

2015

Informe de sostenibilidad

Queremos contribuir
al progreso de las personas
y de las empresas



Informe de sostenibilidad 2015



-
- 4** Mensaje de la presidenta
 - 6** Santander en 2015
 - 8** Modelo de negocio
 - 12** Visión y creación de valor
 - 14** Gestión de la sostenibilidad
 - 16** Gobierno corporativo
 - 17** Gestión del riesgo
 - 18** Diálogo y creación de valor para grupos de interés

-
- 22** Empleados
 - 32** Clientes
 - 44** Accionistas e inversores
 - 48** Inversión en la comunidad
 - 62** Medio ambiente y cambio climático
 - 70** Proveedores
 - 74** Información complementaria

Mensaje de la presidenta



Mi visión del papel de la empresa en la sociedad es muy sencilla: **toda empresa debe tener un fin social, además de un fin comercial.**

La misión de Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Cuando concedemos una hipoteca, estamos creando un hogar. Cuando financiamos a una pequeña empresa, estamos apoyando la creación de puestos de trabajo. Tenemos una gran responsabilidad.

Hoy en día la tecnología nos permite ser todavía más eficientes en el cumplimiento de nuestra misión. Los *smartphones* y la tecnología digital están modificando las preferencias de los consumidores. Todos los días descubrimos nuevas formas de relacionarnos entre nosotros y con las empresas.

Esta revolución nos abre muchas oportunidades. Ahora podemos comunicarnos con mayor facilidad, aprender más rápido y ofrecer mejores productos y servicios a más personas.

Actualmente existen emprendedores con grandes ideas, y brillantes *startups* centradas en la mejora de la tecnología financiera. Pero esta revolución no tiene lugar cuando la tecnología se inventa o se adopta por unos pocos, sino cuando se incorpora y se distribuye a gran escala. En nuestro caso, siendo un banco que cuenta con 121 millones de clientes en Europa y Latinoamérica y un equipo compuesto por más de 190.000 empleados, podemos utilizar y distribuir la tecnología a gran escala.

Para una empresa con la misión y el potencial de Banco Santander estos son tiempos apasionantes. Podemos financiar a más familias y negocios y contribuir al desarrollo de las sociedades. Tenemos un papel relevante en el cambio tecnológico, pero queremos llegar más lejos.

Sin embargo, incluso en estos tiempos, hay cosas que no cambian.

Nuestro éxito se basa en un círculo virtuoso de confianza:

- Un círculo que empieza con nuestros empleados, pues un **equipo** motivado, comprometido y valorado hará todo lo que esté en su mano para ayudar a los clientes.
- Cuando ayudamos a nuestros **clientes** financiándoles y protegiendo sus ahorros a través de un servicio excelente, nos recompensarán con su confianza.
- De esta forma, nuestros beneficios crecerán y aumentará la confianza de nuestros **accionistas**.
- Y gracias a la solidez de nuestro negocio, podemos invertir más en las **comunidades** en las que operamos, aumentando el orgullo de pertenencia de nuestros **equipos**.

Lo que nos convierte en un banco responsable —y a mí en una líder responsable— son las miles de decisiones que nuestro equipo toma cada día. Mi objetivo es asegurar que este equipo esté orgulloso y motivado de trabajar en nuestra empresa.

En Banco Santander nos esforzamos por hacer todo de manera Sencilla, Personal y Justa. Así queremos comportarnos cada día con nuestros clientes, accionistas y entre nosotros.

Nuestra cultura es nuestro activo más importante. Es nuestra guía en las miles de decisiones que tomamos a diario y de forma responsable.

A pesar de los cambios tecnológicos, tampoco cambia mi convencimiento de que el capitalismo responsable no tiene que ver únicamente con lo que haces con tus beneficios, sino también con la forma en que los generas.

Va más allá del tradicional concepto de la responsabilidad social, y nos ofrece una visión más amplia de lo que debe ser una empresa socialmente responsable.

Estoy muy orgullosa de lo que hacemos en el ámbito de las universidades y de la educación en todo el mundo. Es una potente expresión de nuestros valores.

Mantenemos convenios de colaboración con más de 1.200 universidades de todo el mundo y solo en 2015 otorgamos más de 35 mil becas a estudiantes universitarios.

Creemos que la educación es la mejor manera de lograr las aspiraciones de las personas y proporcionar oportunidades para todos, independientemente de su origen. Es esencial para el desarrollo de sociedades libres, creativas y equitativas. Nuestro apoyo a la innovación, la ciencia y la investigación contribuye a la búsqueda de soluciones para los principales problemas que afectan a la humanidad.

Además de nuestra inversión en educación superior, Santander contribuye al desarrollo de numerosas iniciativas locales en ámbitos como la educación infantil, el emprendimiento, la educación financiera, el arte y la cultura.

Nos esforzamos para dar acceso a herramientas y servicios financieros a más personas. A través de los programas de microcréditos, Santander apoya a algunos de los colectivos más desfavorecidos haciendo lo mejor que puede hacer un banco: financiar negocios sin importar lo pequeños que sean.

Pero queremos hacer más. Tal y como anunciamos en el *Investor Day* de 2015, nos hemos fijado un ambicioso objetivo en el periodo 2016-2018 de ayudar a 4,5 millones de personas a través de los programas de apoyo a la comunidad que desarrolla el Banco.

Estamos, además, comprometidos con la protección del medio ambiente. Como anuncié en la junta general de accionistas de 2015, hemos actualizado y reforzado nuestra política de sostenibilidad, así como las polí-

ticas en sectores sensibles: defensa, energía y *soft commodities* (productos como aceite de palma, soja y madera).

Hemos alineado las políticas con los estándares internacionales más reconocidos y con nuestra cultura corporativa. Hemos tenido en cuenta la opinión de los expertos en la materia y los temas de mayor interés para las Organizaciones no Gubernamentales.

Hoy nuestras políticas son más exigentes. Se aplican a más actividades en cada sector y a más clientes, no solo a los que demandan financiación, sino también a los clientes de nuestros negocios de seguros y gestión de activos. Van más allá de los Principios del Ecuador (que cubren las actividades de *project finance*) y se aplican a todas las operaciones de Banca mayorista y, en el caso de las actividades prohibidas, también a todas las operaciones de Banca comercial.

Como ya he dicho, cada empresa debe tener un fin social, además de uno comercial. Queremos ser rentables y sostenibles. De este modo, podremos ayudar a más personas y empresas a prosperar.

Seguiremos esforzándonos día a día para hacer de Santander el mejor banco comercial para nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.



Ana Botín

Presidenta de Banco Santander

Santander en 2015



* A lo largo de todo el documento, el número de personas ayudadas hace referencia a personas a las que el Banco Santander, sus empleados y clientes benefician con los programas, servicios y productos con componente social y/o ambiental en los principales países de operación del Banco. No incluye aquellos beneficiarios derivados del Programa Santander Universidades ni de los programas categorizados como Cultura.

Contribución económica a la sociedad

Retribución al empleado

11.107

millones de euros
en gastos de personal



Banco Santander cuenta con un equipo de 193.863 profesionales, con una edad media de 38 años y una antigüedad media de 10 años. Santander además fomenta el empleo estable, un 97% de sus contratos son de carácter indefinido.

Crédito concedido (neto)

790.848

millones de euros en crédito
concedido al cierre del ejercicio



En 2015, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, aumentó en nueve de los diez principales mercados del Grupo. Además, el Banco financia en Brasil y Chile a 210.000 microemprendedores. Santander es líder en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2015 Santander participó en la financiación de proyectos con una capacidad total instalada de 7.362 MW.

Accionistas

2.268

millones de euros de retribución
al accionista



Nueva política de dividendos e incremento del dividendo en efectivo por acción en un 79%, y aumento del valor contable por acción del 3% en términos homogéneos.

Impuestos recaudados y pagados

16.122

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

207

millones de euros de inversión
social en la comunidad



160 millones de euros destinados a universidades.
47 millones de euros en programas de apoyo a la comunidad.
1,2 millones de personas ayudadas a través de programas de apoyo a la comunidad.

Pago a proveedores

7.666

millones de euros en pago a
proveedores de servicios*



Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7.021 proveedores homologados por el modelo de compras global. El 95% de ellos son proveedores locales.

* Se corresponden con otros gastos generales de administración, excluidos los tributos (más información en la pág. 144 del informe de auditoría y cuentas anuales).

Modelo de negocio

Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente que le permite cumplir con su misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente, con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y emergentes, y una presencia con masa crítica en Argentina, Brasil, Chile, España, EE.UU., México, Portugal, Polonia y Reino Unido, y el negocio de financiación al consumo de Europa¹.

El Banco está centrado en generar valor y construir relaciones personales y de confianza a largo plazo con los clientes, particulares, pymes y clientes corporativos. El modelo está diseñado para satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles soluciones sencillas y personalizadas, un trato justo y equitativo y un servicio excelente a través de las oficinas y canales digitales.

Grupo Santander está estructurado a través de un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez y sujetas a supervisión y regulación local. Se gestiona por y según criterio de equipos locales, con gran conocimiento de sus mercados y clientes. El modelo se complementa con un centro corporativo con unidades globales de soporte y control, que hace más sólido el gobierno del Grupo a través de marcos corporativos globales y la toma de decisiones estratégicas. El intercambio de mejores prácticas en gestión de costes, economías de escala y

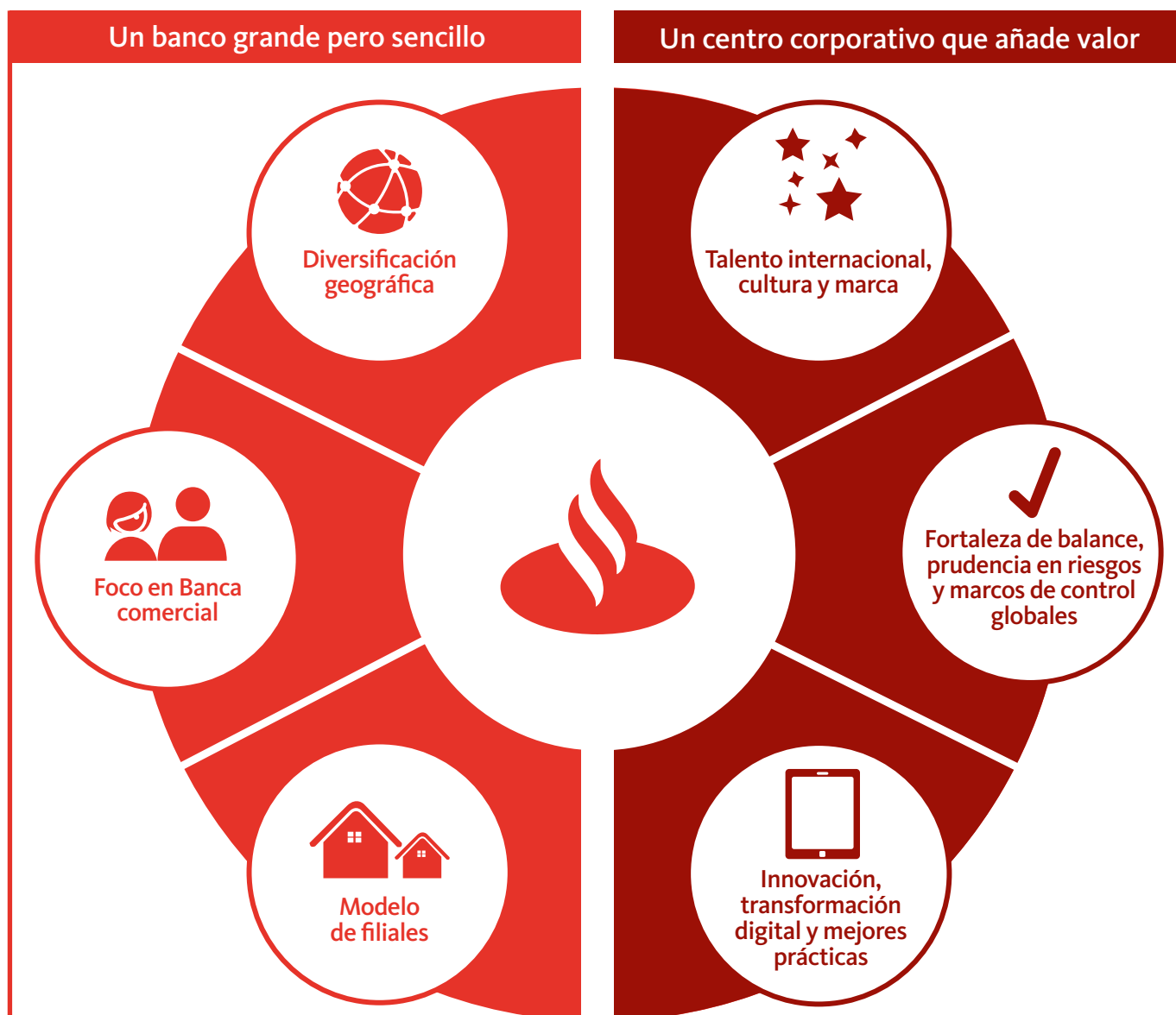
marca única hacen más eficientes a las unidades del Grupo.

Atraer y retener al mejor talento internacional, una cultura corporativa fuerte y una marca global forman parte del modelo de negocio de Santander. Todos los empleados de Santander comparten una misma cultura corporativa, enfocada al cumplimiento de la misión del Grupo y a alcanzar su visión. La marca Santander sintetiza la identidad del Grupo, con una cultura corporativa y un posicionamiento internacional único, consistente con una forma de hacer banca Sencilla, Personal y Justa.

Santander mantiene un perfil de riesgo medio-bajo, una alta calidad de sus activos y una cultura de riesgos en permanente evolución y mejora. Cuenta con un capital sólido y adecuado a su modelo de negocio, estructura de balance, perfil de riesgos y exigencias regulativas.

La innovación es una de las señas de identidad de Grupo Santander, con productos y servicios que han revolucionado el sector financiero en numerosas ocasiones. Santander está llevando a cabo un intenso proceso de digitalización que afecta a los servicios que presta a sus clientes y a sus procesos tanto internos como externos.

1. Santander Consumer Finance desarrolla su negocio fundamentalmente en Alemania, España, Francia, Italia, países nórdicos, Polonia y otros países del centro y este de Europa.



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

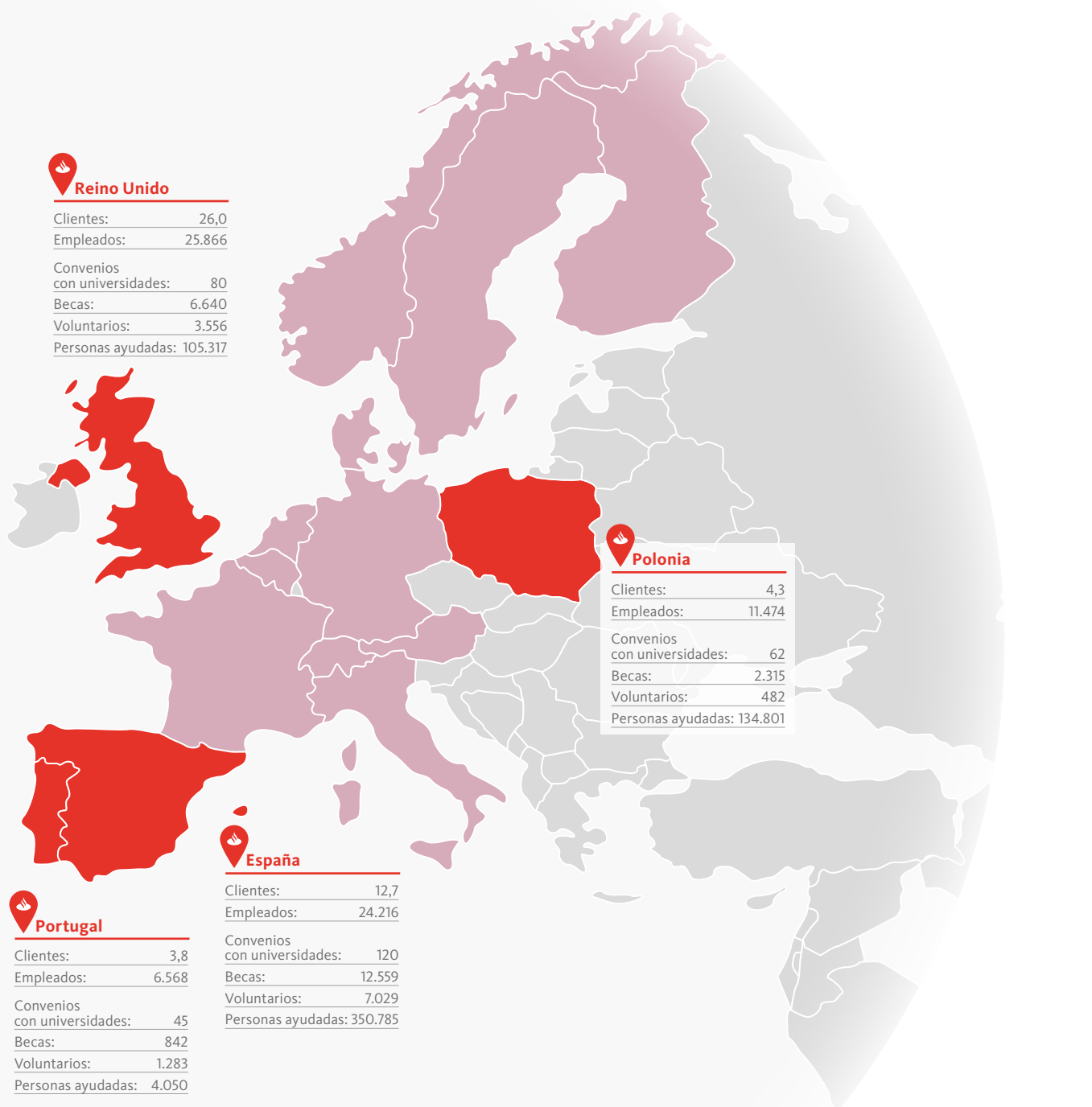


Mantenemos un firme compromiso con la educación superior como foco principal de nuestra inversión social. Contribuimos además, al progreso de las comunidades con iniciativas de apoyo a la educación infantil, al emprendimiento y creación de empleo, a la educación financiera y al arte y la cultura.

Diversificación geográfica

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





Diversificación geográfica del riesgo de crédito:



Los datos de clientes se presentan en millones. Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como cualquier persona titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión, no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 25, que se presentan por entidades.

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

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.

Apoyamos nuestras prioridades estratégicas a través de iniciativas de sostenibilidad



Logros en 2015

- ▶ El 97% de empleados tienen contrato indefinido. 55% son mujeres
- ▶ 7,6 millones de horas de formación
- ▶ 82% de empleados orgullosos de trabajar en Banco Santander
- ▶ Implantación de *Flexiworking*, un modelo de flexibilidad responsable
- ▶ 55.254 empleados han participado en iniciativas de voluntariado

- ▶ 86,6% satisfacción de clientes particulares activos
- ▶ 13,8 millones de clientes vinculados (+10%)
- ▶ 16,6 millones de clientes digitales
- ▶ Aumento del 17% de clientes digitales (Internet y Banca móvil) respecto a 2014
- ▶ Líderes en financiación y promoción de energías renovables (participación en la financiación de 7.362 MW)

- ▶ Incremento dividendo en efectivo por acción en un 79%
- ▶ Presencia en diferentes índices de sostenibilidad (DJSI, FTSE4Good, etc.)

- ▶ 207 millones de euros en inversión en la comunidad
- ▶ 1.229 convenios con universidades e instituciones académicas, 35.349 becas y 3.900 proyectos en colaboración con universidades
- ▶ 1 millón de empleos intermediados a través de la comunidad laboral de Universia-Trabajando*
- ▶ 7.125 colaboraciones con ONG y otras entidades sociales
- ▶ 1,2 millones de personas ayudadas

- ▶ 3,7% de reducción de emisiones CO₂ por empleado respecto a 2014
- ▶ 40% de la electricidad consumida procede de energías renovables

- ▶ 7.021 proveedores homologados
- ▶ Evaluación del cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas en proveedores

... de una forma Sencilla, Personal y Justa.

Sencillo | Personal | Justo

Sencillo, Personal y Justo (*Simple, Personal and Fair*) es la esencia de la cultura corporativa del Banco. Transmite cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander y lo que nuestros clientes nos demandan como banco. Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros clientes, los accionistas y con la sociedad.

Sencillo

Ofrecemos un servicio accesible para nuestros clientes, con productos sencillos y fáciles de entender. Utilizamos un lenguaje claro y mejoramos nuestros procesos cada día.

Personal

Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades. Intentamos que cada uno de nuestros empleados y clientes se sienta único y valorado.

Justo

Tratamos a nuestros empleados y clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y cumpliendo nuestras promesas. Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio. Porque entendemos que lo que es bueno para ellos, es bueno también para el Banco.

* Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2015.

Gestión de la sostenibilidad

Gobierno

Banco Santander ha actualizado su estructura de gobierno de la sostenibilidad para incorporar las mejores prácticas a nivel internacional sobre responsabilidad social corporativa y las recomendaciones de buen gobierno de la Comisión del Mercado de Valores (CNMV) en España.

Así, el Reglamento del Consejo, en relación a la sostenibilidad, establece que:

- El consejo es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas y, aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales del Grupo, incluyendo las de sostenibilidad.
- La comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento supervisa la política de responsabilidad social corporativa, velando por su cumplimiento y porque esté orientada a la creación de valor del Banco.

Por su parte, a principios de 2016, el consejo de administración decidió que se informe periódicamente a la comisión Ejecutiva sobre los avances realizados en las principales iniciativas del Banco en sostenibilidad.

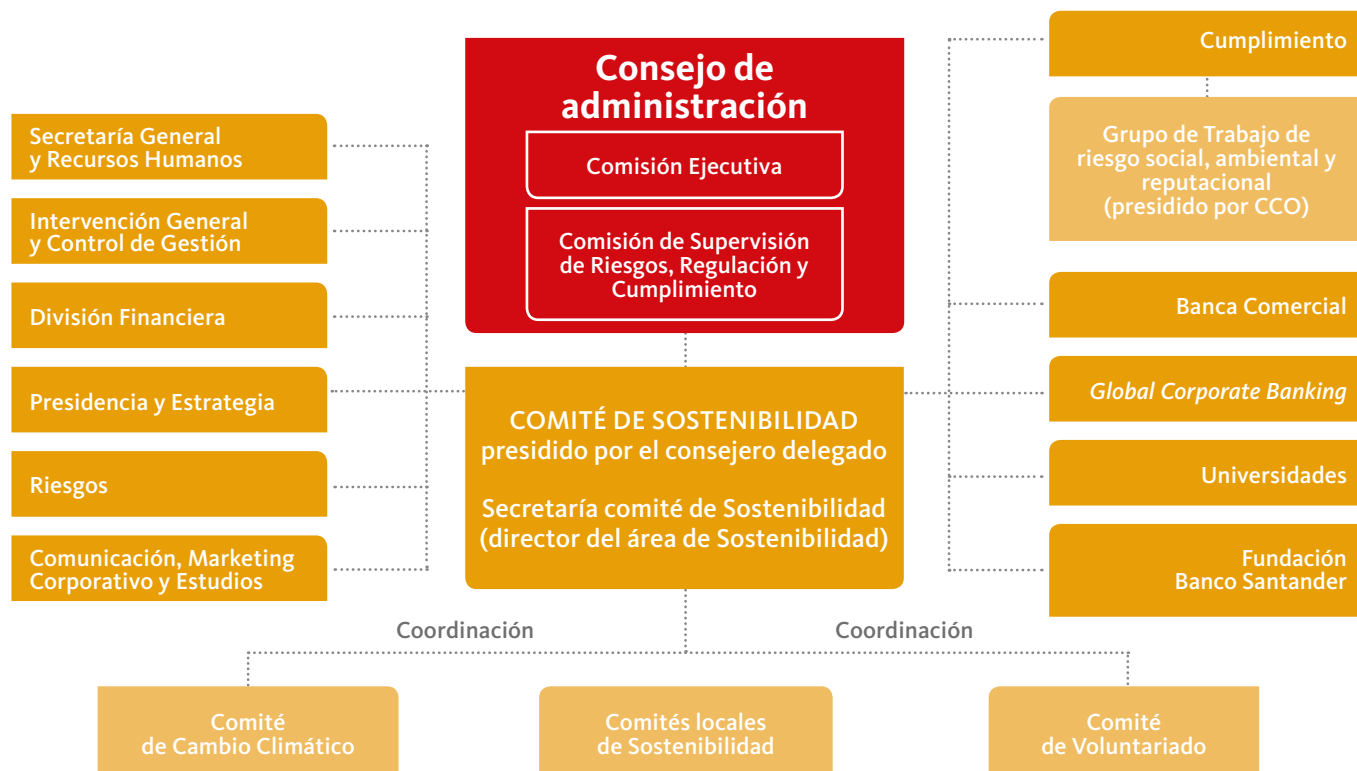
Banco Santander cuenta con un comité de Sostenibilidad presidido por el consejero delegado y

compuesto por los directores generales y/o responsables de las diferentes divisiones y áreas corporativas del Banco relacionadas con la sostenibilidad. Este comité, que se reúne al menos una vez al año, es el órgano que propone, coordina e impulsa las principales iniciativas del Banco en sostenibilidad. El secretario del comité es el director del área de Sostenibilidad, perteneciente a la división de Comunicación, Marketing corporativo y Estudios.

En la mayoría de los países existen comités locales de sostenibilidad, presididos por el *country head* correspondiente. Las unidades en cada país desarrollan iniciativas en sostenibilidad adaptadas a las necesidades locales, en línea con la estrategia general del Grupo y cumpliendo con las políticas corporativas en sostenibilidad.

Además, Santander cuenta con un Grupo de Trabajo que valora el riesgo reputacional generado por operaciones de financiación con impacto social o medioambiental y emite recomendaciones no vinculantes a los órganos de decisión correspondientes. Dicho grupo de trabajo está presidido por el *Group Chief Compliance Officer* y lo forman las funciones de cumplimiento, riesgos, sostenibilidad, asesoría jurídica, comunicación y negocio.

Auditoría interna, como tercera línea de defensa, evalúa periódicamente la función de sostenibilidad.



Políticas

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

Para ello, cuenta con diversas políticas, códigos y normativa interna, que se inspiran en las mejores prácticas y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionales aplicables en cada materia.

A lo largo de 2015 se ha realizado un profundo proceso de revisión y actualización de las políticas corporativas de sostenibilidad, de aplicación a todo el Grupo. Este proceso finalizó con la aprobación de dichas políticas por el consejo de administración en su sesión de 22 de diciembre.

Para la revisión de las políticas, un equipo multifuncional del Banco (liderado por cumplimiento y con la participación de riesgos, sostenibilidad, negocio y asesoría jurídica) ha realizado un análisis de las mejores prácticas internacionales. En la revisión se ha tenido en cuenta la cultura de Banco Santander, cuya misión es ayudar a las personas y a las empresas a progresar de una forma Sencilla, Personal y Justa. Se han considerado los principales aspectos demandados por inversores, analistas y ONG, que muestran una mayor sensibilidad por los temas de sostenibilidad. Las políticas se revisarán anualmente. Para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, se celebró en diciembre una sesión impartida por un asesor externo a empleados de las áreas de Riesgos, Cumplimiento, Negocio y Comunicación, así como al comité de Dirección del Grupo.

Política general de sostenibilidad

Define los principios generales de actuación del Banco en sostenibilidad, y los compromisos que de forma voluntaria adquiere el Banco con sus principales grupos de interés; principios y compromisos enfocados a la creación de valor a largo plazo. Esta política recoge las principales recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV en este ámbito.

Asimismo, la política de sostenibilidad hace referencia a la gestión de los riesgos sociales y ambientales en las operaciones de financiación del Banco en sectores y actividades sensibles, que se desarrollan en las políticas sectoriales.

Políticas sectoriales

Fijan los criterios a los que se debe ceñir la actividad financiera relacionada con los sectores de defensa, energía y *soft commodities* (productos como aceite de palma, soja y madera).

Estas políticas establecen las prohibiciones de financiación a determinadas actividades, así como las restricciones a algunas otras (operaciones a las que se prestará especial atención, dado su riesgo social y ambiental, y cuya aprobación estará sujeta al cumplimiento de ciertos requisitos).

En la revisión se han tenido en cuenta las mejores prácticas de bancos internacionales, así como las demandas y los temas de interés para las ONG. El resultado es un aumento en el nivel de exigencia en las políticas:

- Aplican a más **actividades** en cada sector. En energía, por ejemplo, se incluyen actividades de extracción de gas no convencional, arenas bituminosas o extracción de combustibles fósiles en aguas profundas; se tienen en cuenta las operaciones en áreas sensibles (Ártico o barreras de coral). O en *soft commodities*, donde se incluye ganadería.
- Aplican a más **clientes**, ampliándose a clientes de nuestros negocios de seguros y de gestión de activos.
- Aplican a más **operaciones**, más allá de lo que establecen los Principios del Ecuador (*project finance*), pues aplican a todas las operaciones de Banca mayorista y a todas las de Banca comercial en el caso de las actividades cuya financiación está prohibida.

A lo largo de 2016 se adaptarán los procesos internos de riesgos tanto a nivel corporativo como en las unidades locales para adecuarlos a las políticas actuales.

Política de derechos humanos

Recoge la posición de Santander en la protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad con sus grupos de interés. Esta política tiene en cuenta los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Política de cambio climático

Recoge el marco de actuación e iniciativas que apuestan por la protección del medio ambiente y su contribución a minimizar los efectos del cambio climático.

Política de voluntariado

Define los ámbitos prioritarios de actuación en voluntariado del Grupo con foco principal en la educación, y promueve y facilita la participación de los empleados del Banco en programas de voluntariado, reforzando así el compromiso del Grupo con la sociedad e incrementando el orgullo de pertenencia, la motivación y el compromiso de los profesionales con el Grupo.

Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido/presente

- ▶ Pacto Mundial de Naciones Unidas
- ▶ *Banking Environment Initiative* (BEI)
- ▶ *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD)
- ▶ *UNEP Finance Initiative*
- ▶ Grupo Wolfsberg
- ▶ Principios del Ecuador
- ▶ Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- ▶ Principios de Inversión Responsable (PRI)
- ▶ Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- ▶ *Carbon Disclosure Project*

Se han revisado las políticas para ser más exigentes y aplican a más actividades, a más clientes y a más operaciones



Lectura de códigos QR
Accede a las políticas.

Gobierno corporativo

Santander ha reforzado su gobierno corporativo, con especial foco en el rol y funcionamiento del consejo de administración y en su liderazgo en las principales políticas y estrategia del Grupo, así como en el papel clave que desempeña en la gestión de los riesgos, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en esta materia.



Consejo comprometido y con una composición equilibrada

- De los 15 consejeros, 11 son externos y 4 ejecutivos.
- Consejo diverso (33% de mujeres consejeras) y con experiencia internacional.



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 al Consejo

- Nueva política de retribución de consejeros ejecutivos, alineada con la cultura de Sencillo, Personal y Justo.



Reconocido por índices de inversión socialmente responsables

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

Consejo de administración

El consejo es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. El consejo lidera las decisiones que se refieren a la estrategia del Grupo, la cultura corporativa, la definición de las estructuras y la promoción de las políticas, entre ellas, las de responsabilidad social corporativa.

Su funcionamiento se rige por los principios de transparencia, responsabilidad, justicia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas.

La experiencia, conocimiento y dedicación de los consejeros constituyen su principal activo. Además, la diversidad en su composición es un elemento clave. En 2015, la comisión de Nombramientos aprobó elevar el objetivo de mujeres presentes en el consejo, fijándolo en un mínimo del 30%, en línea con las recomendaciones de buen gobierno corporativo. En la actualidad, el porcentaje de mujeres en el consejo de Banco Santander (33%) supera el objetivo establecido por la comisión de Nombramientos y es claramente superior al de la media de las grandes empresas europeas cotizadas en bolsa.

Política retributiva

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

1. Las retribuciones han de ser congruentes con una gestión rigurosa y prudente de los riesgos, aumentando la creación de valor a largo plazo.
2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios en materia de retribuciones. Los plazos de diferimiento de la retribución variable de los consejeros ejecutivos, así como la de otros directivos del colectivo identificado del Grupo son consistentes con los que establece la CRD IV.
3. Involucración del consejo, al ser este el que, a propuesta de la comisión de Retribuciones, aprueba el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros y lo somete a la junta general de accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.
4. Transparencia en la información.

Además, en la junta general de accionistas de 2016 se propondrán una serie de modificaciones en el ámbito de las políticas de retribución de consejeros ejecutivos y alta dirección, de acuerdo con los objetivos estratégicos del Grupo, comunicados en el *Investor Day* 2015. Entre ellas, destaca un nuevo esquema de objetivos vinculados a la retribución variable que incluyen variables tanto financieras como no financieras relacionadas con la gestión de su estrategia, basada en la relación con los grupos de interés (empleados, clientes, accionistas y sociedad). Más información en la pág. 58 del informe de comisiones.

El coste total de las retribuciones a la alta dirección y a los consejeros ejecutivos del Grupo se redujo un 23% en 2015



Más información en el informe de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Grupo Santander persigue construir el futuro a través de una gestión anticipada de todos los riesgos, protegiendo el presente a través de un entorno de control robusto.

Durante sus más de 150 años de trayectoria, Santander ha desarrollado una combinación de prudencia en la gestión del riesgo junto con el uso de técnicas avanzadas que han demostrado ser decisivas en la obtención recurrente de resultados económicos.

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

Los riesgos a los que hace frente Santander como consecuencia de su actividad son: crédito, mercado, liquidez, estructural y de capital, operacional, de conducta, cumplimiento y legal, de modelo, reputacional y estratégico (más información en págs. 54 y 55 y 174-290 del informe anual).

En el ámbito de la sostenibilidad cobra especial relevancia:

- Riesgo de cumplimiento normativo: entendido como aquel debido al incumplimiento del marco legal, las normas internas o los requerimientos de reguladores y supervisores.
- Riesgo de productos y protección al consumidor: entendido como aquel ocasionado por prácticas inadecuadas en la relación del Banco con sus clientes, el trato y los productos ofrecidos a los mismos y su adecuación a cada cliente concreto.
- Riesgo reputacional: entendido como aquel derivado de daños en la percepción del Banco por parte de la opinión pública, sus clientes, inversores o cualquier otra parte interesada.
- Riesgo operacional: que establece medidas de mitigación para la mejora de la seguridad de los clientes en su operativa habitual, evitando el fraude en el uso de tarjetas y estableciendo además planes contra el ciberriesgo.

- Análisis del riesgo social y ambiental (véase pág. 43 de este Informe).

Programa corporativo de prevención de la corrupción

Santander cuenta con un programa corporativo de prevención de la corrupción, 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 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, 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.

Cuenta también con un marco corporativo que establece los principios y pautas básicas de actuación en esta materia y fija estándares mínimos de aplicación a las unidades locales, que son las encargadas de dirigir y coordinar los sistemas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como de investigar y tramitar las comunicaciones de operativa sospechosa y los requerimientos de información solicitados por los correspondientes supervisores.

■ Principales indicadores de actividad en materia de prevención de blanqueo de capitales en 2015

Filiales revisadas	109*
Expedientes de investigación	84.748
Comunicaciones a autoridades	21.485
Asistentes a cursos de formación	129.727

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



Para más información véase el informe de riesgos

Diálogo y creación de valor para grupos de interés

Los grupos de interés son una parte central de la misión y visión de Banco Santander. La misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, y la visión de convertirse en el mejor banco comercial establecen las bases de la relación del Banco con sus empleados, clientes, accionistas y sociedad para conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

La capacidad del Banco para cumplir con estas premisas depende, en gran parte, de su capacidad para generar confianza y valor. Esto requiere entender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés, valorarlas y considerarlas dentro de los planes y actuaciones del Banco.

La relación con los grupos de interés está integrada en todos los niveles de gestión del Banco:

- La política de sostenibilidad de Banco Santander, aprobada por el consejo de administración, establece una serie de principios y compromisos enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés. Define e identifica aspectos claves de sus relaciones con los diferentes grupos de interés, dentro del marco de la cultura corporativa, de una forma Sencilla, Personal y Justa.
- El Reglamento del Consejo de Banco Santander atribuye a la comisión de Supervisión de Riesgos Regulación y Cumplimiento la supervisión y

evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

- El código general de conducta y los comportamientos corporativos definen y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés del Banco.

Durante 2016 el Banco tiene como objetivo continuar mejorando los procesos de diálogo con sus grupos de interés. Adicionalmente a las actividades que se realizan actualmente, se desarrollará un programa de diálogo directo con grupos de interés, centrado en una primera instancia en analistas e inversores socialmente responsables, *Think tanks* y ONG. Este diálogo se focalizará sobre los retos en sostenibilidad más relevantes para el Banco con el objeto de poder entender, valorar y priorizar mejor los asuntos más importantes para los principales grupos de interés claves para el Banco. Este trabajo permitirá mejorar los canales de diálogo y desarrollar mecanismos de seguimiento y centrar los esfuerzos sobre aquellos temas que sean críticos para el cumplimiento de la misión y visión del Banco.

■ Canales destacados de diálogo con los grupos de interés

Grupos de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
Empleados	Encuesta de compromiso global	84% de participación. 75% de los empleados comprometidos con el Banco
	Santander Ideas	Más de 13.000 ideas presentadas desde 2014
	Canal de denuncias	621 denuncias recibidas
Clientes	Canales comerciales	500 momentos de diálogo identificados (<i>business intelligence</i>)
	Encuestas de satisfacción	86,6% de clientes particulares de Banca comercial satisfechos
	Reclamaciones	221.590 reclamaciones recibidas en los principales países
Accionistas	Junta general de accionistas	2.624 accionistas asistentes
	Atención a los accionistas	306.694 consultas, e-mails y escritos atendidos
	<i>Investor day</i> , <i>roadshows</i> y otras reuniones	450 encuentros realizados
Sociedad	Colaboraciones con ONG, universidades y otras instituciones	1.229 convenios con universidades e instituciones académicas 7.125 colaboraciones realizadas con ONG e instituciones sociales
	Redes sociales	208 perfiles y 8,39 millones de seguidores

Banco Santander y su compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible



Las relaciones con los grupos de interés se gestionan dentro del contexto de los grandes retos de sostenibilidad del planeta. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, consensuados por más de 190 países, identifican 17 asuntos prioritarios a nivel global. Banco Santander está comprometido con estos objetivos y contribuye a alcanzarlos tanto a través de sus actividades de negocio como de sus programas de inversión en la comunidad.

A continuación, se destacan algunos de los ODS donde la actividad de negocio y la inversión en la comunidad de Banco Santander tienen su mayor incidencia. Así, el Banco:



Colabora con numerosos organismos sociales para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades.



Impulsa la educación superior universitaria para ayudar al progreso de las comunidades en las que está presente.



Promueve una actitud abierta a la diversidad, siendo un principio básico de su actuación para garantizar la no discriminación.



Aspira a atraer y retener al mejor talento y que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados.



Fomenta la inclusión financiera de las comunidades e impulsa la capacitación, el emprendimiento y la creación de empleo.



Contribuye al progreso de las personas y de las empresas para apoyar el crecimiento sostenible de las comunidades.



Vela por la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable.



Analiza los riesgos sociales y ambientales de sus operaciones, e impulsa la financiación de proyectos de energías renovables para apoyar la lucha contra el cambio climático.

Identificación de aspectos relevantes

Basado en el diálogo con sus grupos de interés, Banco Santander realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para sus distintos grupos de interés.

Este proceso, basado en un análisis cuantitativo y cualitativo, ayuda a definir los contenidos del informe y a la identificación y comprensión de los asuntos prioritarios en la agenda de sostenibilidad. El estudio permite al Banco construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados.

El análisis cuantitativo incorpora fuentes externas e internas:

- Para el análisis cuantitativo externo se tienen en cuenta, entre otros, los asuntos evaluados por inversores socialmente responsables, los objetivos de sostenibilidad marcados por compañías del sector, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los temas tratados en medios de comunicación escritos.

- En la valoración cuantitativa interna, el análisis considera y evalúa los temas tratados en los comités de Sostenibilidad del Banco de los últimos cinco años y en comunicaciones institucionales, así como los asuntos de mayor repercusión en sus canales internos de comunicación, como la Intranet corporativa.

- Asimismo, se realiza un análisis para identificar los principales grupos de interés y los asuntos relevantes a lo largo de la cadena de valor del Banco.

Por su parte, el análisis cualitativo pone en contexto estos asuntos y aporta valor a las conclusiones obtenidas.

Este proceso de análisis sistemático, junto con los procesos de diálogo con grupos de interés, son partes centrales en el cumplimiento del estándar de *reporting* GRI G4 y de la norma AA1000.

■ Esquema del proceso



En 2015 se han incorporado nuevas variables para el refuerzo de este análisis.



Principales aspectos relevantes identificados:



Atracción y retención del talento, respeto a la diversidad y fomento de la escucha activa.



Satisfacción de clientes, calidad de servicio y correcta gestión de reclamaciones e incidencias.



Transparencia en la información sobre productos y servicios, sencillez y confianza.



Productos y servicios con foco ambiental/social para el desarrollo de las comunidades locales y la protección del medio ambiente.



Multicanalidad y digitalización, la innovación como un aspecto clave y estratégico.



Control y gestión de riesgos de cumplimiento, reputacionales y sociales y ambientales.



Reducción de consumos y emisiones.



Medidas antifraude y prevención de la corrupción.



Inversión en la comunidad.



Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio.





Empleados

- ▶ Nuevas formas de trabajar
- ▶ Gestión del talento
- ▶ Código de conducta
- ▶ Conocimiento
- ▶ Comunicación con empleados
- ▶ Retribución y beneficios
- ▶ Voluntariado corporativo
- ▶ Salud y seguridad

Empleados

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 y fidelidad de nuestros clientes.



Oficina de Santander Consumer Finance en Benelux.

Banco Santander aspira a atraer y retener al mejor talento, y quiere que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados. Su objetivo es situarse en el top 3 de los mejores bancos para trabajar en la mayoría de las geografías en las que está presente.

Los empleados de Santander comparten una cultura corporativa enfocada al cumplimiento de la misión,

contribuir al progreso de las personas y las empresas, y con una misma forma de hacer las cosas Sencilla, Personal y Justa.

El Grupo cuenta con un equipo de 193.863 profesionales, siendo la diversidad de su plantilla uno de los grandes activos del Banco.



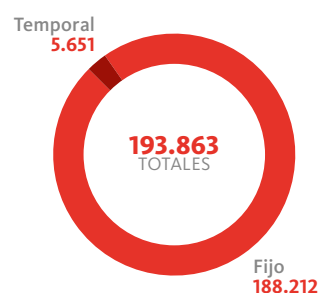
Objetivo

Top 3 de los mejores bancos para trabajar en la mayoría de las geografías en 2018.

■ Distribución tipos de empleo



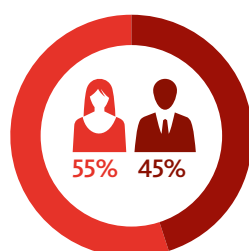
■ Distribución tipos de contrato



■ Empleados por entidades

Entidad	Nº empl.	% hombres	% mujeres	% tit. univ.
Argentina	7.649	52	48	23
Brasil	45.201	41	59	68
Chile	11.877	45	55	60
España	23.611	56	44	70
México	17.199	47	53	48
Polonia	11.395	26	74	75
Portugal	6.354	54	46	46
UK	19.613	43	57	10
USA	17.470	41	59	30
Santander Consumer Finance	12.288	45	55	41
Otras entidades	21.206	51	49	52
Total	193.863	45	55	51

193.863
Empleados



Edad media
38
años

Antigüedad media
10
años

Titulados universitarios
51%
empleados

▲ Nuevas formas de trabajar

A lo largo de 2015 Santander ha desarrollado, en colaboración con sus empleados, unos comportamientos alineados con la nueva cultura corporativa para ser un

banco más Sencillo, Personal y Justo. Se han establecido ocho comportamientos corporativos que marcarán la nueva forma de trabajar en Banco Santander.

Comportamientos corporativos para un banco más Sencillo, Personal y Justo



Soy respetuoso

"Muestro respeto y trato a los demás como me gusta que me traten, reconociendo y aprovechando sus diferencias".



Escucho de verdad

"Escucho y me pongo en el lugar del otro para entender mejor sus necesidades".



Hablo claro

"Hablo claro, me adapto a mi interlocutor y contexto, cuestionando las cosas constructivamente".



Cumplo las promesas

"Cumplo lo que prometo y soy coherente en todo lo que hago".



Promuevo la colaboración

"Promuevo de forma activa la colaboración para ofrecer la mejor solución para mis clientes y colegas".



Trabajo con pasión

"Trabajo con pasión y energía y doy lo mejor de mí para ganarme la confianza y fidelidad de mis clientes y colegas".



Apoyo a las personas

"Ayudo a las personas que me rodean en su desarrollo, dándoles *feedback* y reconociendo sus esfuerzos".



Impulso el cambio

"Impulso el cambio en todo lo que hago aportando soluciones creativas e innovadoras, aprendiendo de los errores".

Flexiworking

Además, en 2015 se ha desarrollado e implantado la nueva **política corporativa de Flexiworking**, que pretende impulsar nuevas formas de trabajar, simplificar procesos y adecuar los esquemas de gestión y las estructuras a la organización. Esta política es el marco principal sobre el cual se está mejorando la organización y planificación del

trabajo, siendo más eficientes y respondiendo así a las demandas de los empleados y fomentando su compromiso y dedicación, así como la conciliación entre su vida personal y laboral. En el centro corporativo, en una primera fase de **Flexiworking**, se formalizaron en 2015 un total de 939 planes de flexibilidad, que se traducen en 34.446 medidas, de las que disfrutaron el 93% de los empleados.

Elementos del programa Flexiworking



1

Política corporativa de flexibilidad

Un marco válido para todos los países, adaptado e implantado localmente.



2

Liderazgo y cultura

Gestión de personas y equipos que permita el equilibrio de la vida profesional y personal y mejore la eficiencia.



3

Objetivos y planificación

Un sistema de trabajo planificado sobre objetivos claros, donde los horarios ya no marcan la manera de trabajar.



4

Espacios y colaboración

Espacios de trabajo más abiertos y colaborativos.



5

Tecnología y medios

Herramientas que permitan trabajar en remoto, en cualquier momento y lugar.



6

Procesos

Simplificación de procesos para hacer un uso más productivo del tiempo.

Gestión del talento

Atraer y retener el mejor talento es una premisa de Banco Santander. Para ello, se ha seguido evolucionando en 2015 en la gestión de personas, y alinearla a la transformación que está viviendo el Grupo.

Santander incorpora las siguientes líneas de actuación en la gestión de personas que refuerza la identificación y el desarrollo del talento de sus empleados.

- **Comités de Valoración de Talento (CVT):** órganos que se reúnen periódicamente y cuentan con el impulso y la participación de la alta dirección, en los que se analiza el desempeño y potencial de los profesionales. En 2015 se analizaron más de 1.350 directivos y cerca del 35% tienen un plan de desarrollo individual.
- **Evaluación del desempeño:** se ha incorporado la evaluación 180° para los directivos, teniendo en cuenta las valoraciones de sus colaboradores en base a los comportamientos corporativos.
- **Global job posting:** plataforma corporativa que ofrece a todos los profesionales del Grupo la posibilidad de conocer y optar a posiciones vacantes en otros países, sociedades o divisiones. Durante 2015 se han cerrado 381 ofertas de incorporación a través de este medio.
- **Política y proceso de planificación de la sucesión:** establece las directrices para la adecuada gestión y seguimiento de los posibles reemplazos y planificación de la sucesión, siguiendo una metodología común y estructurada para puestos claves de alta dirección y de funciones de control.

Diversidad e igualdad de género

Banco Santander promueve una actitud abierta a la diversidad, siendo un principio básico de su actuación, con el objetivo de garantizar la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social. Las diferentes unidades locales desarrollan iniciativas y mejoras acordes a los temas más relevantes en sus países.

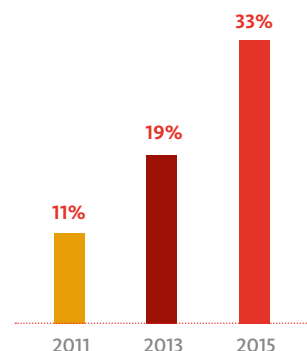
A finales de 2015 se ha comenzado a diseñar una política corporativa de diversidad. El objetivo de

dicha política será impulsar la diversidad de género, cultural, generacional y funcional en todo el Grupo, y será el marco de referencia para todas las iniciativas que se desarrollen en los países.

Santander fomenta especialmente la diversidad de género en el Grupo:

- En 2015 el número de directivas aumentó un 9% con respecto a 2014, así como el porcentaje de mujeres en los consejos de administración, tanto del Grupo como locales. El 33% de los miembros del consejo de administración del Grupo son mujeres, lo que sitúa a Santander por encima de la media europea (21%) y española (17%).
- En España el número de mujeres directivas y pre-directivas en 2014 era del 33% de la plantilla, y en 2015 ha aumentado hasta el 35%. Las directoras de territoriales han pasado de un 6% en enero de 2014 a un 23% en diciembre de 2015.
- En el centro corporativo, Santander ha continuado impulsando el desarrollo del liderazgo femenino a través de programas como *Sumando Talento*, *Take the Lead* o las charlas del ciclo *Conectad@s* para facilitar el *networking* y el conocimiento de las experiencias de mujeres líderes y referentes profesionales dentro y fuera del Grupo.
- En Reino Unido el Banco ha seguido trabajando en la promoción de talento profesional de sus empleadas durante 2015, a través de su alianza con *Everywoman*, organización que ofrece apoyo, soporte y formación específica a las profesionales. Además, se ha puesto en marcha el proyecto piloto *Accelerating you*, programa interno para potenciar el liderazgo y el avance profesional de las mujeres.
- Banco Santander está desarrollando programas de formación y *mentoring* destinados a mujeres desde 2010, los cuales ya han contado con cerca de 600 participaciones. Además, el Banco apoya a las empleadas con medidas adicionales, tales como las reincorporaciones progresivas tras bajas maternales.

Diversidad en el consejo % de mujeres consejeras



28.966*
altas de empleados

26.478
bajas de empleados

72%
de empleados en
convenio colectivo

10%
del personal
promocionado

* 24.982 son nuevas incorporaciones, mientras que las 3.984 restantes se refieren a reingresos o bien a traslados de empleados entre sociedades del Grupo.

Distribución funcional por género

	Altos directivos			Resto directivos			Colaboradores		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	995	237	1.232	6.162	3.135	9.297	21.711	29.068	50.779
Reino Unido	132	35	167	1.219	565	1.784	9.539	13.430	22.969
Latinoamérica y resto	671	106	777	6.167	3.674	9.841	40.653	56.364	97.017
Total Grupo	1.798	378	2.176	13.548	7.374	20.922	71.903	98.862	170.765

▲ Código de conducta

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Banco Santander, como se refleja en los nuevos comportamientos corporativos. 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 las políticas de sostenibilidad.

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

En el Grupo existen 26 canales de denuncias, de los cuales, y por su actividad, son países como España, Estados Unidos, Reino Unido, Polonia y Brasil los que reciben la mayoría. En 2015 en estos canales se registraron 621 denuncias, habiéndose tramitado conforme a los procedimientos internos del Grupo. El motivo más común de las denuncias es el incumplimiento por parte de los empleados de la normativa interna.

▲ Conocimiento

La formación de los empleados es una de las apuestas del Grupo para impulsar su desarrollo profesional. En 2015 Santander ha destinado 103,7 millones para fomentar el conocimiento, la capacidad, así como la cultura corporativa entre sus empleados, que se traducen en un 93,7% de profesionales formados sobre el total de la plantilla y una media anual de 39,4 horas de formación por empleado.

Además, se ha aprobado la política de oferta abierta, que pretende mejorar la transparencia en la oferta de formación y aumentar la participación proactiva de los profesionales en el diseño de su plan de formación, de forma que puedan elegir cursos de acuerdo con sus preferencias y necesidades, y promover la autogestión del desarrollo profesional de los empleados dentro del Grupo, lo que contribuye a alinear la eficiencia de la formación y conocer mejor las necesidades y prioridades de los empleados.

■ Formación

	2015	2014
Total de horas de formación	7.634.473	8.267.366
% empleados formados	93,7%	97,1%
Horas de formación por empleado	39,4	44,6
Inversión total en formación	103.697.123 €	103.160.955 €
Inversión por empleado en formación	535,0€	556,4€
Satisfacción de empleados (escala de 1 a 10)	8,8	8,4

■ Empleados que trabajan en su país de origen*

%	Directivos	Resto empleados	Total
Europa continental	92,0	97,5	97,6
Latinoamérica y resto	81,4	98,9	98,8
Total Grupo	88,5	98,4	98,2

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

■ 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	34,3	10,3	4,7	2,4	8,5	7,6
Reino Unido	34,9	13,9	7,5	5,9	8,7	14,0
Latinoamérica y resto	22,3	14,6	9,9	13,3	13,9	14,1
Total Grupo	26,3	13,5	7,7	7,3	10,8	12,1

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

■ Empleados con discapacidad

%	% empl discapac.
Europa continental	1,7
Reino Unido	1,5
Latinoamérica y resto*	4,4
Total Grupo	3,1

* No incluye Santander Chile.

■ Horas de formación por categoría

	Promedio
Altos directivos	24,3
Resto directivos	36,2
Colaboradores	40,5
Total	39,4

■ Horas de formación por género

	Promedio
Hombres	39,1
Mujeres	39,8
Total	39,4

■ Tasa de rotación externa por género*

%	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	7,5	7,7	7,6
Reino Unido	15,7	12,9	14,0
Latinoamérica y resto	14,5	13,9	14,1
Total Grupo	12,4	11,9	12,1

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

Comunicación con empleados

Durante 2015 se ha avanzado en el proceso de escucha y diálogo permanente con los empleados.

Además, con el objetivo de fomentar la comunicación entre la alta dirección y los empleados, se han celebrado diversos *town hall meetings* y reuniones, tanto en el centro corporativo como en los países, liderados por la presidenta, el consejero delegado y los responsables de países y divisiones.

Santander Ideas: que permite a los profesionales de todos los países compartir sus ideas sobre temas estratégicos para el Banco, votarlas y comentarlas. Desde su lanzamiento en 2014 se han aportado más de 13.000 ideas.

Entre las ideas aportadas por los empleados en Santander Ideas que se han puesto en marcha destacan *Flexiworking* y *Global job posting*. Además, se han desarrollado las siguientes:

- **Santander Benefits**, un nuevo espacio *online* que promociona ofertas y servicios para los profesionales del Grupo en España. Se han registrado más de 14.700 empleados.
- **Best4Us**, una plataforma corporativa que permite poner en contacto a los empleados de todo el Grupo para compartir intereses comunes como intercambio de casas o intercambios lingüísticos y/o culturales. Se han registrado cerca de 7.500 empleados en la plataforma.

Retribución y beneficios

Santander cuenta con un sistema de compensación total que integra una retribución fija, que reconoce y retribuye el rol y nivel de responsabilidad de la posición que desempeña el empleado; y una retribución variable a corto y largo plazo que recompensa el desempeño atendiendo a la consecución de los objetivos del Grupo, de equipo o individuales, asegurando una gestión rigurosa de los riesgos y el alineamiento con los objetivos a largo plazo.

Este sistema de compensación total incluye una serie de beneficios orientados a la protección de los empleados y de sus familias, de acuerdo con la normativa vigente en cada país y las condiciones de los distintos mercados laborales. Entre estos beneficios se encuentran las ventajas en productos y servicios bancarios o seguros de vida y médicos. En algunas geografías, estos beneficios se ofrecen de forma flexible para la elección de los empleados.

Se ha incorporado un sistema de métricas de satisfacción de clientes en los sistemas de retribución variable locales del Grupo. Este sistema es el marco de normas, recomendaciones y otros aspectos fundamentales que sirven para medir y relacionar retribución variable y satisfacción de clientes, con el propósito de apoyar la consecución de los objetivos a largo plazo establecidos por el Grupo relacionados con la vinculación de los clientes.

También se cuenta con sistemas de previsión social, establecidos según las condiciones locales de jubilación, así como las prácticas locales de mercado.

Adicionalmente, 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.

Ratio entre el salario mínimo anual del Banco y el salario mínimo anual legal por país (en %)

	Salario mínimo legal/ Salario mínimo Banco
Argentina	275%
Brasil	348%
Chile	259%
México	220%
España	130%
Reino Unido	117%
Portugal	160%
Alemania	153%
Polonia	109%
Estados Unidos	136%

Encuesta anual de compromiso

► En 2015 todos los empleados del Grupo fueron invitados a participar en una encuesta global para medir los niveles de compromiso y apoyo organizativo.

Los resultados mostraron una mejora con respecto a la encuesta del año anterior en dos aspectos principales: el equilibrio entre la vida profesional y personal, que pasa del 50 al 72% gracias a la puesta en marcha de *Flexiworking*; y el papel de los directivos como gestores de personas, especialmente en lo referente al respeto y al reconocimiento, que ha mejorado hasta el 72%, frente al 61% de 2014.

El resultado general de compromiso de la encuesta es favorable, al aumentar del 70% al 75% el porcentaje de empleados comprometidos. No obstante, se han identificado áreas de mejora relativas al apoyo organizativo, como la agilidad en la toma de decisiones, la simplificación de procesos y la mejora de la organización de los puestos.

84%
participación

75%
empleados comprometidos

82%
empleados se sienten orgullosos de ser parte de Santander

Voluntariado corporativo

Santander fomenta el voluntariado como forma de promover el compromiso, la motivación, el orgullo de pertenencia y la solidaridad de sus empleados. Para facilitar y promover la participación de los profesionales en iniciativas de voluntariado en todo el Grupo, en 2015 se ha elaborado una política corporativa de voluntariado, presentada en el comité de Sostenibilidad y aprobada por el consejo de administración. En su redacción participaron los responsables de voluntariado de los diferentes países.

La política establece la educación como eje prioritario de actuación en tres líneas de acción: educación financiera, prevención del abandono escolar

y mejora de la empleabilidad de los jóvenes. Adicionalmente, cada país continuará desarrollando iniciativas locales de voluntariado, adaptadas a la situación y necesidades de cada comunidad.

La política establece que el Banco ofrecerá a los empleados un determinado número de horas mensuales o anuales, que dependerán de cada geografía, para asegurar que puedan participar en actividades de voluntariado corporativo si así lo desean o, en su defecto, un sistema que permita reconocer el voluntariado corporativo realizado en su tiempo libre.

Número de voluntarios*

País	2015
España	7.029
Portugal	1.283
Reino Unido	3.556
Polonia	482
Brasil	28.758
México	11.344
Chile	1.051
Argentina	309
Estados Unidos	1.442
Total	55.254

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

Principales iniciativas de voluntariado

Iniciativas globales

- **La Semana Somos Santander**, celebrada en junio y que estuvo dedicada a la nueva cultura corporativa. Se realizaron diversas actividades solidarias en cada uno de los países. Se organizó, además, por segundo año consecutivo, la Gran Recogida de Alimentos Santander, que en 2015 alcanzó los 61.800 kilos de alimentos, un 2,4% más que en 2014.
- **Día Internacional del voluntariado**, en diciembre, en el que participaron 22.000 empleados del Grupo, con iniciativas como talleres de educación financiera, recogida de alimentos, actividades centradas en emprendimiento, en México, Brasil, España, Chile, Portugal, Alemania, Austria y Reino Unido.

Iniciativas locales

- **Reino Unido**: en 2015 más de 3.000 empleados del Banco dedicaron una jornada laboral al programa *Community Days* para apoyar a 363 ONG locales. También, a través del programa *SantanderMoneyWise* más de 500 empleados del Banco formaron a 11.700 estudiantes de Reino Unido en conceptos básicos de educación financiera.

- **España**: más de 7.000 empleados han participado en actividades de voluntariado. La educación financiera ha sido uno de los ejes centrales del voluntariado corporativo en 2015. Así, más de 40 profesionales fueron voluntarios en el programa *Tus Finanzas, Tu Futuro* de la Asociación Española de Banca (AEB) y *Junior Achievement*. Otros se formaron para impartir talleres en Fundación Integra y Fundación Tomillo, y 220 fueron voluntarios de *Finanzas para mortales*, en la que participa el Banco a través de Santander Universidades.
- **Brasil**: el programa *Escola Brasil* (PEB), de apoyo a la educación infantil superó en 2015 las 400 iniciativas. Más de 4.400 voluntarios ayudaron a mejorar la educación en 214 escuelas públicas.
- **Argentina**: para incentivar la lectura en los niños Santander Río organizó un maratón de lectura con la participación de 45 empleados. Además, a través de la iniciativa *Techo para mi país*, 93 empleados construyeron 23 viviendas de emergencia para personas sin hogar.
- **Chile**: bajo el lema *Somos Santander, Somos Solidarios*, en 2015 se organizaron numerosas actividades de voluntariado corporativo en las que participaron más de 1000 empleados.



Salud y seguridad

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

En 2015 se ha desarrollado un modelo corporativo de Salud y Seguridad en el Trabajo, en el que han participado 12 países del Grupo. Se basa en políticas y estándares homogéneos en materia de salud, bienestar y seguridad, y se han compartido mejores prácticas entre geografías. Este modelo fomenta la diversidad.

Principales medidas en prevención de riesgos laborales

- Evaluación de los riesgos físicos y psicosociales en los entornos de trabajo, eliminando los riesgos potenciales para la salud y corrigiendo las posibles desviaciones que se detecten.
- Gestión de emergencias y simulacros con personal formado para actuar en caso de emergencia.
- Espacios cardioprottegidos mediante la dotación de desfibriladores y formación de los empleados y el personal de seguridad en la utilización de los mismos.
- Gestión de la prevención en el proceso de internacionalización, facilitando formación e información al viajero, personalizada según los riesgos inherentes en cada uno de los destinos y entornos sociosanitarios a los que se desplace.

Principales iniciativas de salud:

- Modelos de reconocimiento y asistenciales, con protocolos de reconocimiento médico unificados y adaptados a los puestos/personas y facilitando el acceso a las especialidades médicas más demandadas en centros médicos propios en el centro corporativo y Santander España.
- Campañas de promoción de salud, hábitos saludables y donación de sangre.
- Protección a la maternidad, con iniciativas como talleres de pilates dirigidos al pre y postparto y salas de lactancia.
- Proyectos de investigación como el estudio *Santander por tu Corazón en España*, realizado en coordinación con el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares.
- Programas y fondos asistenciales en las distintas geografías, con ayudas económicas para la cobertura de gastos sanitarios tanto para empleados como para sus familiares discapacitados.

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)	13,78

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	3,5	27,4	33,4	15,6	20,1
Reino Unido	15,6	34,8	23,6	10,0	16,1
Latinoamérica y resto	12,1	43,3	25,4	8,1	11,1
Total Grupo	9,9	37,1	27,6	10,7	14,6

Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad

	%			
	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	Más de 45 años
Europa continental	30,9	47,1	16,5	5,5
Reino Unido	48,3	28,8	13,3	9,6
Latinoamérica y resto	37,4	41,3	14,6	6,7
Total Grupo	38,1	40,2	14,7	7,0

Tasa de absentismo por género y región*

	%		
	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	2,1	5,0	3,7
Reino Unido	1,3	1,7	1,6
Latinoamérica y resto	3,9	5,0	4,6
Total Grupo	3,1	4,6	3,9

* 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	0,16	0,08	0,11
Reino Unido	0,04	0,01	0,03
Latinoamérica y resto	1,63	0,74	1,13
Total Grupo	0,99	0,46	0,69

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



Ais operaciones
a un solo click"



Banca
Online

Entorno
seguro



Zona V

800 010 010

A photograph of a modern office interior. The ceiling is a vibrant red with a pattern of small circular perforations. Below, glass partitions with red circular accents separate different work areas. In the background, two people are seated at a table, and another person is walking down a hallway. A "Wifi" sign is visible on the left wall.

Cientes

- ▶ Modelo de negocio y relación con el cliente
 - ▶ Vinculación de clientes
 - ▶ Transformación digital
 - ▶ Oficinas
 - ▶ Excelencia operativa
 - ▶ Gestión de reclamaciones
- ▶ Análisis del riesgo en la comercialización de productos y servicios
- ▶ Análisis del riesgo social y ambiental

Servicio al
Personal Jue
Juefa Sams
Servicio Per
Personal Jue
Juefa Sams
Servicio al

Clientes

En Santander queremos ayudar a nuestros clientes a progresar día a día: con soluciones sencillas y personalizadas que incrementen su vinculación con el Banco, un trato justo y equitativo basado en la confianza y un servicio excelente a través de nuestras oficinas y canales digitales.



Oficina de Santander Consumer Finance en Benelux.

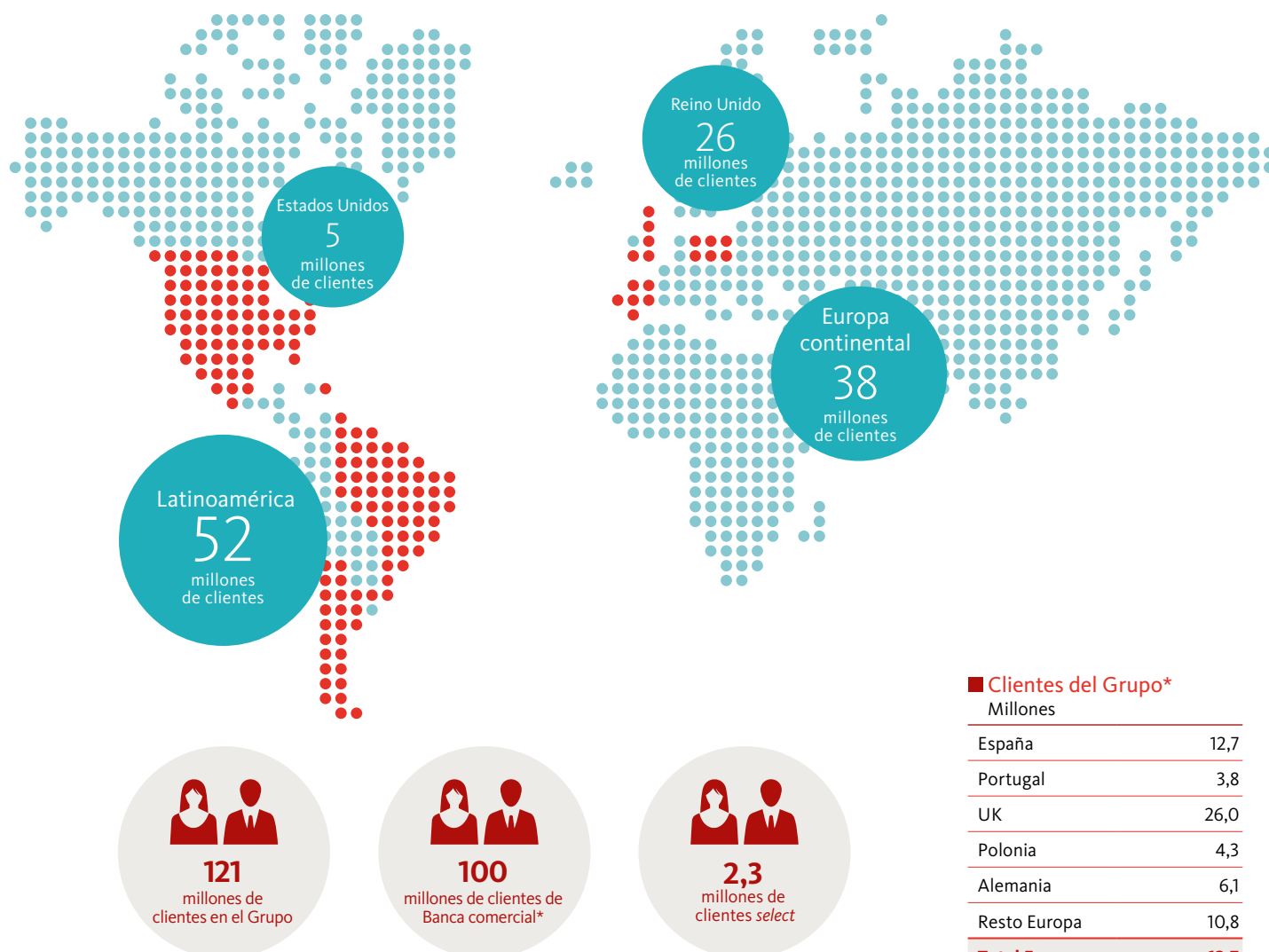
La visión de Banco Santander es convertirse en el mejor banco comercial, construyendo relaciones de confianza a largo plazo con sus más de 121 millones de clientes, de los que 56 millones son activos y 13,8 millones están vinculados; es decir, son usuarios habituales de los servicios que les ofrece el Banco.

Durante 2015 Santander ha seguido avanzando en la transformación de su modelo comercial con tres prioridades:

- Vinculación de clientes: con programas específicos en todos los países que permitan alcanzar el objetivo de 18,6 millones de clientes vinculados en 2018.
- Transformación digital: con una estrategia integral que ayude a conseguir 30 millones de clientes digitales en 2018.
- Excelencia operativa: con iniciativas que mejoren la experiencia del cliente para que Santander se sitúe en 2018 en el top 3 de satisfacción de clientes en sus principales mercados.

En 2015, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas ha crecido en 9 de los 10 principales mercados del Grupo. Destaca el crecimiento de crédito para hogares y pymes. En total, el saldo de créditos a clientes neto al cierre del ejercicio 2015 es de 790.848 millones de euros, a través de los que financia las necesidades y proyectos de sus clientes, un 7,6% más que el año anterior.

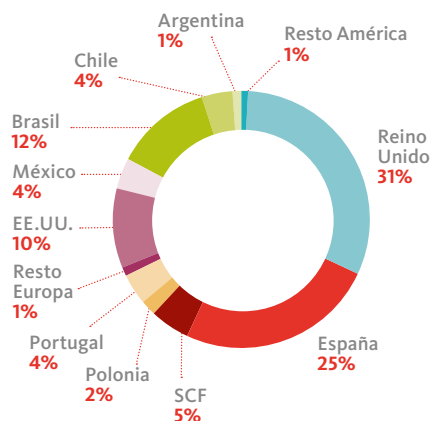
Mapa de distribución de clientes en el Grupo



* Excluidos clientes de financiación de consumo.

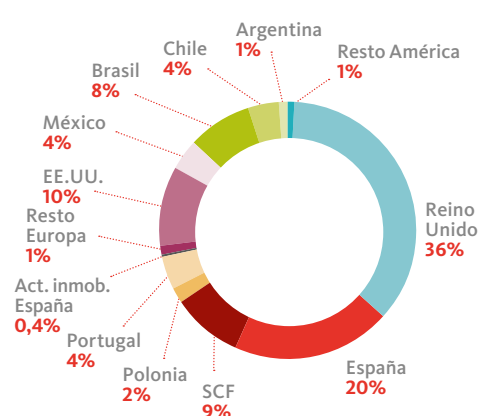
■ Recursos de clientes gestionados y comercializados

% sobre áreas operativas. Diciembre 2015



■ Créditos a clientes

% sobre áreas operativas. Diciembre 2015



■ Clientes del Grupo*

Millones

España	12,7
Portugal	3,8
UK	26,0
Polonia	4,3
Alemania	6,1
Resto Europa	10,8
Total Europa	63,7
Brasil	32,4
México	12,4
Chile	3,6
Argentina	2,8
Resto Latinoamérica	0,8
Total Latinoamérica	52,0
Estados Unidos	5,1
Total clientes	120,8

* 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". Canadá se incluye en "Resto Latinoamérica".



Sede de Santander UK en Londres.

Modelo de negocio y relación con el cliente

Santander sigue avanzando año tras año 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, y mejorando la experiencia del cliente con el Banco.

Vinculación de clientes

La fidelización y vinculación de sus clientes es uno de los objetivos prioritarios de Banco Santander en los próximos años. Un cliente satisfecho será un cliente más vinculado y, por tanto, un cliente que mantendrá una relación a largo plazo con el Banco.

El desarrollo de soluciones especializadas por tipos de clientes es la base de la estrategia de vinculación en los principales países del Grupo. Entre las principales iniciativas impulsadas en 2015 destacan:

- **Mundo 1|2|3.** En España, Portugal y Reino Unido el Banco ofrece bonificaciones y condiciones preferenciales a particulares y pymes que confían en Santander como su banco de referencia. Entre otras ventajas, las cuentas 1|2|3 ofrecen remuneraciones de saldos, bonificaciones de recibos (por ejemplo, en España se bonifican recibos de guarderías, universidades y contribuciones a ONG). Esta cuenta se ha adaptado también al segmento pymes, bonificando los pagos de nóminas y seguridad social, impuestos

y suministros relacionados con la actividad empresarial y dando acceso a financiación en condiciones preferentes.

- **Programas específicos para pymes.** Una propuesta de valor de Banco Santander para el desarrollo y el crecimiento financiero de las pymes, que combina una potente oferta financiera con soluciones no financieras internacionalizando la conectividad, la formación, etc. *Santander Advance* y *Breakthrough* son algunos de los principales programas.

En 2015 el programa *Santander Advance* se ha continuado implantando en las geografías en las que el Banco está presente, y ya está operativo en la mayoría. Santander ha puesto en marcha también en 2015 *Advance Ideas*, una nueva herramienta interna de comunicación para compartir las mejores prácticas de los países en el segmento pyme.

Asimismo, en 2015 se ha lanzado un portal de empleo destinado a ayudar a las pymes a encontrar a los profesionales adecuados a sus necesidades. Este nuevo portal se incluye en la Comunidad Laboral Universia —Trabajando.com—, la mayor comunidad laboral de Latinoamérica con presencia en 11 países. (Véase pág. 55 de este Informe).



Objetivo de vinculación de clientes

Aumentar hasta 18,6 millones de clientes vinculados en 2018.



Logros 2015

El número de clientes particulares vinculados creció un 10% en 2015, hasta los 13,8 millones.



790.848
millones
de euros en créditos
a clientes

10.865
becas Santander de
prácticas en empresas

Un cliente
vinculado
es más rentable



x4 particulares
x4 pymes
x5 corporaciones



Ver más información de estos productos en págs. 38 y 39 del informe de actividades 2015

■ Cuadro de diálogo por canales

A 31 de diciembre de 2015

Oficinas	2015	2014	Var
Nº de oficinas	13.030	12.951	1%
Cajeros automáticos			
Nº de ATMs	35.808	39.506	-9%
Total transacciones monetarias	1.331.867.356	1.269.502.829	5%
Contact center (Banca telefónica) ⁴			
Usuarios	4.796.075	5.857.137	-18%
Banca digital⁴			
Usuarios ¹	16.584.007	14.138.708	17%
Accesos	2.255.345.144	1.986.863.781	14%
Transacciones monetarias	600.888.413		
Internet⁴			
Usuarios	13.266.982	12.605.920	5%
Accesos	1.379.121.851	1.416.061.985	-3%
Transacciones monetarias ²	547.777.773	481.549.723	14%
Banca móvil⁴			
Usuarios	6.844.533	4.439.085	54%
Accesos	876.223.293	570.801.796	54%
Transacciones monetarias ³	53.110.640	53.932.086	-2%

1. Se contabiliza una vez a los usuarios que utilizan tanto Internet como Banca móvil.

2. Incluye las transacciones monetarias de Banca móvil de Reino Unido.

3. No incluye Reino Unido.

4. No incluye Santander Consumer Finance.



Objetivo digital

El objetivo es alcanzar 30 millones de clientes digitales en 2018.



Logros 2015

El número de usuarios digitales creció un 17% en 2015.



16,6 millones de usuarios digitales

Transformación digital

La transformación multicanal del modelo comercial es una de las prioridades estratégicas para Santander. Los canales digitales ofrecen nuevas oportunidades para personalizar la relación con los clientes, facilitar una mayor cercanía y contribuir a mejorar la satisfacción y vinculación con el Banco.

Apuesta por la innovación

Además, Banco Santander apuesta por la innovación mediante la unidad cooperativa de innovación, cuyo objetivo es planificar y desarrollar la estrategia de innovación digital del Grupo desde una perspectiva global. 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 tecnologías innovadoras.

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

Santander InnoVentures proporciona financiación para que las empresas de tecnología financiera tengan la oportunidad de crecer y de desarrollar sus actividades de innovación. Además, les proporciona experiencia en la industria bancaria y

Mejoras en los distintos canales

- ▶ Nueva *app* para móviles en España (dirigida a pymes y empresas), Portugal y Polonia (elegida por Forrester como la mejor *app* móvil del país y la segunda mejor de Europa).
- ▶ Nuevos desarrollos y funcionalidades para móviles en Reino Unido, como *Cash Kitt* (que permite administrar pagos en grupo) y *Spendlytics* (que permite a los clientes un mejor control de sus gastos efectuados con tarjeta).
- ▶ *Deposit Capture* en Estados Unidos, que permite procesar fácilmente y de forma segura los cheques vía móvil.
- ▶ Lanzamiento de *Santander Watch* en España, que permite a los clientes consultar sus cuentas y sus tarjetas desde los relojes inteligentes.
- ▶ Participación de Santander UK dentro del primer grupo de emisores de *Apple Pay* en Reino Unido.
- ▶ Simplificación de credenciales en México, que permite el acceso a los diferentes canales digitales a partir de una única contraseña.

acceso a las empresas de tecnología y operaciones propiedad del Banco.

Durante 2015 se han lanzado diferentes retos para premiar a nuevas *startups* tecnológicas, junto con el apoyo de otros inversores de reconocido prestigio en el ámbito tecnológico.

Más información en www.santanderinnoventures.com.



Ver más información de estos productos en págs. 40 y 41 del informe de actividades 2015

Oficinas

Adicionalmente, y en paralelo a los avances en el mundo digital, Santander sigue trabajando en mejorar la experiencia de los clientes en los canales tradicionales. Las oficinas continúan siendo un canal fundamental para la atención y asesoramiento personalizado de los clientes. En 2015 se inauguró en España la primera Oficina del Futuro, que ofrece procesos más simples, tecnología más intuitiva y espacios diferenciados que combinan las ventajas de esta tecnología con la proximidad y la profesionalidad de los empleados.

En su diseño, el Banco ha tenido en cuenta más de 1.880 sugerencias de clientes y empleados. Además, estos nuevos espacios incorporan también criterios de accesibilidad universal tanto en la arquitectura del local, como en el mobiliario, la iluminación, la señalización o la asignación funcional de espacios. Incorpora también medidas de eficiencia energética.

En España, el Banco prevé la modificación y apertura de cerca de 300 nuevas Oficinas del Futuro cada año. Está previsto que también Argentina, Brasil, Chile y USA estrenen sus nuevos espacios.



Accesibilidad

Mejorar la accesibilidad a los productos y servicios que el Banco ofrece es un elemento importante dentro de la apuesta de Santander por ser un banco Sencillo, Personal y Justo. En 2015 el Banco ha incorporado en su manual corporativo de obras, criterios mínimos de accesibilidad basados en los principios del Diseño para Todos (DpT). Estos criterios se incorporarán en las oficinas de nueva apertura en todos los países, y en aquellas remodelaciones en las que técnicamente sea posible.

Los 10 principales aspectos de actuación que incorpora el manual en materia de accesibilidad son:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Acceso a la oficina | 6. Superficies acristaladas y pilares |
| 2. Encaminamientos | 7. Aseos adaptados |
| 3. Espacios interiores | 8. Bucle de inducción magnética |
| 4. Percepción de la profundidad | 9. Plano tacto-visual |
| 5. Mobiliario | 10. Cajeros |

Asimismo, a lo largo de 2015 el Grupo ha realizado una exhaustiva revisión de sus principales webs corporativas, identificando aspectos de mejora y adecuando los que aún no lo estuvieran al estándar de accesibilidad W3C en su nivel AA.

La Oficina del Futuro

- Entrada sin barreras a área de autoservicio.
- Zona multicanal. (a)
- Cajero automático con horario extendido. (b)
- Recepción personalizada.
- Espera con comunicación digital y gestión de turnos.
- Atención comercial en puestos ágiles no asignados al gestor. (c)
- Cajas no visibles.
- Salas de dirección y salas de reunión. (d)
- Atención especializada en zonas exclusivas.

■ Satisfacción clientes

% clientes particulares activos satisfechos

Banco	2015	2014	2013
España	86,7%	85,0%	87,2%
Portugal	93,1%	94,1%	93,8%
Reino Unido	95,7%	94,5%	92,3%
Polonia	96,4%	93,5%	96,7%
Brasil	71,6%	70,6%	78,4%
México	94,0%	95,0%	92,0%
Chile	92,6%	88,4%	85,4%
Argentina	87,6%	86,8%	85,2%
Uruguay	94,3%	90,0%	90,1%
EE.UU.	81,8%	80,8%	80,8%
TOTAL	86,6%	85,3%	86,9%

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes de Banca comercial particulares activos. (Datos a cierre de 2015, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre).

■ Reclamaciones totales recibidas (principales países)

	2015	2014	2013
España ¹	26.237	18.311	11.382
Portugal ²	3.552	3.576	4.941
Reino Unido ²	40.299	46.119	63.560
Polonia	8.561	9.855	10.041
Alemania	8.324	11.802	9.256
Brasil	86.709	91.757	108.690
México ³	36.540	19.575	19.051
Chile ²	6.885	7.829	9.766
Argentina	2.467	2.196	2.044
Estados Unidos ⁴	2.016	2.261	2.621

1. El aumento en 2015 se debe a la creación de un registro único de reclamaciones en 2014 que ha pasado a incorporar más sociedades y unidades del Grupo, así como nuevos canales de entrada de reclamaciones.

2. Incluye negocio de financiación al consumo a diferencia de anteriores ejercicios.

3. En México, la creación de REDECO en 2015, nuevo canal para el registro de reclamaciones para clientes y no clientes, ha incrementado la presentación de quejas en materia de recobro, siendo la principal causa de crecimiento de las reclamaciones con respecto al ejercicio anterior.

4. Incluye Puerto Rico.

Excelencia operativa

Para Banco Santander, una experiencia de servicio excelente es esencial para conseguir clientes más satisfechos y vinculados. Con el fin de incorporar las sugerencias de los clientes y mejorar su experiencia en los principales procesos e interacciones con el Banco, Santander trabaja en la mejora continua de los *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). El proyecto involucra a todas las áreas del Banco e implica el rediseño y simplificación de todos los procesos.

Santander cuenta con diferentes iniciativas para medir y monitorizar la satisfacción del cliente. Cada año se realizan más de un millón de encuestas y se continúa trabajando para incorporar la voz de más clientes y en más momentos de su relación con el Banco.

Como resultado de estas iniciativas, las últimas encuestas de satisfacción de clientes muestran que el porcentaje de clientes satisfechos se incrementa en casi todos los países.

Gestión de reclamaciones

Santander cuenta con un Marco Corporativo de Gestión de Reclamaciones, al cual se han adherido las filiales y permite desarrollar una gestión sistematizada del registro, control y gestión de las diferentes reclamaciones. Además, se ha desarrollado una metodología común que realiza un análisis causa raíz según las diferentes tipologías, lo que permite identificar los motivos de insatisfacción

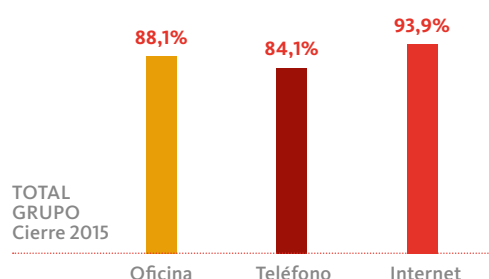
de los clientes, aportar soluciones adecuadas para cada caso y mejorar los procesos que las originaron.

En todos los países donde está presente, Santander cuenta con equipos especializados en la gestión y resolución 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 para poder proporcionar así el mejor servicio a sus clientes.

Un ejemplo de la excelencia en la gestión de reclamaciones ha sido Santander Brasil, que en 2015 fue reconocido con el premio Ouvidorias, otorgado por la Asociación Brasileña de Relaciones Empresa-Cliente, la Asociación Brasileña de Ouvidores/Ombudsman (ABO) y la revista *Consumidor Moderno*, que reconoció al Banco por su sistema de diagnóstico y evaluación de las reclamaciones recibidas por parte de los clientes, así como por su rápida y eficaz capacidad de resolución de las mismas.

■ Satisfacción clientes

% clientes particulares activos satisfechos



Objetivo de satisfacción de clientes

Estar en 2018 en el top 3 de las entidades financieras con mayor satisfacción de clientes en la mayoría de los países en los que tenemos presencia.



Logros 2015

En 2015, el 86,6% de los clientes particulares activos de Grupo Santander estaban satisfechos.

En 2015, España Reino Unido, México, Argentina y Portugal se situaron entre los top 3 en satisfacción de clientes en sus mercados.



Ver más información de estos productos en págs. 42 y 43 del informe de actividades 2015

Productos y servicios con valor añadido social y/o ambiental

Banco Santander dentro de su actividad comercial desarrolla una variada oferta de productos y servicios con valor añadido social y/o ambiental. Estos productos permiten, entre otras cosas, el acceso a servicios financieros a colectivos con baja renta, la inversión socialmente responsable o la financiación de energías renovables y productos responsables con el medio ambiente.



Apoyo a microemprendedores

■ Principales programas de apoyo a microemprendedores*

País	Programa	Clientes	Créditos ¹
Brasil	Santander Microcréditos	139.400	82
Chile	Microfinanzas en Chile	70.882	137
El Salvador	Enlace	43.600	17
Total		253.882	158

* Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2015.
1. Millones de euros.



Ver más información de estos productos en la página 58 de este Informe



Colaboración con organizaciones sociales

En Polonia, la Visa Akcja Pajacyk es una tarjeta que destina un 0,2% de cada transacción a una ONG que ayuda a familias desfavorecidas, proporcionándoles comida diaria para sus hijos. En 2015 se destinaron 73.584 euros a este proyecto, lo que permitió preparar alrededor de 110.000 cenas para menores en riesgo de exclusión social.

La cuenta infantil Santander-Unicef en España cede un porcentaje de los saldos de estas cuentas a esta ONG para proyectos de educación infantil. A través de esta iniciativa en 2015, el Banco ha ayudado a más de 200.000 niños.



Ayuda a estudiantes

El Banco financia programas de movilidad internacional a través de préstamos que cubren los costes universitarios para la matrícula de la universidad, los libros, el transporte y el alojamiento.

Santander mantiene acuerdos con más de 300 universidades en todo el mundo para el uso de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI). Estas tarjetas se utilizan como medio de acreditación y para realizar gestiones online y préstamos bibliotecarios. Actualmente, 8,9 millones de TUI están activas.



Fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR)

El volumen del patrimonio gestionado por las gestoras de Santander que han firmado los PRI (Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas), ascendió a 49.560 millones de euros en 2015, que supone el 31% del total del patrimonio gestionado por las gestoras de Banco Santander en todo el mundo.

Además, *Santander Asset Management* cuenta con tres fondos de inversión socialmente responsables: Inveractivo Confianza FI (lanzado en 1994), Santander Responsabilidad Conservador FI (lanzado en 2003) y Santander Solidario Dividendo Europa FI (lanzado en 1999). Estos fondos aplican criterios socialmente responsables para la inversión, invirtiendo en empresas

comprometidas con los derechos humanos, laborales, sociales y de respeto al medio ambiente. Adicionalmente, este último fondo dona parte de la comisión de Gestión (el 0,4% anual sobre el patrimonio) a las ONG que designe el partícipe entre las 20 ONG que forman su comité ético.

En Brasil, *Santander Asset Management* aplica desde 2001 una metodología propia para evaluar los criterios ESG de las empresas y analizar su desempeño. Se han evaluado 183 compañías hasta el 2015 (97 aprobadas). Asimismo, el Banco cuenta con uno de los primeros fondos de inversión responsable en Latinoamérica, el Fondo Ético en Santander Brasil.



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

En Brasil y Argentina, Santander cuenta con sucursales en comunidades de bajos recursos. Además, en el caso de Brasil la mayoría de los empleados contratados forman parte de la propia comunidad.

En México, Santander tiene ya más de 15.000 sucursales en comercios para facilitar las operaciones bancarias diarias de la población.

En Reino Unido, Banco Santander permite a sus clientes operar en los más de 11.000 puntos de la red de correos.

En España, el Banco dispone de 3.467 sucursales, además de 844 agentes colaboradores en regiones de baja densidad de población.



Medidas y ayudas a familias con dificultades

Es el caso de España, el Banco 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, se otorga una moratoria de tres años del principal pago de las 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 19.020 operaciones por un total de 2.802 millones de euros.

También en España, Santander, a través del Fondo Social de Vivienda, pone a disposición de aquellas personas que cumplan determinados requisitos, la posibilidad de optar a una vivienda en alquiler a bajo precio. En 2015 se cedieron 300 viviendas adicionales al Fondo Social de Viviendas. En la actualidad el Banco dispone de 598 viviendas alquiladas bajo esta modalidad.



Financiación de energías renovables y eficiencia energética

Project finance: El Grupo participó en 2015 en la financiación de nuevos proyectos de energías renovables, parques eólicos, hidroeléctricas, plantas fotovoltaicas en Brasil, Estados Unidos, Alemania, Italia, Chile, Portugal, Reino Unido y Uruguay, que una vez en funcionamiento tendrán una potencia total instalada de 7.362 MW (megavatios). Esto supone un aumento del 42% con respecto a 2014, donde se participó en la financiación de 5.197 MW.

Leasing y renting: El Banco ha formalizado en 2015 más de 300 operaciones por importe superior a 35 millones de euros en iluminación LED, cambio de calderas, tratamiento de residuos, etc. Además, mantiene 1.037 operaciones de *leasing* fotovoltaico de 245 millones de euros.

 [Página 69 de este Informe](#)



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

En España, el Banco cuenta con una flota viva de financiación de 17.242 vehículos de estas características, siendo la mayor parte de ellos vehículos de bajas emisiones, es decir, aquellos cuyas emisiones homo-

logadas son inferiores a 120 gr. CO₂/km. En concreto, durante 2015 se realizaron 5.870 operaciones por importe de 89 millones de euros.



Productos y servicios para agricultura y ganadería

El Banco fomenta en Brasil la adquisición de equipamiento y servicios con menor impacto ambiental a través de las líneas de crédito específicas. Para dar a conocer estas líneas a los clientes, Santander Brasil elaboró una Guía de Buenas Prácticas en el Agronegocio. En 2015 se han invertido 32 millones de euros para financiar 132 operaciones.

En 2015 Santander Totta amplió la oferta con nuevos productos y servicios de Solução Agricultura para

apoyar el ciclo de producción y permitir a los clientes financiar sus negocios de principio a fin.

En España, dentro de las líneas constituidas con el BEI para el año 2015 para pymes, medianas empresas y autónomos, 150 millones de euros han sido de carácter exclusivo para el segmento Agro, para favorecer el desarrollo del segmento agrícola y ganadero del país.



Sala de correturía, Torre Santander, São Paulo, Brasil.

▲ Análisis del riesgo en la comercialización de productos y servicios

En línea con su sólida cultura de riesgos Banco Santander desarrolla procesos transparentes en la comercialización de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

El comité de Comercialización de Productos y Servicios es el órgano colegiado de gobierno para la validación de productos y servicios. Su objetivo es minimizar la inadecuada comercialización de productos y servicios y la protección de los consumidores. La propuesta inicial y autorización de nuevos productos y servicios es competencia de las unidades locales, que cuentan con sus propios comités de Comercialización. El comité Corporativo valida dichas propuestas y su adecuación a las políticas corporativas, salvo las modificaciones que se puedan producir en los productos ya existentes.

Se presta especial atención a:

- Que el producto o servicio se ajuste al perfil de riesgo del cliente.
- Que cada producto o servicio se destine al mercado objetivo adecuado, no solo por razones de tipo legal o fiscal, sino en atención a la cultura financiera del mismo.

- Que se facilite a los clientes la información necesaria y adecuada.
- Que se cumplan las exigencias de los marcos y políticas corporativas de comercialización y, en general, de la normativa interna o externa aplicable.

Durante el ejercicio 2015 se han celebrado 13 sesiones del comité Corporativo en las que se han analizado un total de 104 productos/servicios nuevos, no habiéndose validado tres de ellos.

El comité Corporativo de Seguimiento es el órgano colegiado de gobierno del Grupo en materia de seguimiento de productos y servicios, y evaluación de las reclamaciones de los clientes en todas las unidades del Grupo. El seguimiento de productos y servicios aprobados se realiza localmente a través de los comités locales de Seguimiento u órganos equivalentes, reportando directamente sus conclusiones al comité de Seguimiento Corporativo.

Durante 2015 se han celebrado 34 sesiones 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 su identificación, análisis y evaluación en aquellas operaciones de crédito sujetas a las políticas del Grupo, basadas en los criterios de los Principios del Ecuador, iniciativa a la que el Banco está adherido desde 2009.

El proceso de análisis para operaciones de *project finance* o financiaciones corporativas con destino conocido es el siguiente:

- 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 Banco Santander sea igual o superior a 50 millones de dólares, se cumplimenta un cuestionario 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 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).

La adaptación del Banco a los nuevos requerimientos derivados de la actualización de EPIII supuso 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 desarrolló una formación *e-learning*.

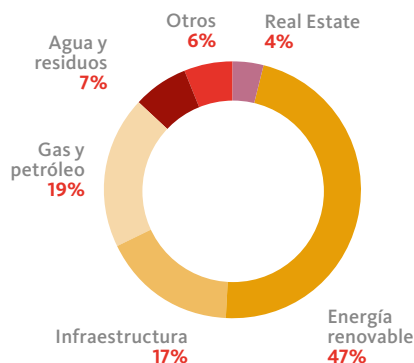
El proceso de aplicación de los Principios del Ecuador es auditado periódicamente por auditores externos/interinos.

En relación a la aplicación de los Principios del Ecuador, durante 2015 se exigieron planes de acción y mitigación de los impactos en algunas de las operaciones, y se reforzó su seguimiento durante todo el proceso.

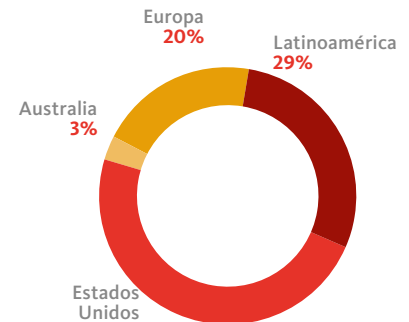
La actualización de las políticas sectoriales amplían el ámbito de aplicación más allá de los criterios recogidos por los Principios del Ecuador. Durante el año 2016 se adecuarán los procesos y procedimientos de riesgos para adaptarlos a las nuevas políticas.

Además, Santander Brasil cuenta con una metodología de análisis del riesgo social y ambiental específica. En 2015 analizaron los riesgos socioambientales de cerca de 1.763 clientes.

■ Proyectos financiados por sector
% importe



■ Proyectos financiados por país
% importe



Categoría	Project Finance			Financiaciones corporativas con destino conocido		
	53			2		
	A	B	C	A	B	C
Total	1	40	12	1	0	1
Sector						
Minería	0	0	0	0	0	0
Infraestructuras	1	7	0	0	0	0
Gas y petróleo	0	4	0	0	0	0
Energía	0	27	4	0	0	1
Real Estate	0	1	8	0	0	0
Otros	0	1	0	1	0	0
Región						
América	1	31	8	1	0	1
Estados Unidos	0	22	0	0	0	0
México	1	2	4	0	0	1
Chile	0	2	4	0	0	0
Otros	0	5	0	1	0	0
Europa y Oriente Medio	0	7	5	0	0	0
Reino Unido	0	5	2	0	0	0
España	0	1	0	0	0	0
Portugal	0	0	1	0	0	0
Polonia	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	1	0	0	0
Otros	0	2	0	0	0	0
Asia Pacífico	0	1	0	0	0	0
Australia	0	1	0	0	0	0
Tipología						
Países Designados*	0	33	8	0	0	0
Países No Designados	1	7	4	1	0	1
Revisión independiente						
Sí	1	40	1	1	0	0
No	0	0	11	0	0	1

* Según la definición de «países designados» incluida en los Principios del Ecuador, es decir, aquellos países que se considera que cuentan con un sólido marco de gobierno medioambiental y social, legislación y capacidad institucional para proteger a sus habitantes y al medio natural.



Santander





der re

Accionistas e inversores

- ▶ Creación de valor y transparencia informativa
- ▶ Inversores
- ▶ Presencia en índices de sostenibilidad

Accionistas e inversores

Con empleados más comprometidos y clientes más satisfechos, podremos ofrecer a los accionistas una rentabilidad atractiva y sostenible para mantener su confianza a largo plazo.



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



Más información
en las págs. 44-47 del informe
de actividades 2015

▲ Creación de valor y transparencia informativa

La retribución a los accionistas es una prioridad para Banco Santander. La creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa son pilares fundamentales para ofrecer a sus 3,6 millones de accionistas, en más de 100 países, un trato equitativo y fomentar así el diálogo y participación en la toma de decisiones.

El Banco pone a disposición de los accionistas importantes medidas para proteger el ejercicio de sus derechos (más información sobre los derechos de los accionistas en la página 105 del informe de gobierno corporativo 2015).

A través del área de Relación con Accionistas e Inversores, Santander cuenta con numerosos canales de atención al accionista a través de los

cuales pueden encontrar información relevante sobre el funcionamiento de la junta de accionistas, publicación de hechos relevantes, evolución de la acción y del Grupo en general, así como campañas de marketing promocionales y convocatorias a diferentes eventos.

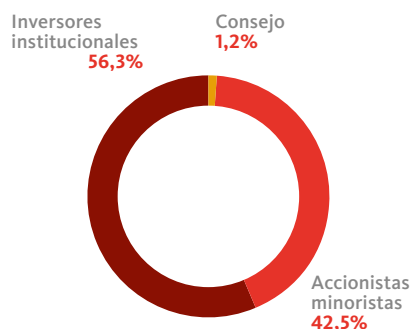
Asimismo, el Santander desarrolla numerosos productos y servicios financieros para sus accionistas, los cuales pueden ser consultados en la web *Yo Soy Accionista*, y fomenta su participación en proyectos solidarios en todo el mundo. En el ámbito de la sostenibilidad, en colaboración con la Fundación Universia, Santander entregó en 2015 40 Becas Capacitas para accionistas y familiares con el objetivo de fomentar la integración sociolaboral de las personas con discapacidad.



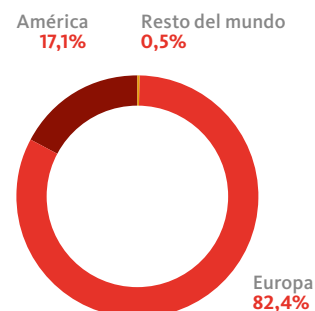
■ Base accionarial y capital

	2015	2014
Accionistas (número)	3.573.277	3.240.395
Acciones en circulación (número)	14.434.492.579	12.584.414.659
Contratación media diaria (nº de acciones)	103.736.264	77.340.428

■ Distribución del capital social por tipo de accionista Datos a 31/12/15



■ Distribución geográfica del capital social Datos a 31/12/15



Inversores

A lo largo de 2015, Banco Santander a través del área de Relación con Accionistas e Inversores, ha seguido manteniendo un diálogo fluido y constante con este colectivo.

La actividad de relación con inversores, analistas y agencias de *rating* se ha traducido en el mantenimiento de un total de 450 reuniones, lo que ha supuesto el contacto con 829 inversores/analistas. El área de Relación con Inversores conjuntamente con el área de Sostenibilidad ha mantenido en el ejercicio contacto directo con inversores especializados en temas de gobierno, sociales y ambientales para darles a conocer las principales líneas de actuación del Banco en sostenibilidad.

En el mes de septiembre se organizó en Londres el *Investor Day* del Grupo. Durante dos días, la alta dirección analizó las perspectivas, la visión estratégica y los objetivos para 2018 de Banco Santander y de sus principales unidades de negocio.



Celebrado en Londres, Reino Unido.

350
analistas e
inversores
presentes

59
miembros de la alta
dirección del Banco
intervinieron en
presentaciones

+150
preguntas de inversores
y analistas respondidas

Presencia en índices de sostenibilidad

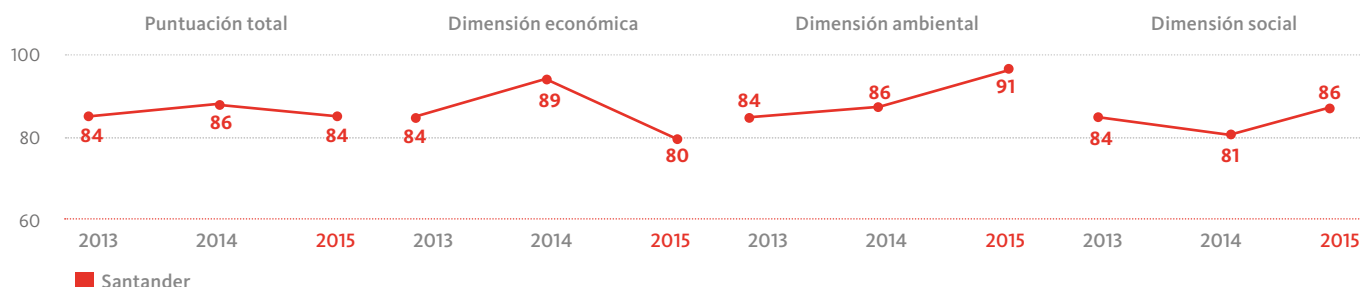
Santander forma parte de los principales índices bursátiles que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en sostenibilidad. Entre ellos, cabe destacar por su importancia el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y el FTSE4Good. En 2015, Santander, presente desde el año 2000 en el DJSI World y DJSI Europe, se posicionó en este índice como una de las mejores entidades financieras en el ámbito internacional gracias a su gestión sostenible obteniendo una puntuación total de 84

puntos, lo que además le situó a Santander como la entidad financiera española mejor valorada.

Las políticas corporativas en materia social y ambiental, los programas de apoyo a la sociedad, los planes internos de desarrollo de sus empleados, su compromiso con el medio ambiente y la gestión de los riesgos y oportunidades en materia de cambio climático fueron los principales aspectos mejor valorados por el Dow Jones.

Presencia en índices de sostenibilidad

Evolución de la puntuación Santander en el Dow Jones Sustainability Index en 2013, 2014 y 2015



Asimismo, 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 2015 por 822 inversores institucionales (representando 86 billones de euros en gestión de activos).

En 2015 el Banco obtuvo una puntuación en CDP de 97 sobre 100 en la valoración de la calidad de la información publicada y una B en la valoración del desempeño en medio ambiente. Además, desde 2012 cumplimenta el CDP Water.





Inversión en la comunidad

- ▶ Educación
 - ▶ Santander Universidades
 - ▶ Educación financiera
 - ▶ Educación infantil
- ▶ Emprendimiento y creación de empleo
- ▶ Bienestar social
- ▶ Arte y cultura
- ▶ Contribución impositiva



Inversión en la comunidad

En Banco Santander también contribuimos al desarrollo económico y social a través de iniciativas y programas de apoyo a la comunidad.



Acto de Becas Europa, Ciudad Grupo Santander.

El principal foco de actuación del Banco y seña de identidad de su compromiso social es la inversión en educación superior. A través de Santander Universidades se crean alianzas estratégicas a largo plazo con universidades de todo el mundo. Esta alianza se materializa en los más de 1.200 convenios de colaboración que Santander tiene con universidades de 21 países, que representan un colectivo de 25 millones de personas entre estudiantes y profesores.

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, manteniendo la cercanía y la vinculación con su entorno. Estos programas promueven la educación, el emprendimiento y el bienestar social.

En 2015 Santander destinó 207 millones de euros a inversión social. De ellos, 160 se invirtieron en el ámbito de la educación superior, destacando las más de 35.000 becas y ayudas a estudiantes y profesores, entre otras iniciativas.

Asimismo, el Banco invirtió los 47 millones restantes en apoyo de la comunidad. Santander desarrolla también numerosos productos y servicios con un fuerte componente social, como los microcréditos. El Banco, en colaboración con sus empleados y clientes, ha ayudado en este último año a 1,2 millones de personas a través de sus productos y sus programas de apoyo a la comunidad.

Santander apoya la difusión del arte y la cultura. En 2015 1 millón de personas han disfrutado de exposiciones, conciertos y otras actividades culturales impulsadas por el Banco.



Objetivo becas 2016-2018

Alcanzar las 130.000 becas y ayudas concedidas a estudiantes y profesores en el conjunto 2016-2018.



Objetivo personas apoyadas

Alcanzar los 4,5 millones de personas ayudadas en el periodo 2016-2018.

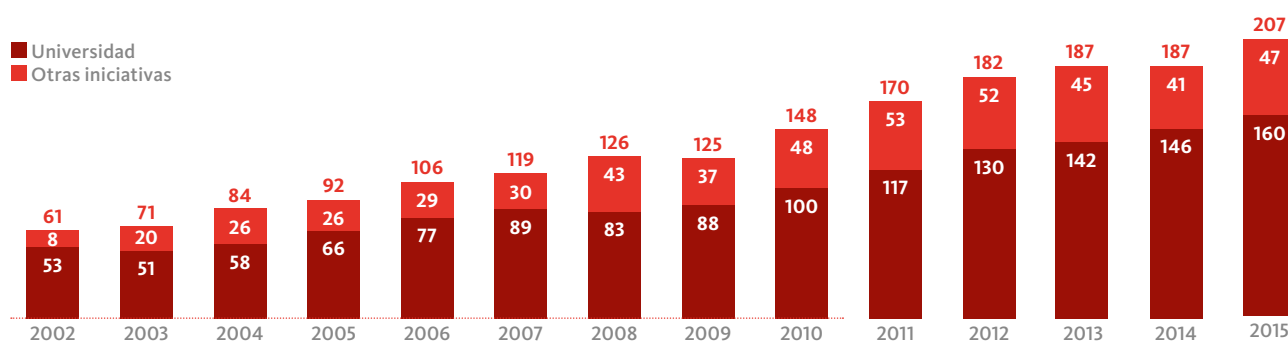
Principales datos en 2015


207
millones de
inversión social


35.349
becas y ayudas
universitarias concedidas


1,2
millones de personas
ayudadas en la comunidad

■ Evolución de la inversión en la comunidad Millones de euros



Desglose de inversión y personas ayudadas por ámbito de actuación en 2015


542.621
personas ayudadas
en educación infantil
y financiera


246.051
personas ayudadas en
emprendimiento social
y creación de empleo


429.436
personas ayudadas
en programas de
bienestar social


3.116
personas ayudadas en
iniciativas que protegen
el medio ambiente

► Una metodología de medición de personas ayudadas para Santander

Con el objetivo de medir, evaluar y mejorar la contribución que el Banco realiza a la sociedad a través de sus programas de inversión en la comunidad y de sus productos con mayor valor añadido social y ambiental, en 2015 se inició un proyecto de medición de personas ayudadas. Para ello, el Banco ha desarrollado una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander. Esta metodología identifica una serie de principios,

definiciones y criterios que permiten contabilizar de manera consistente a aquellas personas que se han beneficiado de los programas, servicios y productos con componente social y/o ambiental impulsados por el Banco en colaboración con sus empleados y clientes. Se consideran iniciativas de inversión en la comunidad y productos y/o servicios que benefician a personas en los principales países en los que Banco Santander está presente. Las inversiones en la comunidad incluyen aportaciones

monetarias, de tiempo de empleados o contribuciones en especie. Aquellos programas que no estén enfocados a beneficiar a personas concretas no se incorporan en la medición (por ejemplo, actuaciones de restauración de patrimonio cultural, reforestaciones de espacios naturales, etc.). Los programas de Santander Universidades de educación superior se contemplan a través de otros indicadores.



Estudiantes de Yale NUS College (Singapur), beneficiarios de Becas Santander.



160

millones de euros
aportados a
universidades

▲ Educación

Santander Universidades

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

Con 1.229 acuerdos con universidades e instituciones académicas de 21 países, Banco Santander se ha consolidado como la institución más comprometida con el progreso y desarrollo social a través de la Universidad, y la que más invierte en educación según un informe de la Fundación Varkey en colaboración con la Unesco.

Banco Santander respalda 3.900 proyectos destinados a la mejora de la educación, como la internacionalización de la Universidad, la movilidad académica, el acceso de los estudiantes al mercado laboral, el estímulo de la cultura emprendedora, la investigación y la innovación.

Entre las principales actuaciones realizadas en 2015 destacan los programas de becas y ayudas a profesores y estudiantes, la formación para el emprendimiento y el apoyo a la investigación e innovación.

Programa de becas

Santander desarrolla el mayor programa de becas impulsado por una empresa privada en el mundo. Se han concedido a través de este programa 35.349 becas, con el siguiente detalle:

- 15.553 de movilidad universitaria.
- 7.536 becas de estudio.
- 10.865 Becas Santander de Prácticas en Argentina, Brasil, Chile, Estados Unidos, España, México, Perú, Polonia, Portugal y Reino Unido.
- 1.395 premios a la excelencia, investigación, innovación y emprendimiento.



1.229

acuerdos con
universidades
e instituciones
académicas de
21 países



3.900

proyectos con
universidades

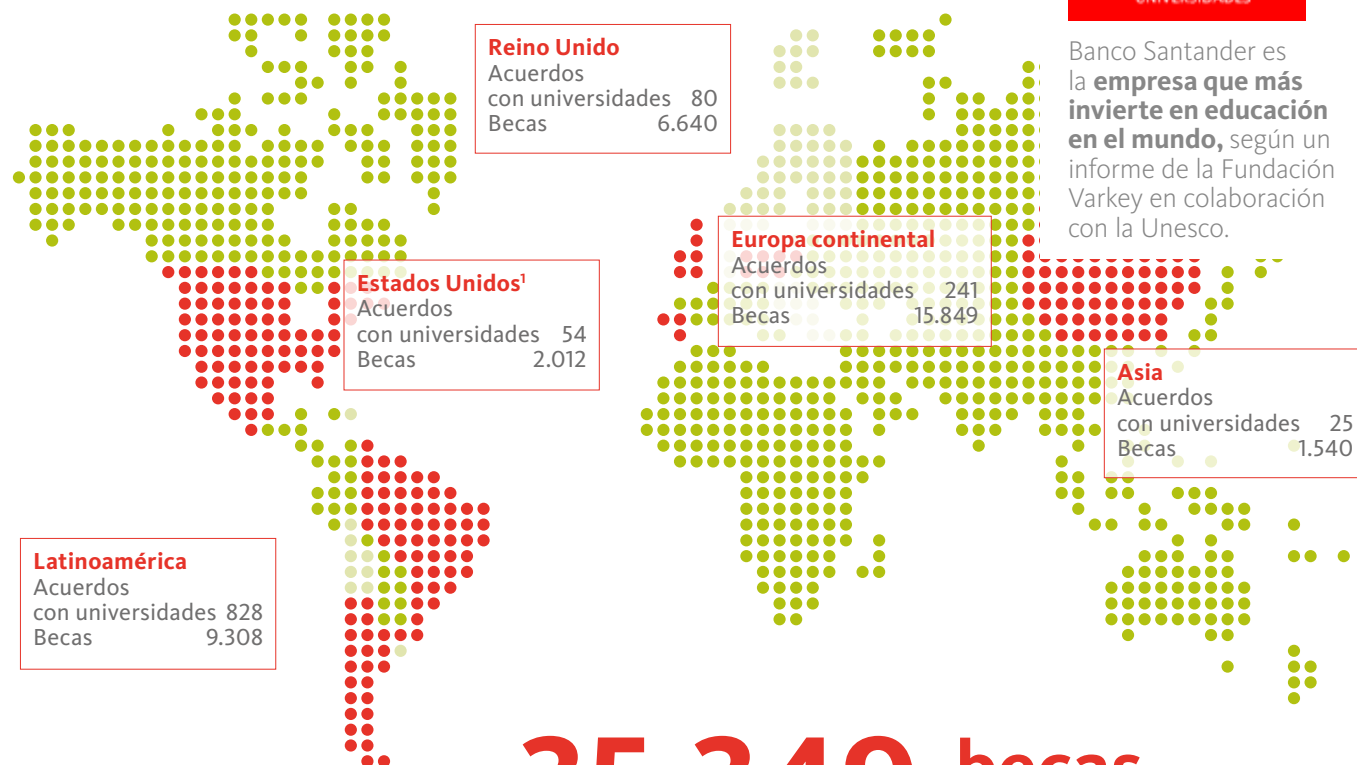
Santander Universidades. Prioridades estratégicas 2016-2018

- ▶ **Innovación y emprendimiento:** el fomento de la cultura emprendedora y la innovación universitaria será fundamental en la colaboración con las universidades.
- ▶ **Digitalización universitaria:** impulsar la digitalización y modernización de las universidades será otra prioridad de Santander en su apuesta por la educación, con proyectos de incorporación de nuevas tecnologías al proceso docente, campus virtuales y la creación de servicios universitarios académicos digitales.
- ▶ **Internacionalización:** becas de movilidad internacional, programas de intercambio y el impulso de proyectos transversales de cooperación entre universidades de varios países.
- ▶ **Empleabilidad:** iniciativas para ayudar a los universitarios a acceder al mercado laboral, con programas de becas para prácticas profesionales e iniciativas de formación en competencias profesionales en colaboración con las universidades.
- ▶ Organización del IV Encuentro Internacional de Rectores en Salamanca en 2018, con la participación de más de 1.000 universidades.

Primer programa privado de becas del mundo



Banco Santander es la **empresa que más invierte en educación en el mundo**, según un informe de la Fundación Varkey en colaboración con la Unesco.



1. Incluye Puerto Rico.
* Adicionalmente, se ha establecido un acuerdo universitario en Ghana.

35.349 becas y ayudas concedidas

Principales programas de becas

Becas por países

Tabla unidades

España	12.559
Portugal	842
Reino Unido	6.640
Alemania	130
Polonia	2.315
Rusia	114
Brasil	3.071
México	3.547
Chile	440
Argentina	1.885
Puerto Rico	75
Colombia	155
Estados Unidos	1.937
China	1.096
Singapur	297
Otros países*	246
Total	35.349

* Uruguay, Qatar, Bélgica y Perú.

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

- Las Becas Santander de Prácticas en Pymes tienen como objetivo complementar la formación de los universitarios y facilitar su inserción en el mercado laboral en Argentina, México, España, Portugal y Reino Unido.
- Los programas Top China-Chile, Top China-Brasil, Top Brasil-España y Top China-México, que promueven la internacionalización de las universidades, la cooperación académica y la inmersión cultural con estancias de tres meses a través de encuentros y visitas de rectores, profesores e investigadores.
- Las Becas Iberoamérica. Santander Universidades facilitaron en 2015 la movilidad de estudiantes de Grado y jóvenes profesores e investigadores entre universidades de nueve países. Por su parte, el programa Luso-

Brasileño fomenta el intercambio cultural y de conocimientos mediante estancias de seis meses.

- Banco Santander ha sido la primera empresa en unirse a la "Alianza para la Movilidad Iberoamericana", apuesta de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) por impulsar la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores en los países iberoamericanos. La iniciativa prevé que, hasta 2020, al menos 200.000 personas puedan ampliar sus conocimientos en otros países.
- Programas de formación especializada, como el desarrollado con Babson College para emprendedores de distintos países. También en EE.UU. destacan los programas W50 y W30, de la Universidad California-Los Ángeles (UCLA), dirigidos a mujeres de todo el mundo y que promueven la excelencia y el liderazgo femenino.



Día de la Internacionalización, Portugal.

Investigación e innovación

El Banco apoya la investigación y la innovación con una inversión anual de 24 millones de euros. En 2015 se han respaldado grupos de investigación sobre cáncer, células madre, biomateriales, protección de especies amenazadas, innovación y transformación digital, además de parques científicos y cátedras de excelencia. Parte de esta inversión se destina a los Premios Santander Universidades a la Innovación que se celebran en Brasil, México, Estados Unidos y Puerto Rico; y al Premio a la Investigación Científica Universitaria que se celebra en Chile, entre otros. También se respaldan iniciativas como el Programa ComFuturo (CSIC), que favorece la retención de talento en España, con ayudas a jóvenes científicos altamente cualificados.

Emprendimiento universitario

Santander Universidades impulsa programas de emprendimiento universitario como YUZZ *Jóvenes con ideas*, dirigido por el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE). En su sexta edición ha dado apoyo y formación a más de 900 jóvenes que han presentado 710 proyectos de negocio en 41 centros de alto rendimiento distribuidos por toda España. Destacan igualmente iniciativas promovidas por RedEmprendia, como el proyecto SOLA (*Spin-Off Lean Acceleration* en España y Brasil), así como los Premios Santander Universidades al Emprendimiento de Brasil, que en 2015 batieron récord de inscripciones: casi 24.000 proyectos de universitarios de todo el país. Estos premios también se celebran en Argentina, Chile, España, Portugal y Reino Unido.

Además, a través de las becas Santander de prácticas, el Banco impulsa la creación de empleo de jóvenes universitarios. Se ha constatado que el 45% de estos becarios en España continuaron en las empresas.

Apoyo tecnológico

Banco Santander colabora en los proyectos de digitalización y modernización de las universidades con proyectos que incorporan nuevas tecnologías, campus virtuales y diferentes servicios universitarios digitales.

La Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) desarrollada por el Banco en colaboración con las universidades ofrece a la comunidad universitaria más de 50 servicios académicos y tecnológicos. 308 universidades de 11 países se benefician de este servicio de valor añadido a la comunidad universitaria.

Difusión del español

Banco Santander apoya la difusión del español impulsando proyectos como la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes o programas de formación en lengua española para estudiantes y profesores en diferentes países. Con la participación del Instituto Cervantes y de algunas universidades españolas, el Banco desarrolla estos programas en las universidades rusas, norteamericanas y chinas con las que colabora.

Universia

Universia es la mayor red universitaria del mundo, de la que forman parte 1.401 universidades, que re-



24
millones de euros
destinados
a investigación
e innovación



8,9
millones de Tarjetas
Universitarias
Inteligentes (TUI)
vigentes



7.251
emprendedores y
525
startups universitarias
apoyadas en 2015



Welcome Day para estudiantes extranjeros, Madrid.

presentan a 19,2 millones de profesores y estudiantes en Iberoamérica. Universia centra su actividad en la gestión y el impulso de programas de empleo que ayuden a los universitarios a incorporarse al mercado laboral. La alianza con Trabajando.com ha permitido a cerca de un millón de personas encontrar empleo en 2015 (estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2015).

Además, en el actual contexto tecnológico y con el objetivo de estar cada vez más cerca de los jóvenes universitarios, Universia impulsa la oferta de servicios digitales. El valor de estos servicios está avalado por 7,4 millones de usuarios únicos registrados en los sitios web y 1,3 millones de seguidores en las redes sociales. El objetivo para 2016 es potenciar la estrategia digital, que debe permitir conectar aún más las necesidades de los universitarios y la oferta de servicios y productos que Universia promueve para ellos.

Proyectos académicos como MiriadaX, desarrollado conjuntamente con Telefónica, con 328 cursos desde 2013, e Innoversia, con más de 10.000 investigadores registrados, contribuyen a difundir el conocimiento y la investigación que se realiza en las universidades iberoamericanas.

Fundación Universia

La Fundación Universia promueve la participación de las personas con discapacidad en la universidad, así como su posterior incorporación al mercado de trabajo.

A través del Programa de Empleo, durante 2015 la Fundación Universia ha facilitado el acceso a prácticas profesionales a 60 universitarios con discapacidad. Se ha fortalecido el servicio que la Fundación ofrece como Agencia de Colocación; a lo largo del año se han incorporado 84 personas con discapacidad al mercado laboral. Además, un total de 45 emprendedores con discapacidad han recibido asesoramiento y se ha ayudado a poner en marcha 14 negocios.

Dentro del Programa de Igualdad de Oportunidades destacan los 212 becados en la IX Convocatoria de Becas Fundación Universia Capacitas.

Se han consolidado las becas para la formación de Doctores con discapacidad y las becas Máster con diferentes escuelas de negocio. Además, el Banco de Productos de Apoyo, que lleva prestados desde sus inicios 1.926 dispositivos para mejorar la autonomía y la accesibilidad de estudiantes con discapacidad en la universidad.

A nivel internacional, la Fundación Universia colaboró activamente en el Día de Debate General (DDG) sobre Educación que se celebró en 2015 en el Palais des Nations, UN, en Ginebra, organizado por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (CDPD-UN). Además, continúa con su compromiso de impulsar un espacio abierto de intercambio de buenas prácticas entre las universidades iberoamericanas.



1

millón de empleos intermediados a través de la Comunidad Laboral en 2015* y 2,5 millones de vacantes publicadas

* Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2015.



Impacto directo acciones Fundación Universia:

4.159

personas con discapacidad.



Lectura de código QR
Acceda a
Universia.



Lectura de código QR
Acceda a
Fundación
Universia.

Educación financiera

Banco Santander presta especial atención a la educación financiera, con el objetivo de contribuir a la educación de todos los públicos sobre sus finanzas personales. El Banco desarrolla, en colaboración con otras organizaciones, diferentes programas locales que transmiten a los niños la importancia del ahorro, preparan a los jóvenes que empiezan una vida independiente y ayudan 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. El eje principal del voluntariado corporativo y la relación de oferta de valor con la empresa se centra en iniciativas de educación financiera.



Portal web Sanodelucas, Chile.

■ Iniciativas destacadas de educación financiera

Alemania En Alemania, el Banco se relaciona con las escuelas a través de conferencias sobre temas bancarios, ofreciendo eventos de información para los graduados y consejos sobre solicitud de empleo. También, participando en programas como *Jefe por un día*, donde los alumnos elegidos pueden aprender todo lo relacionado con un banco desde el punto de vista de la gestión.

Argentina Santander Río apoya a las pequeñas empresas impartiendo formación de educación financiera. *Pymes en Transformación* se desarrolla en colaboración entre las universidades, las empresas y el Estado. Asimismo, la plataforma educativa *Construyamos Nuestros Sueños* ofrece herramientas a los jóvenes para que se integren al sistema productivo local.

Brasil Santander Brasil incorpora la educación financiera en la mayoría de sus programas de acción social a través de las redes sociales, plataformas interactivas, herramientas y cursos presenciales y *online*. De esta manera, complementa programas como *Microcréditos* o *Amigo de Valor* con formación financiera básica.

Chile El portal web *Sanodelucas* tiene como objetivo solucionar las dudas sobre productos y servicios bancarios a través de información abierta, amena y accesible. En 2014 se lanzó la web *Sanodelucas PYME*, y durante 2015 se ha ampliado la oferta de educación financiera con juegos, un blog y eventos.

España *Finanzas para Mortales* persigue hacer más comprensibles los conceptos económicos a través de una web con cursos, vídeos explicativos y tutoriales. El Banco también colabora con Junior Achievement y la Asociación Española de Banca (AEB) en el proyecto *Tus finanzas, tu futuro* con el objetivo de mejorar la cultura financiera del alumnado de secundaria.

México Santander México enfoca en los universitarios la mayoría de sus iniciativas de educación financiera. Una de las más destacadas es la *Gira universitaria de Educación Financiera*, charlas de expertos de educación financiera en 20 universidades con las que Santander México colabora. Las conferencias se imparten para alumnos, profesores y administrativos de la institución.

Polonia Bank Zachodni WBK desarrolla sus principales iniciativas de educación financiera a través de juegos para diferentes públicos. Con las simulaciones los concursantes pueden observar las consecuencias de sus decisiones. Destacan juegos como *The Digital University*, *BZ-Business Zone*, *Your Family Budget* o *Leaders of Europe*.

Portugal Santander Totta colabora con Junior Achievement organizando charlas de educación financiera impartidas por voluntarios del Banco. Además, el portal *Boas Práticas, Boas Contas*, del Plan Nacional de Educación Financiera, se ha desarrollado con el apoyo del Banco para ofrecer a los ciudadanos información útil que les ayude en sus finanzas diarias.

UK A través del programa *Santander MoneyWise* más de 11.700 estudiantes acudieron a talleres de educación financiera impartidos por empleados del Banco en 2015. Además, en colaboración con PFEG (*Personal Finance Education Group*), 40 escuelas de secundaria se convirtieron en centros de excelencia en 2015 para impartir cursos de educación financiera.



136.267
personas ayudadas
mediante programas
de educación
financiera



27.760
empresarios
participantes
en acciones formativas,
talleres y *masterclass*
de capacitación
financiera

Educación infantil

En línea con los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Banco Santander promueve iniciativas locales de apoyo a la educación infantil.

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.

En 2015 más de 400.000 menores se beneficiaron de los programas impulsados por el Banco.



Programa de educación infantil en Santander México.

■ Iniciativas destacadas de educación infantil

Argentina *Becas escolares.* Para prevenir el fracaso escolar de alumnos de familias de escasos recursos. En 2015 se entregaron 222 becas.

Brasil Desde 2011 el Banco colabora en Brasil con el Ministerio de Educación en el programa *Educação Infantil* para mejorar la calidad de la educación de los niños de guarderías y escuelas públicas.

El compromiso *Todos pela Educação* es un movimiento de la sociedad brasileña que tiene como misión contribuir a que todos los niños tengan una educación básica de calidad en 2022. Banco Santander colabora con esta iniciativa desde 2011.

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 2015 se ofrecieron prácticas profesionales y se entregaron siete becas de excelencia académica a jóvenes que destacaron por su rendimiento académico, compromiso y responsabilidad. En total, gracias a este programa se ayudó a 13.790 menores.

México *Bécalos.* Iniciativa para la promoción de la educación mediante la concesión de becas a estudiantes y profesores de escuelas públicas. En 2015 se ha ayudado a 1.880 personas gracias a la recaudación que los clientes realizan a través de los cajeros.

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 2015 las aportaciones de los clientes consiguieron beneficiar a 4.030 menores.

Polonia Banco Santander impulsa en Polonia a través de su fundación el programa de becas *The Bank of Children Smiles*. El objetivo es apoyar la educación y el desarrollo de niños de familias con pocos recursos. Se han concedido 63 becas a organizaciones sociales con las que se ha ayudado a 878 menores.

Portugal Santander Totta es miembro fundador de la Fundación CEBI, cuyo objetivo es promover la educación en más de 1.800 alumnos y luchar contra la exclusión social.



404.952

menores ayudados
mediante programas
de apoyo de
educación infantil

▲ Emprendimiento y creación de empleo

Banco Santander también impulsa y fomenta el emprendimiento a través de diferentes programas de apoyo a la comunidad.

Microcréditos

Los microcréditos facilitan el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos para mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno.

• Santander Microcréditos Brasil

Banco Santander es reconocido como la entidad financiera líder en la oferta de microcréditos entre los bancos privados de Brasil. Santander Microcréditos está presente en São Paulo, Río de Janeiro y el nordeste del país. Impulsa el crecimiento de pequeños negocios que permiten a los sectores más desfavorecidos salir de la pobreza.

• Microfinanzas en Chile

Santander Chile es un referente en el mercado chileno de microfinanzas, con más de 70 mil clientes activos. El programa apoya a microempresarios con escasez de capital. El crédito medio es de 2.700 euros a un plazo 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 400 euros por cliente.

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

Otras iniciativas de emprendimiento social

El Banco impulsa diferentes programas de emprendimiento que apoyan a los colectivos que más lo necesitan.

• **Reino Unido.** *Social Enterprise Development Awards* (SEDA). 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.

• **Brasil.** *Parceiros em Ação*. Programa de capacitación y apoyo especializado que promueve el empoderamiento entre la población de renta baja.



253.882
microemprendedores
apoyados

SANTANDER MICROCRÉDITOS BRASIL

Santander microcréditos Brasil cuenta con 26 oficinas de atención al cliente y un equipo de cerca de 200 agentes de microcrédito que actúan en más de 600 municipios de 13 estados. Cerca del 70% están destinados a mujeres empresarias, en grupos solidarios de 5-6 personas. El importe medio es de 700 euros. Y el plazo de 8,7 meses. A cierre de 2015 el Banco mantenía una cartera viva de 139 mil clientes.



Para más información visita
<https://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Produtos-e-Servicos/Paginas/Microcredito.aspx>

Bienestar social

Banco Santander, en colaboración con ONGs y otras instituciones, impulsa numerosas iniciativas de apoyo a la comunidad para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Muchas de estas iniciativas se desarrollan en colaboración con clientes y empleados del Banco.

El principal foco de actuación es la lucha contra la exclusión social a través del apoyo a programas que abordan situaciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación de la población de los distintos países en los que opera el Banco.

Existen programas centrados en la prevención de las enfermedades y el fomento de la salud. Destacan en este ámbito programas de investigación y apoyo a tratamientos médicos.

También se desarrollan programas de bienestar social centrados en la discapacidad, especializados en ayudar tanto a las personas discapacitadas como a sus familias, facilitando su inclusión social y su rehabilitación.

En 2015 se ha ayudado con estos proyectos a más de 400.000 personas. Muchas de estas iniciativas se desarrollan en colaboración con clientes y empleados del Banco.

Además, el Banco ya ha comenzado a trabajar en nuevos proyectos de cara a los próximos años, como es el caso de *Discovery Project* en Reino Unido. Este proyecto dotará a las comunidades del conocimiento necesario y de habilidades para que las personas puedan alcanzar sus aspiraciones a través de tres palancas base: la exploración, la transformación y el apoyo de proyectos de innovación social que ayuden a las comunidades. Gracias a esta iniciativa se ayudará a 1 millón de personas hasta 2020.

Iniciativas destacadas

En **España, Polonia y Reino Unido** el Banco desarrolla programas específicos como *Community Plus*, *Here I live, here I make changes* o *Santander Ayuda*, que ofrecen pequeñas ayudas de entre 5.000 y 10.000 euros a instituciones sociales que impulsan el bienestar social de sus comunidades.

En **Brasil, Chile, España, México y Reino Unido** el Banco también impulsa diversos programas de *fundraising* con empleados y clientes, con el fin de apoyar a los sectores más desfavorecidos de la sociedad. *Amigo de Valor* en Brasil, el *Fideicomiso por los niños* de México, la *Convocatoria de proyectos sociales* en España o el programa *Matched Donation Scheme* en Reino Unido, son algunos de los programas más destacados. En todos ellos el Banco complementa los fondos recaudados. En 2015 estos programas apoyaron la labor de más de 120 instituciones y organizaciones sociales.

Asimismo, a través de las diferentes iniciativas de voluntariado presencial que el Banco impulsa, los empleados del Grupo colaboraron en 2015 con más de 340 entidades sociales.



384.898

personas ayudadas gracias a programas que luchan contra la exclusión social



38.799

personas ayudadas mediante iniciativas centradas en salud e investigación de enfermedades



5.739

personas discapacitadas ayudadas mediante programas de rehabilitación



Clausura VII Convocatoria de Proyectos Sociales del programa *Euros de tu Nómina*.

Arte y cultura

Otro de los focos principales de Banco Santander es el de proteger, conservar y difundir el arte y la cultura, con una importante inversión en 2015 de 16 millones de euros. Los máximos exponentes de la inversión cultural dentro del Grupo son la Fundación Banco Santander en España y Santander Cultural Brasil.

Fundación Banco Santander

Fundación Banco Santander desarrolla su actividad en los ámbitos del arte, la educación y el talento joven, la literatura, el medio ambiente y la ciencia, buscando contribuir al progreso cultural y social de las comunidades en las que el Banco está presente.

En el campo del arte, además de ser responsable de la gestión de la Colección Banco Santander, la Fundación realiza exposiciones en la Sala de Arte Santander a la que acudieron más de 12.000 visitas en 2015. También, colabora con diversas instituciones de prestigio en la organización de muestras, programas educativos e iniciativas de apoyo al coleccionismo.

En música, colabora con instituciones de prestigio como el Teatro Real de Madrid o el Gran Teatro del Liceu de Barcelona. También organiza ciclos de conferencias y debates sobre historia, patrimonio y ciencia, a la vez que mantiene una importante actividad editorial, especialmente en el ámbito literario con la prestigiosa Colección Obra Fundamental.

Fundación Banco Santander lleva a cabo otra interesante iniciativa: el programa *Emplea Cultura*, cuyo objetivo es facilitar la creación de empleo entre los jóvenes y apoyar el crecimiento de las empresas culturales.

Por último, la Fundación Banco Santander desarrolla una labor medioambiental con su programa de recuperación de patrimonio natural y especies animales en peligro.

Santander Cultural

El Instituto Santander Cultural, localizado en Porto Alegre, en el estado Río Grande del Sur, Brasil, 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. Santander Cultural cuenta además con un Telecentro Cultural, una biblioteca abierta al público especializada en arte, arquitectura, moda y fotografía, y un café, un restaurante y una tienda de libros.

Asimismo, Santander Brasil continúa invirtiendo en el proyecto del Museu do Amanhã en Río de Janeiro, al que han acudido más de 98.000 visitantes durante el año 2015.

Fundación de Bank Zachodni WBK

En Polonia, la fundación de Zachodni WBK se ha convertido en uno de los principales patronos de arte del país. La cooperación con el Instituto Nacional de Fryderyk Chopin en la competición de piano y en diferentes conciertos y el nuevo proyecto de la Orquesta Santander, entre otros, promueven e impulsan la música clásica entre los jóvenes.



1

millón de personas han disfrutado de las iniciativas culturales que el Banco impulsa

Otras iniciativas culturales destacadas

Brasil

- Teatro Municipal de São Paulo. Ofrece óperas, ballets y música de varios estilos para promover la cultura brasileña e internacional.
- Museu do Amanhã. Proyecto del español Santiago Calatrava en Porto Maravilha, Río de Janeiro, en el que se reflexiona sobre cómo lograr un mundo más sostenible en el futuro.
- AfroReggae. Junto con esta ONG, se busca promover la inclusión social por medio del arte y de la cultura afro-brasileña.

Polonia

- Orquesta Santander (1ª edición). Proyecto de perfeccionamiento musical para jóvenes.
- Festivales de música y competiciones de piano en colaboración con el Instituto Nacional de Fryderyk Chopin.
- 5 sentidos eMotion (5ª edición). El programa *Cultura sin Barreras* acerca el arte a personas con discapacidad.
- BZ WBK Press Foto 2015 (11ª edición). Premios a las mejores fotografías profesionales de prensa.

Portugal

- Conciertos para promover la cultura portuguesa en la Casa de la Música y en la Fundación Gulbenkian.

Chile

- Santander y la cultura. Página web que ofrece las principales iniciativas artísticas impulsadas por el Banco.
- Patrocinio de conciertos de música clásica como el Ballet Cascanueces y el Requiem de Mozart.

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 (impuestos propios¹) 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 (impuestos de terceros²).

De esta forma, los impuestos totales recaudados y pagados por Grupo Santander en el ejercicio 2015 ascienden a 16.122 millones de euros, de los que 5.840 millones de euros corresponden a impuestos propios y el resto a impuestos recaudados de terceros. Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto del Grupo, se han ingresado 35 euros por impuestos pagados y recaudados, siendo:

- 22 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 13 euros por el pago de impuestos propios soportados directamente por el Grupo.

En el caso de los impuestos propios, su importe se incrementaría hasta 61 euros de cada 100 si se utilizara como referencia, en vez del margen bruto, el resultado antes de impuestos o 44 euros de cada 100 si dicho resultado se ajustara por los impuestos propios excluidos los pagos netos por el impuesto sobre el resultado.

Los impuestos registrados en la cuentas de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo (véase página 12 del informe de auditoría y cuentas anuales), 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 propios mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja.

Estas magnitudes difieren habitualmente 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.


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

Millones de euros

Jurisdicción	Impuestos propios			Impuestos de terceros	Contribución total
	Impuestos sobre el beneficio	Otros impuestos propios	Total impuestos propios		
España	69	979	1.048	1.409	2.457
Reino Unido	582	522	1.104	538	1.642
Portugal	72	114	186	262	448
Polonia	251	68	318	133	451
Alemania	140	36	176	183	359
Resto Europa	299	559	857	71	928
Total Europa	1.412	2.278	3.690	2.596	6.286
Brasil	361	573	933	2.490	3.423
México	86	203	289	452	742
Chile	166	55	221	257	479
Argentina	202	339	541	3.583	4.124
Uruguay	18	65	82	31	113
Resto Latinoamérica	9	3	12	4	16
Total Latinoamérica	842	1.237	2.079	6.817	8.896
Estados Unidos	-96	104	9	855	863
Otros	47	16	63	14	77
Total	2.205	3.635	5.840	10.282	16.122

1. Incluye pagos netos por el impuesto sobre el resultado, IVA y otros impuestos indirectos no recuperables, pagos a la Seguridad Social por cuenta del empleador 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.





Medio ambiente y cambio climático

- ▶ Huella ambiental
- ▶ Planes de eficiencia energética
- ▶ Desarrollo de productos financieros
- ▶ Reconocimientos

Medio ambiente y cambio climático

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



Banco Santander mantiene un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático que se materializa en tres aspectos: análisis de los riesgos sociales y ambientales de sus operaciones de financiación, medición de la huella ambiental y financiación de energías renovables y proyectos de eficiencia energética.

La Cumbre de Cambio Climático celebrada en París en diciembre de 2015 ha marcado un hito importante en materia de cambio climático. El Acuerdo de París representa un importante paso en la transición a una economía baja en carbono. Este acuerdo internacional ha impulsado el conocimiento sobre el impacto del cambio climático en la economía. Como consecuencia, influyentes organizaciones internacionales como UNEP FI, FSB o el G20, han comenzado a estudiar y evaluar marcos de referencia sobre riesgos y oportunidades derivados del cambio climático en el sector financiero.

Con el objetivo de marcar una estrategia y establecer planes y actuaciones prioritarias en este ámbito, dando respuesta a los nuevos acuerdos internacionales definidos en diciembre tras la Cumbre de París, se celebrará el siguiente comité de Cambio Climático.

Creado en 2012, el objetivo de este comité es 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. En este comité participan las áreas de Banca Mayorista, Banca Comercial, Riesgos, Inmuebles, Universidades, *Public policy* y Sostenibilidad.

En 2015 se actualizó la política corporativa de cambio climático, donde se incorpora el nuevo marco internacional surgido tras el Acuerdo de París.



El Grupo ha mantenido las certificaciones (LEED o ISO 14001) en los principales centros de trabajo de España, Brasil, Chile, México y Reino Unido. Otros países como Alemania y Estados Unidos están en proceso de estudio para certificar sus sedes centrales

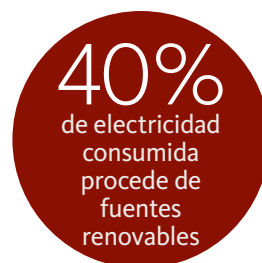
▲ Huella ambiental

Banco Santander realiza desde 2009 el cálculo y control de su huella ambiental a través de una serie de indicadores agrupados en tres categorías: consumos (energéticos y de recursos naturales), generación de residuos (papel y cartón principalmente) y emisiones de CO₂ (derivadas de los consumos energéticos, viajes de negocio y de los desplazamientos al puesto de trabajo).

Los indicadores de 2015 más relevantes:

- Consumo de electricidad: 1,2 miles de millones de kWh.
- Consumo de papel: 26.560 toneladas.
- Emisiones de gases de efecto invernadero: 422.849 toneladas de CO₂ equivalente.
- La electricidad verde representa un 40% del total de la electricidad que se consume en el Grupo. En Reino Unido, Alemania y España supone el 100%.

Las iniciativas más destacadas para lograr reducciones de consumos y emisiones en 2015 han sido el cambio de luminarias en Santander UK, Polonia y en la Ciudad Grupo Santander en España, por luminarias tipo LED. En México se han sustituido los equipos de aire acondicionado de las oficinas. Y se han llevado a cabo otras iniciativas en diferentes geografías como la instalación de equipos para la gestión y control del alumbrado y climatización e instalación de equipos de climatización energéticamente eficientes.



Huella ambiental 2014-2015¹

	2015	2014	Var. (%)
Consumos			
Agua (m ³) ^{2,3,9}	3.190.762	3.798.556	-16,0
Agua (m ³ /empleado)	17,52	21,29	-17,7
Energía eléctrica normal (millones de kwh)	728	735	-0,9
Energía eléctrica verde (millones de kwh)	480	480	0,1
Total energía eléctrica (millones de kwh) ²	1.208	1.215	-0,5
TOTAL consumo de energía interna (GJ)	4.874.250	4.937.583	-1,3
TOTAL consumo de energía interna (GJ/empleado)	26,77	27,67	-3,3
Papel total (t) ⁴	26.560	27.319	-2,8
Papel reciclado o certificado (t)	21.682	18.645	16,3
Papel Total (t/empleado)	0,15	0,15	-4,7
Residuos			
Residuos de papel y cartón (kg) ⁵	9.543.869	10.606.328	-10,0
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	52,42	59,45	-11,8
Emisiones de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas (CO ₂ teq) ⁶	29.078	31.139	-6,6
Emisiones indirectas electricidad (CO ₂ teq) ⁷	256.372	259.567	-1,2
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (CO ₂ teq) ⁸	137.399	139.369	-1,4
TOTAL emisiones en (CO₂ teq)	422.849	430.075	-1,7
TOTAL emisiones (CO₂ teq/empleado)	2,32	2,41	-3,7
Empleados medios por ejercicio	182.080	178.416	2,0

1. El alcance de la información incluye los principales países de operación: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos (sin incluir Puerto Rico y Miami). A efectos comparativos, se presenta la información de 2014 recalculada para dicho alcance.
2. El consumo 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.
3. Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.
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. Los datos de 2014 no incluyen Argentina, USA Consumer, Chile y la red comercial de Brasil. Los datos 2015 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.
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 emisión DEFRA 2015. Las emisiones de 2014 han sido recalculadas con dichos factores de emisión.
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 2015 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2013 (último disponible) y se han recalculado las emisiones de 2014 con dichos factores. Se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en España, UK, Alemania y Brasil, lo cual ha supuesto una reducción de 151.985 toneladas de CO₂ equivalente en 2015, 159.622 toneladas de CO₂ equivalente en 2014.
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 u otras estimaciones. 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. 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, Brasil, España, México, Polonia Consumer, Portugal, 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 2015 Guidelines to Defra/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting), asimismo, se ha procedido al recálculo de 2014 con dichos factores. 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 indirectas motivadas por los servicios financieros prestados.
9. La reducción del consumo en 2015 se debe mayoritariamente a medidas de reducción de consumo en Brasil y a la modificación del método de estimación del consumo en Argentina y en USA.



Nuevo complejo de oficinas en Mönchengladbach, Alemania.

▲ Planes de eficiencia energética

Resultado Plan 20-20-15

El Plan 20-20-15* lanzado en 2011, tenía como objetivos lograr un 20% de reducción del consumo eléctrico y un 20% de reducción de emisiones de CO₂ en el periodo 2011-2015 en 10 países del Grupo**, excluyendo los Centros de Procesos de Datos (CPD) construidos en este periodo.

Los objetivos del Plan 20-20-15 se han superado en el caso de las emisiones de CO₂, habiendo conseguido una reducción del 22%, mientras que la reducción del consumo eléctrico ha sido del 12%. Algunas de las medidas que se han llevado a cabo para la reducción del consumo y emisiones son: cambio de luminarias, compra de electricidad verde, sustitución de calderas, etc.

En este periodo también se han construido inmuebles siguiendo un criterio de alta eficiencia energética que contribuyen a la reducción del consumo eléctrico total del Grupo y a la minimización de su impacto ambiental. Estos inmuebles son el Archivo Histórico (Santander), el Centro médico (CGS), así como los CPD de Brasil (Campinas), México (Querétaro), Reino Unido (Carlton Park) y España (Santander).

Además, en 2015 se inauguró un complejo de edificios sostenibles en Alemania y se están construyendo en Polonia, Portugal y Argentina, nuevos edificios diseñados con materiales y tecnologías eficientes y que contribuyen a reducir la huella del Grupo.

Asset & Based Finance

► En el área de Negocio del Banco, **Asset & Based Finance** ha estructurado y financiado un proyecto de eficiencia energética en Santander UK por valor de 15 millones de libras, en el cual el socio técnico, General Electric, ha llevado a cabo la instalación de 90.000 luces LED en 791 oficinas y 13 edificios corporativos. Este producto financiero ha permitido acelerar la implantación del proyecto, contribuyendo a los objetivos planteados en el Plan 20-20-15. Se diseñó para llevar a cabo una reducción de costes y de demanda energética, logrando un ahorro de energía con las nuevas luminarias en más del 50% y reduciendo así la huella ambiental.

* Las emisiones calculadas en el Plan 20-20-15 corresponden a los alcances o scope 1 y 2 definido por el estándar GHG Protocol. Los datos de 2015 para el cálculo de la reducción no incluyen los nuevos CPD puestos en marcha en el periodo del plan (CPD Santander en España, CPD Campinas en Brasil, CPD Carlton Park en UK y CPD Querétaro en México). El consumo de electricidad de estos CPD representa un 8% del total de 2015, y las emisiones derivadas de estos CPD un 4% del total de 2015.

** Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos.

Plan 2016-2018

Tras la experiencia y el aprendizaje del Plan 20-20-15, se ha lanzado un nuevo plan trienal, aprobado en el comité de Sostenibilidad. Este nuevo Plan se basa en la puesta en marcha de más de 200 iniciativas encaminadas a reducir en el periodo 2016-2018 el consumo eléctrico de los edificios (-9%), reducir el consumo de papel (-4%), reducir la emisión de gases de efecto invernadero (-9%)* y lograr una mayor concienciación y sensibilización sobre temas ambientales de los empleados del

Grupo. Este Plan incluye los 10 principales mercados del Grupo, así como todos los CPD excluidos en el plan anterior.

Los principales proyectos que se van a llevar a cabo en las diferentes geografías del Grupo se refieren a reducción del consumo de papel, cambio de calderas por otras más eficientes, reducción de viajes, compra de electricidad verde, así como muchas otras que se indican en el gráfico.



Objetivo de la huella ambiental 2016-2018

- 9% reducción consumo eléctrico.
- 9% reducción emisiones CO₂.
- 4% reducción papel.

* Las emisiones calculadas en el Plan 2016-2018 corresponden a los alcances o scope 1, 2 y 3 definido por el estándar GHG Protocol.



Desarrollo de productos financieros

El compromiso del Banco con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático se manifiestan a través de la financiación para proyectos de eficiencia energética y de energías renovables, sectores en los que el Banco mantiene una posición de liderazgo mundial.

En este ámbito cabe destacar:

Project finance:

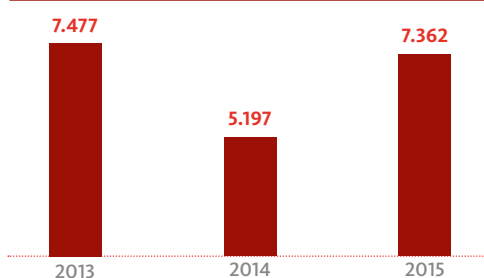
- El Banco participó en 2015 en la financiación de nuevos proyectos de energías renovables: parques eólicos, hidroeléctricas, plantas fotovoltaicas en Brasil, Estados Unidos, Alemania, Italia, Chile, Portugal, Reino Unido y Uruguay. Una vez en funcionamiento, la potencia total instalada de estos proyectos será de 7.362 MW (megavatios), lo que supone un aumento del 42% respecto al año anterior.
- El Banco ha sido asesor en 81 operaciones de energía eólica en Brasil, que suponen una inversión total

acumulada de más de 1,3 miles de millones de euros y que servirán para poner en marcha 3.547 MW, de los cuales el 73% han recibido financiación.

Líneas BEI:

- Se han firmado nuevas líneas de financiación con el Banco Europeo Inversiones (BEI), por importe total de 361 millones. Se trata de préstamos marco en España y Reino Unido, para proyectos de eficiencia energética y energías renovables.

Energías renovables (MW financiados)



Reconocimientos

Los Centros de Proceso de Datos (CPD) se construyen siguiendo los más altos estándares en cuanto a eficiencia energética y seguridad. Así, logran asegurar el servicio de forma ininterrumpida minimizando el consumo energético y teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y fiabilidad.

En 2015 el CPD de Campinas (Brasil) recibió el premio por la Mejora de la Eficiencia Energética en CPD en

el Congreso DCD Converged Brasil en São Paulo, y el de Querétaro (México) recibió el premio por el Mejor Centro de Proceso de datos Enterprise en ese mismo Congreso. Además, el ICREA (*Internacional Computer Room Experts Association*) otorgó al CPD de México el premio de mejor CPD certificado del mundo.

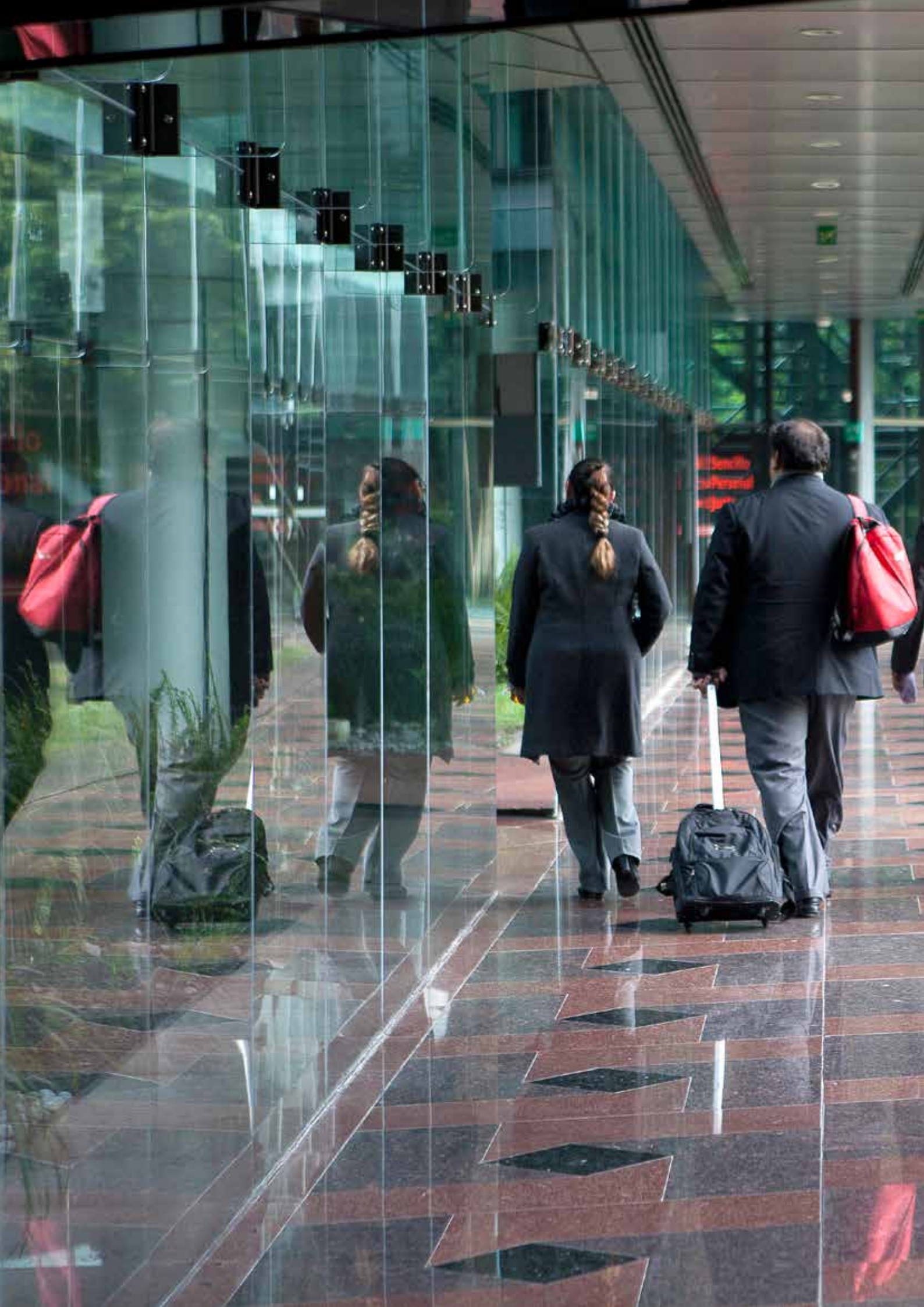
El Archivo Histórico Banco Santander (España) ha conseguido la certificación energética A, otorgada por el Ministerio de Industria.

Iniciativas por países

► En Brasil, el programa *Reduza e Compense* tiene por objetivo involucrar a toda la sociedad en la reducción de su impacto ambiental, con campañas de sensibilización y una herramienta *online* para calcular las emisiones de CO₂, conocer cómo puede reducirlas y compensarlas. Las compensaciones se llevan a cabo a través de créditos de carbono voluntarios, VER (*Verified Emission Reduction*) que se utilizan posteriormente para llevar a cabo proyectos sostenibles (reforestación, por ejemplo) y, que promuevan beneficios sociales en las comunidades. Desde su lanzamiento en 2013 se han registrado 134.812 visitas en su plataforma (www.santander.com.br/compenso) y se han compensado 75.891 toneladas de CO₂.

► En Polonia, 53 oficinas están certificadas con el sello *Green Office* otorgado por *Partnership for Environment Foundation*, que confirma el cumplimiento de normas ecológicas al más alto nivel.

► En todo el Grupo se celebró por sexta vez 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. Se apagaron las luces en 137 edificios y oficinas en Brasil, España, México, Reino Unido, Polonia, Chile, Alemania, Estados Unidos, Argentina y Portugal.



A man in a dark suit is walking away from the camera on a sidewalk with a geometric tile pattern. To his right is a large glass wall of a modern building. The glass reflects the man and the surrounding greenery. A red rectangular overlay is positioned on the right side of the image, containing the title and a list of topics.

Proveedores

- ▶ Gestión de proveedores
- ▶ Modelo de gestión de proveedores
- ▶ Gestión sostenible en la cadena de suministro
- ▶ Comunicación y diálogo

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.

▲ Gestión de proveedores

Banco Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7.021 proveedores homologados. En 2015 el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a través del Modelo de compras de 4.321 millones de euros, de los que 1.864 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online* del Grupo.

▲ Modelo de gestión de proveedores

Banco Santander cuenta con una política y un modelo de gestión de su cadena de suministro que establece una metodología común para todos los países en los procesos de selección, homologación y evaluación de proveedores. Este modelo garantiza la objetividad, la transparencia y el cumplimiento de las normas de conducta tanto para los empleados del Banco como para los proveedores.

Esta política incluye variables éticas, sociales y ambientales, y establece un control riguroso de los riesgos que puedan producirse a consecuencia de la actividad del proveedor, factores determinantes en los procesos de homologación.

Una parte importante de la función de compras se desarrolla a través de Aquánima, sociedad especializada en compras y perteneciente al Grupo Santander. En total, en 2015 se realizaron 6.804 adjudicaciones, resultando adjudicatarios 4.071 proveedores. De estos proveedores, el 94,8% 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 98,2% sobre el volumen total de compras y que refleja un apoyo importante a las economías locales. Además, del total de proveedores adjudicatarios, el 26,3% han sido evaluados por primera vez a través del proceso de homologación de proveedores teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad incluidos en la política de homologación.

▲ Gestión sostenible en la cadena de suministro

A lo largo de 2015, Santander ha realizado avances para favorecer la relación sostenible con sus proveedores. Entre ellos destacan:

- Implantación de nuevos controles asociados al proceso de homologación relativos al cumplimiento del código general de conducta y al sistema de prevención de blanqueo de capitales del Grupo.
- Se han reforzado los canales de comunicación con los diferentes equipos de compras en todos los países con el objetivo de compartir buenas prácticas en la gestión de los proveedores.
- Realización de análisis de la actividad de las empresas potencialmente aptas a participar en los procesos de negociación con el objetivo de detectar previamente posibles incidencias que afecten a los mismos.



Oficina de Santander México.

Como principio fundamental de sostenibilidad en la gestión de compras en los principales países en los que opera el Banco, la mayor parte de los contratos incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo está adherido desde 2002.

Desde 2012, Grupo Santander junto con Deloitte realiza un análisis del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial por parte de sus proveedores, con foco en aquellos de más riesgo por su volumen y/o por su impacto en el negocio.

Desde entonces, y a lo largo de este proceso que ha abarcado la práctica totalidad de los principales países donde el Banco tiene presencia, no se han identificado riesgos significativos en relación con el incumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

En 2016 Santander analizará el grado de avance del cumplimiento del Pacto Mundial a los proveedores en Brasil y en Chile que fueron revisados en años anteriores.

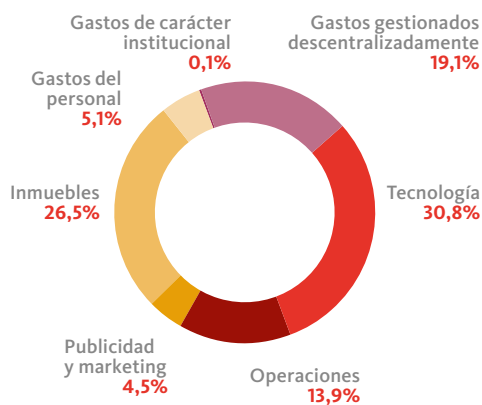
Comunicación y diálogo

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 comentarios o sugerencias, y la propia página web de Aquánima (www.aquanima.com).

Asimismo, a lo largo de 2015 se han realizado diversas 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.

Volumen gestionado según el modelo global por concepto de gasto

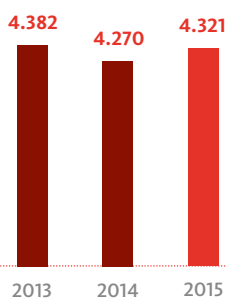
100% = 4.321 millones de euros



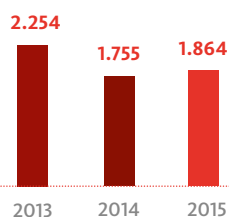
Compras

Millones de euros

Gestión de compras según el modelo global



Volumen de compra electrónica gestionada por Aquánima



Principales proveedores por país

Proveedores por tramo de adjudicaciones y país

	Brasil	España	México	Estados Unidos	Argentina	Reino Unido	Portugal	Chile	Alemania	Uruguay	Polonia	Otros países	Total
> 1.000.000 €	176	154	57	82	80	50	12	17	28	1	1	0	658
> 300.000 < 1.000.000 €	211	181	59	58	57	43	15	32	33	3	0	0	692
> 50.000 < 300.000 €	393	347	150	141	84	103	70	49	75	18	0	0	1.430
< 50.000 €	356	206	265	96	135	61	116	118	34	39	1	1	1.428
Total*	1.136	888	531	377	356	257	213	216	170	61	2	1	4.208

* El total de los adjudicatarios ascendió a 4.071, algunos de los cuales tienen presencia en varios países.





Información complementaria

- ▶ Información complementaria
- ▶ Tabla de contenidos GRI
- ▶ Informe de revisión independiente
- ▶ Información general

Información complementaria

El informe de sostenibilidad es una de las herramientas de comunicación más destacadas 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 décimo tercer 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 2015. Desde el año 2003, el informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte, 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.

Durante 2015 no se han producido cambios significativos en el perímetro de consolidación.

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, cuando son significativas, se reflejan en cada apartado correspondiente y en la tabla de indicadores de desempeño de la *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 de 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. 4-5	✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 12-13 y 17-21	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 94	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pág. 8-11	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Pág. 94	✓
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. 10-11 Informe Anual (pág. 30-31) Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 58)	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág. 46-47 y 94	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pág. 10-11 Informe Anual (pág. 30-31)	✓
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 y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Pág. 6, 10-11 y 46-47	✓
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. 24, 25, 27-28 y 31	✓ ¹
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 27	✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 72-73	✓
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. 76	✓
Participación en iniciativas externas			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 15 y 43 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 329-332)	✓
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. 15	✓
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.	✓

		Página/Omisión	Revisión
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. 76 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 208-215)	✓
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. 76	✓
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.	Tablas de Contenidos básicos específicos GRI G4 (pág. 81-91)	✓
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Tablas de Contenidos básicos específicos GRI G4 (pág. 81-91)	✓
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Pág. 76	✓
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Pág. 76	✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 18	✓
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 20-21	✓
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 interesados, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Pág. 18 y 76	✓
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. 76	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Pág. 76	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 76	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Pág. 94	✓
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. 76	✓
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. 76	✓

		Página/Omisión	Revisión
GOBIERNO			
La estructura de gobierno y su composición			
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. 14 y 16 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 286 y ss)	✓
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. 14	✓
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. 14	✓
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 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 286 y ss)	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Pág. 16 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 286 y ss)	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 286 y ss)	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 298-300)	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 327-328)	✓
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización			
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. 14-15 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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 354)	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 300-301)	✓
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. 14 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 167-170)	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 167-170)	✓
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. 14 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 167-170)	✓

		Página/Omisión	Revisión
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. 14	✓
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.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 336-337)	✓
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.	Pág. 14	✓
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. 37-38)	✓
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. 37-38)	✓
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. 37-38)	✓
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.	Información confidencial	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.	Información confidencial	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. 28	✓
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. 28	✓
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. 28	✓

Contenidos básicos específicos GRI G4

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión																																							
CATEGORÍA: ECONOMÍA																																													
Desempeño económico																																													
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interno y externo	EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	<div>EC1: Santander</div> <table><tr><td>Millones de euros</td><td>2015</td><td>2014</td></tr><tr><td>Valor Económico Generado ¹</td><td>46.056</td><td>45.818</td></tr><tr><td>Margen bruto</td><td>45.895</td><td>42.612</td></tr><tr><td>Resultado neto de operaciones interrumpidas</td><td>0</td><td>-26</td></tr><tr><td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td><td>112</td><td>3.136</td></tr><tr><td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas</td><td>49</td><td>96</td></tr><tr><td>Valor Económico Distribuido</td><td>23.800</td><td>22.753</td></tr><tr><td>Dividendos³</td><td>2.268</td><td>1.136</td></tr><tr><td>Otros gastos de Administración (excepto tributos)</td><td>7.476</td><td>7.008</td></tr><tr><td>Gastos de personal</td><td>11.107</td><td>10.242</td></tr><tr><td>Impuesto sobre beneficios y tributos²</td><td>2.742</td><td>4.180</td></tr><tr><td>Inversión RSC</td><td>207</td><td>187</td></tr><tr><td>Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)</td><td>22.256</td><td>2.065</td></tr></table> <div>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 preesenta información adicional sobre los impuestos pagados. 3. Además de los 2.268 millones de euros , se destinaron a retribuir a los accionistas 607 millones de euros en acciones en el marco del esquema de retribución a los accionistas (Santander Dividendo Elección) aprobado por la junta general ordinaria de 27 de marzo de 2015, según el cual el Banco ha ofrecido la posibilidad de optar por recibir un importe equivalente al primer, segundo y tercer dividendo a cuenta del ejercicio 2015 en efectivo o en acciones nuevas.</div>	Millones de euros	2015	2014	Valor Económico Generado ¹	46.056	45.818	Margen bruto	45.895	42.612	Resultado neto de operaciones interrumpidas	0	-26	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	112	3.136	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	49	96	Valor Económico Distribuido	23.800	22.753	Dividendos ³	2.268	1.136	Otros gastos de Administración (excepto tributos)	7.476	7.008	Gastos de personal	11.107	10.242	Impuesto sobre beneficios y tributos ²	2.742	4.180	Inversión RSC	207	187	Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)	22.256	2.065	Grupo	✓
				Millones de euros	2015	2014																																							
				Valor Económico Generado ¹	46.056	45.818																																							
				Margen bruto	45.895	42.612																																							
				Resultado neto de operaciones interrumpidas	0	-26																																							
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	112	3.136																																											
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	49	96																																											
Valor Económico Distribuido	23.800	22.753																																											
Dividendos ³	2.268	1.136																																											
Otros gastos de Administración (excepto tributos)	7.476	7.008																																											
Gastos de personal	11.107	10.242																																											
Impuesto sobre beneficios y tributos ²	2.742	4.180																																											
Inversión RSC	207	187																																											
Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)	22.256	2.065																																											
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización que se derivan del cambio climático.	Pág. 64 Cuestionario CDP 2015 (Módulo <i>Risks and Opportunities</i>).	Grupo	✓ ²																																									
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 2015 asciende a 8.272 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2014 han ascendido a 515 millones de euros. Más información puede consultarse en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág.101-109 y 137)	Grupo	✓																																									
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante el ejercicio 2015. Las únicas subvenciones destacables son las recibidas en materia de formación en España que ascienden a 3 millones de euros. Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 226)	Grupo	✓																																									

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Presencia en el mercado						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interno	EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 29	Grupo	√ ³
Inversión en la comunidad		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. Pág. 28	Grupo excepto UK y USA	√
Consecuencias económicas indirectas						
Inversión en la comunidad	Externo	EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Pág. 50-61	Grupo	√
		EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Pág. 8, 20-21	Grupo	√
Prácticas de adquisición						
Inversión en la comunidad	Externo	EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 72	Grupo	√ ⁸
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
Materiales						
Reducción de consumos y emisiones	Interno y externo	EN1	Materiales por peso o volumen (papel).	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consuido es del 81,6%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado.	Grupo	√ ⁴
Energía						
Reducción de consumos y emisiones	Interno y externo	EN3	Consumo energético interno.	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN4	Consumo energético externo.	No disponible. Esta información se reportará en próximos ejercicios.	Grupo	NO
		EN5	Intensidad energética.	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
No material	No aplica	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
		EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	No material	Grupo	NO
Agua						
Reducción de consumos y emisiones	Interno y externo	EN8	Captación total de agua según la fuente.	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
No material	No aplica	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No material	Grupo	NO
		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No material	Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Biodiversidad						
No material	No aplica	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
		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.	No material	Grupo	NO
		EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No material	Grupo	NO
		EN14	Número de especies incluidas en la lista roja en 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.	No material	Grupo	NO
Emisiones						
Reducción de consumos y emisiones	Interno y externo	EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		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	EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No material	Grupo	NO
		EN21	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.	No material	Grupo	NO
Efluentes y residuos						
No material	No aplica	EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	No material	Grupo	NO
		EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 66	Grupo	√ ⁴
		EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	No material	Grupo	NO
		EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o traados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No material	Grupo	NO
		EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No material	Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Productos y servicios						
Reducción de consumos y emisiones	Interna y externa	EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Pág. 15, 41-43	Grupo	√ ²
Productos y servicios con foco ambiental/ social para el desarrollo de las comunidades locales y la protección del medio ambiente		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 riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	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						
Reducción de consumos y emisiones	Interna y externa	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. 66	Grupo	√ ⁴
General						
No material	No aplica	EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	No material	Grupo	NO
Evaluación ambiental de los proveedores						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Pág. 72	Grupo	√ ⁸
		EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Pág. 72-73	Grupo	√
Mecanismos de reclamación ambiental						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	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
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Empleo						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 28 y 31	Grupo	√
		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.	Los empleados temporales suponen un 2,91% de la plantilla, por lo que este contenido se ha considerado no material. Pág. 29	Grupo	√
		LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Información no disponible	Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	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						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	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 Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.	Banco Santander S.A.	✓
		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. 31	Grupo	✓ ¹
No material	No aplica	LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Asunto considerado No Material. No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo	NO
		LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Asunto considerado No Material. 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 periodicos a empleados así como tras baja prolongada.	Banco Santander S.A.	NO
Capacitación y educación						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 28	Grupo	✓
		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 erminado su actividad profesional en el Banco o bien hayan sido objeto de despidos colectivos. Pág. 27	Banco Santander S.A.	✓
		LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 27	Grupo	✓ ²
Diversidad e igualdad de oportunidades						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	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. 16, 25, 27-28 y 31	Grupo	✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	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.	Información confidencial	Grupo	NO

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Pág. 72	Grupo	√ ⁸
		LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Pág. 72-73	Grupo	√
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
Atracción y retención del talento, respecto a la diversidad y fomento de la escucha activa	Interna	LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales						
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Externa	HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se ha firmado ningún acuerdo de inversión significativa que incluya cláusulas de Derechos Humanos.	Grupo	√
		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 disponible	Grupo	NO
No discriminación						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Pág. 28	Grupo	√ ⁶
Libertad de asociación y negociación colectiva						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	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. 72-73	Grupo	√
Trabajo infantil						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Externa	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. 72-73	Grupo	√
Trabajo forzoso						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Externa	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. 72-73	Grupo	√

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Medidas de seguridad						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	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 riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Externa	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 del Ecuador.	Grupo	√ ²
Evaluación						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Externa	HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	En el ejercicio 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. Pág. 72 y 73	Grupo	√
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Pág. 72	Grupo	√ ⁸
		HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Pág 72-73	Grupo	√
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 28	Grupo	√ ⁶
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
Comunidades locales						
Inversión en la comunidad	Externo	SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	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 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. Pág. 10-11 y 40-41	Grupo	√
No material	No aplica	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

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Lucha contra la corrupción						
Medidas antifraude y prevención de la corrupción	Interna y externa	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	√ ²
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio		SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitaciones sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 17	Grupo	√
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales		SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Pág. 28	Grupo	√ ⁶
Política pública						
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio	Interna y externa	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						
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio	Interna y externa	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 el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Cumplimiento regulatorio						
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio	Interna y externa	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 el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Pág. 72	Grupo	√ ⁸
		SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Pág. 72-73	Grupo	√
Mecanismos de reclamación por impacto social						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 28	Grupo	√ ⁶

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes						
Transparencia en la información sobre productos y servicios	Interna y externa	PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Pág. 42	Grupo	√ ²
		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.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto. Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Etiquetado de los productos y servicios						
Transparencia en la información sobre productos y servicios	Interna y externa	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. 42	Grupo	√ ⁷
		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.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto. Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Satisfacción de clientes, calidad de servicio y correcta gestión de reclamaciones e incidencias	Interna y externa	PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 39	Grupo	√
Comunicaciones de mercadotecnia						
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio	Interna y externa	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto Pág. 42	Grupo	√
		PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, 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 el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Privacidad de los clientes						
Satisfacción de clientes, calidad de servicio y correcta gestión de reclamaciones e incidencias	Interna y externa	PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto. Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Cumplimiento regulatorio						
Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio	Interna y externa	PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto. Información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (pág. 109-115)	Grupo	√ ⁵
Transparencia en la información sobre productos y servicios						
SUPLEMENTO FINANCIERO						
Cartera de productos						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Pág. 15, 42-43	Grupo	√
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Pág. 15, 42-43	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.			
		FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Pág. 47, 56-57, 64	Grupo	√
Transparencia en la información sobre productos y servicios	Interna y externa	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. 10-11, 35 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (Pág. 230-233)	Grupo	√
Productos y servicios con foco ambiental/ social para el desarrollo de las comunidades locales y la protección del medio ambiente	Interna y externa	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. 40-41	Grupo	√
		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. 40-41	Grupo	√
Auditorías						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Pág. 43	Grupo	√

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Gestión activa de la propiedad						
Control y gestión de riesgos. Cumplimiento, reputacional y sociales y ambientales	Interna y externa	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. 43 y 64	Grupo	√ ²
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Pág. 43	Grupo	√ ²
		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	√
Multicanalidad y digitalización, la innovación como un aspecto clave y estratégico	Interna y externa	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 41	Grupo	√
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 40-41	Grupo	√
Transparencia en la información sobre productos y servicios	Interna y externa	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Pág. 42	Grupo	√
Inversión en la comunidad	Externo	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 56-57	Grupo	√

√ Contenido revisado según el alcance descrito. El informe de verificación se encuentra en las página 92-93 del Informe de Sostenibilidad.

NO Contenido no revisado.

- Solo se informa del personal propio.
- Solo se informa cualitativamente.
- No se desglosa por sexo.
- El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en la página 66.
- Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza.
- Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncias del Grupo.
- No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
- Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima.

Informe de revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2015 del Grupo Santander

A los administradores de Banco Santander, S.A.:

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad limitada, del Informe de Sostenibilidad 2015 (en adelante, el Informe) del Grupo Santander (en adelante Banco Santander), cuyo alcance se define en el capítulo "Información complementaria". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión G4 (en adelante Guía G4), tanto los contenidos generales como los específicos del sector financiero propuestos en dicha Guía.
- La información incluida en el Informe relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

Procedimientos realizados

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en 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) para la emisión de informes de seguridad limitada 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 áreas del 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 2015 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 y en su Informe de Gestión.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G4 de GRI y comprobación de que los contenidos básicos generales y específicos 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 básicos de 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 Banco Santander y de Deloitte

- La División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Banco Santander es responsable de la preparación y presentación del Informe. Asimismo, es también 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 de revisión independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Banco Santander de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético emitido por la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), basadas en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.
- Deloitte mantiene, de acuerdo con el International Standard on Quality Control (ISQC1), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y regulación aplicable.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable; por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y ambiental.

Conclusiones

En las tablas GRI, incluidas en el capítulo "Información complementaria", se detallan los contenidos revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos contenidos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, salvo por los aspectos identificados en las tablas GRI, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que:

- el Informe no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía G4 de GRI en todos los aspectos significativos
- 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 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 Banco ha realizado un estudio de materialidad que incorpora un análisis de información interna y externa siguiendo la metodología aplicada en años anteriores. Como novedad, durante este ejercicio, en el análisis cualitativo se han considerado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las controversias de índole medioambiental y los asuntos relativos a la sostenibilidad del Banco en los informes de inversores. Con el objetivo de seguir mejorando la identificación de los asuntos relevantes, tanto a nivel global como local, sería conveniente incrementar la representatividad de los grupos de interés y la involucración de las distintas divisiones y áreas del Banco, así como profundizar en las singularidades de cada país.

Capacidad de respuesta

En diciembre de 2015, el Consejo de Administración del Banco aprobó la actualización de las políticas corporativas de sostenibilidad (política de sostenibilidad, políticas sectoriales, política de derechos humanos, política de cambio climático y política de voluntariado). Estas políticas definen los compromisos asumidos por el Banco con sus principales grupos de interés y nuevos criterios para la consideración, en la operativa del Banco, de los riesgos sociales y ambientales. Para poder asegurar su cumplimiento, el Banco deberá desarrollar en el próximo ejercicio procedimientos detallados y herramientas que definan los procesos y las responsabilidades necesarios para su correcta implantación en las distintas unidades del Banco.

Asimismo, siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento ha asumido las funciones relativas a la revisión de la política de sostenibilidad, el seguimiento de la estrategia y prácticas en la materia, la evaluación de su cumplimiento, así como la coordinación del proceso de comunicación de la información no financiera. Durante 2016 deberá adaptarse el sistema de reporte en sostenibilidad para poder dar soporte a estas nuevas funciones.

En lo que a objetivos se refiere, el Banco ha asumido el compromiso de ayudar, en el periodo 2016-2018, a 4,5 millones de personas a través de los programas desarrollados por el Banco en los diez principales países en los que opera. Durante 2015 el Banco ha mejorado la metodología de medición de personas ayudadas y ha comenzado su implantación en muchos de los ámbitos de actuación. No obstante, la inclusión de otros ámbitos, entre los que destaca el Programa Santander Universidades, y la formación de los gestores de los programas en la metodología, serán claves para facilitar el seguimiento del cumplimiento del objetivo asumido.

En esta misma línea, y también para el periodo 2016-2018, el Banco se ha puesto como objetivo reducir el consumo eléctrico y las emisiones de CO2 en un 9%. La experiencia adquirida durante estos últimos años en la gestión recomienda que, además del seguimiento de los consumos y las emisiones, se realice un seguimiento y análisis individualizado de las inversiones y de la contribución al objetivo global de cada uno de los proyectos.

Deloitte Advisory, S.L.



Helena Redondo

Madrid, 12 de febrero de 2016



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Información general

Banco Santander, S.A.

Casa matriz de 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.

Centro corporativo

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

Información General

Teléfono: 902 11 22 11 Centralita Servicios Centrales
Teléfono: 91 289 00 00 Servicios Centrales ATT Cliente

www.santander.com

División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

Juan Manuel Cendoya, director general
Federico Gómez, director de sostenibilidad

e-mail: sostenibilidad@gruposantander.com

Relación con Inversores y 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

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

Defensor del Cliente

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

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

© Febrero 2016, Grupo Santander

Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita, Lucía M. Diz,
Stephen Hyde, Javier Vázquez, Beto Adame

Realización:

MRM Worldwide

Depósito Legal:

M-6455-2016

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.



