente responsables | → Análisis de los temas con mayor repercusión en la <i>intranet</i> corporativa | → Entrevistas a expertos e inversores en aspectos éticos, sociales y ambientales para conocer los principales retos y tendencias en los asuntos críticos en materia de responsabilidad social corporativa en las entidades del sector financiero |
| → Análisis SASB
Análisis cuantitativo y cualitativo de los aspectos relevantes en sostenibilidad contemplados por el <i>Sustainability Accounting Standards Board</i> (SASB), guía para la identificación de los aspectos materiales que las empresas han de considerar en sus informes de sostenibilidad | | |

Prioridades estratégicas y objetivos

▼ “Queremos ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad, con una nueva forma de hacer las cosas: Sencilla, Personal y Justa”. Ana Botín, presidenta de Banco Santander.

Prioridades estratégicas

Objetivos 2017



1. Ser el mejor banco para trabajar y transformar nuestra cultura: *Simple, Personal and Fair*.

- Estar en el TOP3 de los mejores bancos para trabajar en la mayoría de los países.



2. Aumentar la satisfacción y vinculación de nuestros clientes.

- Aumentar un 40% el número de clientes particulares y empresas vinculados.

3. Excelencia operativa.

- Estar en el TOP3 de calidad de servicio en todos los países.
- Tener 25 millones de clientes digitales.
- Ratio de costes sobre ingresos menor del 45%.



4. Fortaleza de capital y gestión de riesgos.

- Reducir la tasa de morosidad por debajo del 5%.
- Mayor rentabilidad, RoTE entre el 12-14%.

5. Mejorar la rentabilidad.

- Crecer en beneficio por acción (BPA) por encima de competidores.



6. Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que el Grupo esté presente, con foco en la educación superior a través de Santander Universities.

- 700 millones de euros de apoyo a universidades en los próximos cuatro años.
- 90.000 becas a estudiantes entre 2015-2017.
- Entre los 10 primeros en el *Dow Jones Sustainability Index*.

Otras prioridades



Contribuir en nuestra actividad a la protección del medio ambiente.

- Reducir los consumos y emisiones.
- Mantener una posición de liderazgo en la financiación de proyectos de eficiencia energética y energías renovables.
- Revisión de las políticas del Banco en línea con las mejores prácticas internacionales.



Gestionar los procesos de compras del Banco de forma rigurosa y responsable.

- Avanzar en la evaluación del cumplimiento de criterios sociales y ambientales en los proveedores en línea con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Principales ámbitos de actuación

Logros y alcances en sostenibilidad

• Empleo y respeto a la diversidad	• El 96% de empleados tienen contrato indefinido. El 55% son mujeres. Y el 10,49% de personal ha sido promocionado.	 Empleados
• Desarrollo del talento	• 44,6 horas de formación por empleado. El 97,1% de la plantilla ha recibido formación en 2014.	
• Compromiso	• 59.569 voluntarios en iniciativas sociales con la comunidad.	
• Escucha activa	• Más de 10.000 ideas recogidas para mejorar el Banco. 213 han sido seleccionadas para su implantación. • Puesta en marcha de un plan para implantar un modelo de flexibilidad responsable.	
• Calidad de servicio y satisfacción de clientes	• 85,3% satisfacción global de clientes.	 Clientes
• Resolución de reclamaciones e incidencias	• 11,6 % menos de reclamaciones en los principales países, respecto a 2013. El 88% se resolvieron en menos de 30 días.	
• Estrategia multicanal	• 55,19% de crecimiento en usuarios de Banca móvil y 6,71% en usuarios de Banca de internet respecto a 2013. • 314,1 millones de euros en créditos a microemprendedores.	
• Productos y servicios con enfoque social y/o ambiental	• Líderes en financiación y promoción de energías renovables (participación en la financiación de 5.197 MW).	
• Retribución al accionista	• Retribución en 2014 de 0,60 euros por acción. Nueva política de dividendo, aumento del pago en efectivo al 30% del beneficio recurrente.	 Accionistas
• Educación, foco en la educación superior	• 187 millones de inversión en la comunidad, de los que el 78% se invirtieron en apoyo de la educación superior. • 1.175 convenios con universidades de 20 países y 28.443 becas y ayudas al estudio.	
• Emprendimiento y creación de empleo	• 1,1 millones de empleos intermediados para jóvenes a través de la comunidad laboral Universia-Trabajando.com • 9.529 becas para prácticas en pymes (Becas Santander CRUE CEPYME).	
• Inclusión financiera	• Múltiples programas de educación financiera en las comunidades donde estamos presentes.	
• Cambio climático	• Nueva política de cambio climático.	 Medio ambiente
• Control de consumos y emisiones	• 4,8% de reducción global de emisiones CO2 respecto a 2013. • 38% de la energía consumida procede de energías renovables. • 8,3% de reducción de papel consumido respecto a 2013.	
• Gestión de compras responsable	• 6.429 procesos de negociación, resultando adjudicatarios 3.660 proveedores. El 92% fueron proveedores locales. • 569 proveedores homologados han sido evaluados en su cumplimiento con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.	



ONTE DE
NAMENTO
NESS

Onde você recebe
o seu SALÁRIO

maxilife

2014

PO



Nuestros equipos

« Para ser el mejor banco comercial y de empresas para nuestros clientes debemos empezar por nuestros empleados. Si ellos se sienten orgullosos de pertenecer a Santander y más comprometidos, serán capaces de ganarse la confianza de nuestros clientes »»

Ana Botín
Presidenta de Banco Santander



185.405
profesionales en
todo el mundo



96%
empleados con
contrato fijo



103
millones de euros
en formación

Nuestros equipos



Equipo del Segmento Pyme de Santander Chile.

El Grupo cuenta con un equipo de más de 185.000 profesionales al servicio de sus 117 millones de clientes. Los empleados de Santander comparten una cultura enfocada al cumplimiento de la misión del Grupo (contribuir al progreso de las personas y de las empresas) y a alcanzar su visión (ser el mejor banco comercial, ganando la confianza y fidelidad de empleados, clientes, accionistas y de la sociedad).

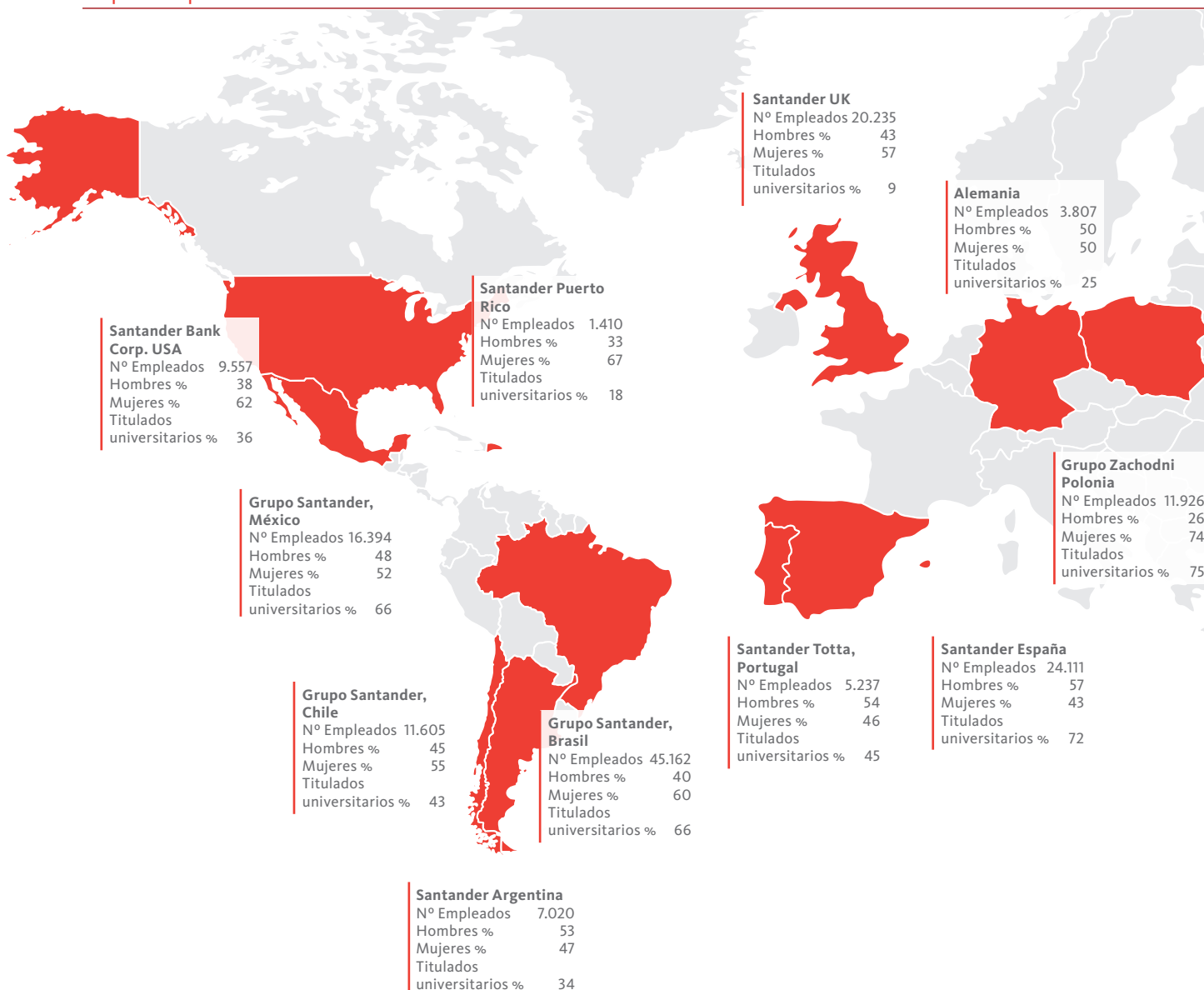
De los 185.405 profesionales, 59.966 trabajan en Europa continental, 24.709 en Reino Unido y 100.730 en Latinoamérica y otras geografías. Del total, las mujeres representan el 55% y los hombres el 45%, y el 53% son titulados universitarios. La plantilla tiene una media de edad de 37,7 años y de antigüedad de 9,72 años.

El modelo de Dirección de Personas de Banco Santander se estructura en torno a una adecuada gestión del talento y el liderazgo, el compromiso y la comunicación con los profesionales, la orientación al cliente y el compromiso con la sociedad.

Santander ofrece a sus equipos la formación y el apoyo necesarios para impulsar su desarrollo y potencial, fomentando la innovación y la creatividad para identificar las soluciones más efectivas. Todo ello en un entorno de trabajo dinámico, que fomenta el trabajo en equipo, y una forma sencilla, personal y justa de hacer las cosas.

Simple | Personal | Fair

Empleados por entidades



Total
empleados
185.405

Edad media
37,7
años

Antigüedad
media
9,7
años

Titulados
universitarios
53%
empleados

Distribución
por género
55%
mujeres

En 2014, Santander puso en marcha un Plan Estratégico de Recursos Humanos que tiene como objetivo principal **hacer de Santander el mejor lugar para trabajar**.

Este plan se articula en torno a **siete ejes de actuación** y cuenta con un sistema de gobierno y seguimiento que vigila la ejecución y el impacto de las iniciativas incluidas en cada uno de ellos.

Gestión del talento

Santander ha elaborado un modelo que agiliza la identificación y el desarrollo del talento del Grupo, así como un plan de sucesión que garantice la viabilidad de negocio. Para ello, se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- **Comités de Valoración de Talento (CVT)**, órganos que se reúnen periódicamente y cuentan con el impulso y la participación de la alta dirección: directores de división, *country heads* y miembros de los comités de dirección. En ellos se analiza a los profesionales, su trayectoria y proyección a futuro. En los casos que se considere, se establecen planes de desarrollo individual para acelerar el desarrollo profesional del directivo. En 2014 tuvieron lugar 143 comités en los que se revisaron el 61% de los directivos corporativos.

Plan Estratégico de Recursos Humanos



Empleados por entidades

Entidad	Nº Empl.	% Hombres	% Mujeres	% Tit. univ.
Santander España	24.111	57	43	72
Santander Totta, Portugal	5.237	54	46	45
Santander UK	20.235	43	57	9
Santander Bank Corp USA	9.557	38	62	36
Grupo Zachodni Polonia	11.926	26	74	75
SCF Alemania	3.807	50	50	25
SCF Italia	570	56	44	48
SCF Polonia	2.831	28	72	67
SCF Nordics	1.505	50	50	-
Grupo SCFUSA	4.429	44	56	26
Grupo Santander, Brasil	45.162	40	60	66
Grupo Santander, México	16.394	48	52	66
Grupo Santander, Chile	11.605	45	55	43
Santander Argentina	7.020	53	47	34
Santander Puerto Rico	1.410	33	67	18
Otras entidades	19.606	52	48	53
Total	185.405	45	55	53

Empleados con discapacidad

%	
	Europa continental
	Reino Unido
	Latinoamérica y resto*
Total Grupo	2,21

* Sin datos: Santander Chile.

Empleados que trabajan en su país de origen*

	Altos directivos**	Resto empleados	Total
Europa continental	91,96	97,76	97,64
Latinoamérica y resto	80,56	99,01	98,87
Total Grupo	87,97	98,51	98,38

* No incluye datos de Estados Unidos ni de Reino Unido.

** Top y Dir Red.

Paralelamente y como una vía más para fomentar la movilidad internacional, en 2014 se ha aprobado la Política Corporativa de Movilidad Internacional y se celebró la 11ª edición del programa internacional **Mundo Santander** con un total de 213 participantes de diferentes países.

• Job Posting Corporativo

Una plataforma corporativa que ofrece a todos los profesionales del Grupo la posibilidad de conocer y optar a posiciones vacantes en otros países. El objetivo es facilitar la movilidad de los empleados, fomentar su desarrollo y hacer más transparentes los procesos de selección interna.

- 7.300 usuarios han accedido a la aplicación.
- 500 vacantes publicadas en diferentes países.
- Más de 2.000 aplicaciones a candidaturas.
- Más de 60 ofertas de incorporación.

Por último, Santander, en su apuesta por desarrollar el talento, cuenta con programas específicos para profesionales, tales como el *Santander Training Executive Programme* (STEP) o el Programa de Futuros Directivos (FUDIS) que incluyen estancias en, al menos, dos destinos internacionales.

En cuanto al sistema de atracción del mejor talento internacional, Santander está presente en la red social profesional LinkedIn, donde posee un perfil global que da visibilidad a todas las actividades del Grupo y que superaba los 233.000 seguidores al concluir 2014.

Igualdad de género

Banco Santander impulsa la igualdad de oportunidades entre todos los profesionales y una representación equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles de la empresa y en todos los países.

Santander cuenta con numerosas iniciativas dirigidas a promover la equidad y también el desarrollo del talento femenino, como **Sumando Talento** o **Take the Lead**, dirigidos a mujeres en posiciones directivas o predirectivas de todos los países para impulsar el desarrollo del talento y el liderazgo femenino. Asimismo, en 2014 tuvo lugar una nueva edición del programa *Women 50 (W50)*, impartido por la UCLA conjuntamente con la *Anderson Business School* y patrocinado por Santander Universidades. Este programa está dirigido a mujeres de entre 35 y 40 años, con alto potencial de desarrollo y con las habilidades y la experiencia requerida para convertirse en futuras líderes. Al igual que en ediciones anteriores, contó con la participación de directivas de Banco Santander de distintos países.

26.105*
altas de empleados

29.229
bajas de empleados

72,8%
de empleados en convenio colectivo

10,5%
del personal promocionado

* 22.379 son nuevas incorporaciones, mientras que las 3.726 restantes se refieren a reingresos o bien a traslados de empleados entre sociedades del Grupo.

Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad

%	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	Más de 45 años
Europa continental	36,77	45,84	13,13	4,26
Reino Unido	48,89	28,98	12,85	9,27
Latinoamérica y resto	35,63	44,41	13,37	6,58
Total Grupo	38,82	41,08	13,22	6,88

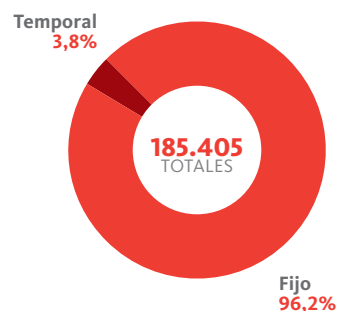
Distribución de la plantilla por tramos de edad

%	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años
Europa continental	3,21	29,38	33,21	15,58	18,61
Reino Unido	17,09	35,33	23,08	9,66	14,83
Latinoamérica y resto	12,33	43,63	24,96	8,26	10,82
Total Grupo	10,06	38,01	27,34	10,77	13,83

Distribución tipos de empleo



Distribución tipos de contrato





Ciudad Financiera de Grupo Santander, Boadilla del Monte, España.

Objetivo nuestros equipos

Estar en el TOP3 de los mejores bancos para trabajar en la mayoría de los países

Estilo de liderazgo

Santander, en el marco de su Plan Estratégico, ha ido avanzando en la definición de un nuevo modelo de liderazgo, adaptado a la nueva estrategia del Grupo y a los nuevos retos del entorno. Líderes que contribuyan a hacer de Banco Santander un banco sencillo, personal y justo, con foco en el cliente e implicados en la gestión de personas y equipos, motivando, ilusionando y comprometiendo, favoreciendo la innovación y gestionando la diversidad para alcanzar los objetivos.

Tasa de rotación por género*

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	13,57	9,69	11,52
Reino Unido	20,00	15,79	17,49
Latinoamérica y resto	15,99	14,79	15,32
Total Grupo	15,72	13,42	14,44

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

Tasa de rotación por tramos de edad*

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	más de 50 años	Total
Europa continental	28,85	10,16	5,86	3,76	27,39	11,52
Reino Unido	37,25	15,80	11,67	10,60	12,88	17,49
Latinoamérica y resto	22,37	16,35	10,93	14,41	13,76	15,32
Total Grupo	26,72	14,79	9,05	9,00	19,44	14,44

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

Evaluación

El nuevo modelo de gestión del desempeño, puesto en marcha para directivos corporativos, incluye las siguientes novedades:

- Medición independiente de objetivos y competencias que incluye un proceso de valoración 180 en el que participan tanto los reportes directos como el superior inmediato.
- Inclusión de la competencia "calidad del servicio al cliente" dentro de la evaluación de los directivos TOP y DIR.
- Incorporación de un objetivo de "Gestión de personas" con un peso mínimo del 15%. Este objetivo se valorará con los resultados de la valoración 180.
- Refuerzo de la evaluación cruzada o funcional.
- Supresión de la curva de diferenciación de evaluaciones.

Distribución funcional por género

	Top y dir Red			Resto directivos			Colaboradores		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	995	217	1.212	5.844	2.841	8.685	21.470	28.599	50.069
Reino Unido	170	39	209	1.166	508	1.674	9.315	13.511	22.826
Latinoamérica y resto	675	129	804	5.834	3.496	9.330	37.794	52.802	90.596
Total Grupo	1.840	385	2.225	12.844	6.845	19.689	68.579	94.912	163.491

Formación: Orientación al cliente

Santander cuenta con un modelo propio de formación y conocimiento basado en la excelencia académica y en el apoyo al negocio. Este modelo impulsa un conocimiento compartido, de todos y para todos; disponible, en cualquier momento y desde cualquier lugar; y enfocado en el negocio, que fomenta el intercambio de mejores prácticas que apoyan la transformación hacia un banco más orientado al cliente.

A lo largo de 2014 se ha continuado trabajando con socios de reconocido prestigio académico, como INSEAD, IESE o Wharton y se ha dado un impulso a la innovación tecnológica aplicada a la difusión del conocimiento. Todo ello ha permitido incrementar las tipologías de cursos, que abarcan reuniones con expertos, sesiones monográficas, talleres enfocados a aspectos concretos de apoyo a negocio, jornadas de intercambio de mejores prácticas, conferencias de carácter estratégico y comunidades de práctica virtuales, entre otros. En 2014 también se ha dado un importante impulso al *eLearning* y al uso de aulas virtuales y otros soportes y medios digitales.

En 2014 se han puesto en marcha diversas iniciativas y también se ha avanzado en las ya existentes, entre las que destacan:

- **Escuelas Corporativas de Conocimiento.** Las Escuelas Corporativas de Auditoría y de Riesgos garantizan la formación y el desarrollo de los profesionales de estas áreas con criterios homogéneos. La Escuela de Auditoría celebró más de 50 cursos diferentes e impartió más de 30.000 horas de formación. Por su parte, la Escuela de Riesgos ha llevado a cabo 65 jornadas de mejores prácticas y ha impartido más de 33.000 horas de formación, el 13,1% de la formación corporativa total.
- **Santander Retail @ Commercial Banking College,** cuyo propósito es favorecer el desarrollo y conocimiento de los equipos de Banca Comercial a través de programas de formación especializados por segmento y/o negocio en cada país.

- **Conocimiento sin límites,** un nuevo portal de formación para todos los equipos de Grupo que permite el acceso, de forma abierta y participativa, a una amplia variedad de recursos formativos y de mejores prácticas internas y externas para dar un mejor servicio al cliente.
- **Santander Business Insights,** con sesiones globales, retransmitidas a todo el Grupo dirigidas a difundir buenas prácticas relacionadas con el cliente, tanto del Grupo como de organizaciones externas.

En la estrategia de formación del Grupo, destaca el papel de los formadores internos en la transmisión del conocimiento y la cultura del Grupo, impartiendo más del 35% de las horas de formación.

Con el objetivo de transmitir la cultura de sostenibilidad de Banco Santander, todos los empleados del Grupo tienen a su disposición un curso específico sobre la estrategia corporativa de sostenibilidad, que incluye además un módulo sobre derechos humanos.

Compromiso

Por primera vez en el Grupo se ha lanzado una **encuesta global**, dirigida a los equipos de todos los países, que tiene como objetivo conocer su nivel de compromiso, así como los aspectos organizativos que más valoran y aquellos donde existen oportunidades de mejora.

La tasa de participación ha sido del 78% y los resultados indican que el 70% de los profesionales de Santander demuestran un alto grado de compromiso y orgullo de pertenencia, si bien hay algunos aspectos relacionados con la flexibilidad, la colaboración y el reconocimiento que se consideran mejorables.

Horas de formación por categoría

	promedio
Altos directivos	42,63
Resto directivos	41,94
Colaboradores	44,94
Total	44,59

Horas de formación por género

	promedio
Hombres	43,64
Mujeres	45,36
Total	44,59

Formación

	2012	2013	2014
Total de horas de formación	6.632.351	9.461.127	8.267.366
Empleados formados	95,99%	97,99%	97,12%
Horas de formación por empleado	35,51	51,71	44,59
Inversión total en formación	123.244.454 €	110.905.342 €	103.160.955 €
Inversión por empleado	659,90 €	606,18 €	556,41 €

Voluntariado corporativo

Como parte de su cultura de compromiso, Santander impulsa diversas iniciativas de voluntariado en apoyo de la comunidad.

En 2014 se ha creado un **marco corporativo de voluntariado que:**

- Define unos ámbitos prioritarios de actuación dentro del eje de la educación: prevención del abandono escolar, mejora de la empleabilidad y educación financiera.
- Consolida un *governance*, con un comité corporativo y comités locales en todos los países.
- Establece un sistema de medición común, con indicadores y métricas comunes a todos los países.

Asimismo, cada año se celebra en todos los países una gran iniciativa corporativa de voluntariado para reforzar el compromiso de todos los empleados con una misma causa solidaria. En 2014 todos los países participaron en la gran recogida de alimentos, que en tan sólo un día consiguió recoger 59.000 kilos de productos de primera necesidad que fueron donados a diversas ONG.

Principales iniciativas locales de voluntariado

Brasil A través del Programa *Escola Brasil* (PEB), más de 5.000 voluntarios ayudaron a mejorar la educación de 280 escuelas públicas del país. Asimismo, a través de *Amigo do Valor*, el Banco recaudó 2,9 millones de euros en 2014 para apoyar los derechos de los niños en municipios de baja renta, a través de las aportaciones de 24.000 empleados voluntarios.

Argentina Santander Río, entre otras iniciativas, involucró a sus empleados en maratones de lectura, para incentivar la lectura en los niños. Participaron más de 110 empleados del Banco. La alianza, desde sus inicios, ha beneficiado a más de 72.000 alumnos de escuelas primarias. Asimismo, a través de *Techo* para mi país, 100 empleados del Banco construyeron 10 viviendas de emergencia para personas sin hogar.

Chile Proyectos Solidarios Santander es un programa a través del cual el Banco cede fondos a sus empleados para que estos puedan desarrollar y canalizar sus iniciativas de ayuda a la comunidad. Además, el Banco y sus empleados apoyan a la Fundación Belén Educa a través de tutorías y charlas a menores en colegios del país. Asimismo cerca de 600 empleados participaron en 2014 en la *Carrera Santander TECHO*.

Portugal En Santander Totta, más de 20 empleados del Banco participaron en la iniciativa "*GIRO- GRACE, Intervenir, Recuperar y Organizar*" para entre otras iniciativas, la recuperación de espacios naturales. Además en 2014, y en colaboración con Junior Achievement, empleados del Banco ejercieron como profesores en escuelas públicas del país, en aspectos relacionados con el emprendimiento empresarial, las finanzas, etc.

Reino Unido A través del programa *Community Days*, más de 2.000 empleados del Banco dedicaron una jornada laboral a apoyar 256 proyectos de ONG locales. También a través del programa Santander WorkWise Financial Education, los empleados del Banco enseñaron conceptos básicos de economía y finanzas a estudiantes de 14 a 16 años de edad.

España En España, más de 5.100 profesionales han participado a lo largo del año en actividades de voluntariado. Entre otras, se han desarrollado iniciativas para fomentar la educación financiera a través de programas como Tus Finanzas, Tu futuro (con la AEB y Junior Achievement) o tutorías para ayudar a desarrollar ideas innovadoras a estudiantes con programas como YUZZ. Además los empleados del Banco han colaborado con entidades como Cruz Roja, Aldeas Infantiles, la AECC, o Banco de Alimentos en iniciativas de recogida de ropa y alimentos para familias necesitadas. Asimismo, más de 2.000 empleados del Banco colaboran en el Programa Euros de tu Nómina, que en 2014 financió los proyectos de 8 ONG.



Voluntariado corporativo
Número de voluntarios*

País	2014
España	5.191
Portugal	261
Reino Unido	6.168
Polonia	359
Brasil	29.241
México	12.024
Chile	3.558
Argentina	526
Puerto Rico	163
Estados Unidos	2.078
Total	59.569

*Datos de voluntarios de países estimados a partir del número total de participantes en cada iniciativa.

Flexibilidad

Como consecuencia de los resultados obtenidos en la encuesta de compromiso realizada y para dar respuesta a algunas de las ideas más destacadas por los empleados en el marco de la iniciativa Santander Ideas, Santander ha puesto en marcha un plan para implantar un modelo de flexibilidad responsable.

Este modelo implica un cambio cultural en la manera tradicional de trabajar, que afectará tanto a los espacios físicos como a los horarios, fomentando la meritocracia y el desempeño por objetivos. En el marco de este proyecto que se desarrollará en 2015, el Banco está elaborando una Política Corporativa de Flexibilidad aplicable a todo el Grupo.

Comunicación

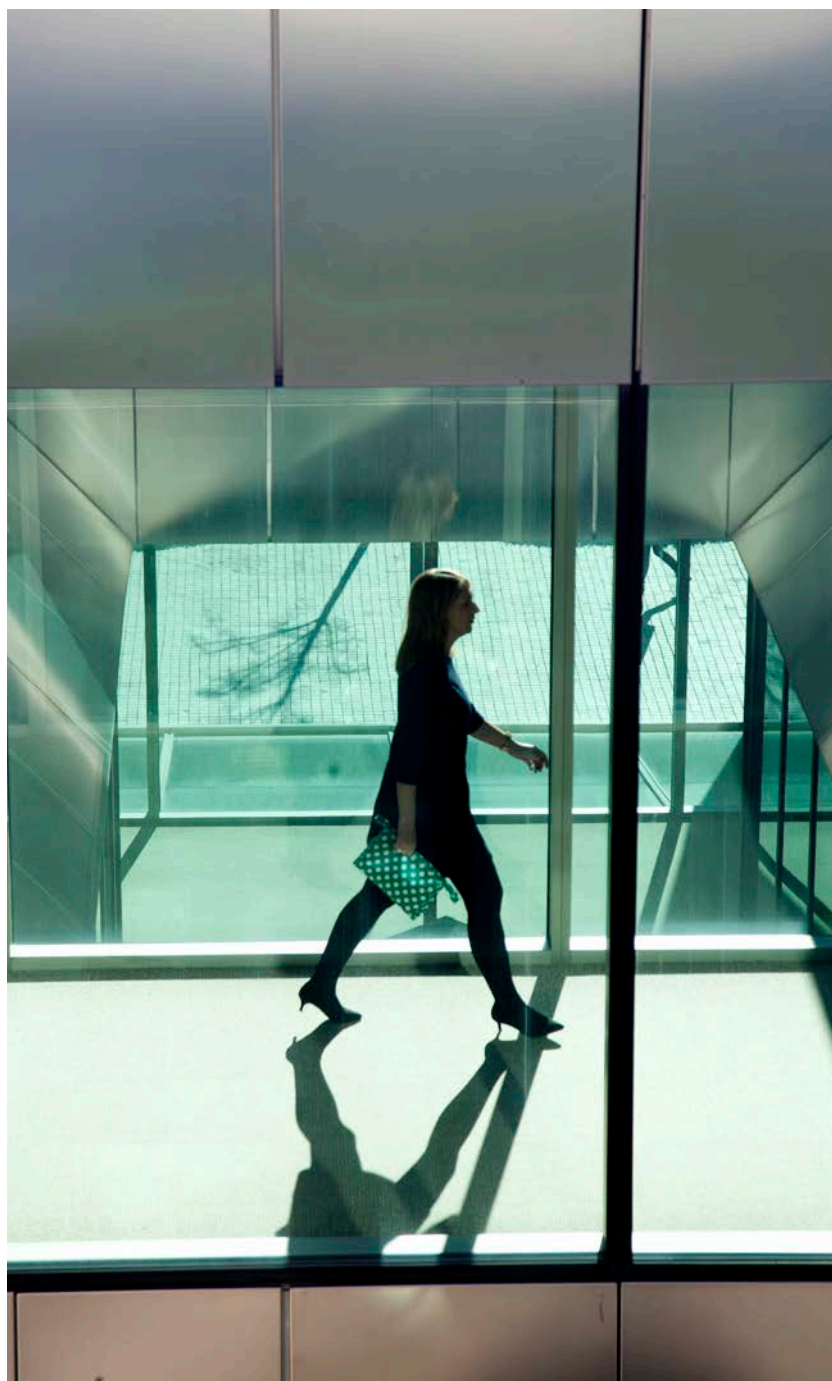
Con el objetivo de fomentar la escucha activa de los equipos de profesionales y un estilo de comunicación más transparente y participativo, durante 2014 se han puesto en marcha dos proyectos clave:

Somos Santander

- Una campaña de comunicación que fomenta la idea de equipo unido y cohesionado, donde el talento y el compromiso de todos los equipos del Grupo es fundamental para conseguir un crecimiento sostenible que beneficie a nuestros clientes, accionistas y sociedad.
- La Semana Somos Santander es uno de sus principales eventos y sirve para que los profesionales de todos los países del Grupo se conviertan en protagonistas y celebren el orgullo de trabajar en Santander. Además, durante esta semana, los voluntarios Santander expresaron su solidaridad, recogiendo en un solo día 85 toneladas de alimentos que fueron entregados a diversas ONG en todo el mundo.

Santander Ideas

- La primera red social del Grupo que permite a los equipos de todos los países compartir sus ideas sobre temas estratégicos para el Banco, votarlas y comentarlas. Este canal dinamiza la comunicación interna y fomenta una cultura de trabajo orientada a la innovación, la colaboración y la participación.
- A través de los tres retos globales lanzados en 2014, relacionados con clientes, empleados y oficinas, se han obtenido más de 10.000 ideas de casi 25.000 participantes de todos los países del Grupo. De ellas, 213 ideas han sido seleccionadas para su puesta en marcha y 50 ya están implantadas en diferentes países.



Ciudad Financiera de Grupo Santander, Boadilla del Monte, España.

Beneficios para el empleado

Los profesionales reciben una retribución fija individual vinculada al grado de complejidad y responsabilidad de cada puesto, y una retribución variable en función de los resultados de negocio y de los objetivos individuales.

Además de las retribuciones fijas y variables que componen el sistema de compensación total en Santander, los empleados disfrutan de una serie de beneficios para ellos y sus familias. Entre ellos destacan las ventajas financieras especiales en el acceso a productos y servicios bancarios, planes de pensiones con aportaciones anuales a cargo del Banco, seguro de vida y programa de retribución flexible, que incluye productos y servicios en condiciones ventajosas.

Tasa de absentismo por género y región

%*

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	1,96	4,61	3,38
Reino Unido	2,12	3,46	2,90
Latinoamérica y resto	3,62	4,35	4,03
Total Grupo	2,93	4,31	3,70

* Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común y accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas.

Tasa de enfermedades profesionales

%*

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	0,12	0,05	0,08
Reino Unido	0,02	0,01	0,01
Latinoamérica y resto	1,81	0,79	1,24
Total Grupo	1,08	0,48	0,75

* Horas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 100 horas trabajadas.

Salud y Seguridad en el trabajo

Banco Santander promueve entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, centrado en la prevención de riesgos laborales y en la promoción de la salud, más allá de las obligaciones legales.

Santander promociona modelos de vida saludable basados en la combinación de dieta y actividad física, que inciden directamente en el bienestar y la salud de sus empleados y contribuyen a reducir los índices de absentismo.

En 2014 ha continuado en España el programa Santander por tu Corazón para la identificación precoz de enfermedades cardiovasculares entre empleados de 40 a 54 años sin enfermedad cardiovascular previa, liderado por el prestigioso cardiólogo Valentín Fuster. En la primera fase de este estudio han participado 4.184 empleados, de los que un 37% son mujeres. Asimismo, a lo largo del año ha comenzado la segunda fase del estudio con 1.552 candidatos.

Salud y seguridad laboral

Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	1
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral (millones de horas)	12,56

Principales iniciativas de salud y seguridad

- **Formación en hábitos saludables y prevención de riesgos laborales**, con iniciativas saludables como el Portal Equilibrium en México, la web Bienestar Total o el Curso de Prevención de Riesgos Laborales en España y Portugal, además de conferencias e información en las diferentes *intranet* corporativas.
- **Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados en todos los países** (en Brasil por ejemplo, más de 43.000 reconocimientos al año, y en México más de 13.500).
- **Protocolos de medicina preventiva en distintas especialidades**: cardiovascular, escuela de espalda, rehabilitación y oftalmología en España. En Argentina, el Banco ofrece un

servicio de psicología y de kinesiología que atiende más de 2.000 consultas anuales. En México existen unidades médicas internas, con más de 40.000 asistencias anuales.

- **Campañas de promoción de hábitos saludables**, como el mes de la salud en Chile, con más de 5.000 participantes, o el Programa Desafío + en Portugal. También en Reino Unido se han realizado talleres de bienestar mental y una campaña para dejar de fumar.
- **Campañas de vacunación antigripal**, con más de 55.000 empleados vacunados en 2014 y **campañas de donación de sangre** en España y Argentina, con más 500 empleados donantes.

Diálogo social

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 2014 tuvo lugar la décima reunión del Comité de Empresa Europeo, con la asistencia de representantes sindicales de España, Portugal, Italia, Alemania, Polonia y Reino Unido y representantes de la Dirección de Recursos Humanos, que informaron de la evolución y perspectivas del Grupo en la Unión Europea y de los principales proyectos del Plan Director de RR.HH.

Código general de conducta

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Banco Santander. El Código General de Conducta recoge los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados del Grupo, entre los que se encuentran la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y vida personal, la prevención de riesgos laborales y la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la política de responsabilidad social y ambiental.

El código general de conducta es de aplicación a todos los profesionales del Grupo y está disponible en la *intranet* corporativa.

En el Grupo existen 26 canales de denuncias, habiéndose registrado en 2014 denuncias en seis de ellos, que son los correspondientes a los de Alemania, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, Polonia y España. En 2014, el número total de denuncias recibidas a través de estos canales ha superado las 400, que se han tramitado conforme a los procedimientos internos del Grupo. El motivo más común de las denuncias es el incumplimiento de la normativa interna por los empleados.

Se destaca por último que en 2014 se ha obtenido la certificación por AENOR del sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos penales.



A portrait of Ana Botín, President of Banco Santander, wearing a dark suit and a red tie. He is looking down and slightly to the left.

Cientes

« En Santander queremos ayudar a nuestros clientes a progresar y a cumplir sus objetivos. Para ello, los más de 180.000 profesionales del Banco trabajan cada día para construir relaciones a largo plazo que incrementen la satisfacción, confianza y lealtad de nuestros clientes. »

Ana Botín
Presidenta de Banco Santander



117
millones de clientes

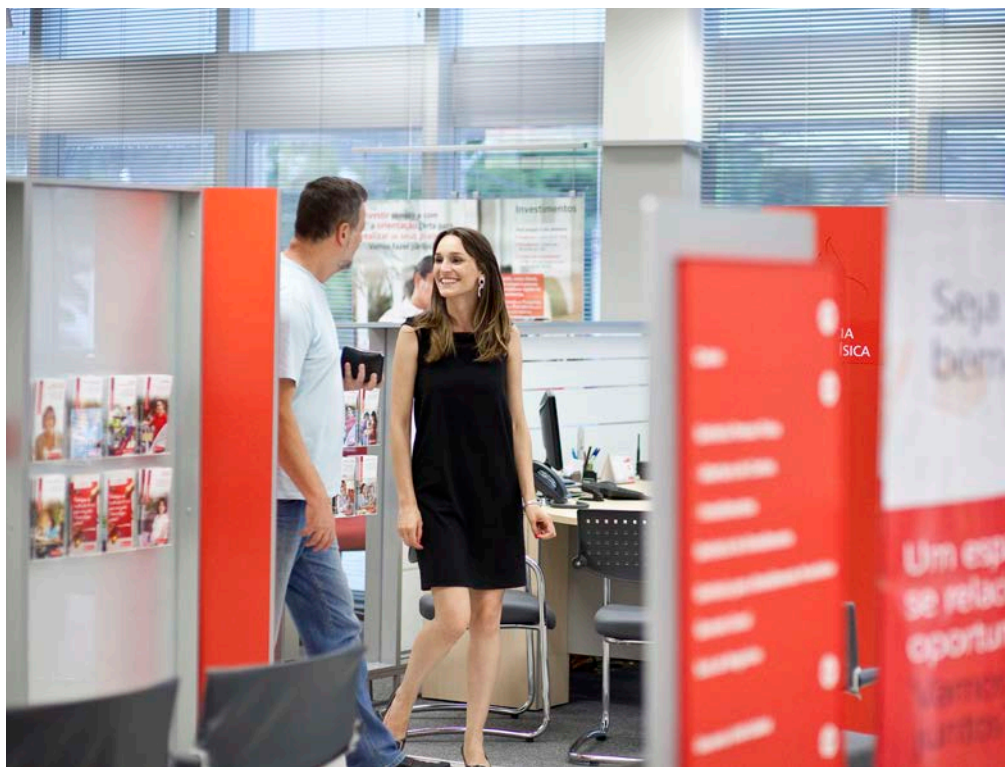


734.711
millones de euros (neto)
a clientes en créditos



85,3%
de satisfacción de clientes
particulares activos

Clientes



Oficina comercial, Santander Brasil.

Aumentar la vinculación y fidelidad

La visión de Banco Santander es convertirse en el mejor banco comercial, construyendo relaciones de confianza a largo plazo con sus clientes.

En 2014, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, ha crecido en nueve de los diez principales países del Grupo. Este incremento supone el mejor reflejo del compromiso del Banco con el progreso de sus clientes.

Santander está avanzando en su modelo de relación con el cliente para poder ofrecerle los mejores productos y servicios, en el momento adecuado y por el canal que necesita, con el menor coste posible, y mejorando además la experiencia del cliente con el Banco.

Este modelo de relación parte de tener un conocimiento profundo del cliente. Se han seguido desarrollando herramientas de gestión y otras iniciativas (eventos, dinámicas, etc.) que facilitan un

diálogo personalizado con los clientes para entender mejor sus hábitos, expectativas y necesidades y mejorar el servicio que el Banco les ofrece.

En particular, se han producido avances importantes en:

- Una novedosa herramienta que permite recopilar y analizar la información de cada cliente y tener una visión 360° de su relación con el Banco. Esta información permite anticipar las necesidades del cliente y ofrecerle soluciones personalizadas.

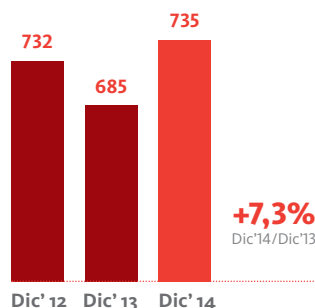
En 2013 se puso en marcha en Chile y este año se ha lanzado en Brasil (Certo), España (Cópérnico) y Estados Unidos (Einstein). En 2015 se implantará en Argentina, México, Portugal, Polonia y Reino Unido.

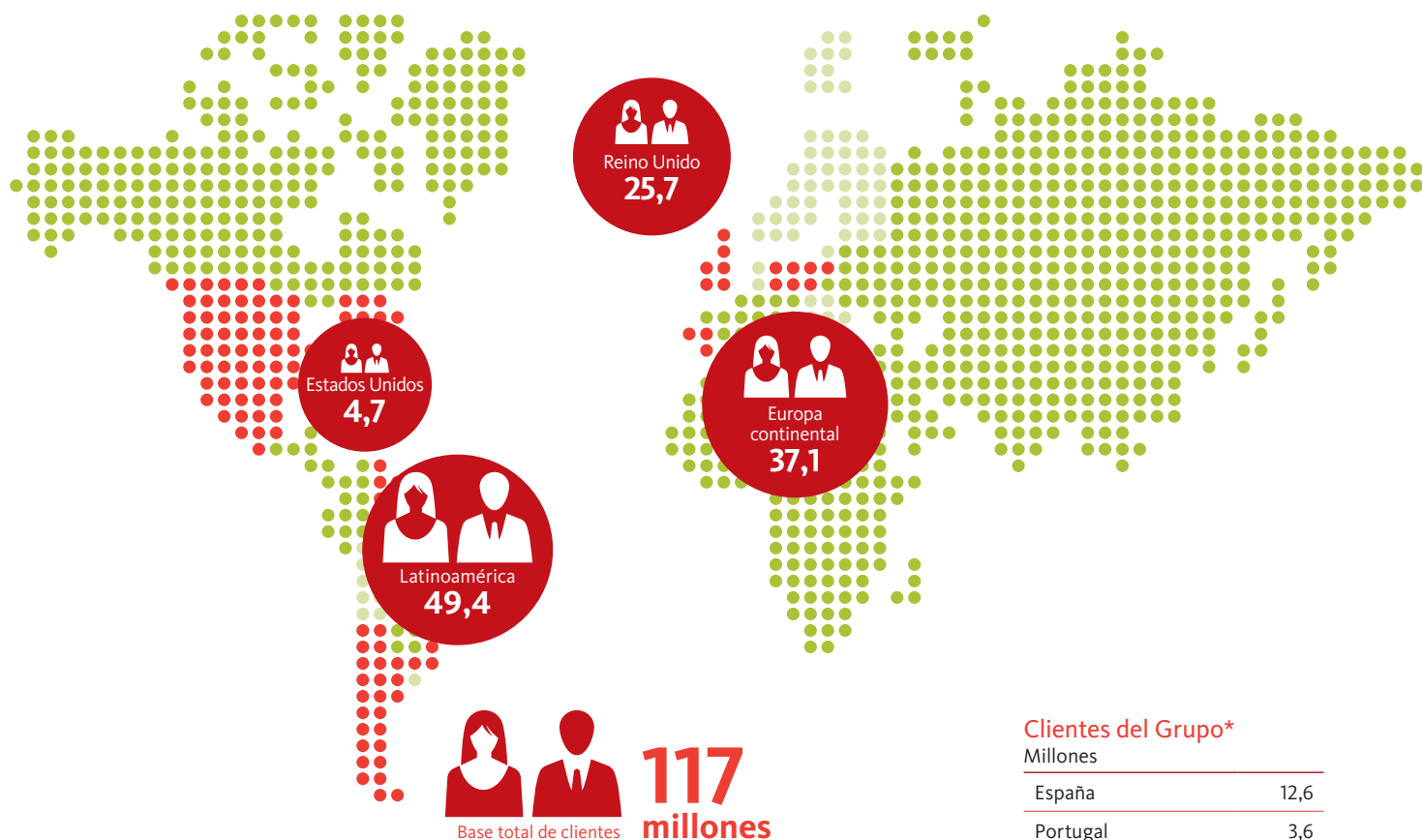
- Métricas homogéneas para todos los países que permiten medir y comparar los avances que se van realizando en el Grupo en materia de vinculación de clientes.

Créditos a clientes (neto)

€
734.711
millones de euros

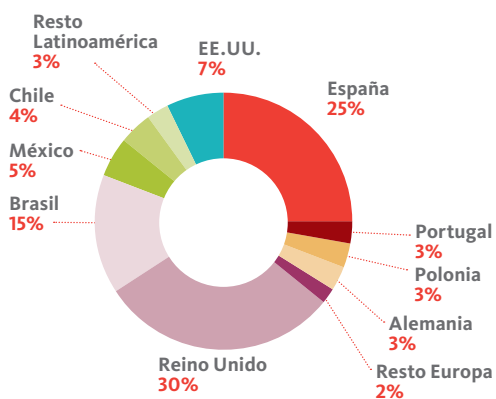
Créditos a clientes (neto)
Miles de millones de euros





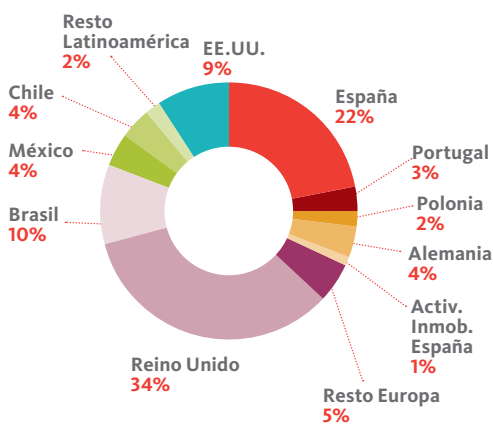
Recursos de clientes gestionados y comercializados

% sobre áreas operativas. Diciembre 2014



Créditos a clientes

% sobre áreas operativas. Diciembre 2014



Clientes del Grupo*

Millones

España	12,6
Portugal	3,6
Reino Unido	25,7
Polonia	4,3
Alemania	6,3
Resto Europa	10,3
Total Europa	62,8
Brasil	31,1
México	11,7
Chile	3,6
Argentina	2,5
Resto Latinoamérica	0,5
Total Latinoamérica	49,4
Estados Unidos	4,7
Total clientes	117,0

* Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como cualquier persona titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente. De los países de Europa que se detallan, salvo en Reino Unido y Alemania, los clientes de Santander Consumer Finance se incluyen dentro de "Resto Europa".

Satisfacción de nuestros clientes

Santander trabaja día a día para ganarse la confianza y fidelidad de sus clientes, particulares y empresas. Santander cuenta con más de 100 millones de clientes de los que 53 millones son activos y 13 millones están vinculados; es decir, son usuarios habituales de los servicios que les ofrece el Banco. Por ello, uno de los objetivos prioritarios de Banco Santander es aumentar el número de clientes vinculados, a la vez que sus niveles de satisfacción. Un cliente satisfecho utiliza con mayor asiduidad los productos del Banco, sus saldos medios de ahorro son mayores y la probabilidad de abandono es significativamente más baja que el caso de un cliente insatisfecho.

En 2014, el 85,3% de los clientes particulares activos del Grupo Santander estaban satisfechos. En particular destaca la mejora de la satisfacción de clientes en México, Chile, Reino Unido y Argentina.

- En España, a pesar de la leve bajada respecto al año anterior, Santander sigue ocupando una posición de liderazgo en un año en el que el proceso de integración de la red Santander, Banesto y Banif ha seguido en marcha.
- En Reino Unido, Santander se sitúa por primera vez entre los primeros bancos del sector a raíz del éxito obtenido por el programa *Simple, Personal and Fair* y en los productos de la cuenta 1|2|3.
- En Brasil, los ajustes realizados por el Banco, dirigidos a mejorar la eficiencia operativa, han tenido un impacto negativo a corto plazo en la satisfacción de los clientes. Este proceso ha sido general en el sector y con un resultado similar en todas las entidades sobre la satisfacción de sus clientes. Es previsible, al igual que ha ocurrido con el resto de entidades brasileñas que tomaron medidas similares con anterioridad, que se produzca un aumento de la satisfacción de los clientes este año.
- En Chile, por tercer año consecutivo, la satisfacción de los clientes aumenta considerablemente y lo hace más rápido que su competencia.
- En Polonia, sigue destacando la estabilidad en el índice de satisfacción en un año en el que el proceso de la integración de Bank Zachodni WBK y Kredyt Bank todavía ha estado muy presente.

Para conseguir un banco sencillo, personal y justo es clave mejorar la experiencia que viven los clientes en su relación con el Banco. Para ello, adicionalmente al programa de mejora continua de la calidad, implantado en el Grupo desde hace años. Durante el 2014 se ha puesto en marcha una iniciativa de transformación de la experiencia del cliente para los principales *Customer Journeys* (procesos críticos que en el día a día viven nuestros clientes). Este proyecto, lanzado en los 10 principales países del Grupo, tiene como foco identificar los procesos del cliente que mayor impacto tienen en su experiencia y rediseñarlos desde su propia perspectiva (visión cliente) de modo que el cliente se sienta más satisfecho con el Banco y más vinculado.

En la actualidad se está abordando en cada país la mejora de los dos o tres principales *Customer Journeys*, como es la simplificación del proceso de alta de clientes. Una iniciativa que pretende mejorar la experiencia del cliente en sus primeros 90 días de relación con el Banco. Algunos ejemplos de avances en los países son: simplificación de documentos entregados al cliente en Reino Unido y firma digital en *tablets* en España.

Satisfacción clientes

% clientes particulares activos satisfechos

Banco	2014	2013	2012
España	85,0	87,2	85,3
Portugal	94,1	93,8	92,1
Reino Unido	94,5	92,3	90,5
Polonia	93,5	96,7	97,0
Brasil	70,6	78,4	81,0
México	95,0	92,0	90,0
Chile	88,4	85,4	79,7
Argentina	86,8	85,2	87,7
Uruguay	90,0	90,1	86,0
Estados Unidos	80,8	80,8	73,3
Total	85,3	86,9	86,1

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes particulares activos

Objetivo de satisfacción de clientes

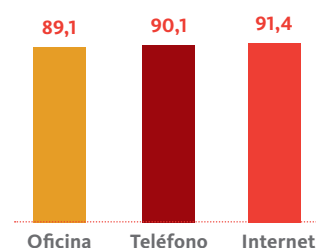
Estar en 2017 en el Top 3 de las entidades financieras con mayor satisfacción de clientes en la mayoría de los países en los que tenemos presencia

Objetivo de vinculación de clientes

Aumentar un 40% el número de clientes particulares vinculados y un 37% el de pymes y empresas vinculadas para 2017

Satisfacción de los clientes con los canales del Banco

% clientes particulares activos satisfechos con cada canal



Reclamaciones

Santander cuenta con un Marco Corporativo de Gestión de Reclamaciones que incorpora la gestión sistematizada de registro, control, gestión y análisis de la causa según las diferentes tipologías, lo que permite identificar los motivos de insatisfacción de los clientes, aportar soluciones adecuadas para cada caso y mejorar, cuando procede, los procesos que las originaron.

En todos los países donde está presente, Santander cuenta con equipos especializados en la gestión de las reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente en línea con las políticas del Grupo y con atención prioritaria en el cumplimiento de los requerimientos regulatorios locales y sectoriales que se puedan recibir de los diferentes bancos centrales, comisiones de mercados y defensores de los clientes.

En Reino Unido se ha reducido un 27% el volumen de reclamaciones, debido a las mejoras en el modelo de gestión de reclamaciones y al foco continuo del análisis de causa raíz.

En Brasil, como consecuencia del proyecto transversal Trabalhar Bem, enfocado tanto a la mejora de procesos como de procedimientos, la reducción alcanzó un 16%.

La unidad de negocio en Alemania se ha visto afectada, como el resto del sector, por la sentencia del Tribunal Supremo que obliga a las entidades a modificar el criterio de cobro de comisiones de administración para la concesión de préstamos bancarios a los consumidores (handling fees).

Santander ha adoptado las medidas oportunas a para atender adecuadamente a los clientes en el menor plazo posible.

En Chile, la continua mejora en los tratamientos operacionales y las políticas enfocadas en el cliente han contribuido a una reducción de un 20% de las reclamaciones recibidas, un descenso similar al producido el año anterior.

En España, se ha realizado una redefinición del perímetro de gestión que ha pasado a incorporar la totalidad de reclamaciones de las sociedades del Grupo.

En México, la reforma financiera en enero de 2014, el aumento de la actividad supervisora del Regulador (CONDUSEF), y la creación del Buró de Entidades Financieras para un mayor seguimiento de aquellas, han impactado en el sector incentivando la presentación de reclamaciones. En este contexto, Santander ha concluido el ejercicio con un leve crecimiento del 3%.

En Argentina las reclamaciones recibidas desde los organismos de Defensa de los Consumidores, que incentiva y promueven su presentación, ha sido la principal causa de un crecimiento del 7%.

En Estados Unidos, reducción de reclamaciones del 19%, por las mejoras en los procesos que han reducido errores y un mejor entendimiento de las causas raíces de las reclamaciones han permitido ejercer planes de acción que han llevado a un mejor servicio a los clientes.

Reclamaciones totales recibidas (principales países)

	2014	2013	2012
España ¹	18.311	11.382	12.225
Portugal ²	3.576	4.941	6.330
Reino Unido ³	46.119	63.560	89.791
Polonia ⁴	9.855	10.041	5.822
Alemania ⁴	11.802	9.256	6.135
Brasil	91.757	108.690	103.483
México	19.575	19.051	17.949
Chile	7.829	9.766	12.206
Argentina	2.196	2.044	1.731
Puerto Rico	520	482	494
Estados Unidos	1.741	2.139	1.781

1. La variación se debe a la creación de un registro único de reclamaciones en 2014. La comparativa con años anteriores no es, por tanto, homogénea.

2. No se incluye Santander Consumer, que se incorporó en septiembre de 2013 (404 reclamaciones en el año 2014).

3. No se incluye Santander Consumer, que se incorporó en agosto de 2013 (3.649 reclamaciones en el año 2014).

4. Los datos de 2013 han sido actualizados de acuerdo con el nuevo perímetro de gestión de reclamaciones para obtener una comparativa homogénea de la información.

Tiempos empleados en la resolución de las reclamaciones

	Media Grupo		
	2014	2013	2012
Menos de 10 días	65%	74%	77%
10 – 30 días	23%	18%	15%
Más de 30 días	12%	8%	8%

Distribución por tipologías de las reclamaciones recibidas

	Total Grupo		
	2014	2013 ⁴	2012
Operativa bancaria	26%	35%	42%
Créditos	32%	29%	25%
Inversiones	5%	6%	9%
Medios de pago	23%	21%	18%
Seguros	8%	5%	3%
Otros	7%	4%	3%

Carácter de las resoluciones de las reclamaciones

	Media Grupo		
	2014	2013	2012
Razón al cliente	42%	36%	40%

Estrategia multicanal

La transformación digital es una prioridad estratégica para Banco Santander que, durante 2014, ha seguido avanzando en el desarrollo de un modelo de distribución multicanal que facilite la relación de los clientes con el Banco donde quieran, como quieran y cuando quieran. Una oficina multicanal, accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La red de oficinas es el principal canal para crear y mantener relaciones a largo plazo con los clientes. Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido se generan en las oficinas. El Grupo cuenta con 12.951 oficinas, la mayor red entre los bancos internacionales.

El objetivo para las oficinas es disponer de espacios más modernos y sencillos que combinen las ventajas del uso de la tecnología con la cercanía y profesionalidad que ofrecen los empleados del Banco a los clientes. También en 2014 Santander ha seguido potenciando su oferta de servicios a través del móvil, la banca electrónica o el *contact center*.

En el mundo móvil se ha impulsado Mobile First, que pretende mejorar la experiencia del cliente a través del móvil con iniciativas como la banca móvil sencilla en Reino Unido SmartBank, el mWallet en España, para gestionar pagos desde

el *smartphone*, y las nuevas *apps* móviles en Brasil, Alemania, Polonia, Uruguay y Puerto Rico.

En el ámbito *online* destaca el lanzamiento de las nuevas webs comerciales en Reino Unido, Portugal, España y Argentina, el nuevo proyecto *Online Banking* en Brasil, el *Virtual Advisor* en Polonia, que facilita el asesoramiento remoto a los clientes, y el gestor digital en España.

Los *contact center* evolucionan hacia un centro de relación de clientes, resolutorio y comercial, con proyectos de gestión remota y carterizada de clientes e incorporación de nuevas tecnologías, como la implantación de biometría de voz en México para facilitar el acceso a los clientes.

Además, se está dando un impulso adicional a las redes sociales con el objetivo de llegar a nuestros clientes con ofertas de productos y servicios en el lugar y momento adecuado.

Innovación

El compromiso de Santander con la innovación, como respuesta a los retos que la transformación digital supone para el negocio y los clientes, se ha visto reflejado en la creación de una **unidad corporativa de innovación** cuyo objetivo es planificar y desarrollar la estrategia de innovación digital del Grupo desde una perspectiva global, aprovechando las capacidades de innovación que

Objetivo digital

En tres años pasar del 28% al 45% en el número de clientes digitales activos. Alcanzar la cifra de 25 millones de clientes digitales para 2017

55,2%

de crecimiento
de clientes de
Banca móvil en el
último año

Cuadro de diálogo por canales a 31 de diciembre de 2014

Multicanalidad

Oficinas	
Nº de oficinas	12.951
Cajeros automáticos	
Nº de ATMs	39.506
Total transacciones monetarias en ATMs (millones)	1.269
Contact center (Banca telefónica)*	
Usuarios	5.857.137
Número de transacciones (Acum.)(millones)	450
Internet*	
Usuarios	12.605.920
Accesos (millones)	1.416
Transacciones monetarias (millones)	481
Banca móvil*	
Usuarios	4.439.085
Accesos	570.801.796
Transacciones monetarias	53.932.086

* No incluye Santander Consumer Finance.

Principales programas de multicanalidad

SmartBank. Santander UK. El servicio SmartBank es una aplicación móvil gratuita, segura y fácil de usar que permite a los usuarios controlar su dinero de forma personalizada, innovadora y creativa.

Los usuarios, entre otras utilidades, pueden, de una manera sencilla y de un solo vistazo, acceder a patrones de gasto semanales y mensuales, así como disponer en cualquier momento de un resumen de movimientos. Es una excelente herramienta de seguimiento de hábitos de gasto y de gran utilidad para la elaboración de presupuestos.

Smartbank responde a la necesidad que tienen los clientes, cada vez más, de realizar sus gestiones y pagos en cualquier lugar y en cualquier momento.

Virtual Advisor. Santander Polonia. Asesor online es un nuevo servicio, completamente innovador, que cumple las funciones habituales de un asesor: presenta las ofertas a los clientes, les ayuda a resolver posibles problemas, destaca las partes más importantes de los contratos... y todo lo hace *online*.

Santander es el primer banco en Polonia que ofrece una solución de este tipo para los usuarios de banca móvil, a través de los *smartphones* o las tabletas. El servicio *Virtual Advisor* está disponible todos los días de la semana, incluye el servicio post-venta de productos bancarios y su uso es totalmente seguro.

ya existen en los diferentes países y negocios. Entre sus funciones destaca el observatorio global, que analiza y consolida las tendencias y mejores prácticas del mercado, y los laboratorios, que conceptualizan y ejecutan proyectos aplicando metodologías innovadoras.

Santander cuenta con un fondo de inversión **Santander InnoVentures**, dotado con 100 millones de dólares que invierte en *startups* y compañías innovadoras del sector financiero.

Accesibilidad

Mejorar en la accesibilidad es un importante objetivo dentro de apuesta de Banco Santander por ser un banco sencillo, personal y justo.

En 2014 el comité de sostenibilidad aprobó un **marco corporativo** para mejorar la accesibilidad para todos los públicos y para todos los canales (oficinas, cajeros, internet y banca móvil).

En el Grupo se están llevando a cabo numerosas iniciativas con el objetivo de hacer extensible la mejora de la accesibilidad a la oferta de productos y los procesos, a la simplificación del lenguaje utilizado en todos los contratos y a la formación específica de todas las personas que tienen trato con los clientes.

Acceso a los servicios financieros en lugares de baja renta y de baja densidad de población

Banco Santander facilita el acceso a servicios financieros en lugares de baja renta, para fomentar el emprendimiento, promover la inclusión bancaria y social, y contribuir así al desarrollo de estas comunidades.

- En Brasil, Santander cuenta con sucursales en las comunidades de Alemão y Vila Cruzeiro en Rio de Janeiro, y Paraisópolis, São Paulo. Estas oficinas forman parte del programa Rio 2 mil e Sempre, que tiene como objetivo reforzar la presencia del Banco para apoyar el crecimiento y el desarrollo de la población local. La mayoría de los empleados contratados forman parte de la propia comunidad.

- En Argentina, Santander Río mantiene tres oficinas de bancarización cercanas a zonas de bajos recursos, como parte del programa de inclusión que el Banco está llevando a cabo.

- En México, con el fin de acercar los servicios bancarios a mayor población, Santander está adaptando los terminales punto de venta de los comercios con los que colabora para permitir que los clientes puedan realizar determinadas operaciones bancarias a través de ellos. En 2014 el Banco ha ampliado esta colaboración con la incorporación de 7-eleven, que cuenta con 1.800 sucursales, que se unen a las cerca de 1.575 sucursales de Telecomm y a las 13.200 sucursales de OXXO. Con esta iniciativa, Santander amplía su atención a los clientes, en particular en horarios y días complementarios a los de las oficinas bancarias.

- En Reino Unido, Santander ha cerrado a principios de 2015 un acuerdo con el *Post Office* del Reino Unido, que permitirá a sus clientes de cuentas corrientes y empresas operar en los más de 11.000 puntos de la red de correos.

- En España, el Banco dispone de 907 sucursales y 882 agentes colaboradores en poblaciones con menos de 5.000 habitantes.

Santander UK, Innovation Award 2014 for Digital Customer Solutions

Santander UK ha puesto en marcha numerosas iniciativas para ofrecer un servicio sencillo, personal y justo, con una atención integral al cliente.

Con este objetivo, se han introducido mejoras en la red de oficinas para facilitar a los clientes el acceso a los canales digitales del Banco y se han instalado puestos de banca directa en las oficinas, que permiten que los clientes hagan sus transacciones *online* y por teléfono desde la propia sucursal, asesorados en caso de ser necesario por un empleado del Banco.

Además, en 2014, se ha incorporado la tecnología vScreen en el negocio de distribución telefónica. Este innovador

sistema permite compartir información sobre los productos con los clientes en tiempo real a través de una plataforma web completamente segura. Los agentes pueden ofrecer una representación visual de los productos a los clientes y les asesoran durante el proceso de registro y contratación de los mismos.

Santander UK también se ha unido al nuevo servicio de pago a través del móvil llamado Paym, lanzado en el mes de abril. Paym permite realizar pagos de determinadas compras como entradas de teatro, el pago fraccionado de la cuenta en un restaurante o recoger el dinero para comprar el regalo de cumpleaños de un amigo entre varios, con solo contar con un número de teléfono móvil.

Soluciones personalizadas

El modelo comercial de Banco Santander satisface las necesidades de todo tipo de clientes: particulares de distintos niveles de renta, empresas de cualquier tamaño y sector de actividad, corporaciones privadas e instituciones públicas.

Asimismo, Santander ha puesto en marcha iniciativas concretas para dar respuesta a las preocupaciones sociales actuales en coyunturas complicadas como las que están viviendo algunos de los países en los que el Banco está presente.

Santander ha seguido innovando y desarrollando soluciones diferenciadas para cada tipo de cliente.

Particulares

- En España, Santander ha reformulado su estrategia, con una operativa más sencilla y ofreciendo más ventajas a los mejores clientes, como la tarjeta 123 gratuita en emisión y en renovación con uso, o la extracción de efectivo a débito gratuita en toda la red 4B. Asimismo, los clientes universitarios y accionistas pasarán a tener sus propias condiciones a través de cuentas específicas (cuentas de Universitarios, cuenta Reinversión del Dividendo y cuenta Accionistas).

Además, con el objetivo de seguir dando respuesta a la situación que viven muchas familias, Santander España mantiene la iniciativa Carencia tres años para aquellas familias que ven reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro. Lanzada en 2011, consiste en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo.

Desde el comienzo de la campaña, se han formalizado un total de 24.369 operaciones por un total de 3.768 millones de euros.

- En Reino Unido sigue funcionando con éxito la gama de productos 1|2|3 que cuenta con 3,6 millones de clientes con un alto grado de vinculación con el Banco. La cuenta corriente 1|2|3 reembolsa en efectivo parte de las facturas del hogar y paga con un mejor interés los mayores saldos en cuenta.

En España, Polonia y Estados Unidos se lanzaron en 2013 productos similares y este año se ha implantado también en Alemania.

- El Banco ha seguido apostando por *Santander Select* como la propuesta de valor diferenciada del Grupo para los clientes de rentas altas. Este modelo de atención especializada, con productos y servicios diseñados para este segmento, ya está a disposición de los clientes del Banco en 11 países (Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido y Uruguay).

Además, aprovechando la franquicia internacional, Santander es capaz de realizar ofertas de valor globales a este tipo de clientes, como la tarjeta Débito Select Global, que permite hacer disposiciones de efectivo en los más de 30.000 cajeros del Banco en todo el mundo sin pagar comisión.

Empresas

Las pymes son fundamentales para las economías nacionales, no solo por su aportación a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por su potencial como generador de empleos. Son un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza. Por todo ello, para Banco

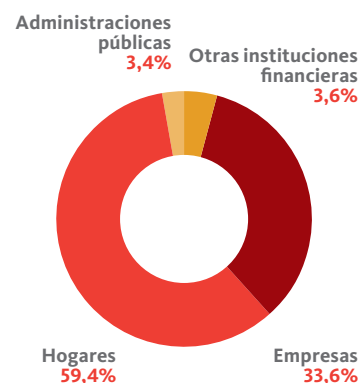
Créditos a clientes a 31 de diciembre de 2014

Millones de euros

	Total	%
Administraciones públicas	24.473	3,4
Empresas	249.171	33,6
Hogares	440.156	59,4
Otras instituciones financieras	26.776	3,6



Oficina de Santander en São Paulo, Brasil.



Santander las pymes constituyen un segmento estratégico y ha puesto en marcha numerosas iniciativas para apoyar su crecimiento, entre las que cabe señalar:

- En Reino Unido el programa *Breakthrough*, lanzado en 2012, ofrece servicios de valor añadido y financiación alternativa a las pymes en crecimiento. Los resultados han sido muy notables y la cuota de mercado de pymes ha pasado del 3,5% en 2012 al 6,5% en 2014.
- Asimismo, *Santander Advance* es una iniciativa para convertir al Banco en un socio estratégico para el crecimiento de las pymes. El programa contiene una potente oferta financiera, así como otras medidas de apoyo no financieras para el impulso a la internacionalización, el fomento del empleo e iniciativas para potenciar el talento y la formación.
- En 2014 se ha producido el lanzamiento de *Santander Advance* en España, México y Portugal, con la participación de más de 28.000 pymes, y durante 2015 está prevista su extensión al resto de países del Grupo.

Santander también está impulsando otras iniciativas que permiten aprovechar la escala y red internacional:

- *Santander Passport* es un modelo de atención especializado para compañías con actividad internacional. Estas empresas son reconocidas y aten-

didas de forma homogénea como clientes preferentes del Banco en todas las filiales del Grupo.

Durante 2014 se ha lanzado *Santander Passport* en ocho países (Argentina, Brasil, Chile, España, México, Portugal, Reino Unido y Uruguay) y está previsto que a finales de 2015 esté operativo en el resto de países del Grupo.

- *Santander Trade* es un portal único en el sistema financiero que ayuda a internacionalizar la actividad de las empresas gracias a la aproximación de oportunidades de negocio a la comunidad empresarial. Se ha lanzado en 11 países: Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal, Perú, Puerto Rico, Reino Unido y Uruguay.

Durante 2014 el Banco ha reforzado este servicio con *Club Santander Trade*, una comunidad online que permite a los clientes del Banco de distintos países ponerse en contacto para hacer crecer su actividad internacional. En la actualidad cuenta con más de 7.000 empresas participantes, ha recibido más de 1.000.000 de visitantes únicos y se han descargado más de 50.000 bases de datos.

- El nuevo proyecto de colaboración entre banca comercial y mayorista (*collaboration revenues*) pretende poner al alcance de todos los clientes del Banco los productos y servicios que mejor se adecuan a sus necesidades y que, hasta ahora, solo estaban al alcance de las grandes corporaciones empresariales.

Líneas BEI (Banco Europeo de Inversiones)

Santander es el Grupo financiero privado que más fondos BEI ha intermediado en el año, con acuerdos para financiar nuevas inversiones que contribuyan a la creación de empleo, la innovación y la mejora en la eficiencia energética. También se está avanzando en la constitución de líneas de garantías para estas inversiones; así como la extensión de las líneas de financiación a nuestras filiales en Latinoamérica y la entrada en otros negocios. En 2014 se han firmado:

Pymes

Líneas por 1.387 millones de euros para la financiación de inversiones a largo plazo y necesidades de circulante de autónomos, pymes y empresas de mediana capitalización en España, Portugal, Polonia y México, y 100 millones de euros para pymes del segmento agrario.

Eficiencia energética

Línea de 100 millones de euros para financiar la renovación de flotas de vehículos de pymes españolas. Santander ha entrado también en

la gestión del Fondo JESSICA FIDAE para la diversificación y el ahorro de energía, para dotar de liquidez y garantías a proyectos de inversión que impacten en la eficiencia energética y la utilización de energías renovables.

Cambio climático

Préstamo marco de 150 millones de euros con Santander Chile para la financiación de inversiones que contribuyan a la lucha contra el cambio climático, que incluyen, entre otros, proyectos de energía eólica, solar fotovoltaica, solar concentrada y biomasa.

Adicionalmente, el Banco cuenta con 230 millones de euros del primer acuerdo marco firmado por el BEI a nivel paneuropeo para financiar nuevas inversiones en proyectos de energía renovables, 200 millones para financiar infraestructuras en los sectores de educación, agua, transporte y urbanismo, y una línea de 200 millones de euros para financiar la educación y el empleo juvenil en España.

Productos y servicios con enfoque social y ambiental

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. En total, en Brasil, Chile y El Salvador el Grupo financia los proyectos de 250.286 microemprendedores.

Principales programas de microcréditos (2014)*

País	Programa	Clientes	Créditos ¹
Brasil	Santander Microcréditos	130.205	91,8
Chile	Microfinanzas en Chile	75.000	208,9
El Salvador	Enlace	45.081	13,4
Total		250.286	314,1

* Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2014

1. Millones de euros

Colaboración con entidades sociales



Desarrollo de productos y servicios en colaboración con ONG.

• **España. Cuenta infantil Santander-Unicef** para menores de 18 años por la que el Banco cede un porcentaje de los saldos de estas cuentas a Unicef para proyectos de educación infantil. A finales de 2014 había 53.828 cuentas activas y el Banco realizó una aportación a Unicef de 371.719,6 euros.

• **Polonia. Visa Akcja Pajacyk.** Esta tarjeta destina un 0,2% de cada transacción a un programa social de ayudas para la escolarización infantil. En 2014 se destinaron 64.404 euros a este proyecto.

• **Reino Unido. SEDA (Santander Enterprise Development Awards).** A través de estos premios, Santander UK reconoce la labor de empresas sociales, que tienen como objetivo promover la inclusión social, fomentar el empleo o contribuir a la mejora medioambiental y que revierten sus beneficios en la propia empresa o los donan a la comunidad. En 2014 se apoyaron 145 *social ventures*.

Estudiantes



Productos destinados a estudiantes con condiciones preferentes que les permitan desarrollar sus estudios universitarios.

• **Préstamos movilidad.** El Banco financia programas de movilidad internacional, que incluyen los costes universitarios para la matrícula, libros, transporte y alojamiento.

• **Tarjeta Universitaria Inteligente TUI.** Santander mantiene acuerdos con las universidades para el uso de la tarjeta (TUI), como medio de acreditación y acceso de los alumnos a las instalaciones y para realizar gestiones *online* y préstamos bibliotecarios. Más de 300 universidades y cerca de 7,8 millones de universitarios de todo el mundo se benefician de los servicios y ventajas que ofrece la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI).

Inversión Socialmente Responsable



La oferta de productos de inversión de Banco Santander incluye fondos de inversión socialmente responsable (ISR) tanto en España como en Brasil desde 1995 y 2001 respectivamente.

El volumen de las gestoras que han firmado los PRI (Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas) en 2014 ascendió a 53.939 millones de euros, que supone el 33% del total del patrimonio gestionado por todas las gestoras del Banco en el mundo.



Financiación de energías renovables eficiencia energética

- **Project finance.** Participación en la financiación de proyectos de parques eólicos, centrales termosolares, hidráulicas, plantas fotovoltaicas, en Brasil, Estados Unidos, Irlanda, Portugal, Canadá, Italia, Reino Unido, México, España y Países Bajos, con una potencia total instalada de 5.197 MW (megavatios). Adicionalmente, se ha participado en la financiación de proyectos de tratamiento de agua y residuos en España y Brasil.
- **Inversión de capital semilla y capital riesgo.** Santander invirtió en proyectos de energía eólica, fotovoltaica, termosolar, mini hidráulica y biomasa que, una vez construidos, tendrán una capacidad total instalada de 2.960 MW.

• **Leasing y renting.**

Portugal: Se financiaron 23 nuevos microproductores con una cantidad aproximada de 340 millones de euros.

España: Banco Santander mantiene más de 1.000 operaciones en vigor de *leasing* fotovoltaico con un riesgo vivo de 300 millones de euros. En 2014 se financiaron más de 14 millones de euros en diversos proyectos de eficiencia energética, biomasa, calderas, tecnología LED, tratamiento de residuos, etc.

- **Sale and lease back.** Se ha mantenido la participación en cuatro proyectos eólicos de un total de 475,5 MW y un proyecto fotovoltaico de 25 MW, todos en Estados Unidos y Puerto Rico.

- **Bridge equity.** Santander mantiene la inversión en una planta termosolar en España, con una capacidad instalada de 50 MW.



Financiación de vehículos eléctricos, híbridos y de bajas emisiones de CO₂

- El Banco en España cuenta con una cartera viva de financiación de 16.235 vehículos con bajas emisiones de CO₂, por un importe total de 212 millones de euros. En 2014 se

han realizado 4.765 de estas operaciones por un importe de 63,6 millones de euros.

- En Alemania se han financiado más de 350 vehículos con una inversión de 11,9 millones de euros.



Productos y servicios para agricultura y ganadería y tratamiento de agua y residuos

- En Portugal, Santander Totta ha continuado con la financiación a empresas e industrias de agroalimentación, *Solução Agricultura*, con un apoyo al sector de 6,2 millones de euros.

- Santander Brasil financia a empresas y particulares en el desarrollo de proyectos ambientales de eficiencia energética en el sector agropecuario. Destacan 48 proyectos financiados por un importe de 7,6 millones de euros.



Mercados de carbono

El fondo de carbono para la empresa española (FC2E), la monetización de créditos de carbono (CERs) y compra de créditos de carbono contribuyen 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 las empresas europeas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones, de acuerdo a los Planes Nacionales de Asignaciones. Al cierre de 2014, el Grupo mantenía una cartera de alrededor de 1,2 millones de toneladas equivalentes de CO₂ a través de Certificados de Reducción de Emisiones (CER).



Seguros responsables

Banco Santander, adherido a los Principios de Aseguramiento Sostenible de Naciones Unidas, ha incorporado en sus procesos de decisión para el negocio asegurador aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

- En España, el Banco cuenta con seguros específicos, fundamentalmente en el sector agrícola y ga-

nadero, frente a adversidades climáticas y otros riesgos naturales.

- En Polonia, el Banco ha lanzado una campaña para poner en valor la importante función social de los seguros al ayudar a los clientes, que contribuyen a la estabilidad financiera de las familias ante situaciones adversas como enfermedades o desempleo.

Protección de datos

La seguridad de los clientes es un aspecto prioritario para Banco Santander. Durante 2014 el Banco ha continuado mejorando la seguridad de los clientes en su operativa habitual, así como la mejora continuada de los procesos y la tecnología, y en la gestión para una venta de productos y una prestación de servicios adecuadas.

- **Fraude electrónico.** Santander ha actualizado el modelo de antifraude corporativo con el objeto de incorporar medidas de protección específicas para mitigar los nuevos patrones de fraude, así como para reforzar las medidas que ya se encuentran implantadas. Además, ha desplegado también nuevas medidas de protección en nuevos canales/aplicaciones.
- **Fraude en el uso de tarjetas.** Entre otras iniciativas, el Banco está fomentando el uso de tarjetas chip-estándar EMV (que ofrecen una mayor protección frente a las actuales técnicas de clonación), y la aplicación de protocolos de validación de las tarjetas más robustos en las transacciones de compra con tarjeta en comercios. En cuanto al apartado de compras por Internet, se ha continuado con la implantación del código de seguridad (3D Secure) y mecanismos que permiten adaptar la autenticación de la transacción según un análisis específico del riesgo. Asimismo, se continúan instalando mejoras de seguridad en cajeros automáticos, entre ellos detectores contra la falsificación de tarjetas (*anti-skimming*).

Medidas contra el ciberriesgo

La ciberseguridad se ha convertido en pieza clave de la estrategia digital de instituciones públicas y privadas de todo el mundo. Para garantizar la continuidad del negocio y el buen servicio a los clientes es necesario contar con las políticas, herramientas y protocolos necesarios para prevenir, detectar e impedir ciberataques. En 2014 se confirmó el crecimiento global del número de incidentes relacionados con ciberseguridad en páginas web o servicios digitales de cualquier país y sector, tanto de ámbitos gubernamentales como privados, incluido el financiero. Se trata de ataques de muy diversa naturaleza y objetivo: saturar el acceso a un sitio web para impedir que los clientes puedan entrar, intrusiones informáticas, borrados o alteraciones de datos, robos de información, suplantaciones de identidad, contagio de virus informáticos, ataques a infraestructuras críticas, ciberespionaje entre Estados...

Ante todos estos y otros ciberriesgos, Banco Santander ha desarrollado un modelo de gestión de la ciberseguridad que se aplica tanto en el ámbito corporativo como en todos los países donde operamos. En este modelo se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas y líneas de actuación:



Exteriores de una oficina de Santander en São Paulo, Brasil.

- Aplicación de todos los estándares internacionales de ciberseguridad (NSIT, COBIT e ISO) y directrices de los reguladores, tanto internacionales como nacionales.
- Soluciones y servicios tecnológicos avanzados de cibervigilancia para detectar y prevenir cualquier tipo de ciberataque y fuga de información.
- Protocolos de comunicación interna, análisis y resolución de incidentes.
- Planes de recuperación y mejora.
- Evaluación de los riesgos locales específicos de las filiales para identificar posibilidades de mejora y priorizar puntos de actuación contra ciberriesgos.
- Colaboración activa con las autoridades de los países y, en el caso de España, participación en los 'ciberejercicios' promovidos por el Instituto Nacional de Ciberseguridad, que valoran la calidad y rapidez de la respuesta de las empresas más importantes de España ante ciberataques organizados.

Análisis del riesgo en la comercialización de productos y servicios

Banco Santander aspira a ser el mejor banco comercial aumentando los niveles de confianza y fidelidad de sus clientes. Para ello cuenta con procesos transparentes en la comercialización de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

En este sentido, Banco Santander cuenta con políticas corporativas de comercialización de productos y servicios que tienen como objetivo evitar su venta inadecuada. Asimismo, existen comités de decisión en los que se aprueban los productos y servicios y se realiza su seguimiento durante las distintas fases (admisión, prevención, venta y postventa). El máximo órgano es el comité corporativo de comercialización (CCC), que presta especial atención a:

- Que cada producto o servicio se destine al mercado adecuado, en atención a la cultura financiera y necesidades específicas de cada mercado, más allá de consideraciones de tipo legal o fiscal.
- Que el producto o servicio se ajuste al perfil de riesgo del cliente.
- Que cada producto o servicio se venda por agentes comerciales altamente cualificados para tal efecto.
- Fomento de la transparencia facilitando a los clientes la información necesaria y adecuada.
- Que se cumplan las exigencias de las políticas corporativas de comercialización y, en general, de la normativa interna o externa aplicable.

A nivel local existen comités locales de comercialización que canalizan hacia el comité corporativo propuestas de aprobación de nuevos productos.

Durante el ejercicio 2014 se han celebrado 12 sesiones del CCC (12 en 2013 y 14 en 2012), en las que se han analizado un total de 103 productos/servicios nuevos. Asimismo, se han presentado a la oficina corporativa de gestión del riesgo de conducta para su aprobación 31 productos/servicios considerados no nuevos y ha resuelto 135 consultas procedentes de diversas áreas y países.

Durante 2014 se han celebrado 41 sesiones del comité corporativo de seguimiento (CCS) (41 en 2013 y 44 en 2012) en las que se han resuelto incidencias y se ha analizado información de seguimiento de productos y servicios de las unidades del Grupo.

Análisis del riesgo social y ambiental

Banco Santander considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus 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.

Entre los procesos implantados destaca la aplicación de los Principios del Ecuador en todo el Grupo, el análisis del riesgo socioambiental en Santander Brasil, pionero en este ámbito en el mundo, y la herramienta VIDA en España.

• Principios del Ecuador

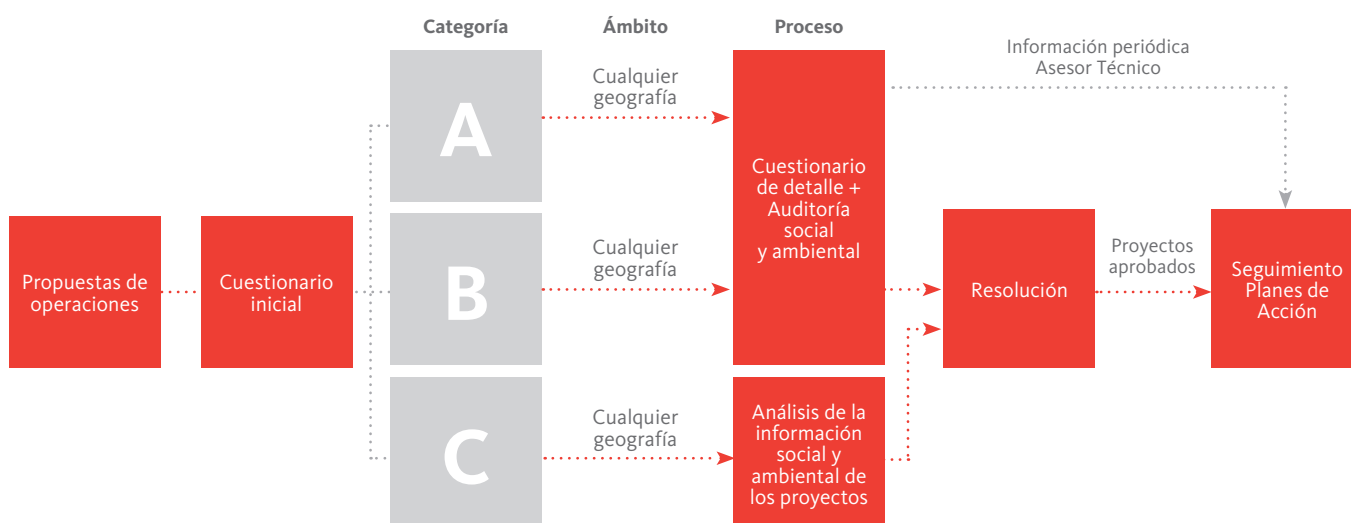
Los Principios del Ecuador (PdE) están basados en los estándares de desempeño social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y en las correspondientes guías generales de medio ambiente, seguridad e higiene del Banco Mundial.

En 2009 el consejo de administración de Banco Santander aprobó la adhesión del Banco a los PdE, lo que implicaba incluir el análisis de riesgo socioambiental de las operaciones de *Project Finance* de más de 10 millones de dólares.

En 2014 entró en vigor la actualización del nuevo alcance de los Principios del Ecuador (EPIII). Esta actualización implica una ampliación de las operaciones sujetas: además de las operaciones de *Project Finance* mencionadas, se incluyen financiaciones corporativas con destino conocido, siempre que el importe total de la operación sea igual o superior a 100 millones de dólares y el riesgo asumido por cada banco sea igual o superior a 50 millones de dólares.

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador (EP III)

Importe superior a 10 millones de dólares



A: proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos significativos ambientales y sociales. B: proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos limitados ambientales y sociales. C: proyectos que supongan riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos.

La adaptación del Banco a los nuevos requerimientos derivados de la actualización de EPIII ha supuesto una redefinición de los procesos internos de detección y análisis de operaciones. Adicionalmente, y como consecuencia directa del mayor universo de operaciones sujetas a EPIII, el Banco ha desarrollado una formación *e-learning* de obligado cumplimiento para casi 3.000 empleados.

Las unidades de negocio identifican y analizan los riesgos sociales y ambientales de las operaciones según los procesos de admisión establecidos. Estos se presentan a las unidades de riesgos, y se evalúan junto al resto de riesgos conforme a las políticas del Grupo.

El proceso de análisis de una operación de *Project Finance* o de financiaciones corporativas con destino conocido se realizaría de la siguiente forma:

- Para las operaciones de financiación de proyectos con un importe igual o superior a 10 millones de dólares o financiaciones corporativas con destino conocido con importe total de la operación igual o superior a 100 millones de dólares, donde la toma de Santander sea igual o superior a 50 millones de dólares, se cumplimenta un cuestionario genérico inicial, diseñado para establecer el riesgo del proyecto en materia socioambiental (según categorías A,B,C de mayor a menor riesgo respectivamente).
- Para los proyectos identificados con un riesgo mayor (A y B) se completa un cuestionario adicional más exhaustivo, adaptado al sector

de la actividad. Del mismo modo, sobre estos proyectos se realizará una auditoría social y ambiental (efectuado por asesores externos independientes).

En 2014, Banco Santander no rechazó ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de los PdE. Sin embargo, se exigieron planes de acción y mitigación de los impactos en algunas de las operaciones, y se reforzó su seguimiento durante todo el proceso.

Por otro lado, el Banco imparte formación específica en riesgos sociales y ambientales a los especialistas de riesgos y de negocio, y actualiza las herramientas de análisis para evitar riesgos socioambientales.

Desglose de operaciones financiadas en 2014 según geografía y categorización de Principios del Ecuador (EP III)

Número de operaciones de importes superiores a 10 millones de dólares

	A	B	C	total
Europa	2	4	9	15
Latinoamérica	-	2	9	11
Norteamérica	1	9	6	16
Oceanía	-	1	-	1
Nº total de proyectos	3	16	24	43
Valor total de proyectos (MM)	9.333	11.606	2.914	23.853

A: proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos significativos ambientales y sociales. B: proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos limitados ambientales y sociales. C: proyectos que supongan riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos.



Oficina de Santander en São Paulo, Brasil.

Herramienta VIDA

EL Banco en España cuenta con la herramienta VIDA que tiene como principal función el análisis del riesgo medioambiental de las empresas cartearizadas teniendo en cuenta una serie de criterios tales como su actividad empresarial y la facturación que supone para el Banco. Para aquellas categorías identificadas con un mayor riesgo se solicita completar un cuestionario sobre aspectos de gestión ambiental.

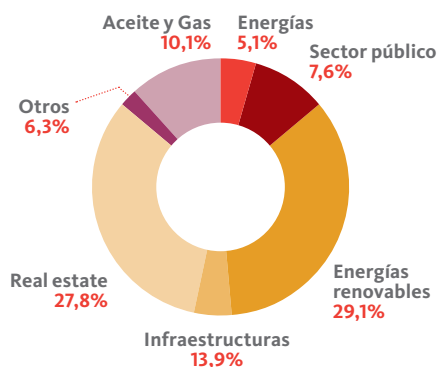
Análisis del riesgo social y ambiental en Brasil

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

En 2014, se analizaron los riesgos socioambientales de cerca de 1.763 clientes.

Proyectos analizados por sector de actividad*

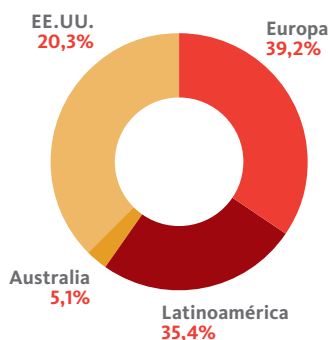
% Importes superiores a 10 millones de dólares



* Las operaciones corresponden al alcance de Principios del Ecuador EPIII.

Proyectos analizados por geografía*

% Importes superiores a 10 millones de dólares



* Las operaciones corresponden al alcance de Principios del Ecuador EPIII.



Accionistas e inversores

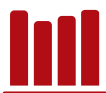
« En Banco Santander prestamos especial atención a nuestros accionistas, a los que tratamos de retribuir con un dividendo por acción y un retorno atractivo y sostenible, con un modelo de servicio y atención personalizado y una comunicación puntual y transparente. »

Ana Botín

Presidenta de Banco Santander



1^{er} banco por valor
en bolsa de la Eurozona
y 11º del mundo



88.041 millones de
euros de capitalización bursátil
al cierre de 2014



3,2
millones de
accionistas

Accionistas e inversores

La base de la propuesta de valor de Banco Santander para sus accionistas es un modelo de negocio con elevada recurrencia de ingresos, prudente en riesgos, eficiente y con disciplina de capital y fortaleza financiera.

Fortaleza de capital y gestión de riesgos

Banco Santander enfoca su estrategia en el crecimiento orgánico haciendo una asignación de capital eficiente entre sus negocios. Al mismo tiempo, el Banco está implantando un modelo de gestión integral del riesgo (*Santander Advanced Risk Management*), que le permitirá reforzar y mejorar su perfil de riesgo medio-bajo y reducir su tasa de morosidad por debajo del 5% en 2017.

Los resultados de los *stress test* y revisión de calidad de los activos (AQR) llevados a cabo por el BCE en 2014 demostraron que Santander cuenta con uno de los balances más sólidos y mejor capitalizados de la banca europea.

Evolución de la acción

Santander se mantuvo en 2014 como el primer banco de la zona euro por valor en bolsa por decimosegundo año consecutivo, y undécimo del mundo, con una capitalización bursátil de 88.041 millones de euros.

La acción Santander cerró 2014 con una cotización de 6,996 euros por título, lo que supone un ascenso del 7,5% respecto al cierre de 2013. Esta evolución es mejor que la del principal índice español, el Ibex 35 (+3,7%), y que la ofrecida por los principales índices internacionales DJ Stoxx Banks (-2,8%) y DJ Stoxx 50 (+2,9%).

A comienzos de 2015 la cotización de la acción Santander se vio afectada por el anuncio de la ampliación de capital del Banco, por las turbulencias existentes en el mercado ante las dudas sobre la salida de Grecia del euro y el precio del petróleo.

Base accionarial y capital

A cierre de 2014, Banco Santander contaba con 3,2 millones de accionistas, repartidos en más de 100 países.

El número de acciones de Banco Santander a cierre de año era de 12.584.414.659, tras haber realizado cuatro ampliaciones de capital para atender la demanda de los cuatro *scrip dividend* realizados en el año y que supusieron la emisión de un total de 880.057.105 acciones nuevas, representativas del 7,8% del capital al inicio del ejercicio. Además de esto, y para atender el canje de la oferta para la adquisición del 13,65% de Santander Brasil, se realizó una ampliación de 370.937.066 acciones, aprobada en junta extraordinaria.

En enero de 2015, Banco Santander realizó una ampliación de capital de 7.500 millones de euros, mediante la emisión de 1.214 millones de acciones. Se llevó a cabo a través del procedimiento de colocación privada acelerada dirigida a inversores institucionales. Las nuevas acciones comenzaron a cotizar el 13 de enero de 2015 en las bolsas españolas.

Este reforzamiento de capital permitirá al Banco beneficiarse del fuerte crecimiento previsto en sus mercados principales para 2016 aprovechando las oportunidades de crecimiento orgánico, y aumentando el crédito y su cuota de mercado.

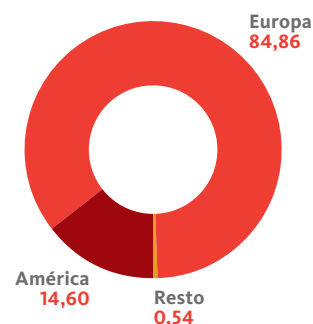
Distribución del capital social por tipo de accionista

(Millones de acciones a 31-12-2014)

	Acciones	%
Consejo	170.880.633	1,36
Institucionales	6.640.641.952	52,77
Minoristas	5.772.892.074	45,87

Capital social a 31-12-2014

Distribución geográfica %



Retribución al accionista

El importe destinado por Banco Santander a retribuir a sus accionistas con cargo al ejercicio de 2014 ascenderá, de aprobarse la propuesta que el consejo de administración someterá a la junta de accionistas de 2015 a 0,60 euros por acción.

El programa Santander Dividendo Elección ha permitido que los accionistas puedan optar por recibir su retribución en acciones o en efectivo y ha facilitado, durante los años de la crisis, que la entidad se recapitalice al ritmo de las exigencias regulatorias.

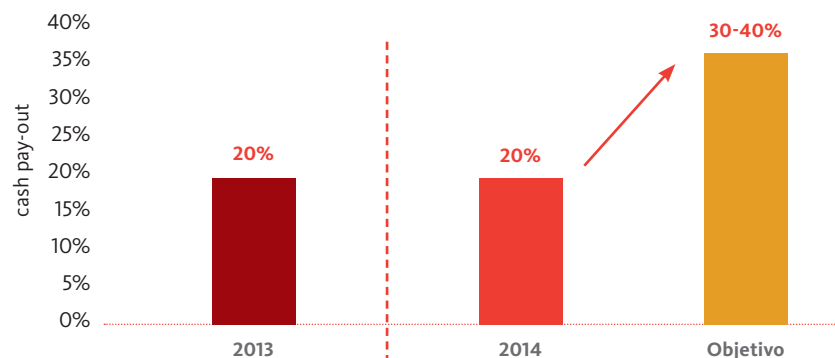
Tras la ampliación de capital Banco Santander ha decidido reformular su política de dividendo. La intención del consejo de administración es que la retribución con cargo al ejercicio 2015 sea de 0,20 euros por acción, que se abonaría, como siempre, en cuatro pagos, de los que tres se recibirán en efectivo y el otro, en acciones o efectivo, a elección del accionista.

En los próximos ejercicios, la evolución del dividendo será acorde al crecimiento de los resultados, con el objetivo de que la remuneración en efectivo (*cash pay-out*) represente entre el 30% y el 40% del beneficio recurrente, en lugar del 20% actual.

Esta política de dividendos es buena para el Banco y buena para todos los accionistas. Para el consejo de administración es tan importante ofrecer un retorno total para los accionistas (apreciación de la acción más el dividendo) mejor que el de los competidores del Banco, como conseguir un beneficio por acción y unos dividendos crecientes.

Política de remuneración en efectivo al accionista (*cash pay-out*) vigente hasta ahora y nueva política de Santander

Dividendo en efectivo



Retribución percibida por los accionistas en 2014 y a percibir en 2015

2014
Retribución
por acción
0,60
euros

Febrero » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2013

Mayo » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2013

Agosto » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2014

Noviembre » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2014

2015
Retribución
por acción
prevista
0,40
euros

Febrero » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2014

Mayo » 0,15 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2014

Agosto » 0,05 euros: Dividendo en efectivo con cargo al ejercicio 2015

Noviembre » 0,05 euros: Santander Dividendo Elección con cargo al ejercicio 2015

...En los próximos ejercicios, la evolución del dividendo será acorde al crecimiento de los resultados.



Junta general extraordinaria de accionistas de Banco Santander, septiembre de 2014. Santander, España.

Comunicación con accionistas

La comunicación de Banco Santander con sus accionistas destaca en términos de transparencia, sencillez y personalización.

Actualmente, el Banco tiene oficinas de Relación con Accionistas en España, Reino Unido, Estados Unidos, México, Portugal y Polonia para atender a los accionistas de Banco Santander, así como tres más en México, Chile y Brasil, correspondientes a los accionistas de las entidades filiales cotizadas en dichos países. A través de ellas, Santander asegura una atención personalizada y calidad de servicio a todos sus accionistas, independientemente del número de acciones que tengan y el país donde estén depositadas.

Niveles de satisfacción superiores a 8 sobre 10 en la valoración de nuestros accionistas sobre la atención recibida a través de la Línea Atención Accionistas

Durante 2014

- Las líneas de atención al accionista atendieron 227.968 consultas.
- El buzón del accionista, al que están suscritos 235.292 accionistas, gestionó 32.034 e-mails.
- Se atendieron 339.049 escritos, habiéndose comunicado al consejo de administración el contenido de las principales cuestiones y sugerencias planteadas en los mismos.
- A través del servicio de alertas de SMS, al que están suscritos 97.469 accionistas, se enviaron 3.826.979 mensajes.
- Se organizaron 329 eventos a los que asistieron 17.671 personas.
- Elaboración de informes diarios, semanales y trimestrales, diseñados para informar a los accionistas sobre la actividad del Grupo, la evolución de la acción y la actualidad económica.
- Además los accionistas cuentan con dos webs específicas para ellos: www.santander.com/accionistas, donde podrán consultar toda la información de la acción y el Grupo, y www.yosoyaccionista.santander.com, con beneficios y promociones exclusivas.
- Este año como novedad se lanzó la *app* Santander Accionistas en España que, entre otras cosas, permite votar o delegar en las juntas generales.
- Realización de estudios de satisfacción, en los que han participado más de 12.000 accionistas, y *benchmarks*, con el fin de ampliar el conocimiento del accionariado y su nivel de satisfacción, en términos de comunicación, eventos y canales de atención.

Otras iniciativas

Las oficinas de Relación con Accionistas organizan cada año numerosas iniciativas en todos los países donde están presentes, como por ejemplo:

- Torneo de golf solidario accionistas Santander. Llevado a cabo en diversos países para apoyar la labor de varias ONG, la educación y el desarrollo infantil.
- Lanzamiento, en colaboración con la Fundación Universia, de la VI convocatoria de las Becas Capacitas para accionistas y familiares de Banco Santander. Se adjudicaron 39 ayudas por un total de 35.000 euros a estudiantes con discapacidad en España, Estados Unidos, Portugal y México.
- Participación y patrocinio de conferencias en universidades para fomentar la educación financiera de los estudiantes.
- Realización de campañas solidarias con motivo de la junta general y la Navidad, apoyando a ONG en sus proyectos.
- Organización de seminarios y concursos entre universitarios para mejorar sus conocimientos sobre banca, bolsa y el Grupo.

Inversores

Banco Santander, a través del área de Relación con Inversores y Analistas, mantiene un diálogo fluido y constante con este colectivo.

Durante 2014, se han celebrado 562 reuniones con inversores, habiéndose mantenido una relación permanente con analistas y agencias de *rating*, lo que ha supuesto contactar personalmente con 1.325 inversores/analistas. Además, el área de Relaciones con Inversores y Analistas ha continuado manteniendo en el ejercicio numerosas reuniones para dar a conocer las políticas y la estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.

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 2014 por 767 inversores institucionales (representando 92 trillones de dólares americanos en gestión de activos).

En 2013, el Banco obtuvo una puntuación de 88 sobre 100 en la valoración de la calidad de la información publicada y una A (segunda máxima puntuación) en la valoración del desempeño en medio ambiente. Además, desde 2012 cumple el *CDP Water*.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Presencia en índices de sostenibilidad

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*.

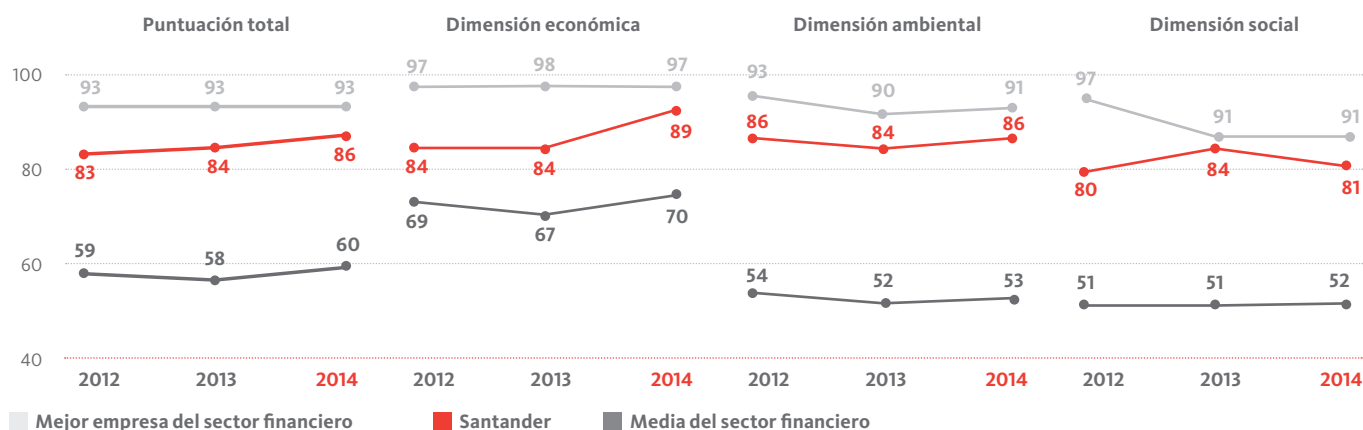
En 2014, Banco Santander ha renovado por decimocuarto año consecutivo su presencia en el *Dow Jones Sustainability Index*, y con una puntuación total de 86 puntos, se encuentra dentro de la categoría Bronze. El Banco es una de las 10 entidades financieras más sostenibles según este índice, de entre casi 200 entidades analizadas.

Los resultados de Banco Santander en la última revisión del índice han aumentado en 2 puntos con respecto a 2013. Son especialmente positivos los resultados obtenidos en apartados como Gobierno Corporativo, *Customer Relationship Management* (CRM), Cadena de Suministro, Cambio Climático o Atracción y Retención del Talento.

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

Presencia en índices de sostenibilidad

Evolución de la puntuación Santander en el *Dow Jones Sustainability Index* en 2012, 2013 y 2014





Inversión en la comunidad

« En Banco Santander desempeñamos nuestra actividad bancaria contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que estamos presentes, de forma responsable y sostenible, con un foco especial de actuación en el ámbito de la educación superior. »

Ana Botín
Presidenta de Banco Santander



187 millones de euros en inversión en la comunidad en 2014, de los que 146 se invirtieron en apoyo a la educación superior



1.175 convenios de colaboración con universidades



291 iniciativas y proyectos con entidades sociales en apoyo a la comunidad

Inversión en la comunidad

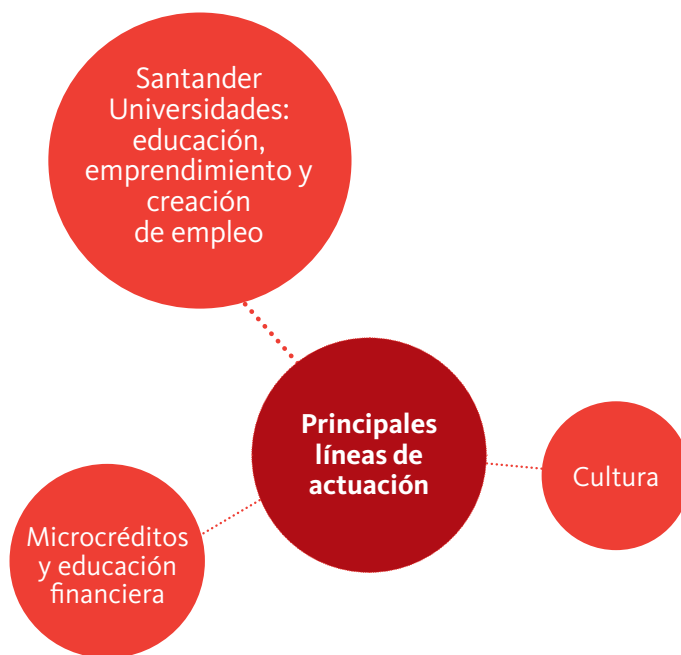
Banco Santander contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente a través de las iniciativas que promueven la educación, el emprendimiento, la educación financiera y la cultura.

Santander invirtió en 2014 187 millones de euros en apoyo de la comunidad.

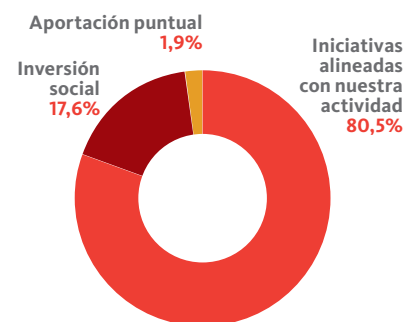
El principal foco de actuación del Banco, es la inversión en educación superior como motor determinante de progreso. Desde hace 17 años esta inversión se articula y dirige a través de **Santander Universidades**, una alianza estratégica a largo plazo con la universidad, única en el mundo. Esta alianza se materializa en los más de 1.100 convenios de colaboración que Santander mantiene con universidades de todo el mundo.

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.

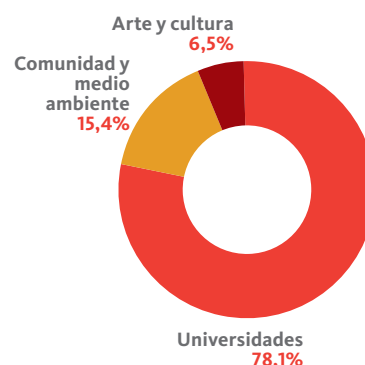
Desde 2002, año en el que se lanzó el plan de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, Banco Santander ha invertido más de 1.600 millones de euros en acción social.



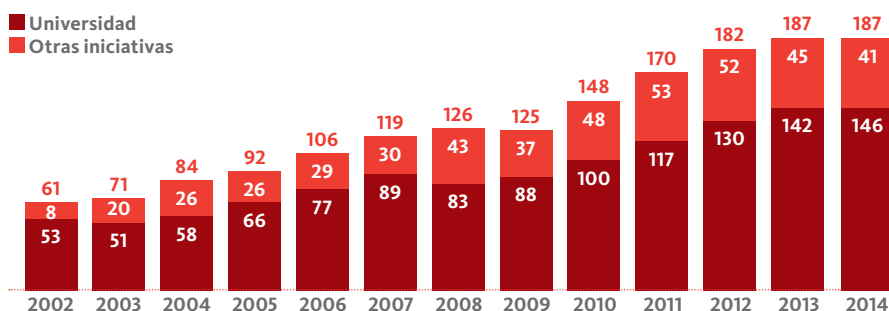
Distribución de la inversión en la comunidad (metodología LBG)



Distribución de la inversión en la comunidad



Evolución de la inversión en la comunidad
Millones de euros





Feria Fresher en la Universidad de Bristol, Reino Unido.

Inversión de Banco Santander en la comunidad



146

millones de euros
en educación superior,
emprendimiento y creación
de empleo universitario



9,2

millones de euros
en educación infantil



8,6

millones de euros
en apoyo socioeconómico
de las comunidades en las
que estamos presentes



12,1

millones de euros
en apoyo a la cultura



7,6

millones de euros
para fomentar el bienestar
social



3,5

millones
en otros ámbitos como
la salud, el medio ambiente
o la ayuda humanitaria

Santander Universidades: educación, emprendimiento y creación de empleo

Banco Santander apoya la educación como motor de desarrollo y crecimiento de las comunidades y países donde está presente, con un foco específico en la educación superior.

Educación superior

La inversión en educación superior, a través de Santander Universidades, es la seña de identidad del compromiso social del Banco.

El Banco colabora desde hace más de 17 años con universidades de todo el mundo a través de una alianza única, que lo distingue del resto de bancos e instituciones financieras nacionales e internacionales.

Santander mantiene acuerdos de colaboración con 1.175 universidades de España, Alemania, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Singapur, Puerto Rico, Uruguay, Polonia, Estados Unidos, China, Ghana, Rusia, Bélgica, Emiratos Árabes Unidos y Catar.

Desde el lanzamiento de Santander Universidades, el Banco ha destinado más de 1.140 millones de euros a proyectos de colaboración con universidades y centros de investigación de todo el mundo. En 2014 se invirtieron 146 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 han permitido la puesta en marcha de 4.700 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 universidades.

Programa de becas

La principal herramienta para articular la colaboración con las universidades son las becas y ayudas al estudio de las que, en 2014, se han beneficiado 28.443 estudiantes y profesores de 658 universidades. Además, se concedieron 15.053 becas de enseñanza a distancia para realizar cursos de formación profesional e idiomas.

Lectura de Códigos QR

Acceda a apartado a [www.santander.com/apartado de sostenibilidad](http://www.santander.com/apartado-de-sostenibilidad), Santander Universidades



Santander Universidades en cifras



146
millones de euros
de inversión en las
universidades



1.175
convenios
de colaboración con
universidades en 20 países

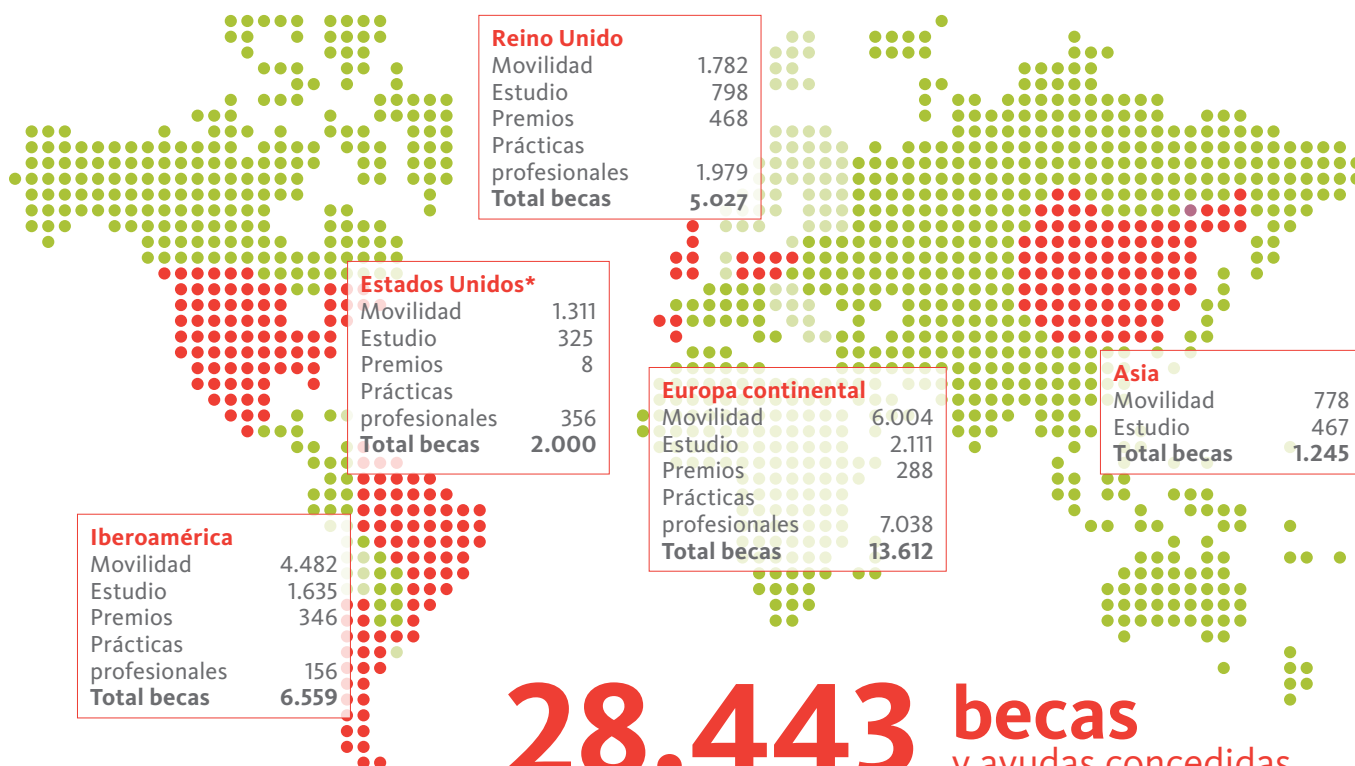


4.700
proyectos
de colaboración con las
universidades



700
millones de euros
a proyectos universitarios en
los próximos cuatro años

Primer programa privado de becas del mundo



* Incluye Puerto Rico

Becas por países

Tabla unidades

España	11.888
Portugal	494
Reino Unido	5.027
Alemania	137
Polonia	852
Rusia	238
Brasil	2.876
México	1.436
Chile	378
Argentina	1.694
Puerto Rico	409
Colombia	150
Estados Unidos	1.591
China	992
Singapur	253
Otros países*	28
Total	28.443

*Bélgica y Uruguay.

Principales programas de becas

Algunos de los principales programas de becas que el Banco impulsa son:

- **El programa Luso-Brasileño**, que fomenta el intercambio cultural y de conocimientos entre Brasil y Portugal, y permite que sus universitarios puedan realizar una estancia de seis meses en alguna de las universidades del otro país. Participan más de 40 universidades y desde 2007 ha favorecido la movilidad de 1.968 estudiantes.
- **El programa de Becas Iberoamérica Santander Universidades**, que en 2014 ha favorecido la movilidad de 4.390 estudiantes de grado y jóvenes profesores e investigadores entre universidades de 12 países participantes.
- **Los programas Top China, Top España, Top México, Top UK y Top USA**, que promueven la internacionalización de las universidades de Brasil, a través de encuentros y visitas de rectores, profesores e investigadores con universidades de los distintos países.
- **El programa de Becas Santander-ECOES** (Espacio Común de Educación Superior) de Movilidad Nacional, en México, una iniciativa impulsada por la Universidad Nacional Autónoma de México que agrupa a las principales universidades públicas del país, para la concesión de 600 becas de movilidad nacional.
- **El programa Fórmula Santander**, para impulsar la movilidad internacional de 300 estudiantes de Brasil, España y Reino Unido.

Investigación I+D+i

Banco Santander también apoya la investigación universitaria como vía para fortalecer el conocimiento y la educación en las universidades, y como vía de progreso de la sociedad en la que vivimos. Entre otros, Santander apoya proyectos en los ámbitos de la investigación biomédica, la salud (enfermedades como el cáncer o la salud mental), la mejora de entornos de trabajo, las energías renovables, o proyectos creativos que tengan por objeto la sostenibilidad de las comunidades.

Apoyo tecnológico

Banco Santander colabora en los proyectos de renovación tecnológica y pedagógica de las universidades mediante el desarrollo, entre otros proyectos, de sus campus virtuales, con los que las instituciones educativas ofrecen cursos diseñados y coordinados por especialistas en distintas materias, que aportan además sus conocimientos y su propia experiencia profesional.

La Tarjeta Universitaria Inteligente desarrollada por el banco en colaboración con las universidades, ofrece a la comunidad universitaria más de 50 servicios académicos y tecnológicos. 320 universidades de 12 países se benefician de este servicio de valor añadido a la comunidad universitaria.

Además, se han instalado **Espacios Digitales Santander Universidades**, modernos laboratorios de informática, instalados en las universidades socias del Banco, para mejorar el acceso al mundo digital y difundir el uso de las nuevas tecnologías entre profesores, estudiantes y personal de las instituciones académicas.

Difusión del español

Banco Santander apoya la difusión del español con programas de formación en lengua española para estudiantes y profesores en diferentes países, en las que se emplean las nuevas tecnologías para facilitar el acceso a los cursos.

Banco Santander patrocina además la preparación del Corpus del Español del Siglo XXI, un proyecto de la RAE en colaboración con las 21 instituciones que forman la Asociación de Academias de la Lengua Española.

Además se han puesto en marcha, con la participación del Instituto Cervantes y de algunas universidades españolas, programas de formación para estudiantes en las universidades rusas, norteamericanas y chinas con las que colabora Banco Santander.

Principales programas de investigación apoyados por el Banco

- **Proyectos CERO con el CSIC** (España), cuyo objetivo es financiar cada año cinco proyectos de investigación de carácter singular y extraordinario, que aborden temas creativos.
- **Programa Ixtlic Portátil** (México) en colaboración con la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México) para el desarrollo de un programa de **Visualización y Realidad Virtual**, que permitirá desarrollar entornos de trabajo gráfico en aulas, laboratorios, etc.
- **Proyecto Campus Verde de la Universidad de Vigo**, un concurso de ideas que premiará aquellos proyectos de I+D que ayuden a incrementar el uso de energías renovables.
- **Proyecto Living Lab con la Universidad Politécnica de Madrid** para el desarrollo de servicios bancarios del futuro
- **Programa Field Practicum de la Universidad de Boston**, para incrementar la formación de profesionales médicos con becas para que alumnos económicamente menos favorecidos puedan realizar prácticas médicas en el extranjero.
- **Programa PABSELA con la Fundación Crimson** (Argentina), cuyo objetivo es ayudar a la mejora de la educación en ciencias biomédicas.
- **Observatorio del Español con el Instituto Cervantes y la Universidad de Harvard**, uno de los proyectos más innovadores en el ámbito de las universidades y el español.
- **Cajal Blue Brain**: impulsado por el Ministerio de Ciencia e Innovación de España, esta iniciativa forma parte de un ambicioso proyecto mundial (*Blue Brain*, liderado por Henry Markram de *L'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne*, Suiza), y ayudará a explorar soluciones a problemas de salud mental y a enfermedades neurológicas sin tratamiento.

Emprendimiento y creación de empleo

El Banco, a través de Santander Universidades, apoya diferentes iniciativas de incubación de empresas y promoción del talento joven con espíritu emprendedor, así como programas que contribuyen al fortalecimiento del tejido empresarial, y del desarrollo sostenible. Entre otras iniciativas, destacan:

Creación de empleo

→ **Becas Santander de prácticas en pymes.** Su objetivo principal es complementar la formación de los estudiantes, acercándoles la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos y favoreciendo su contacto con las empresas. En total, el Banco concedió en 2014 9.529 becas para prácticas en pymes en Argentina (153), España (6.163), Reino Unido (1.979), Portugal (66), Puerto Rico (354) y Polonia (809).

En España, en 2014 se desarrolló la tercera edición del programa, con 63.447 estudiantes universitarios inscritos y 9.570 pequeñas y medianas empresas. En esta tercera edición se otorgaron 5.000 becas. A través de una encuesta se ha constatado que el 44,4% de los becarios han conseguido continuar trabajando en las empresas. Para 2015 está previsto que se concedan 5.000 nuevas becas.

→ **Programas Amazônia 2020 y Río Comunidades en Brasil.** En el primero, el Banco apoya a universidades federales del norte de Brasil para promover su internacionalización, la investigación científica e impulsar el espíritu empresarial. En el segundo programa, Santander apoya a las comunidades de baja renta y ofrece oportunidades de inclusión social. 200.000 personas recibirán cursos de formación profesional que favorecerán su acceso al mercado laboral.

Emprendimiento

→ **Los premios a la Innovación y Emprendimiento Universitario Santander Universidades** en Brasil, Argentina, Chile, México y Puerto Rico, se han presentado más de 20.000 proyectos. En total han concedido 44 premios.

→ **La Red Emprendia**, que agrupa a 24 universidades, promueve la innovación y el emprendimiento responsables. En 2014, tuvo lugar SPIN 2014, la gran cita del emprendimiento universitario en Iberoamérica, que con el lema 'Emprender nos une' reunió en México a casi un millar de participantes procedentes de 16 países.

→ **El Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE)** ha desarrollado en 2014 un conjunto amplio de actividades, entre ellos, el Máster de Emprendimiento; el programa *e2 Estudiante X Emprendedor*; curso *CISE/Babson College* para formadores, o el programa DOCE, de apoyo a la creación de empresas universitarias de base científica o tecnológica. Además, CISE lidera y coordina el Informe GEM, *Global Entrepreneurship Monitor*, en España.

→ **El programa YUZZ Jóvenes con Ideas.** Dirigido a jóvenes de entre 18 y 30 años, YUZZ ofrece durante siete meses formación y acompañamiento para ayudar a desarrollar ideas innovadoras, de base tecnológica. En 2014 participaron en este programa 580 jóvenes en 24 centros repartidos por toda España. Los promotores de los mejores proyectos viajaron a Silicon Valley para conocer el principal referente internacional en emprendimiento e innovación. Los tres mejores proyectos nacionales recibieron premios por un importe total de 60.000 euros para el desarrollo de sus iniciativas empresariales.

Otras iniciativas locales de emprendimiento social con la comunidad

→ **REINO UNIDO. Social Enterprise Development Awards.** Reconocen la labor de empresas que tienen como objetivo promover la inclusión social, fomentar el empleo o contribuir a la mejora medioambiental y cuyos beneficios obtenidos se reinvierten en la empresa o se donan a la comunidad. En 2014 se apoyaron 145 social ventures (81 ONG y 64 empresas sociales.)

→ **ARGENTINA. Ideas que Dan Trabajo.** Apoya la financiación de microemprendimientos apadrinados por empleados del Banco.

→ **BRASIL. Parceiras em Ação.** Apoya proyectos sociales de emprendimiento en comunidades desfavorecidas y para mujeres con rentas bajas. En 2014, el programa ha beneficiado a 430 microemprendedores.

→ **CHILE. Premio Nacional Mujer Emprendedora.** Reconoce el esfuerzo y la capacidad emprendedora de las mujeres de Chile. En su 13ª edición se premió a seis ganadoras en las categorías: Microempresa y Pyme. Además se otorgaron otras cuatro distinciones.

Universia

Universia se ha convertido en la mayor red universitaria del mundo, de la que forman parte 1.345 universidades, que representan a 18,3 millones de profesores y estudiantes. Universia ha logrado consolidarse como un importante referente de relación universitaria en Iberoamérica que además ofrece servicios a las universidades, los estudiantes y a las empresas.

Dentro de los diferentes servicios universitarios que ofrece Universia, la gestión y el impulso de programas de empleo que ayuden a los universitarios a incorporarse al mercado laboral es una prioridad estratégica. La alianza con Trabajando.com ha permitido incrementar la oferta de empleo para universitarios e incorporarla a 2.335 portales de empleo de universidades y empresas. La Comunidad Laboral Universia-Trabajando.com tiene presencia en 11 países.

En 2014 Universia ha reforzado su vinculación con la comunidad universitaria a través del III Encuentro Internacional de Rectores, celebrado en Río de Janeiro. Durante dos días, más de 1.100 rectores debatieron la proyección de la Universidad y su capacidad de respuesta ante las demandas de la sociedad. De esta reflexión surgió la Carta Universia Río 2014, un documento con claves estratégicas y propuestas para la consecución de los objetivos planteados.

Datos MiríadaX*

194	cursos
1.055.285	registrados
22,6%	superación sobre cursos iniciados

*Datos a 31.12.2014.



Renovación del convenio con la Universidad de São Paulo.

Además, los Proyectos Académicos, como MiríadaX e Innoversia, contribuyen a difundir el conocimiento y la investigación que se realiza en las universidades iberoamericanas. MiríadaX, la plataforma de Cursos Online Masivos en Abierto (MOOCs), pone a disposición de profesores y estudiantes universitarios un espacio para difundir y recibir conocimiento libre y gratuito. Por otra parte, Innoversia es un espacio en el que investigadores y empresas difunden proyectos de investigación o incorporan necesidades de investigación aplicada, respectivamente.

Datos Innoversia*

224.000	visitas a request for proposal
10.407	investigadores registrados
5.403	proyectos de investigación publicados

1.122.722*
empleos
intermediados
a través de la
Comunidad Laboral
en 2014, de los que
406.034 requerían titulación
universitaria.

* Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2014.

Lectura de
Códigos QR
Acceda a www.universia.net

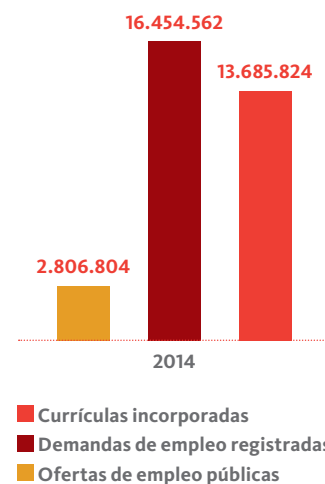


Carta Universia Río 2014 Claves estratégicas y propuestas para las universidades iberoamericanas



1. La consolidación del Espacio Iberoamericano del Conocimiento (EIC).
2. La responsabilidad social y ambiental de la universidad.
3. La mejora de la información sobre las universidades iberoamericanas.
4. La atención a las expectativas de los estudiantes.
5. La formación continua del profesorado y el fortalecimiento de los recursos docentes.
6. La garantía de calidad de las enseñanzas y su adecuación a las necesidades sociales.
7. La mejora de la investigación, la transferencia de sus resultados y la innovación.
8. La ampliación de la internacionalización y de las iniciativas de movilidad.
9. La utilización plena de las tecnologías digitales.
10. La adaptación a nuevos esquemas de organización, gobierno y financiación.

Empleo Universia en cifras



Fundación Universia

Está especializada en la promoción de la educación superior inclusiva y el acceso al empleo cualificado para las personas con discapacidad. Para lograr sus fines, Fundación Universia desarrolla diversos programas, como:

- Programa de Empleo. Durante 2014, la Fundación Universia ha consolidado su Programa Incluye de prácticas profesionales para universitarios con discapacidad. Un total de 65 personas se han visto beneficiadas. También se ha fortalecido el servicio que la Fundación ofrece como agencia de colocación. A lo largo de este año se han incorporado 90 personas con discapacidad al mercado laboral. Además en 2014 se ha lanzado el programa de Emprendedores con discapacidad. Desde su lanzamiento un total de 47 emprendedores con discapacidad han recibido asesoramiento y se ha ayudado a poner en marcha cuatro negocios.

- Programa de Igualdad de Oportunidades e Inclusión. Dentro de este programa destacan los 193 beneficiarios en la VIII Convocatoria de Becas Fundación Universia Capacitas. Asimismo, se han consolidado las becas para la formación de Doctores con discapacidad, las becas Máster con diferentes escuelas de negocio y el Banco de Productos de Apoyo, que lleva prestados desde sus inicios 1.620 dispositivos para mejorar la autonomía y la accesibilidad de estudiantes con discapacidad en la universidad.

Adicionalmente, la Fundación Universia ha impulsado diferentes proyectos de voluntariado corporativo de orientación profesional y mejora de la competencia comunicativa en inglés para universitarios con discapacidad.

6.351

universitarios con discapacidad beneficiados (2007-2014)

5.400

Centros de educación secundaria reciben orientación preuniversitaria en materia de discapacidad

407

personas con discapacidad incorporadas a empresas

Inversión acumulada en la universidad

Desde 2007, la Fundación Universia ha invertido **3.841.664 euros** en proyectos que favorecen la inclusión educativa y profesional de los universitarios con discapacidad



Lectura de Códigos QR
Acceda a www.santander.com, apartado de sostenibilidad, Fundación Universia



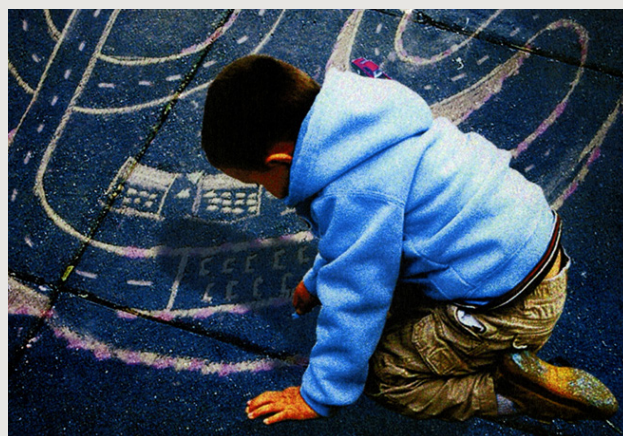
Educación infantil

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.

Lectura de
Códigos QR

Acceda a apartado [www.santander.com/apartado de sostenibilidad](http://www.santander.com/apartado-de-sostenibilidad), Educación infantil



Campaña programa 'Bécalos', Santander México.

Principales iniciativas desarrolladas

Argentina

Becas escolares. Para prevenir la deserción escolar de alumnos de familias de escasos recursos. En 2014, se entregaron 374 becas.

Maratones de lectura. Para fomentar el hábito y la pasión por la lectura en los niños. En 2014 se realizaron 11 maratones, en las que participaron chicos de entre seis y diez años.

Brasil

Programa de Educação Infantil. Para la mejora de la calidad de la educación infantil a través de la formación *online* de los profesionales de las secretarías de educación de los municipios de Brasil.

Programa Saber. Para promover la formación continua de los profesores de Lengua Portuguesa.

En 2014, más de 120 profesores fueron capacitados.

Programa Escola Brasil (PEB). Para mejorar la educación en escuelas públicas, con la participación de empleados y clientes. En 2014, participaron más de 5.000 voluntarios.

Chile

Fundación Belén Educa. Programa de conferencias, prácticas y becas en apoyo de la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos. En 2014 se ofrecieron 34 prácticas profesionales y se entregaron siete becas de excelencia académica a jóvenes que destacaron por su rendimiento académico, compromiso y responsabilidad.

México

Bécalos. Para la promoción de la educación en México mediante la concesión de becas educativas a estudiantes y profesores de escuelas públicas. En 2014 se han recaudado en los cajeros de Santander 530.000 euros.

Programa Todos los Niños a la Escuela. Para favorecer el acceso universal de todos los niños a una educación básica de calidad, en colaboración con Unicef. En 2014 las aportaciones de los clientes ascendieron a 119.360 euros.

Polonia

The Bank of Children Smiles Grant Programme. Para apoyar el desarrollo y la educación de niños de familias de escasos recursos.

Portugal

Fundação CEBI. Para la promoción de la educación. Más de 1.800 alumnos beneficiados.

Reino Unido

Charity of the Year. Clientes y empleados recaudaron 1,8 millones de euros para financiar proyectos de educación infantil de NPSPCC (*National Society for the Prevention of Cruelty to Children*) que beneficiarán a 100.000 menores de escuelas primarias del país. Entre otras iniciativas, se desarrollarán talleres para concienciar a niños de entre nueve y once años sobre el abuso infantil.

Microcremprendimiento

Banco Santander desarrolla importantes programas de microcréditos en Brasil, Chile y 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. En total a cierre de 2014, el Grupo mantenía una cartera viva de 250.286 microemprendedores.

Lectura de
Códigos QR

Acceda a apartado www.santander.com, apartado de sostenibilidad, Microemprendimiento



Santander Microcréditos, Brasil.

Principales programas*

Santander Microcréditos en Brasil

Impulsa el crecimiento de pequeños negocios, que permiten a los sectores más desfavorecidos salir de la pobreza. Principalmente, se conceden a microempresas informales que no tienen acceso al crédito. A cierre de 2014 el Banco mantenía una cartera viva de 130.205 clientes. Cerca del 70% están destinados a mujeres empresarias, en grupos solidarios de 5-6 personas. El importe medio es de 700 euros sin necesidad de garantías adicionales. Y el plazo medio de 8,7 meses.

Microfinanzas en Chile

Santander Chile es un referente en el mercado chileno de microfinanzas, con cerca de 75.000 clientes activos. El programa apoya a microempresarios con escasez de capital, que producen bienes y/o servicios a pequeña escala. El crédito medio es de 4.500 euros. Y el plazo medio de 24 meses.

Servicios Financieros ENLACE

(El Salvador). Santander es máximo accionista de ENLACE, que enfoca su actividad en microempresarios que no tienen acceso a la banca formal. El 85% son mujeres, con un promedio de 300 euros por cliente.

También en Argentina el Banco colabora con diversas instituciones de microcréditos asociadas a RADIM (Red Argentina de Instituciones de Microfinanzas).

* Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2014.

Educación financiera

Banco Santander cuenta con un marco corporativo de educación financiera, aprobado por el comité de sostenibilidad del Grupo para todos los países para promover un mejor conocimiento sobre aspectos básicos de las finanzas en las distintas etapas de la vida. El objetivo es contribuir, entre otros fines, a transmitir a los niños el valor del dinero y del ahorro, a preparar a los jóvenes que empiezan una vida independiente y a ayudar a las familias en la toma de decisiones básicas como la compra de una vivienda, la elaboración del presupuesto familiar o prepararse para la jubilación.

Lectura de
Códigos QR

Acceda a apartado a www.santander.com, apartado de sostenibilidad, Educación financiera



José Antonio Álvarez, consejero delegado, en el programa *Tus finanzas, Tu futuro*, España.

Principales iniciativas de educación financiera:

España.

Finanzas para Mortales, una plataforma *online* para acercar las finanzas al público en general. También se han puesto en marcha iniciativas de voluntariado para fomentar la educación financiera como el programa *Tus Finanzas, Tu futuro*, con la AEB y *Junior Achievement*.

Reino Unido.

El Banco cuenta con varios programas como *Money Skills*, para apoyar, a través de diferentes ONG, la educación financieras de colectivos desfavorecidos; *Santander MoneyWise* o *123 Mini Zone*, dirigidos a niños, y *Student Money Manual*, para universitarios.

Polonia.

El Banco ha puesto en marcha juegos de educación financiera para niños y jóvenes, como *Your Family Budget*, *Business Zone* y *Leaders of Europe*.

Chile.

Sano de Lucas es un portal de educación financiera que incluye, entre otros, una guía práctica para entender los contratos bancarios y sugerencias sobre cómo usar los distintos productos y servicios financieros. Contiene además un espacio especialmente dirigido a pymes, Sano de Lucas PYMES.

Brasil.

Cuenta con distintos programas dirigidos a empleados, como el 'Netcurso Vida Financiera', o el *Programa de Formação de Multiplicadores em Orientação Financeira*. Además, el curso *online Life Financial* o el *Portal de Orientação Financeira* hacen más accesible la educación financiera al público.

México.

A través de tutoriales, el Banco explica términos financieros básicos y ofrece consejos para hacer un mejor uso de los productos y servicios bancarios.

Argentina.

La iniciativa *Construyamos Nuestros Sueños* lleva a las escuelas más desfavorecidas nociones básicas sobre banca y finanzas.

Estados Unidos.

El Banco ofrece educación financiera comprensible para todos los públicos a través de su herramienta *Simple Facts About Your Account*.

Cultura

Santander realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura, con una importante inversión en 2014 de 12,1 millones de euros. Fundación Banco Santander en España y Santander Cultural en Brasil son los máximos exponentes de la inversión cultural que el Grupo desarrolla.

Fundación Banco Santander

Fundación Banco Santander desarrolla su actividad de mecenazgo en España en los ámbitos del arte, la música, la literatura, la ciencia y el medio ambiente.

En el campo del arte, además de ser la responsable de la gestión, difusión y divulgación de la Colección Banco Santander, realiza exposiciones en la Sala de Arte Santander destinadas a dar a conocer importantes colecciones de arte contemporáneo, colabora con diversas instituciones y museos en la organización de exposiciones, conferencias y programas didácticos y favorece la creación artística a través de varias iniciativas.

En música, colabora con instituciones tan prestigiosas como la Fundación Albéniz, el Gran Teatre del Liceu de Barcelona o el Teatro Real de Madrid. Además, ofrece ciclos de conferencias y debates sobre historia, patrimonio y ciencia, tiene en marcha distintos programas de recuperación de espacios naturales degradados y goza de una interesante actividad editorial, entre la que destaca la publicación de la Colección Obra Fundamental.

Santander Cultural Brasil

El Instituto Santander Cultural Brasil, a través de sus sedes en Porto Alegre y Recife, ofrece programas en las artes visuales, la cultura, la música, la educación, el cine y la reflexión. La oferta cultural se desarrolla en colaboración con universidades, gobiernos, organizaciones no gubernamentales y otras instituciones.

A lo largo del año se han realizado diversas actividades como festivales, foros, exposiciones, talleres y cursos. La sede de Porto Alegre cuenta además con un Telecentro Cultural, que promueve la inclusión digital para la tercera edad. Por su parte, la sede de Recife mantiene una biblioteca abierta al público, especializada en arte, arquitectura, moda y fotografía.

Asimismo, Santander Brasil continúa invirtiendo en el proyecto del Museu do Amanhã en Río de Janeiro.

Emplea Cultura

Fundación Banco Santander, con el apoyo de Openbank, convocó en 2014 la primera edición de Emplea Cultura, un programa destinado al apoyo de organizaciones culturales que facilita la creación de empleo entre jóvenes del sector. A través de esta iniciativa, la Fundación asume los costes de la contratación de un joven por cada una de las organizaciones ganadoras (coste de empresa y salario bruto) durante el plazo de un año.

Lectura de
Códigos QR
Acceda a apartado a
www.santander.com,
Fundación Banco
Santander



Otras iniciativas culturales

Brasil

Teatro Santander. Tiene como objetivo estimular la creatividad, la innovación y el conocimiento a través de la cultura con espectáculos de danza, teatro y música.

Museu do Amanhã. Proyecto del español Santiago Calatrava en Porto Maravilha, Río de Janeiro, en el que se estudiará el cosmos, la tierra, la vida y la cultura.

AfroReggae. Junto con esta ONG, se busca promover la inclusión social por medio del arte y de la cultura afro-brasileña.

Polonia

BZ WBK Press Foto 2013 (10ª edición), premios a las mejores fotografías profesionales de prensa.

Festivales de música clásica y competiciones de piano, en colaboración con el Instituto Nacional de Fryderyk Chopin.

5 senses eMotion (4ª edición), programa que acerca el arte a personas con discapacidad.

Portugal

Organización de conciertos en la Casa de la Música y en la Fundación Calouste Gulbenkian.

Chile

Patrocinio de conciertos de música clásica y publicación de libros como *Mar de Chile*, *Casas de Valdivia*: Herencia Alemana y Prat.



Programa Idoso, Santander Brasil.

Iniciativas de apoyo a la comunidad en colaboración con clientes y empleados

Santander también impulsa otras muchas iniciativas locales de apoyo a la comunidad con la participación de empleados y clientes.

Algunos ejemplos son:

- *Santander Foundation UK* otorgó en 2014 6,6 millones de euros en ayudas a 2.729 organizaciones benéficas del Reino Unido. Destaca el programa *Community Plus*, que permite a clientes, empleados y organizaciones benéficas presentar proyectos de ONG para optar a una subvención de hasta 5.900 euros. En 2014, más de 2,5 millones de euros fueron otorgados a 531 entidades sociales. Además, los empleados del Banco en Reino Unido también participan en la recaudación de fondos para organizaciones benéficas del país, a través del programa *Matched Donations*, que en 2014 destinó en total 2,8 millones de euros a 2.089 ONG y otras entidades sociales.

- En Brasil, *Amigo do Valor* apoya los derechos de los niños en municipios de baja renta. En 2014, el programa en el que participan 26.741 empleados recaudó más de 2,7 millones de euros, que fueron destinados a 42 municipios brasileños.

En la misma línea, Santander Brasil lanzó en 2013 el programa *Idoso*, para ofrecer formación y apoyo técnico especializado a los Consejos Municipales de los Derechos de las Personas

Mayores en Brasil. En 2014, 20 municipios recibieron apoyo y 80 personas fueron formadas.

- En España, la convocatoria de proyectos sociales es un concurso en el que cada año los empleados pueden presentar proyectos de diferentes ONG. En 2014, se presentaron 410 proyectos sociales, de los que resultaron ganadores diez proyectos, que fueron financiados por el fondo Euros de tu Nómina, constituido por aportaciones de los empleados y el Banco. En total se distribuyeron 368.644 euros.

- Asimismo, a través de las diferentes iniciativas de voluntariado, los empleados del Grupo han participado en más de 200 iniciativas con ONG, recaudado más de 100.000 euros, y recogido más de 26.000 kilos de alimentos para familias necesitadas.

- En México, el 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 2014, cerca 12.000 empleados y el Banco donaron 464.663 euros para apoyar los proyectos de 76 organizaciones y beneficiar a 27.662 menores.

- Por último, a través de *Techo para mi país* (Argentina), *Un techo para Chile* o el Fideicomiso *Vivienda* (México), el Banco ha apoyado la construcción de viviendas para personas sin hogar.



Beneficiarios del apoyo de Santander Uruguay a la Fundación Teletón, Uruguay.

Situaciones de emergencia

En 2014 Banco Santander colaboró en algunas de las situaciones de emergencia que se dieron en países como Argentina, Chile o México.

Argentina

En noviembre de 2014, el Banco puso en marcha distintas iniciativas para apoyar a los afectados por el temporal ocurrido en la Capital Federal y Buenos Aires. Así, varios equipos locales ayudaron a las familias damnificadas sumándose a las distintas campañas de recaudación puestas en marcha.

Chile

Santander Chile apoyó a los afectados por el incendio que afectó a Valparaíso y que arrasó más de 2.000 viviendas y afectó a más de 8.500 personas. Santander, en colaboración con TECHO y Canal 13, recaudaron fondos para ayudar a la reconstrucción de las zonas afectadas.

Asimismo, Banco Santander, en colaboración con TECHO, abrió una cuenta para recaudar donaciones de ayuda a los afectados por el terremoto ocurrido en el Norte Grande (Iquique).

México

Santander México tiene una cuenta abierta a nombre del CENACED (Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres, A.C.), para apoyar a las personas afectadas por desastres naturales en todo el país.

Además, a raíz de los devastadores efectos del huracán Odile en el mes de septiembre, los propios empleados del Banco pusieron en marcha una campaña de recaudación para apoyar a los 19 empleados afectados por el huracán, a los que se les donó 27.466 euros para contribuir a la reparación de los daños sufridos.

Contribución impositiva

Grupo Santander contribuye económica y socialmente a los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo y de la recaudación de impuestos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica, en base a su función de entidad colaboradora con las administraciones tributarias.

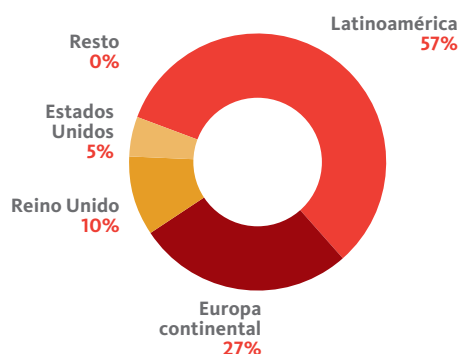
Los impuestos registrados en las cuentas de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden fundamentalmente al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo, el IVA soportado no recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados, con independencia del momento en que se haga efectivo su pago, mientras que los impuestos pagados forman parte del estado de flujos de caja. Estas magnitudes habitualmente difieren entre sí dado que la normativa fiscal de cada país establece el momento en que deben pagarse los impuestos y, normalmente, la fecha de pago tiene un desfase temporal respecto a la fecha de generación del ingreso o de la operación gravada por el impuesto.

De esta forma, los impuestos totales recaudados y pagados por Grupo Santander en el ejercicio 2014 ascienden a 13.275 millones de euros, de los que 4.447 millones de euros corresponden a impuestos propios¹ y el resto a impuestos recaudados de terceros². Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto del Grupo, algo más de 30 euros corresponden a impuestos pagados, siendo:

- 10 euros por el pago de impuestos soportados por la actividad del Grupo.
- 20 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.

Distribución de los impuestos pagados por áreas geográficas

El desglose de impuestos pagados en las distintas áreas geográficas en las que operamos es el siguiente:



1. Incluye pagos netos por el impuesto sobre sociedades, IVA no recuperable, pagos a la Seguridad Social y otros impuestos sobre la nómina y otros impuestos y tributos.

2. Incluye pagos netos por retenciones en nóminas y pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado, IVA recuperable, retenciones en la fuente sobre el capital, impuestos de no residentes y otros impuestos.

Los países donde los pagos de impuestos son mayores corresponden a las jurisdicciones donde Grupo Santander obtiene sus principales ingresos:

Millones de euros		2014	
Jurisdicción	Impuestos propios	Impuestos de terceros	Contribución total
España	690	1.593	2.283
Reino Unido	723	629	1.352
Portugal	65	261	325
Polonia	235	138	373
Alemania	137	199	336
Resto Europa	187	30	216
Total Europa	2.037	2.849	4.886
Brasil	1.131	2.150	3.281
México	420	372	792
Chile	334	250	584
Argentina	392	2.489	2.881
Uruguay	81	27	108
Resto Latinoamérica	37	13	50
Total Latinoamérica	2.395	5.300	7.695
Estados Unidos	6	667	672
Otros	9	12	21
Total	4.447	8.829	13.275



Medio ambiente y cambio climático

« El Grupo desarrolla su actividad preservando el medio ambiente, promoviendo iniciativas y proyectos que apuesten por su protección y mitiguen el impacto ambiental. La gestión ambiental es una de las líneas de actuación del plan de sostenibilidad del Banco.»»

Ana Botín

Presidenta de Banco Santander



38%
de la energía
consumida procede
de energías
renovables



4,8 %
de reducción
global de
emisiones CO₂
respecto a 2013



8,3 %
de reducción de
papel consumido
respecto a 2013

Medio ambiente y cambio climático

El compromiso del Banco con el medio ambiente supone desarrollar su actividad bancaria preservando el medio ambiente, apostando por iniciativas que prevengan o mitiguen el impacto ambiental y promoviendo actuaciones y proyectos que apuestan por su protección.

Para ello cuenta con la oficina y el comité de cambio climático, que tienen el objetivo principal de identificar los riesgos y oportunidades de negocio en materia de cambio climático e impulsar y difundir las actuaciones que realiza el Banco en medio ambiente.

Se ha celebrado el II comité de cambio climático, donde se analizaron los avances realizados por el Banco en este ámbito desde su creación y en el que se abordaron nuevas líneas de trabajo en el ámbito de la financiación de proyectos de energías renovables, eficiencia energética, en el desarrollo y actualización de las políticas internas, en el análisis del riesgo social y ambiental, en la actividad financiera y en la promoción de la investigación sobre el cambio climático.

Entre los principales avances, cabe destacar:

- La definición del marco de actuación del Banco con respecto al cambio climático.
- La adopción por parte del Banco del *Compact en Soft Commodities*, promovido por el *Banking Environment Initiative* (BEI), iniciativa de la que Banco Santander es miembro fundador junto con otros bancos internacionales.

El *Compact en Soft Commodities* es un documento trabajado conjuntamente con el CGF, *Consumer Goods Forum* (asociación mundial de prestigio formada por grandes empresas de fabricantes y *retailers* de bienes de consumo), sobre la contribución de los bancos al objetivo del CGF de parar la deforestación para 2020.

Las actuaciones del Banco en materia de medio ambiente se centran en las siguientes líneas de trabajo:

Reducción de consumos y emisiones

Banco Santander cuenta con un plan corporativo de eficiencia energética aprobado por el Comité de Sostenibilidad y realiza desde 2009 una medición, cálculo y control de su huella ambiental (consumos y emisiones derivadas de sus instalaciones en todo el Grupo). La huella ambiental incluye los datos de consumo de energía eléctrica, combustibles, agua y papel y los datos de generación de residuos de papel, envases, vidrio, equipos eléctricos y electrónicos y tóneres, así como las emisiones de gases de efecto invernadero realizadas por el Banco.

De todos ellos, los indicadores de gestión ambiental más relevantes son:

- Consumo de electricidad: 1.247 millones de kWh, lo que supone una reducción del 3,4% respecto al año anterior.
- Consumo de papel: 27.717 toneladas, un 8,3% menos que en 2013.
- Emisiones de gases de efecto invernadero: 449.413 toneladas de CO₂ (teq), lo que supone una reducción del 4,8% respecto al año anterior.

Plan corporativo de eficiencia energética (20-20-15)

Santander está desarrollando un proyecto de eficiencia energética, denominado Plan 20-20-15, cuyos principales objetivos son:

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



Parque eólico en Fortaleza, Brasil.

Entre las actuaciones de eficiencia energética llevadas a cabo destacan: iluminación (detectores de presencia y regulación del perímetro exterior; lámparas y luminarias más eficientes, control de horarios de encendido); climatización (domotización de oficinas, regulación del margen de temperaturas de confort, renovación de equipos por sistemas más eficientes); sensibilización; y otras (apagado total de los equipos, compensación de emisiones de CO₂, compra de energía verde en centros corporativos de España y Reino Unido).

Asimismo, Santander ha mantenido las certificaciones ambientales (ISO 14.001 y LEED) en sus centros corporativos de Brasil, Chile, España, México y Reino Unido.

Banco Santander cuenta con una red mundial de Centros de Procesos de Datos (CPDs) de última generación que el Grupo ha desarrollado en la última década. Dichos centros prestan servicio desde Madrid y Cantabria (España), Leicester (Reino Unido), Querétaro (México) y Campinas (Brasil).

Estos centros cuentan con un diseño sostenible y tecnológico, en línea con los estándares más exigentes desde el punto de vista de la eficiencia energética y de la seguridad, con las mejores certificaciones internacionales de fiabilidad y sostenibilidad de edificios y preparados para mantenerse en funcionamiento de forma autónoma e ininterrumpida.

De acuerdo con el Plan 20-20-15 el Banco ha desarrollado la implantación de una serie de medidas energéticas en los edificios y oficinas de los 10 principales países en los que está presente. El área de *Asset & Capital Structuring* (A&CS) perteneciente a la división de Banca Mayorista Global, responsable del desarrollo de proyectos de energías renovables relacionados con el cambio climático, está actualmente interviniendo como asesor financiero e inversor en el Plan 20-20-2015. En este sentido, A&CS ha estado trabajando durante 2014 en la implementación de la estructura financiera de inversión necesaria para cumplir con el plan de eficiencia energética.

Adicionalmente, con el objetivo de sensibilizar a los empleados del Banco en la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, Santander desarrolla diferentes programas en cada uno de los países en los que está presente.

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.

Iniciativas por países

- Participación por quinta vez en la iniciativa La Hora del Planeta, campaña mundial de sensibilización organizada por *World Wild Fund* (WWF) para promover una conducta respetuosa con el medio ambiente, en la que el Grupo apagó las luces en 137 de sus edificios más representativos y oficinas en Brasil, España, Reino Unido, Estados Unidos, México, Chile, Alemania, Polonia, Argentina y Portugal.
- En Reino Unido, la campaña *Go Green* informa a los empleados acerca de buenas prácticas sobre el uso de energía, residuos y viajes a través de *roadshows* internos, en los que participaron 446 empleados, y de la *intranet Village Green*. En 2014, más de 1.000 empleados se inscribieron para ser *Green Champion* y coliderar la campaña. Asimismo, con la campaña *Kill-A-Watt Energy Saving*, 347 sucursales implementaron acciones de eficiencia energética con una reducción promedio del 15% por agencia.
- En Brasil, cerca de 10.000 empleados participaron en la competición *Sustentabilidade para Todo Lado*, a través de unos test sobre las prácticas de sostenibilidad del Banco. Las sucursales también participaron demostrando su desempeño en calidad de servicio, ahorro energético y financiación para proyectos ambientales. Por otro lado, el programa *Reduza e Compense* ofrece una herramienta para calcular las emisiones y conocer cómo reducirlas y compensarlas. El Banco subvencionó hasta una tonelada de carbono para cada empleado que participó en la iniciativa.
- En Portugal, la campaña *Dê uma Pausa ao Planeta* está dirigida a los empleados para fomentar las buenas prácticas en la reducción de consumos en las oficinas.
- En Argentina y México se realizaron campañas de comunicación para concienciar a los empleados sobre temas como la eficiencia energética y el uso de recursos naturales.
- En Polonia, con la iniciativa *Cell Phone Collection*, se recolectaron residuos electrónicos de las sucursales, y en Brasil y en Chile se recogen pilas y baterías usadas de la red de oficinas del Banco. Ambas iniciativas involucran tanto a empleados como a clientes.
- En la Ciudad Grupo Santander, se han realizado campañas de sensibilización y cursos de formación en medio ambiente a empleados y proveedores con influencia en actividades con posible impacto ambiental.

Indicadores ambientales Grupo Santander ⁽¹⁾

	2014	2013	% var 14/13
Consumos			
Agua (m ³) ⁽²⁾	3.908.007	3.651.742	7,0%
Agua (m ³ /empleado)	21,08	19,96	5,6%
Energía eléctrica normal (millones de Kwh)	767	858	-10,6%
Energía eléctrica verde (millones de Kwh)	480	433	10,9%
Total energía eléctrica (millones de Kwh) ⁽³⁾	1.247	1.291	-3,4%
TOTAL consumo interno (GJ)	5.055.530	5.221.490	-3,2%
TOTAL consumo interno (GJ/empleado)	27,27	28,54	-4,5%
Papel total ⁽⁴⁾ (t)	27.717	30.228	-8,3%
Papel reciclado o certificado (t)	18.949	20.429	-7,2%
Papel Total (t/empleado)	0,15	0,17	-9,5%
Residuos			
Residuos de papel y cartón (Kg) ⁽⁵⁾	10.664.152	11.291.898	-5,6%
Residuos de papel y cartón por empleado (kg)	57,5	61,7	-6,8%
Emisiones de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas CO ₂ (teq) ⁽⁶⁾	31.185	31.642	-1,4%
Emisiones indirectas electricidad (CO ₂ Teq) ⁽⁵⁾ ⁽⁷⁾	278.334	290.346	-4,1%
Emisiones indirectas de CO ₂ (teq) derivadas del desplazamiento de empleados ⁽⁸⁾	139.894	150.006	-6,7%
TOTAL emisiones en CO ₂ (teq)	449.413	471.994	-4,8%
TOTAL emisiones en CO ₂ por empleado (teq/empleado)	2,42	2,58	-6,0%
Empleados a cierre de ejercicio	185.405	182.958	1,3%

(1) En 2014 se ha modificado el perímetro de los indicadores ambientales del Grupo con respecto a 2013, incluyendo Santander Consumer USA (incorporado al perímetro de consolidación en 2014) y Kredyt Bank (no incluido en 2013 por no estar disponible la información de dicho periodo). Para cualquier análisis comparativo de la información debe tenerse en cuenta que el alcance de la información de cada ejercicio es diferente. El perímetro de los datos de los ejercicios 2012 y 2013 y sus limitaciones se describen en los Informes de Sostenibilidad de dichos ejercicios.

(2) Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.

(3) El consumo eléctrico reportado en cada país está basado en la información disponible, de manera que en algunos casos se ha obtenido a partir de los datos de los consumos que figuran en las facturas de los suministradores y, en otros, se ha estimado a partir del coste del suministro, aplicando tarifas medias.

(4) 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.

(5) Argentina, Chile, USA Consumer y la red comercial de Brasil no reportan esta información.

(6) 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. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de conversión DEFRA.

(7) 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 2014 al igual que en 2013 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2011 (último disponible) y el factor de conversión ha sido 1,134 de CO₂ a CO₂ equivalente en ambos ejercicios (Fuente: DEFRA Guidelines). En 2012 los factores de emisión empleados son los de la IEA del año 2010. Se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde, consumida en España, UK y Brasil, lo cual ha supuesto una reducción de 178.277 toneladas de CO₂ equivalente en 2014, 165.079 toneladas de CO₂ equivalente en 2013 y 102.518 toneladas de CO₂ equivalente en 2012.

(8) Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de los servicios centrales de cada país 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. La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado en base a encuestas. El desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo se ha estimado teniendo en cuenta exclusivamente el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países y el mix de consumo gasoil/gasolina del parque automovilístico de cada país. 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. Este año, a diferencia de 2013, se incluyen los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Brasil, lo cual ha supuesto 2.901 toneladas de CO₂ equivalente. 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, Polonia Consumer, Portugal, Suiza, USA, y en el interior de los servicios centrales de España (CGS). No se reportan los datos de viajes de negocio en avión de Polonia Geoban ni los viajes de negocio en coche de Polonia Geoban y USA Consumer por no estar disponible la información. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA (DEFRA 2010 Guidelines to Defra/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting). No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, ni las derivadas del transporte de fondos ni las de cualquier otra compra de productos o servicios ni las de los servicios financieros prestados.

Integración de riesgos sociales y ambientales en la concesión de créditos

Santander considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus operaciones de financiación. En este sentido, el Banco ha implantado procesos para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos ambientales y sociales asociados a las grandes operaciones de crédito sujetas a las políticas del Grupo.

Destaca la aplicación de los Principios del Ecuador en todo el Grupo, el análisis del riesgo socio ambiental en Santander Brasil y la herramienta VIDA en España.

En el año 2012 se llevó a cabo un proceso de actualización de los Principios del Ecuador (EPIII), que culminó en 2013. Esta actualización implicó, entre otros, una ampliación de alcance de las operaciones sujetas a los Principios del Ecuador. En 2014 el Banco ha ido adaptando sus procesos internos para cumplir con el nuevo alcance.

Desarrollo de soluciones financieras

Banco Santander contribuye al objetivo global de la lucha contra el cambio climático aportando soluciones financieras y con una posición de liderazgo en materia de financiación de proyectos de energías renovables (*project finance*) y de eficiencia energética a nivel internacional.

En este ámbito cabe destacar:

- La participación en 2014 de Santander en la financiación de proyectos de parques eólicos, centrales termosolares, hidráulicas, plantas fotovoltaicas, en Brasil, Estados Unidos, Irlanda, Portugal, Canadá, Italia, Reino Unido, México,

España y Países Bajos, con una potencia total instalada de 5.197 MW (megavatios). Adicionalmente, el Banco ha participado en la financiación de proyectos de tratamiento de agua en España y Brasil y residuos en Brasil.

- Firma de una nueva línea de financiación de 114 millones de euros con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), destinada a financiar proyectos realizados por empresas que impacten en el ahorro y la eficiencia energética.
- Mercados de carbono: el fondo de carbono para la empresa española (FC2E) está participado por el Grupo junto con otras entidades públicas y privadas. A través de sus actividades en este fondo, el Grupo 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 las empresas europeas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones, de acuerdo a los Planes Nacionales de Asignaciones.

Fundación Banco Santander y el medio ambiente

La sostenibilidad y la conservación del patrimonio natural son aspectos prioritarios para Fundación Banco Santander, destacando sus publicaciones y las actuaciones de recuperación de espacios naturales degradados.

La construcción y renovación sostenible

- El nuevo *Data Center* de Santander Brasil combina la sostenibilidad y la tecnología para conseguir eficiencia y disminuir el impacto ambiental.
- En Polonia, la sede central se ha trasladado a un edificio en Varsovia que garantiza la reducción del impacto al medio ambiente, construido de acuerdo con los principios de construcción sostenible.
El consumo de energía se reducirá al menos un 50%.
- La Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte (Madrid, España), es un ejemplo de eficiencia energética. Las cubiertas vegetales sobre la mayoría de los edificios ayudan a controlar la temperatura gracias a sus árboles de hoja caduca, que permiten necesitar menos energía para calentar los edificios en invierno y enfriarlos en verano. Además, los cristales aislantes y las viseras de acero inoxidable del exterior ayudan a la eficiencia de los mismos.



Proveedores

Grupo Santander 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.



7.151
proveedores
homologados



92%
proveedores
locales



6.429
procesos de
negociación

Proveedores

Gestión de proveedores

Santander cuenta con un Modelo de Gestión Integral del Gasto a través del cual se gestionan los procesos de compras del Grupo. Este modelo permite:

- Reforzar la gestión de costes del Grupo, dotando a las unidades de negocio y soporte de mecanismos más eficaces del control del gasto.
- Favorecer el intercambio de información y mejores prácticas a través de un lenguaje común en todo el Grupo.
- Hacer más eficiente la función de costes, automatizando los principales procesos operativos.

Este modelo opera en las principales geografías del Grupo: España, Reino Unido, Alemania, Portugal, Polonia, Estados Unidos, Brasil, Chile, México, Argentina, Puerto Rico y Uruguay.

Una parte importante de la función de compras se desarrolla a través de Aquanima, sociedad especializada en compras y perteneciente al Grupo Santander, a través de la cual Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7.151 proveedores homologados. En 2014, el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a

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

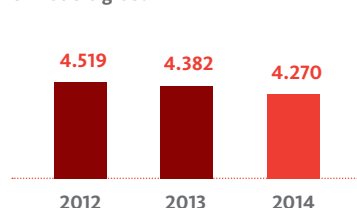
2. Análisis: en función de la segmentación previa

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

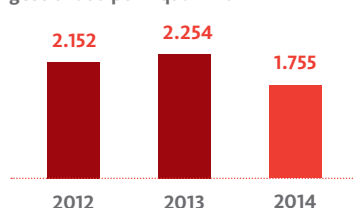
Compras

Millones de euros

Gestión de compras según el modelo global



Volumen de compra electrónica gestionada por Aquanima



Principales proveedores por país

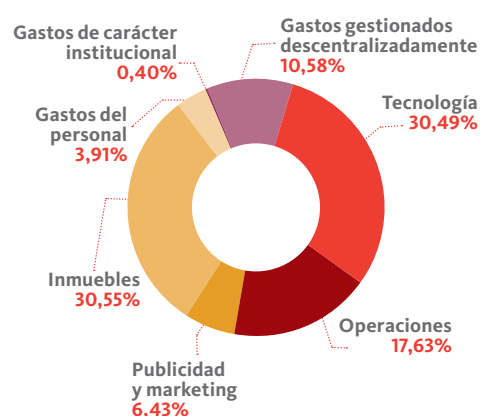
Número de proveedores por volumen adjudicado

	Brasil	España	México	Estados unidos	Argentina	Reino unido	Portugal	Chile	Alemania	Uruguay	Polonia	Otros países	Total
> 1.000.000 €	210	137	56	20	48	60	12	46	17	2	2	0	610
> 300.000 < 1.000.000 €	200	121	56	67	43	69	21	42	18	5	9	1	652
> 50.000 < 300.000 €	287	218	195	86	69	137	84	78	59	21	4	1	1.239
< 50.000 €	253	290	198	61	135	88	131	116	27	58	1	3	1.361
Total*	950	766	505	234	295	354	248	282	121	86	16	5	3.862

*El total de los adjudicatarios ascendió a 3.660, algunos de los cuales tienen presencia en varios países.

Volumen gestionado según el modelo global por concepto de gasto

100% = 4.270 millones de euros



través del modelo de compras de 4.270 millones de euros, de los que 1.755 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online* del Grupo.

En total, en 2014, se realizaron 6.429 procesos de negociación, resultando adjudicatarios 3.660 proveedores. De estos proveedores, el 92% aproximadamente son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra, el servicio y la facturación, lo que representa un 96% sobre el volumen total de compras.

Además, del total de proveedores adjudicatarios, el 32% son proveedores nuevos, es decir, aquellos que han sido evaluados por primera vez a través del proceso de homologación de proveedores teniendo en cuenta criterios en sostenibilidad.

La Política de Homologación del Grupo refleja la segmentación de los proveedores y tiene en cuenta tanto el gasto anual del Grupo con cada proveedor en cada país como el potencial impacto en el negocio que tienen los servicios o productos proporcionados por el proveedor.

La sostenibilidad en la cadena de suministro

Aquanima cuenta con 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.

Los ahorros conseguidos por Aquanima en 2014 ascienden al 11% sobre el volumen negociado. El principal instrumento 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 2014, se ha seguido avanzando en la integración de criterios de sostenibilidad en los procesos de compras:

- Se ha puesto en marcha en los principales países del Grupo un proceso de homologación de proveedores en adjudicaciones directas que incorpora criterios de sostenibilidad. Adicionalmente, para garantizar la transparencia en las adjudicaciones directas se está implantando en los principales países del Grupo un procedimiento por el cual usuario y proveedor deben declarar la existencia o no de posibles vinculaciones.
- Se ha terminado de implantar en los principales países un modelo que refuerza el control en la función de compras. El modelo se estructura en una serie de indicadores sobre puntos clave del modelo de gestión integral del gasto relacionados con la homologación de proveedores, el cumplimiento de los procesos y el perímetro de acción de la función de compras.

- En España, se ha puesto en marcha un piloto a partir del cual, antes de iniciar un proceso de negociación, se realiza un chequeo preliminar de los proveedores invitados a participar en las negociaciones independientemente del importe a negociar. Este proceso formará parte de la nueva versión de la Política de Homologación de Proveedores que se implantará en 2015 a nivel corporativo.

Asimismo, Santander, en el marco de su proceso de homologación, promueve entre sus proveedores el cumplimiento de unos determinados estándares en materia social y ambiental. Para ello, algunos de los contratos del Banco con sus proveedores incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Desde 2012, Deloitte revisa la evaluación del Santander del grado de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en su cadena de suministro, con foco en los proveedores de mayor riesgo por su volumen y/o por su impacto en el negocio en países como España, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Alemania y Argentina.

En 2014 se evaluaron los principales proveedores de Chile sin que se detectasen riesgos significativos en relación con prácticas laborales, contratación infantil, anticorrupción y protección al medio ambiente.

En 2015 continuará el proceso de evaluación a una selección de proveedores del Grupo en Brasil, Estados Unidos y Portugal.

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. Uno de ellos es el Portal del Proveedor, a través del cual se llevan a cabo las negociaciones, la gestión de la homologación de los proveedores y las solicitudes de información. También existe un buzón de contacto, donde los proveedores pueden canalizar sus quejas o sugerencias, y la propia página web de Aquanima (www.aquanima.com).

En 2014, se ha implantado una herramienta para informar de forma automática al área de operaciones de Aquanima de las principales noticias en un sector concreto.

Asimismo a lo largo del año se realizan actividades para potenciar la relación con los proveedores, como foros para identificar tendencias y mejores prácticas y entrevistas presenciales con los principales proveedores para plantear y analizar propuestas de mejora en la optimización de los recursos y la calidad de los servicios.



A photograph of a modern glass building at dusk, with a large tree in the foreground and a red circular overlay containing text.

Información complementaria

Información complementaria

El informe de sostenibilidad es una de las herramientas de comunicación más destacada de Grupo Santander en el ámbito de la sostenibilidad. Se complementa con el apartado de sostenibilidad de la web corporativa www.santander.com, con la versión *online* del propio informe y con los informes de sostenibilidad de los distintos países del Grupo.

Estándares internacionales para la elaboración de este informe

Santander ha tenido en cuenta estándares internacionalmente reconocidos como el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, autodeclarándose *Comprehensive* según los requisitos de dicho estándar. Además, ha considerado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que establece la Norma AA1000 APS de AccountAbility.

Alcance

El presente informe es el duodécimo documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. 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 documento cubre las actividades relevantes del Banco en las áreas geográficas en las que está presente: Europa continental, Reino Unido, Estados Unidos 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 2014 han sido la actualización del método de consolidación de *Santander Consumer USA*, así como las adquisiciones de GE Capital en Suecia, Dinamarca y Noruega y la Financiera El Corte Inglés en España, en el ámbito de Santander Consumer Finance.

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior se reflejan en cada apartado correspondiente y en la tabla de indicadores de desempeño del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Aspectos relevantes y participación de los grupos de interés

Banco Santander mantiene un diálogo activo con todos sus grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, para la elaboración de este informe de sostenibilidad se ha realizado un estudio para identificar los aspectos más relevantes a los que dar respuesta. Asimismo, se ha realizado un especial seguimiento de los cuestionarios y recomendaciones de los principales índices sostenibles (*Dow Jones*, *FTSE4Good*, etc.).

Para la identificación de los contenidos a incluir en el informe, además del estudio de materialidad realizado, se ha considerado el contexto de sostenibilidad del Banco Santander, tanto a nivel global como a nivel local. Adicionalmente, en la medida en que la información disponible lo ha hecho posible, se han considerado los impactos dentro y fuera de la organización.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las páginas 20 y 21 de este documento.

Tabla de contenidos GRI
Contenidos básicos generales GRI G4

		Página/Omisión	Revisión
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Pág 8-9	✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág 16-23	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Pág 106	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pág 10 Informe Anual (pág 26-27)	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Pág 106	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Pág 6-7 Informe Anual (Pág. 26-27) Nota 3c de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 56)	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág 54 y 106	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pág 6-7 Informe Anual (pág. 26-27)	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados; - número de operaciones; - ventas netas o ingresos netos; - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); - y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Pág 4, 6-7, 53	✓
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Pág. 27-29	¹
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 29	✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 84-85	✓
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Pág. 84-85	✓
Participación en iniciativas externas			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 49	✓
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Pág. 13	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno; - participe en proyectos o comités; - realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - considere que ser miembro es una decisión estratégica.	Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España.	✓
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Pág. 88 Anexo I de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (Pág. 206-214)	✓

		Página/Omisión	Revisión
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Pág. 88	✓
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 20-21	✓
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Tabla de contenidos básicos específicos GRI G4 (Pág. 93-102)	✓
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Tabla de contenidos básicos específicos GRI G4 (Pág. 93-102)	✓
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Pág. 4 y 41	✓
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Pág. 88	✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 18-19	✓
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 18-19	✓
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Pág. 18-19	✓
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Pág. 20-21	✓
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Pág. 88	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Pág. 88	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 88	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Pág. 106	✓
Índice de GRI			
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Pág. 88 Pág. 104-105	✓
Verificación			
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Pág. 88 Pág. 104-105	✓
GOBIERNO			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág 12, 14-15 Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 291)	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Pág. 12	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Pág. 12	✓

		Página/Omisión	Revisión
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Pág 18-19 y 56	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Pág 14-15 Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 320-322)	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág 308-309)	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág 305-307)	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág 334-335)	✓
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Pág 12 Artículo 3 del Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A	✓
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág 360)	✓
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág 308)	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo			
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág 12 Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 160)	✓
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 160)	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Pág. 12 Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 160)	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad			
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Pág. 12	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 359)	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Informe de las Comisiones (pág. 59)	✓

		Página/Omisión	Revisión
Retribución e incentivos			
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Informe de las Comisiones (pág. 24-25)	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Informe de las Comisiones (pág. 24-25)	✓
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Informe de las Comisiones (pág. 24-25)	✓
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	De cara a obtener una comparativa homogénea en los 10 principales países donde el Grupo tiene presencia, Santander está adecuando sus sistemas de reporting para la obtención de los indicadores G4 relativos a compensación y remuneración.	NO
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	De cara a obtener una comparativa homogénea en los 10 principales países donde el Grupo tiene presencia, Santander está adecuando sus sistemas de reporting para la obtención de los indicadores G4 relativos a compensación y remuneración.	NO
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 35	✓
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 35	✓
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 35	✓

Contenidos básicos específicos GRI G4

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión																														
Dimensión económica																																				
Desempeño económico																																				
Solvencia y Riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático.	Interno y externo	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	<table><tr><td>Millones de euros</td><td>2014</td><td>2013⁴</td></tr><tr><td>Valor Económico Generado¹</td><td>45.818</td><td>41.716</td></tr><tr><td>Valor Económico Distribuido</td><td>22.753</td><td>20.363</td></tr><tr><td>Dividendos en opción efectivo³</td><td>1.136</td><td>877</td></tr><tr><td>Otros gastos de administración (excepto tributos)</td><td>7.008</td><td>6.751</td></tr><tr><td>Gastos de personal</td><td>10.242</td><td>10.069</td></tr><tr><td>Impuesto sobre beneficios y tributos²</td><td>4.180</td><td>2.479</td></tr><tr><td>Cifra Inversión RSC</td><td>187</td><td>187</td></tr><tr><td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td><td>23.065</td><td>21.353</td></tr><tr><td>Retribución total al accionista³</td><td>7.725</td><td></td></tr></table>	Millones de euros	2014	2013 ⁴	Valor Económico Generado ¹	45.818	41.716	Valor Económico Distribuido	22.753	20.363	Dividendos en opción efectivo ³	1.136	877	Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.008	6.751	Gastos de personal	10.242	10.069	Impuesto sobre beneficios y tributos ²	4.180	2.479	Cifra Inversión RSC	187	187	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	23.065	21.353	Retribución total al accionista ³	7.725		Grupo	✓
				Millones de euros	2014	2013 ⁴																														
				Valor Económico Generado ¹	45.818	41.716																														
				Valor Económico Distribuido	22.753	20.363																														
				Dividendos en opción efectivo ³	1.136	877																														
				Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.008	6.751																														
				Gastos de personal	10.242	10.069																														
				Impuesto sobre beneficios y tributos ²	4.180	2.479																														
				Cifra Inversión RSC	187	187																														
				Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	23.065	21.353																														
Retribución total al accionista ³	7.725																																			
1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.																																				
2. Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios devengado y los tributos contabilizados en el ejercicio. En el capítulo Inversión en la Comunidad se presenta información adicional sobre los impuestos pagados.																																				
3. Además de los 1.136 millones de euros , en el marco del esquema de retribución a los accionistas (Santander Dividendo Elección), el Banco ofrecerá a los accionistas la posibilidad de optar por recibir un importe equivalente al dividendo complementario del ejercicio 2014 en efectivo o en acciones nuevas. Los administradores del Banco han estimado que el porcentaje de solicitud de acciones para el dividendo complementario será del 84% por lo que se estima retribuir a los accionistas con, aproximadamente, 1.772 millones de euros en acciones.																																				
4. La información del ejercicio 2013 se presenta únicamente a efectos comparativos. Los datos de 2013 han sido modificados respecto a los mostrados en el Informe de ejercicio 2013 para recoger, principalmente, los efectos de la aplicación de la CINIIF 21.																																				
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	- Pág. 12-13 y 76-77 - Cuestionario CDP 2014 (pregunta 2.1).	Grupo	✓ ²																																
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2014 asciende a 9.412 Millones de euros. Las dotaciones con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2014 han ascendido a 780 Millones de euros. Más información puede consultarse en la Nota 25 de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (páginas 96-104 y 132).	Grupo	✓																																
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante el ejercicio 2014. Las únicas subvenciones destacables son las recibidas en materia de formación en España que ascienden a 3 millones de euros. Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 228)	Grupo	✓																																
Presencia en el mercado																																				
Creación de empleo	Interno y externo	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	De cara a obtener una comparativa homogénea en los 10 principales países donde el Grupo tiene presencia, Santander está adecuando sus sistemas de reporting para la obtención de los indicadores G4 relativos a compensación y remuneración.	Grupo	NO																														
		G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	El Modelo Corporativo de Recursos Humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente. Empleados. Pág. 28	Grupo excepto UK y USA	✓																														

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Consecuencias económicas indirectas						
Acceso de servicios financieros a colectivos vulnerables. Educación financiera.	Interno y externo	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Pág. 5, 59-75	Grupo	✓
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Pág. 5, 59-75	Grupo	✓
Prácticas de adquisición						
Creación de empleo	Externo	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Pág. 85	Grupo	✓
Dimensión ambiental						
Materiales						
Control y reducción del impacto ambiental	Interno y externo	G4-EN1	Materiales por peso o volumen (papel)	Pág. 80	Grupo	✓ ³
		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel)	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 68%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado.	Grupo	✓ ³
Energía						
Control y reducción del impacto ambiental	Interno y externo	G4-EN3	Consumo energético interno	Pág. 80	Grupo	✓ ³
		G4-EN4	Consumo energético externo	No disponible. Esta información se reportará en próximos ejercicios.	Grupo	NO
		G4-EN5	Intensidad energética (por empleado)	Pág. 80	Grupo	✓ ³
		G4-EN6	Reducción del consumo energético	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas y de los ahorros obtenidos.	Grupo	NO
No material	No aplica	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	No material.	Grupo	NO
Agua						
Control y reducción del impacto ambiental	Interno y externo	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Pág. 80	Grupo	✓ ³
No material	No aplica	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No material.	Grupo	NO
		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No material.	Grupo	NO
Biodiversidad						
No material	No aplica	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	No material	Grupo	NO
		G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios		Grupo	NO
		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados		Grupo	NO
		G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie		Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Emisiones						
Control y reducción del impacto ambiental	Interno y externo	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Pág. 8o	Grupo	√ ³
		G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Pág. 8o	Grupo	√ ³
		G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Pág. 8o	Grupo	√ ³
		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 8o	Grupo	√ ³
		G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas y de los ahorros obtenidos.	Grupo	NO
No material	No aplica	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No material.	Grupo	NO
		G4-EN21	Nox, sox y otras emisiones atmosféricas significativas	No material.	Grupo	NO
Efluentes y residuos						
No material	No aplica	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	No material.	Grupo	NO
		G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	No material.	Grupo	NO
		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	No material.	Grupo	NO
		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No material.	Grupo	NO
		G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización	No material.	Grupo	NO
Productos y servicios						
Control de riesgo socio ambiental en las operaciones de crédito	Interno y externo	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Pág. 49-51	Grupo	√
		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	No material.	Grupo	NO
Cumplimiento regulatorio						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	No se ha producido ninguna multa ni sanción significativa por incumplimiento de la normativa ambiental.	Grupo	√
Transporte						
Control y reducción del impacto ambiental	Interno y externo	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Pág. 78	Grupo	√ ³
Inversiones y gastos ambientales						
No material	No aplica	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	No material.	Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Evaluación ambiental de los proveedores						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Pág. 85	Grupo	✓
		G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Pág. 85	Grupo	✓
Mecanismos de reclamación en materia ambiental						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En ninguno de los registros de reclamaciones del Banco se identifica la tipología “medioambiental”	Grupo	NO
Dimensión social						
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Empleo						
Gestión del talento y creación de empleo	Interno y externo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Pág. 29-30	Grupo	✓
		G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 29 y 34 Los empleados temporales suponen un 3,8% de la plantilla, por lo que este contenido se ha considerado no material.	Grupo	✓
		G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Información no disponible.	Grupo	NO
Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
Políticas de conciliación y diversidad	Interno y externo	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país.	Grupo	✓
Salud y seguridad en el trabajo						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	En BancoSantander S.A el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad y Salud es del 100%.	Banco Santander S.A	✓
		G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Pág. 34	Grupo	✓¹
		G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo	✓
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Dentro de los acuerdos formales con los sindicatos se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales tales como la vigilancia de la salud, exámenes de Salud ya sean periódicos a empleados así como tras una reincorporación tras baja prolongada.	Banco Santander S.A	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Capacitación y educación						
Gestión del talento	Interno y externo	G4-LA9	Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 31	Grupo	✓
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Banco Santander en España ofrece en determinadas ocasiones programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de empleados específicos una vez han terminado su actividad profesional en el Banco o bien hayan sido objeto de despidos colectivos.	Banco Santander S.A	✓
		G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pág 30	Grupo	✓²
Diversidad e igualdad de oportunidades						
Políticas de conciliación y diversidad	Interno y externo	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág 15, 28-30	Grupo	✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
Políticas de conciliación y diversidad	Interno y externo	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	De cara a obtener una comparativa homogénea en los 10 principales países donde el Grupo tiene presencia, Santander está adecuando sus sistemas de reporting para la obtención de los indicadores G4 relativos a compensación y remuneración.	Grupo	NO
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Pág. 85	Grupo	✓
		G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Pág. 85	Grupo	✓
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	✓⁴
DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
No material	No aplica	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No material	Grupo	NO
		G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	No material	Grupo	NO
No discriminación						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Pág. 35	Grupo	✓⁵

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Libertad de asociación y negociación colectiva						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Pág. 85	Grupo	✓
Trabajo infantil						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Pág. 85	Grupo	✓
Trabajo forzoso						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Pág. 85	Grupo	✓
Medidas de seguridad						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Santander exige a sus proveedores de Seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos.	Grupo	✓ ²
Derechos de la población indígena						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	El posible riesgo existente en esta materia se mitiga a través del análisis realizado en el marco de los Principios de Ecuador.	Grupo	✓ ²
Evaluación						
No material	No aplica	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	En el ejercicio 2014 no se ha realizado ninguna evaluación de este tipo dado que no se han identificado riesgos de esta naturaleza en los centros del Grupo Santander.	Grupo	NO
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Pág. 83	Grupo	✓
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Pág. 83	Grupo	✓
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos						
Control y gestión de los riesgos	Interno y externo	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pág. 35	Grupo	✓ ⁵

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
SOCIEDAD						
Comunidades locales						
Acceso de servicios financieros a colectivos vulnerables e Inclusión de aspectos sociales y ambientales en la estrategia del Grupo	Interno y externo	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 6-7 y 46-47 Grupo Santander no cuenta con ningún programa formal para analizar los impactos en las comunidades en la entrada y/o salida de la empresa. Sin embargo, se llevan a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, se desarrolla desde hace dieciocho años el programa Santander Universidades implantado en los principales países en los que el Grupo está presente. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades.	Grupo	✓
	Interno y externo	G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	No se han identificado centros en esta situación.	Grupo	NO
Lucha contra la corrupción						
Cumplimiento regulatorio	Interno y externo	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pág. 17	Grupo	✓ ⁶
		G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 17	Grupo	✓
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Pág. 35	Grupo	✓ ⁵
Política pública						
Cumplimiento regulatorio	Interno y externo	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo.	Grupo	✓ ²
Prácticas de competencia desleal						
Cumplimiento regulatorio	Interno y externo	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en las Notas 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	✓ ⁴
Cumplimiento regulatorio						
Cumplimiento regulatorio	Interno y externo	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en las Notas 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	✓ ⁴
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
Gestión y control de los riesgos	Interno y externo	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Pág. 83	Grupo	✓
		G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Pág. 83	Grupo	✓

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Mecanismos de reclamación por impacto social						
Gestión y control de los riesgos	Interno y externo	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pág. 35	Grupo	√ ⁵
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes						
Control y gestión de riesgos y Transparencia en productos servicios	Interno y externo	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Pág. 48	Grupo	√
		G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en las Notas 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	√ ⁴
Etiquetado de los productos y servicios						
Control y gestión de riesgos y Transparencia en productos servicios	Interno y externo	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Pág. 49	Grupo	√ ⁷
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en las Notas 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	√ ⁴
Satisfacción de clientes		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 40	Grupo	√
Comunicaciones de Mercadotecnia						
Control y gestión de riesgos y Transparencia en productos y servicios	Interno y externo	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Pág. 49	Grupo	√
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	En España, el Banco forma parte de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Es miembro, además, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, adherida a su vez a la European Advertising Standards Alliance. Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores. Más información puede consultarse en las Notas 25 d y e del Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	√ ⁴
Privacidad de los clientes						
Control y gestión de riesgos y Transparencia en productos y servicios	Interno y externo	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Pág. 41 Más información puede consultarse las Notas 25 d y e del Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	√ ⁴

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Cumplimiento regulatorio						
Control y gestión de riesgos y transparencia en productos servicios	Interno y externo	G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en las Notas 25 d y e de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión (pág. 104-110)	Grupo	√ ⁴
Cartera de productos						
Control de riesgo socio ambiental en las operaciones de crédito		FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Pág 49-51	Grupo	√
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág 49-51	Grupo	√
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	El seguimiento de los proyectos de infraestructuras financiados se planifica en función del nivel de riesgo de cumplimiento legal identificado.	Grupo	√
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Pág. 50	Grupo	√
Comunicación del desempeño de sostenibilidad	Interno y externo	FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Durante el ejercicio 2014 se han celebrado reuniones con un total de 30 inversores en relación a la Inversión Socialmente Responsable.	Grupo	√
Transparencia en productos servicios		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: Microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Pág. 4, 6-7 y 38-39	Grupo	√
Acceso de servicios financieros a colectivos vulnerables		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 46-47	Grupo	√ ⁸
Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 46-47	Grupo	√ ⁸
Auditorías						
Control y gestión de riesgos	Interno y externo	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	En diciembre de 2014, el Área de Auditoría Interna del Grupo ha realizado una revisión para evaluar el grado de cumplimiento de las Políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador, como otros procedimientos adicionales sobre sectores específicos. Tras la citada revisión surgieron una serie de recomendaciones que se encuentran actualmente en curso.	Grupo	√

Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Gestión activa de la propiedad						
Inclusión de aspectos sociales y ambientales en la estrategia del Grupo	Interno y externo	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Pág. 49-51	Grupo	✓ ⁶
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pág. 46	Santander Asset Management	✓
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor. El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal, en relación a aspectos sociales y ambientales, para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto.	Grupo	✓
Acceso de servicios financieros a colectivos vulnerables y Educación Financiera	Interno y externo	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 43	Grupo	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 43 y 46	Grupo	✓
Transparencia en la comercialización de productos servicios y Educación Financiera	Interno y externo	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Pág. 16-17	Grupo	✓
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 70	Grupo	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito. El informe de verificación se encuentra en las páginas 104-105 del Informe de Sostenibilidad.

NO Contenido no revisado.

1. Sólo se informa del personal propio.
2. Sólo se informa cualitativamente.
3. Limitaciones y otras consideraciones de este indicador se detallan en la página 80.
4. Se informa de las provisiones por reclamaciones.
5. Se informa del total de denuncias por cualquier motivo.
6. No se informa en porcentaje.
7. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
8. No se informa del valor monetario de todos los productos.

Informe de revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2014 del Grupo Santander

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad 2014 (en adelante el Informe) del Grupo Santander (en adelante Banco Santander), cuyo alcance se define en el capítulo "Información complementaria". 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 4 (en adelante Guía G4), así como a los contenidos generales y específicos propuestos en dicha guía y al Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de la misma.
- 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).

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 2014 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 "Identificación de aspectos relevantes".
- 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 G4 de GRI y comprobación de que los contenidos incluidos en el Informe se corresponden con los recomendados por dicha Guía.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos 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 de la División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios 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 la tabla de contenidos GRI, dentro del apartado “*Información complementaria*” se detallan los indicadores revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos contenidos que no cubren todos los aspectos recomendados por la Guía G4. 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 “*Información complementaria*” 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.

Observaciones y Recomendaciones

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

Inclusividad y relevancia

El Informe de Sostenibilidad se ha elaborado por primera vez de acuerdo con la Guía G4 de GRI, en la que el análisis de materialidad constituye un elemento vertebrador de los asuntos sobre los que debe informarse. En este sentido, el Banco ha realizado un estudio de materialidad que incluye un análisis de información interna y externa y la realización de consultas puntuales a grupos de interés, siguiendo la metodología aplicada en años anteriores. Para seguir mejorando en este aspecto, se debería avanzar en la identificación de aspectos relevantes a lo largo de toda la cadena de valor, trabajar en la homogeneización de los criterios de priorización de los asuntos materiales e incrementar el nivel de representatividad de las consultas realizadas a los distintos grupos de interés.

Capacidad de respuesta

El Banco ha definido seis prioridades estratégicas que guiarán su modelo de negocio hasta el horizonte de 2017. Por lo tanto, los planes de acción en sostenibilidad deberían alinearse con dichas prioridades, de forma que contribuyan a mejorar el desempeño del Grupo y a minimizar los riesgos sociales y medioambientales asociados a dichas prioridades.

Tras la actualización de los Principios del Ecuador, en 2014 ha entrado en vigor el alcance ampliado de las operaciones de financiación sujetas a dicho estándar, lo cual ha implicado la adecuación de las Políticas, de los procesos y de los procedimientos internos del Banco. La mejora de los sistemas de información utilizados para realizar la operativa y el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento de las operaciones financiadas, tanto a nivel corporativo como a nivel local, ayudarían a consolidar la implementación de las Políticas sectoriales en el Grupo.

Asimismo, en 2014 el Banco ha definido una Política en Cambio Climático con el objetivo establecer un marco de actuación para la mitigación de los impactos derivados del cambio climático, la cual ha sido aprobada por el Consejo de Administración. Para asegurar el cumplimiento de la misma, el Grupo debería seguir intensificando las tareas de control y seguimiento de consumos y emisiones, y, por otro lado, homogeneizar los criterios de medición y reporte de los indicadores asociados a las distintas actuaciones, atendiendo a su relevancia para las actividades del Grupo. Asimismo, se debería avanzar en la identificación y valoración de los impactos de esta Política en los grupos de interés y en los negocios del Grupo.

Por último, se recomienda continuar mejorando la sistematización del proceso de reporte de la información de sostenibilidad para poder informar de todos los contenidos relevantes recomendados en la Guía G4 de GRI.

Deloitte Advisory, S.L.



Helena Redondo

Madrid, 23 de febrero de 2015



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Información general

Banco Santander, S.A.

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

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

Domicilio social

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

Sede operativa

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

Información General

Teléfono: +34 902 11 22 11
Teléfono: +34 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 2015, Grupo Santander

Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita,
Javier Vázquez, Ángel Baltanás,
Iñigo Plaza, Cris Ryan, Pisco del Gaiso.

Realización:

MRM Worldwide

Impresión:

Alborada

Depósito Legal:

M-8321-2015

División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

Juan Manuel Cendoya, director general
Federico Gómez, 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)
Teléfono: +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

Gran Vía de Hortaleza, 3
Edificio La Magdalena, planta baja
28033 – Madrid (España)
Teléfono: +34 91 257 30 80
Fax 91 759 48 36
atencle@gruposantander.com

Defensor del Cliente

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

En todos los países Santander, clientes, accionistas y el público en general tienen a su disposición canales oficiales del Banco en las principales redes sociales.



Lectura de Códigos QR

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

