

Banca responsable

Nuestra estrategia

Lo que importa a nuestros grupos de interés	14
Retos y oportunidades	16
Principios y gobierno	18
Hitos de 2018	20

Reto 1: Nuevo entorno empresarial

Una fuerte cultura corporativa	24
Profesionales preparados y comprometidos	28
Prácticas de negocio responsables	38
Cultura de riesgos	42
Valor para el accionista	44
Compras responsables	46

Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible

Ofrecemos soluciones a las necesidades de nuestros clientes	50
Impulso a las empresas	52
Inclusión financiera	54
Apoyo a la educación superior	56
Inversión en la sociedad	58
Contribución fiscal	60
Financiación de proyectos sostenibles	62
Análisis de riesgos ambientales y sociales	66
Huella ambiental	68

Principales métricas

Contribución a los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas	78
Información complementaria	80
Índice de contenidos Ley de información no financiera	81
Índice de contenidos Global Reporting Initiative	86
Informe de verificación independiente	103



Estado de información no financiera consolidado



Este documento es un extracto del informe anual (el "informe 2018") de Banco Santander, S.A. ("Santander") y, por lo tanto, ha de leerse de forma conjunta con el informe completo, incluyendo la información importante contenida en la contraportada, el índice y en las páginas 2 y 3 del informe 2018. Téngase también en cuenta que los vínculos automáticos a otras partes del informe 2018 completo, incluyendo el glosario, no funcionarán. El informe 2018 completo está disponible en nuestra página web corporativa: www.santander.com

Nuestra estrategia

“ Si cumplimos con nuestra misión y contribuimos al progreso de las personas y de las empresas, no solo creceremos como negocio sino que ayudaremos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El valor que creamos debe traducirse en beneficio para todos.

Las empresas que quieren contribuir positivamente a la sociedad deben alinear sus objetivos con los que tiene la sociedad a largo plazo. ”

Ana Botín



Siendo responsables generamos confianza



Empleados



Clientes



Accionistas



Sociedad

... Santander **me** trata de forma responsable

En nuestro día a día nos aseguramos no solo de cumplir con los requerimientos legales, sino también de exceder las expectativas de las personas siendo un banco Sencillo, Personal y Justo.

... Santander actúa de forma responsable con **la sociedad**

En las áreas donde nuestra actividad como Grupo puede tener un mayor impacto y contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Contribuimos al progreso de las personas y las empresas



Empleados

11.865

millones de euros

Gastos de personal^A

96%

de empleados con
contrato fijo

10,4 años

Antigüedad media
en la empresa



Clientes

882.921

millones de euros

Crédito concedido (neto)

487.695

millones de euros

a hogares

22.659

millones de euros

a administraciones públicas

>273.000

Microemprendedores
apoyados

301.975

millones de euros

a empresas

70.592

millones de euros

a otros^B



Accionistas

3.724

millones de euros

Retribución total a
los accionistas^C

64.508

millones de euros

Valor en bolsa de Santander,
primer banco en la zona
euro, a 31/12/2018

0,23 euros

Dividendo por
acción, +4,5%^C con
respecto a 2017



Sociedad

179

millones de euros

Inversión en la sociedad

121

millones de euros

Inversión en universidades

58

millones de euros

Inversión en programas
y proyectos para apoyar
a las comunidades



Proveedores

3.619

millones de euros

Pagos a proveedores^D

10.628

Proveedores homologados
a través de nuestro modelo
global de compras

95%

Proveedores locales



Contribución fiscal

16.658

millones de euros

Total de impuestos
pagados y recaudados
por Santander

3.458

millones de euros

Impuesto de sociedades

3.598

millones de euros

Otros impuestos propios,
incluidas cotizaciones sociales
pagadas por el Banco

A. De acuerdo con las cuentas anuales auditadas del Grupo.

B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

C. Sujeto a la aprobación del dividendo total con cargo al ejercicio 2018 por la Junta General Ordinaria de 2019.

D. Los datos se refieren únicamente a el volumen de compras negociado por Aquánima.

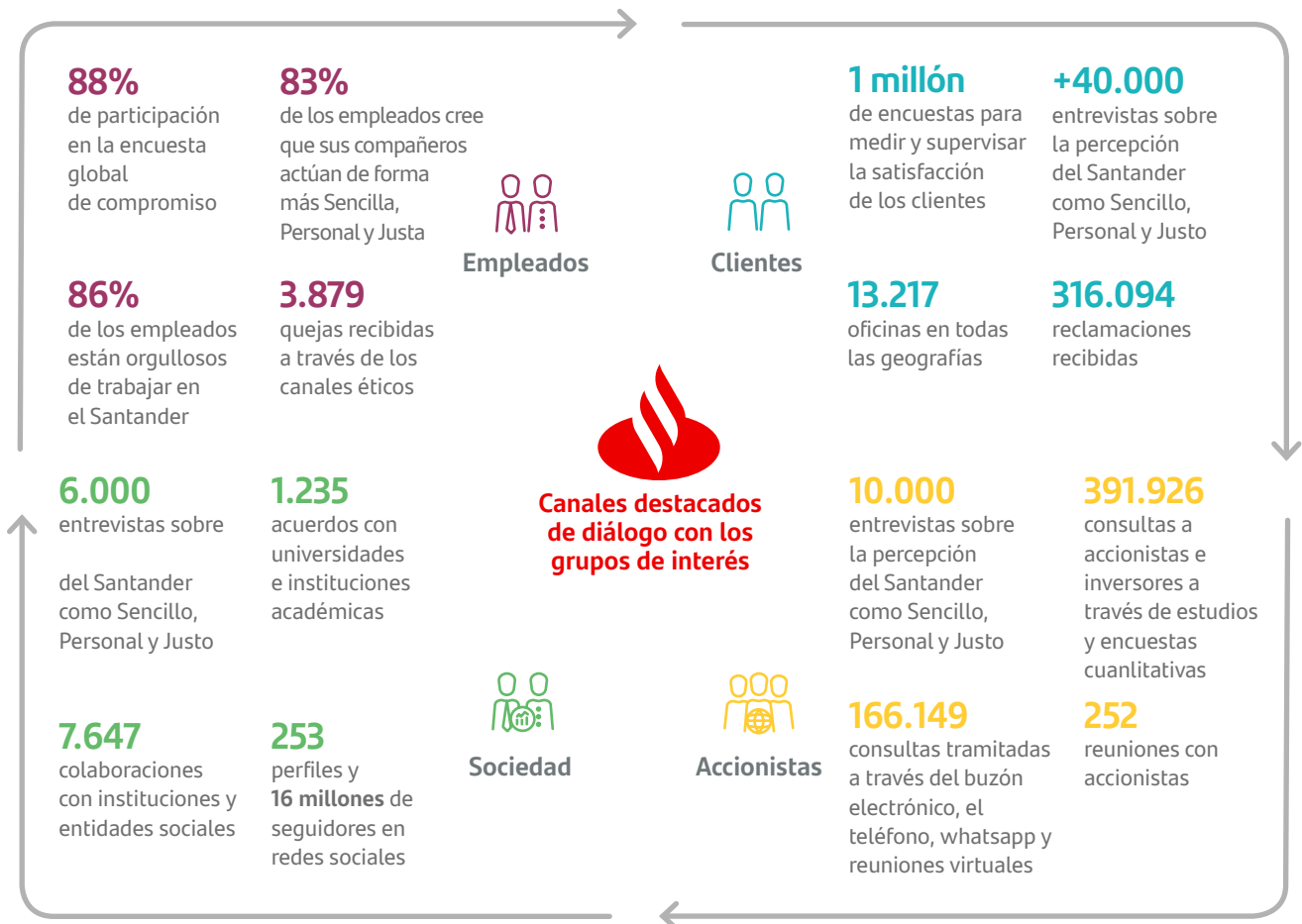
Lo que importa a nuestros grupos de interés

Analizar, evaluar y dar respuesta a las opiniones e inquietudes expresadas por todos nuestros grupos de interés es un aspecto fundamental de nuestro esfuerzo de ser un banco responsable y hacer todo de una forma Sencilla, Personal y Justa (SPJ).

El compromiso con todos los grupos de interés ayuda a crear valor

Ganar y mantener la confianza de las personas es clave para generar valor a largo plazo. Para lograrlo necesitamos entender qué es lo que preocupa a nuestros grupos de interés y cuáles son sus necesidades. Escuchando atentamente sus opiniones y evaluando sus percepciones sobre el Grupo, no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades.

En 2018 realizamos una encuesta para identificar lo que nuestros empleados, clientes y sociedad opinan qué debe caracterizar a un banco responsable. Los resultados nos ayudan a conocer las demandas en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno de nuestros stakeholders/grupos de interés.



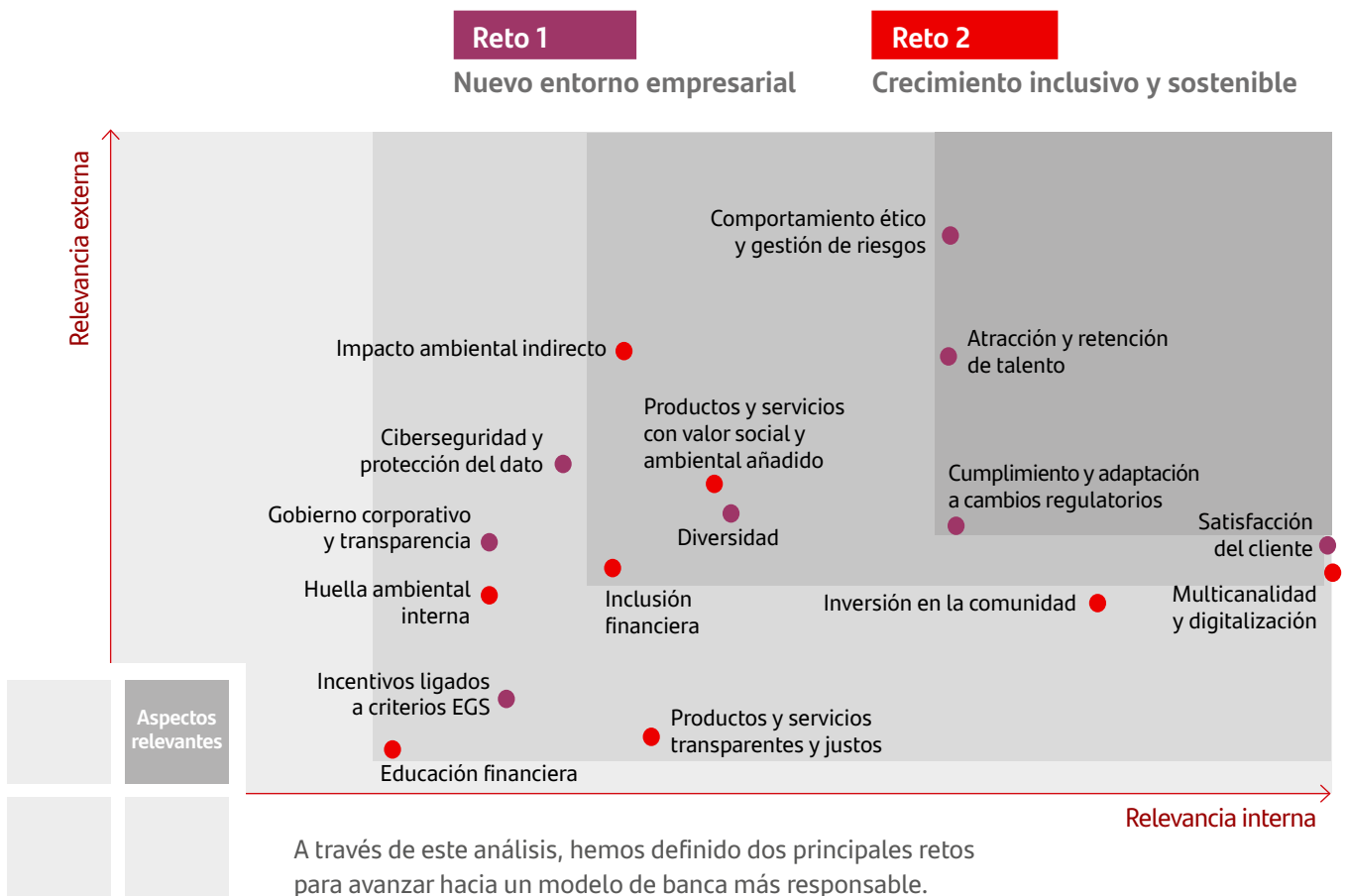
Identificar las cuestiones que importan

Santander también realiza de forma periódica un análisis sistemático para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se realiza de forma anual e incorpora un análisis

cualitativo y otro cuantitativo que permite a Santander construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados.



Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo



Retos y oportunidades

Como todas las empresas, hoy en día Santander desarrolla su actividad en un mundo en constante evolución, lo que supone nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad realizado, hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento más inclusivo y sostenible.

Reto 1: Nuevo entorno empresarial. Adaptarse a un mundo en constante evolución

La transformación que está experimentando la economía mundial no tiene precedentes. La apertura de los mercados, los flujos de capitales en los mercados internacionales y los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones están cambiando el entorno competitivo de las empresas en todo el mundo. Este nuevo marco de competencia, en constante cambio, obliga a las empresas a asumir más responsabilidades, y a trabajar de una manera innovadora.

Santander, como todas las compañías, necesita empleados comprometidos y preparados capaces de entender las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, nos enfrentamos a nuevas regulaciones y normativas. Estas tendencias plantean el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro reto es superar las expectativas de la sociedad y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable. Para ello es clave contar con una cultura sólida en la que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.



Para obtener información detallada sobre nuestra estrategia para abordar este reto y convertirlo en una oportunidad, ver sección "Reto 1: Nuevo entorno empresarial" de este capítulo.

Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Ayudar a la sociedad a lograr sus objetivos

El crecimiento debe satisfacer las necesidades presentes sin poner en peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras: se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental. Las entidades financieras pueden contribuir a este objetivo gestionando su propia actividad de forma responsable para ayudar a la sociedad a alcanzar sus metas.

Debemos desempeñar un papel relevante contribuyendo a que el crecimiento sea inclusivo y sostenible. Inclusivo: atendiendo a las necesidades de los clientes, ayudando a los emprendedores a crear empresas y empleo, fortaleciendo las economías locales y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan. Sostenible: financiando energías renovables y apoyando el desarrollo de infraestructuras y tecnología (como nuevas tecnologías agrarias y productivas más eficientes y sostenibles). Teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales en nuestras actividades, y contribuyendo activamente a un sistema económico y social más equitativo e inclusivo.



Para obtener información detallada sobre nuestra estrategia para abordar este reto y convertirlo en una oportunidad, ver sección "Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible" de este capítulo.

Principios y gobierno

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Además, hemos rediseñado y fortalecido nuestro gobierno corporativo, tanto para garantizar su cumplimiento como para ayudarnos a abordar los dos desafíos que hemos identificado.

Políticas sobre las que se asienta nuestra estrategia de banca responsable

Código general de conducta	Política de cultura corporativa ^A	Política general de sostenibilidad	Política de derechos humanos	Política de cambio climático y gestión ambiental	Políticas sectoriales			
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los empleados del Grupo, y es la piedra angular del programa de cumplimiento del Grupo.	Establece las directrices y las pautas de seguimiento obligatorio que garantizan la formación y el arraigo de una cultura homogénea en todo Grupo Santander.	Define los principios generales de sostenibilidad del Grupo y los compromisos adquiridos con carácter voluntario para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos en todas nuestras actividades y recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Detalla la política de Santander en relación con la protección al medio ambiente y reducción de los efectos del cambio climático.	Estipulan los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera).			
Política de protección de los consumidores ^B	Código de conducta en los mercados de valores	Política de ciberseguridad	Política de homologación de proveedores ^C	Política fiscal	Política de conflictos de interés	Política de financiación de partidos políticos	Política de contribuciones a fines sociales	Política corporativa de voluntariado

A. Incluye los principios sobre diversidad de los empleados.

B. Incluye los principios del consumidor financiero.

C. Incluye los principios de actuación responsable de los proveedores.

Cambios introducidos en las políticas en 2018

- Actualización de la política general de sostenibilidad, que establece unos criterios para la no participación en la financiación de determinados clientes y actividades prohibidas y/o restringidas, de acuerdo a las políticas sectoriales (energía, defensa, minería-metalurgia y materias primas agrícolas).
- Actualización de la política de cambio climático y gestión ambiental para reflejar los órganos de gobierno actuales.
- Actualización de la política de derechos humanos para reflejar los órganos de gobierno actuales e incluir el compromiso de Santander con los derechos del colectivo LGBTI.
- Actualización de la política de homologación de proveedores para incorporar los principios de conducta responsable para proveedores.
- Aprobación de la política global de integración, conocimiento y desarrollo.
- Aprobación de la política de ciberseguridad, que incorpora los nuevos riesgos y desarrollos normativos en este ámbito.
- Aprobación de la política de aportaciones con fin social del grupo.

Cultura de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento es clave para garantizar que trabajamos y actuamos de acuerdo con nuestros valores y nuestra cultura corporativa y ponemos en práctica nuestra estrategia de banca responsable.



Para más información acerca de la cultura de riesgos del Banco, ver sección "Cultura de riesgos" de este capítulo.

Supervisión estratégica y coordinación

Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC)

Ayudar al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura: cultura corporativa, ética de conducta, transformación digital y crecimiento inclusivo y sostenible.

Steering de cultura

Este grupo se encarga de que contemos con la cultura, las competencias, el marco y las prácticas digitales y empresariales adecuadas para cumplir las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Steering de banca inclusiva y sostenible

Para afrontar el reto de contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible, este grupo promueve la creación de empleo, la inclusión financiera, el progreso hacia una economía baja en carbono y el consumo responsable.

Además, con el fin de impulsar la agenda de banca responsable, se ha creado una nueva unidad adscrita al equipo de Presidencia. Santander ha nombrado asimismo un asesor sénior en prácticas empresariales responsables, que reporta directamente a la presidenta y trabaja con la unidad de banca responsable.

Filiales de Santander

Se han desarrollado directrices para las filiales (y las unidades de negocio globales) a fin de asegurar el adecuado gobierno y la aplicación de la agenda de banca responsable en el conjunto del Grupo.

Del mismo modo, las filiales han designado un responsable para esta función.

Indicadores y objetivos estratégicos del Grupo

Principales iniciativas propuestas y acordadas por la CBRSC en 2018:

- Nuevo modelo de banca responsable.
- Nueva estructura de gobierno interno y supervisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura corporativa para las filiales del Grupo.
- Nueva estructura de reporte y gestión de indicadores.
- Actualización de los criterios para actividades de financiación relacionadas con el carbón, tanto las relativas a su extracción (minería) como a su uso como fuente de energía.
- Actualización de la política de financiación de sectores sensibles para incorporar nuevos criterios y directrices en relación con el sector del juego y con la defensa.
- Principales prioridades en 2019:
 - La inclusión financiera y social.
 - La oferta de productos responsables y sostenibles.
 - Los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales.
 - La cultura corporativa del Grupo.



Para más información, ver sección 4.3 del capítulo de Gobierno corporativo.

Hitos de 2018

Hemos seguido contribuyendo al progreso de más personas y empresas y, al mismo tiempo, hemos renovado nuestros esfuerzos por ser un banco más responsable.



Hemos recibido reconocimientos internacionales por nuestro desempeño...

- **Santander, tercer banco del mundo y primero de Europa en el *Dow Jones Sustainability Index*.**
- **Fortune incluye a Santander en su lista de empresas que están cambiando el mundo,** distinguiendo al Banco como empresa que "compagina el éxito con su contribución a la sociedad".
- **Santander recibe la certificación *Top Employers Europe 2018*** y está en el top 3 de las mejores entidades financieras para trabajar de Latinoamérica en 2018, según *Great Place to Work*.
- El programa de microcréditos **Prospera, fue elegido como buena práctica** por la Red Brasileña del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.
- **Santander X, fue elegida como buena práctica** por parte de la Red Española del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.



... nos esforzamos por adaptarnos al nuevo entorno empresarial...

- La **nueva política aprobada por el consejo** garantiza una cultura corporativa común en todo el Grupo.
- **Nueva propuesta de valor para los empleados,** posicionamiento de Santander como empleador de referencia tanto a nivel interno como externo. El 86% de los empleados se sienten orgullosos de trabajar en Santander.
- **Más de 56.000 encuestas a clientes, accionistas, inversores y estudiantes universitarios** para conocer su percepción de Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo.
- **Nuevos principios sobre diversidad e inclusión,** con la finalidad de consolidar la transformación cultural.
- **Mayor concienciación sobre la importancia de la ciberseguridad** a través de actividades integrales de comunicación y formación, así como el lanzamiento de una nueva política de ciberseguridad.
- **Nueva política de homologación de proveedores,** que incorpora principios de comportamiento responsable para este colectivo.
- **Nuevo microsite de gobierno interno** en la intranet que integra todos los marcos y normativa corporativa del Grupo.

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

Sencillo | Personal | Justo

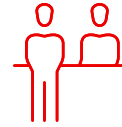
risk pro

...Everyone's business



... impulsando a su vez un crecimiento inclusivo y sostenible...

- Santander se suma a **United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)** para desarrollar los principios de banca responsable cuyo objetivo es ayudar al sector a impulsar objetivos alineados con los ODS y el acuerdo de París para combatir el cambio climático.
- Los consejeros delegados de diversas multinacionales y el Representante Especial de la ONU lanzaron **la Alianza del Sector Privado para la Inclusión Financiera**, con Santander en representación del sector bancario.
- **Santander Asset Management** lanzó una nueva gama de **fondos sostenibles** que fusionan criterios financieros y no financieros.
- **Santander Corporate & Investment Banking (SCIB)** consolida su posición de liderazgo en transacciones de energías renovables. 6.689 MW de energía renovable financiados, equivalentes al consumo de 5,7 millones de hogares.
- **IV Encuentro Internacional de Rectores Universia, celebrado en Salamanca.** Este encuentro reunió a 600 rectores de 26 países en representación de 10 millones de estudiantes de universidades de todo el mundo en un debate que, bajo el lema 'Universidad, Sociedad y Futuro', ha profundizado en los retos que afronta la educación superior.



... construyendo un banco cada vez más responsable.

- Nueva comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura del consejo de administración, creada para impulsar y coordinar nuestra estrategia de banca responsable en todo el Grupo.

Principales ODS

a los que contribuye Santander a través de su actividad de negocio y su apoyo a la comunidad.



Reto 1: Nuevo entorno empresarial

Nos adaptamos a un nuevo entorno en constante evolución a través de...



Una sólida cultura corporativa

Santander Way define nuestra misión, nuestra visión y cómo trabajamos, siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

Empleados comprometidos y preparados

Cuanto mayor sea la preparación y motivación de nuestros empleados, mayor será su compromiso para contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Para ello contamos con equipos muy diversos.

Prácticas de negocio responsables

Desarrollamos nuestros productos y servicios de forma responsable y con una atención de calidad máxima a nuestros clientes. La protección de los datos de los clientes es una de nuestras prioridades fundamentales.

Cultura de riesgos

Como entidad bancaria, la gestión del riesgo es un elemento esencial de nuestra actividad cotidiana. Contamos con un modelo de gestión sólido y una cultura de riesgos que garantizan que actuamos de forma responsable.

Valor para el accionista

Contamos con un marco de gobierno sólido y transparente. Los riesgos y las oportunidades se gestionan de forma prudente, y la estrategia a largo plazo está diseñada para proteger los intereses de nuestros accionistas y de la sociedad en su conjunto.

Compras responsables

Nuestras compras están basadas en criterios éticos, sociales y ambientales que garantizan la sostenibilidad a largo plazo de nuestra cadena de valor.

Una fuerte cultura corporativa

Nuestra cultura global, *Santander Way*, está alineada con nuestra estrategia corporativa. Engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular de nuestro banco, un banco responsable.

Santander Way Sencillo | Personal | Justo

Sencillo, Personal y Justo es cómo trabajamos y son los comportamientos esperados de nuestra cultura corporativa. Es la forma de pensar y trabajar de todos los profesionales de Santander y representa lo que nuestros clientes esperan de nosotros como banco. Define cómo tomamos decisiones en nuestro negocio y cómo interactuamos con los clientes, los accionistas y las comunidades.

El equipo de Santander trabaja cada día para contribuir al progreso de forma Sencilla, Personal y Justa, lo que nos ayuda a merecer y mantener la confianza y fidelidad de los clientes.

“ En nuestro trabajo, el **cómo** es tan importante como el **qué** ”

Ana Botín

Sencillo

Ofrecemos a los clientes un servicio accesible, con productos sencillos y fáciles de entender. Usamos un lenguaje sencillo y mejoramos nuestros procesos todos los días.

Personal

Tratamos a nuestros clientes de forma personalizada, ofreciéndoles los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. Queremos que todos y cada uno de nuestros empleados y clientes se sientan valorados y tratados de forma única.

Justo

Tratamos a nuestros empleados y clientes de forma justa y equitativa, somos transparentes y cumplimos nuestras promesas. Entablamos buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos lo es también para el Santander.

Nuestra cultura corporativa engloba ocho comportamientos corporativos...


Soy respetuoso


Escucho de verdad


Habla claro


Cumpro las promesas


Apoyo a las personas


Impulso el cambio


Promuevo la colaboración


Trabajo con pasión

... y una sólida cultura de riesgos donde todos asumimos la responsabilidad de gestionar los riesgos de nuestro trabajo diario

risk pro
...Everyone's business

El marco de gobierno de Santander Way



Para más información sobre los canales éticos a disposición de los empleados, se puede consultar el capítulo 'Gestión de riesgos'

Para más información sobre las normas éticas para proveedores, se puede consultar el capítulo 'Gestión de riesgos'



Se puede encontrar más información en la sección 'Cultura de riesgos' de este capítulo.

Para conseguir que *Santander Way* se entienda y se adopte, necesitamos desarrollar, promover y supervisar la coherencia e implantación de nuestra cultura global en todos los mercados donde operamos.

Tenemos un **órgano de gobierno de cultura global** que se reúne todos los meses y está formado por miembros de la alta dirección del Grupo. Su cometido es promover, aprobar, apoyar y evaluar la implantación y los progresos de las iniciativas internacionales y locales en materia de cultura corporativa, en consonancia con la política de cultura corporativa aprobada por el consejo.

● Código de conducta

El Código General de Conducta define las normas y principios a las que deben ajustarse los empleados del Grupo en sus actividades cotidianas y es el pilar básico del programa de cumplimiento del Grupo. También aborda la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el respeto por las personas, la conciliación entre la vida laboral y personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medio ambiente y los derechos colectivos.

Santander fomenta que sus empleados planteen sus inquietudes, y tiene abiertos canales éticos, gestionados por la unidad de Cumplimiento y Conducta, que garantizan la confidencialidad y que no se tomarán represalias contra quienes denuncien irregularidades.

También nos aseguramos de que nuestros proveedores respeten nuestros valores éticos.

● Política de cultura corporativa

Hemos desarrollado una nueva política de cultura corporativa que establece las directrices que garantizan la creación y desarrollo de una cultura coherente en todo el Grupo.

Esta política se ha desarrollado en colaboración con los diversos países en los que operamos y teniendo en cuenta a los principales grupos de interés. Se estructura en tres niveles:

Elementos comunes: son la columna vertebral de nuestra cultura. Se han formalizado a través de un proceso ascendente y se aplican a todo el Grupo Santander.

Iniciativas internacionales: son de obligada implantación en el Grupo y se adaptan y gestionan a nivel país.

Iniciativas locales: se desarrollan con autonomía dentro de la política de cultura corporativa y respetando otros marcos corporativos.

● Cultura de riesgos *risk pro*

Contamos con una sólida cultura de riesgos, denominada *risk pro*, que define la forma de entender y gestionar los riesgos cotidianos. Nuestra cultura se basa en que todos los profesionales son responsables de gestionar los riesgos.

Ejemplos de iniciativas culturales para mostrar cómo actuamos de forma Simple, Personal y Justa

1. Empleados

Santander Way

Diversidad e inclusión

Comportamientos y liderazgo

Propuesta de valor para los empleados

2. Clientes

Simplificación de procesos

Experiencia del cliente

Excelencia operativa

Ciberriesgos y protección de datos

3. Accionistas

Comunicación transparente

Gobierno interno sólido

Cultura de riesgos

4. Sociedad

Apoyo a los profesionales del mañana a través del programa *Santander Universities*

Voluntariado corporativo

Seis principales áreas de actuación en 2018

Objetivos



Estrategia de escucha



Fomentar un entorno de **comunicación abierto y claro**, mejorando **la realización y el análisis de encuestas para entender mejor las necesidades de nuestros empleados, comprenderlas y atenderlas.**



Liderazgo



Compromisos de liderazgo comunes para todos los responsables de equipos.



Diversidad e inclusión



Principios de diversidad e inclusión del Grupo con mínimos estándares y directrices de carácter global para todo el grupo.



Comportamientos



Integrar los comportamientos corporativos en **el ciclo de vida de los empleados** y en **las actividades cotidianas.**



Colaboración internacional



Incrementar la **comunicación y la colaboración** entre unidades, compartir **buenas prácticas y simplificar procesos.**



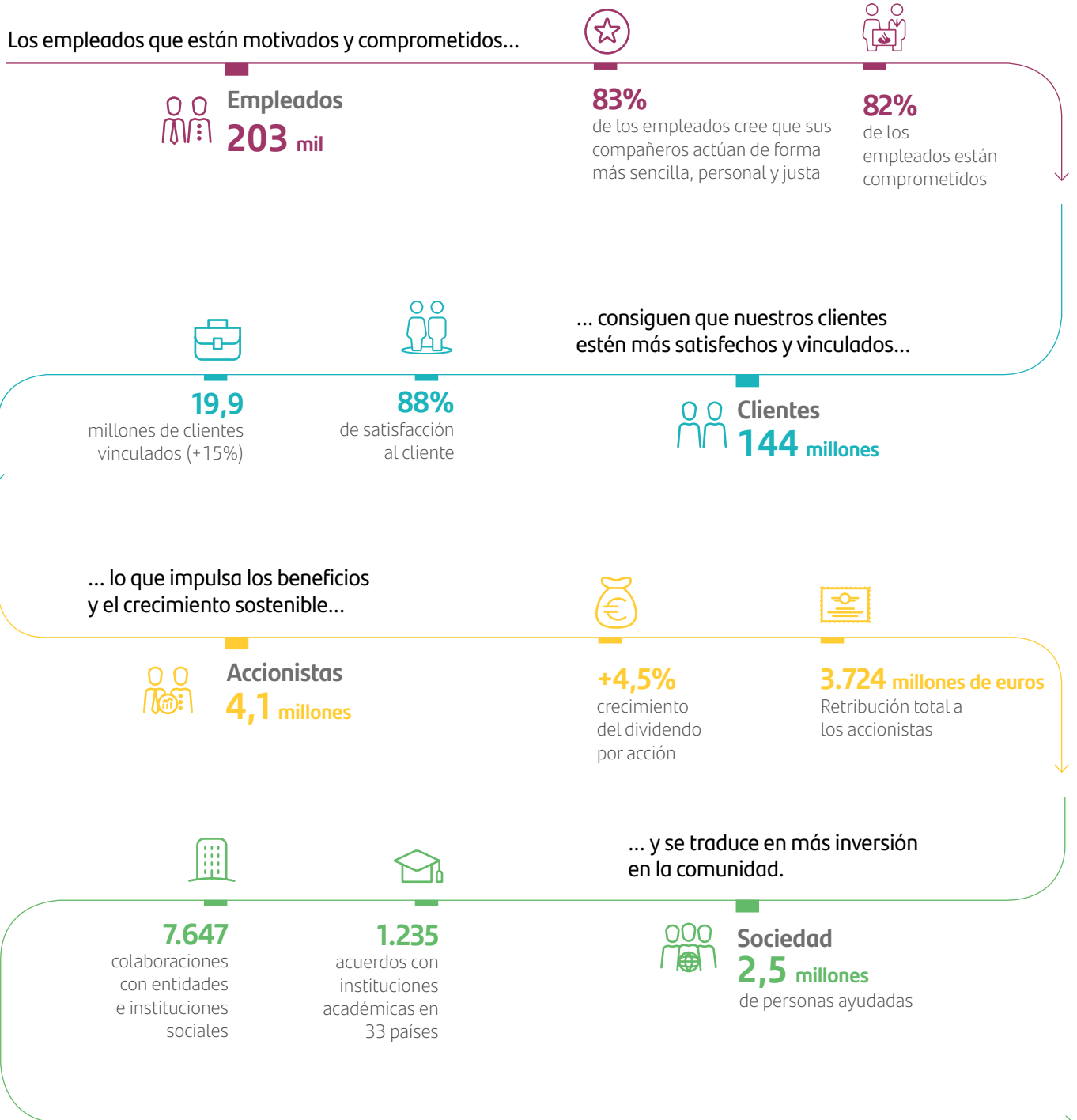
Sociedad



Seguir **atendiendo a las comunidades** y **contribuyendo** a su progreso fomentando programas **sociales y de inclusión.**

Estamos implantando Sencillo, Personal y Justo en todo el Grupo¹

Con equipos comprometidos, impulsamos un crecimiento sostenible y cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



1. Datos de 2018.

Profesionales preparados y comprometidos

Para adaptarnos al nuevo entorno empresarial, mantener la confianza de nuestros clientes, y satisfacer las necesidades de la sociedad actual, necesitamos una plantilla comprometida y preparada. Nuestro equipo debe ser un reflejo de la sociedad.

Gestión del talento

Las empresas con éxito necesitan equipos preparados y comprometidos: un negocio responsable atrae a los mejores profesionales y se gana su confianza. Por lo tanto, la gestión y retención del talento es una de nuestras estrategias clave, fomentada desde el área de Recursos Humanos. Cada año, ponemos en marcha diversas iniciativas y programas con el fin de ayudar a nuestros empleados a crecer personal y profesionalmente, mejorando así su capacidad para atender a nuestros clientes de forma Sencilla, Personal y Justa.

Principales datos del Grupo	2018
Total empleados (en miles)	203
% de empleados con contrato fijo	96,0
% de empleados contratados a tiempo completo	94,6
Altas/bajas de empleados (rotación)	15,4
% del personal promocionado	8,6
Años de antigüedad (media)	10,3
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	70,6



Más información en la sección 'Principales métricas' de este capítulo.

Principales iniciativas para identificar y promover el talento

- Comités de Valoración de Talento.** Nos permiten identificar el potencial de futuros empleados.
- Planificación de la sucesión para directivos.** Planificación de la sucesión en puestos clave del Grupo para asegurar continuidad en la gestión mejor.
- Action Learning Programme Santander (ALPS).** Programa de formación dirigido a perfiles directivos. ALPS desarrolla competencias de liderazgo y resolución de problemas de negocio en entornos colaborativos. Los miembros de la dirección participan como mentores.
- Digital Cellar.** Nuevos métodos de contratación para entender y atraer al talento digital, ofreciendo espacios para ejecutar proyectos (desafíos que Santander afronta y desea solventar).
- Young Leaders.** Lanzado en 2018, este programa de desarrollo profesional ha contado con la participación de 280 jóvenes empleados de 22 países. Los participantes fueron elegidos por sus compañeros y entablaron contacto directo con nuestros altos directivos, lo que les dio la oportunidad de participar en el desarrollo de la estrategia del Grupo aportando perspectivas e ideas novedosas.



Programas de desarrollo y movilidad

- Global Job Posting.** Ofrece a todos los empleados la posibilidad de presentar su candidatura a puestos vacantes en otros países, filiales o divisiones. Desde su lanzamiento en 2014, se han publicado más de 4.000 vacantes en todo el mundo.
- Santander World.** Durante algunos meses, nuestros empleados pueden trabajar en un proyecto de otro país, lo que fomenta el intercambio de buenas prácticas y amplía su visión global. Desde su lanzamiento, han tomado parte en esta iniciativa 1.907 personas de 28 países diferentes.

Santander, una gran empresa para trabajar

El talento, el compromiso y la motivación de nuestros 202.000 empleados son la base de nuestro éxito.

En 2018 Santander ha recibido la certificación Top Employer Europe 2018, que reconoce la excelencia en las condiciones que los empleadores crean para sus profesionales. El grupo ha obtenido este sello en nueve geografías: España, Polonia, Reino Unido y en las unidades de Santander Consumer Finance en Austria, Bélgica, Alemania, Italia, Holanda y Polonia.

Asimismo, en 2018 Great Place to Work ha reconocido a Santander como una de las

mejores entidades financieras para trabajar en América Latina. Santander ha obtenido el puesto 20 del Ranking de Mejores Multinationales y se ha situado como la tercera entidad financiera mejor valorada gracias a las posiciones obtenidas en Argentina, Brasil, Chile y México.

Este certificado 2018 Great Place to Work supone un avance más en nuestro objetivo de convertirnos en una de las mejores empresas para trabajar. Es un reflejo del gran trabajo que estamos haciendo para ser una organización más atractiva, capaz de atraer y retener al mejor talento que nos permita contribuir al progreso de las personas y de las empresas y hacer una banca más responsable.

Compromisos de liderazgo

El liderazgo de todos nosotros es fundamental para que el cambio cultural tenga éxito. Contar con grandes líderes nos ayuda a acelerar el cambio y a hacerlo de forma más estable y sostenida en el tiempo.

Durante 2018 más de 300 compañeros de 28 países o divisiones de todo Grupo, han contribuido a definir e identificar nuestros nuevos Compromisos de Liderazgo.



Ser abierto e inclusivo



Inspira e implementa la transformación



Liderar con el ejemplo



Apoyar al equipo a progresar

Durante los últimos años, Santander ha experimentado varias reestructuraciones que han afectado a los puestos de trabajo. En todo caso siguiendo estas pautas:

- Se ha facilitado la participación y se han entablado negociaciones con los representantes legales de los trabajadores.
- Se han presentado planes sociales que comprenden ayudas a la recolocación y acciones para dar el máximo apoyo a la empleabilidad de los afectados.
- Se han superado los mínimos establecidos en la legislación para las indemnizaciones por despido.

Conocimiento y desarrollo

La formación continua es la clave para ayudar a nuestros empleados a adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma rápida y constante. En 2018 se aprobó una nueva política global de integración, conocimiento y desarrollo.

Esta política brinda un conjunto de criterios para el diseño, revisión, implantación y supervisión de la formación con vistas a:

- Apoyar la transformación empresarial.
- Fomentar la gestión global del talento, facilitar la innovación, alentar la transferencia y difusión de conocimientos, e identificar empleados clave en las diferentes áreas de conocimiento.

- Respalda la transformación cultural de la compañía bajo las normas de gobierno corporativo fijadas para el Grupo.

Principales datos del grupo	2018
Millones de euros de gasto en formación de empleados	98,7
Inversión por empleado (euros)	486,8
% empleados formados	100,0
Horas de formación por empleado	33,8
% de horas de formación a distancia	48,1
Satisfacción del empleado (sobre 10)	8,0

La estrategia 'Nunca dejes de aprender'

▶ 1

Global Knowledge Campus:

un espacio de formación para compartir conocimientos y buenas prácticas.

▶ 2

Leading by Example:

un programa de formación que ayuda a los directivos a definir su papel para implantar la cultura de Sencillo, Personal y Justo.

▶ 3

Santander Business Insights:

un ciclo de conferencias que fusionan las perspectivas internas y externas para sensibilizar a los empleados sobre la importancia de determinados comportamientos en su trabajo diario.



Leaders Academy Experience

Un nuevo plan de formación para facilitar a los directivos la tarea de contribuir a transformar el Grupo, equiparlos con las herramientas y la formación que necesitan para poder acelerar el cambio y constituir un ejemplo para sus equipos y la organización.

El plan se divide en cuatro etapas, una sesión por trimestre, con especial foco en las nuevas generaciones, nuevas formas de trabajar y modelos de negocio, "the new normal" y cómo ser un buen líder.

En 2018 se celebraron tres conferencias, 12 sesiones virtuales y cuatro talleres.



Más información, ver sección 'Principales métricas' de este capítulo.

Evaluación y retribución

Contamos con un sistema de retribución basado en los principios establecidos en 2018 (véase el capítulo sobre gobierno corporativo de este informe). Se combina un salario fijo, que remunera la función y el nivel de responsabilidad, y una retribución variable a corto y largo plazo que recompensa el desempeño de los empleados en función de sus logros. La retribución variable refleja tanto lo que se ha conseguido (objetivos de grupo, objetivos individuales o de equipo) como la forma en que se han alcanzado esos resultados (desde la perspectiva del comportamiento, liderazgo, compromiso, desarrollo y gestión de riesgos). Además, el Grupo también ofrece a sus profesionales planes de pensiones y otras prestaciones, como productos y servicios bancarios, seguros de vida y seguros de salud.

Los niveles de retribución se definen en función de las prácticas de cada país y respetan escrupulosamente los convenios colectivos vigentes en cada región y comunidad. La retribución variable es una forma de recompensar la consecución de los objetivos estratégicos cuantitativos y cualitativos del Grupo.

Además, para cumplir la normativa europea sobre retribuciones, hemos identificado a 1.384 personas que toman decisiones que pueden suponer algún riesgo para el Grupo a las que se les aplica una política de remuneración con pagos en acciones (50% de la retribución variable) y con diferimiento de entre tres y cinco años, incluyendo cláusulas *malus* o *clawback*.

Principales iniciativas desarrolladas en 2018:

- La revisión, conjuntamente con la función de cumplimiento, de los sistemas locales de retribución variable de la fuerza de ventas (vinculada a la calidad del servicio y la conducta con los clientes).
- Refuerzo de los elementos de riesgo vinculados a la retribución variable.
- La adopción de la metodología necesaria para un análisis consistente de la brecha salarial de género, incluyendo la equidad salarial de género por la realización de la misma función.



Para más información sobre datos de remuneración, consultar la sección 'Principales métricas' de este capítulo.



Para más información sobre la remuneración de nuestro consejo de administración, consultar la sección 6 del capítulo de Gobierno corporativo.

MyContribution

Es nuestro modelo de evaluación de los empleados, diseñado para reforzar el papel clave que la cultura corporativa desempeña a la hora de impulsar la transformación del Grupo. Este modelo tiene impacto en la retribución variable de los empleados.

En 2018, este modelo se aplicó a todos los ejecutivos del Grupo y se ha ampliado a otros empleados en diferentes regiones y en el centro corporativo. Además, para un grupo de directivos (8.000 personas de todas las regiones en las que opera Santander), los planes corporativos de incentivos tienen en cuenta la consecución

de los objetivos estratégicos relacionados con la satisfacción y vinculación del cliente, la gestión de riesgos, la capitalización y la rentabilidad ajustada al riesgo. La remuneración, por tanto, refleja lo que un individuo ha alcanzado así como el modo en que se ha comportado.

Cómo lo hacemos
40%

- Liderazgo
- Compromiso
- Desarrollo
- Gestión de riesgos



Qué hacemos
60%

- Objetivos de Grupo
- Objetivos de equipo
- Objetivos individuales

Diversidad e Inclusión

Si queremos entender el mundo en que vivimos, necesitamos equipos diversos e inclusivos que sean un reflejo de la sociedad. Y gestionar esta diversidad de talento de manera inclusiva, reflejando nuestros valores, nos permitirá atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales, y nos ayudará a conseguir mejores resultados de forma sostenible.

Hemos definido unos **principios generales de diversidad e inclusión** que sirvan de guía a todas las iniciativas locales y que establezcan unos estándares mínimos que les permitan seguir impulsando iniciativas de diversidad e inclusión. Estos principios generales han sido incorporados en nuestra política de cultura corporativa como una parte clave para consolidar la transformación cultural.

Para asegurar la gestión y una promoción adecuada de la diversidad y de la inclusión a nivel corporativo, hemos creado dos grupos de trabajo:

- **Un grupo de trabajo formado por directivos de referencia en los países y divisiones** para desarrollar e impulsar la estrategia de diversidad e inclusión del Grupo.

	2018
% de mujeres en la plantilla	54,5
% de mujeres de puestos directivos	20,5
Edad media del personal	38,8
% de empleados con discapacidad ^A	1,7

A. No se incluye EE.UU, ni México.

- **Una red global de expertos en diversidad e inclusión** con representantes de los países. Equipo operativo para compartir mejores prácticas y ser la cadena de transmisión a nivel local.

Adicionalmente, para fomentar un liderazgo inclusivo y ayudar a crear conciencia, hemos lanzado **formación online sobre diversidad e inclusión**, basada en experiencias de aprendizaje con el que los participantes podrán explorar cómo cambiar de mentalidad y desarrollar nuevas habilidades.

85%

de los empleados creen que Santander trata a los empleados de manera justa, independientemente de su edad, estado civil, identidad, género, discapacidad, raza, religión u orientación sexual. +4 vs. 2017.^A

A. Encuesta global de compromiso 2018.

En 2018, hemos llevado a cabo las siguientes iniciativas para impulsar la diversidad y la inclusión tanto a nivel Grupo como a nivel local

Género

- Selección de talento: mejorar, o al menos mantener, el porcentaje de hombres y mujeres en las divisiones en todos los procesos de selección de ejecutivos.
- Identificación de talento: Incrementar el porcentaje de mujeres en la lista de planes de sucesión para cumplir con los compromisos para 2025.
- Eliminar la desigualdad salarial de género para quienes ocupan cargos en el mismo nivel y departamento.
- Cuadro de mando que refleje la diversidad entre nuestros líderes.

- Apoyar el crecimiento de las mujeres mediante programas de mentoring y desarrollo.
- Medidas para facilitar la maternidad y dar apoyo a los padres.

Cultura + identidad

- Mapa de diversidad cultural.
- Seguir reforzando horarios de trabajo flexibles, facilitando medidas que fomenten un mejor equilibrio entre la vida profesional y personal.
- Grupos de afinidad. Minorías representadas en diferentes redes de empleados.

Discapacidad

- Medición y seguimiento en todas las geografías, inclusión de la temática en las agendas locales.
- Nuevos programas para fomentar la contratación de personas con discapacidades diferentes.

Capacitación

- Garantizar que los empleados conocen el programa de capacitación y concienciación sobre diversidad e inclusión.



Para más información cuantitativa sobre diversidad en el Grupo, consultar sección 'Principales métricas' de este capítulo.

Igualdad de género

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es una prioridad en todo el Grupo. Estamos promoviendo múltiples iniciativas con el objetivo de alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres a todos los niveles.

En Santander, la diferencia salarial entre hombres y mujeres en el mismo nivel y función (equidad salarial de género) es muy reducida. Los datos agregados, esto es, la remuneración del total de hombres y mujeres (brecha salarial de género), muestran que todavía tenemos mucho que hacer para incrementar la presencia de mujeres en los niveles ejecutivos y funciones de negocio, donde la remuneración es mayor y la diversidad es todavía baja. Cambiar esta situación es una prioridad del Grupo. Por ello, hemos establecido objetivos concretos de diversidad para nuestros directivos de primer nivel.

Brecha salarial de género

31%

La brecha salarial entre hombres y mujeres (*gender pay gap*) mide la diferencia en las retribuciones, independientemente de la naturaleza de su trabajo, en una organización, un sector empresarial, una industria entera o la economía en general.

Se calcula como la diferencia de la mediana de la remuneración pagada a los empleados y a las empleadas, expresada como porcentaje de la remuneración mediana pagada a los empleados. Esta remuneración incluye el salario base y la remuneración variable, sin considerar prestaciones sociales / remuneración en especie ni prestaciones locales.

Las cifras reportadas son del estudio realizado en 2018 (sobre una base del 90% de la plantilla), basado en los datos de compensación de todo el año 2017 actualizados para incluir las proyecciones de compensación de 2018.

Asimismo, contamos con un 33% de mujeres en el consejo a 31 de diciembre de 2018. Y en febrero de 2019, el consejo acordó elevar el objetivo actual de presencia de mujeres, situado en el 30%, que se alcanzó desde 2015, para alcanzar una presencia equilibrada (entre el 40% y el 60%) en 2021.

Con el objetivo de abordar las diferencias salariales entre hombres y mujeres hemos establecido una metodología basada en las mejores prácticas a nivel global, estableciendo pautas comunes tanto para el Grupo como para las unidades locales sobre cómo abordar la brecha salarial. Asimismo, a nivel local se han impulsado planes locales de acción, con seguimiento y control periódico.

Por otro lado, es importante contar con talento más diverso en habilidades STEM (siglas en inglés de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

Nuestros compromisos

Diversidad de género

2025 → 30%¹

Diversidad cultural

(Formación educativa, experiencia en diferentes sectores, experiencia internacional, raza.)

2025 → 70%

1. En posiciones de liderazgo.

Equidad salarial de género

3%

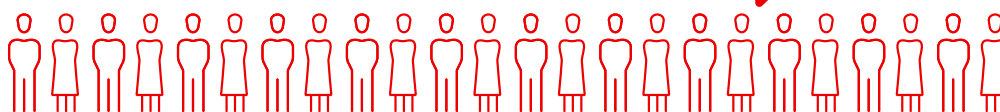
La equidad salarial de género (*equal pay gap*) se calcula comparando salarios entre empleados que realizan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.

Los factores incluidos en las políticas locales del Grupo que pueden afectar la brecha de compensación entre hombres y mujeres, como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa o los antecedentes no se han considerado para calcular las cifras que se reportan.



Banco Santander lidera el **Bloomberg Gender-Equality Index** formado por 230 compañías de diferentes sectores

95,32
puntos sobre 100



Por segundo año consecutivo, Santander ha obtenido la máxima puntuación entre las 230 empresas que forman parte del *Bloomberg Gender-Equality Index*, que evalúa el desempeño de las empresas en materia de igualdad de sexos.



Experiencia de empleado

Mantener motivado a nuestro equipo es clave para garantizar su compromiso y su éxito a la hora de contribuir al progreso de las personas y las empresas. En Santander lo hacemos implantando medidas que fomentan la escucha, la conciliación de la vida personal y laboral y un entorno de trabajo saludable y gratificante.

1

Hablar claro/escucha activa

Para crear un banco responsable, todo el mundo debe sentirse capaz de alzar su voz no solo para sugerir cómo mejorar la forma de hacer las cosas, sino también para alertar a la dirección cuando va mal o cuando existen sospechas de conductas inapropiadas.



Speak Up

Escuchar → Hablar claro → Actuar

Encuesta global de compromiso

Hacer un seguimiento de la satisfacción de los empleados a través de la encuesta de compromiso es fundamental para el Grupo, ya que permite seguir progresando en nuestro objetivo de ser el mejor banco para trabajar.

Los resultados de 2018 demuestran que nuestro equipo está orgulloso de trabajar en Santander y comprometido para seguir construyendo un Banco que sea más Sencillo, Personal y Justo. Estos resultados también revelan una importante mejora en la percepción de que el Grupo promueve una cultura que fomenta la diversidad y está orientada a los resultados. Entre las áreas de mejora detectadas, cabe destacar la necesidad de seguir optimizando nuestros procesos para hacerlos más sencillos y transparentes, destinando los recursos necesarios para garantizar que el trabajo se realiza de la forma más eficiente posible.

88%

de participación
+4 respecto a 2017

82%

de empleados comprometidos
+5 respecto a 2017

84%

de empleados satisfechos
con Santander como un
buen lugar de trabajo
+9 respecto a 2017

88%

de empleados consideran
que Santander actúa de
manera responsable
+1 respecto a 2017

Canales éticos

En 2018 hemos puesto en marcha varias iniciativas para animar a las personas a hablar claro, creando nuevas formas de proteger la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes. Hemos trabajado en un proyecto para desarrollar un único canal ético a través del cual los empleados podrán comunicar infracciones de nuestro código de conducta y de nuestra cultura corporativa de Sencillo, Personal y Justo. Este canal será gestionado por una entidad externa independiente para garantizar la confidencialidad y el anonimato del denunciante.



Más información,
consultar la sección 7 del
capítulo de Gestión del
riesgo.

2

Nuevas formas de trabajar

Fomentamos la transición hacia formas de trabajar más flexibles que mejoren la conciliación entre la esfera personal y profesional, gracias al desarrollo de herramientas que facilitan el contacto continuo con equipos que trabajan en remoto. También estamos rediseñando nuestras oficinas para contar con nuevos espacios de trabajo que propicien la colaboración.

Nuestra política corporativa de flexiworking, aplicable a todo el Grupo, incluye un amplio conjunto de medidas para que cada empleado pueda beneficiarse según sus necesidades personales y su situación profesional. Estas medidas se refieren fundamentalmente a:

- Cómo organizamos la jornada laboral (flexibilidad y horario): horarios de entrada/salida, configuraciones alternativas del día, regulación de vacaciones, guías y recomendaciones para el uso racional del correo y las reuniones, etc.
- Desde donde trabajamos (flexibilidad en lugar de trabajo): trabajo de forma remota en días y momentos puntuales, teletrabajo a tiempo completo.

Además, a través de un acuerdo firmado con la representación de los trabajadores, Santander se ha comprometido a promover una gestión racional del tiempo de trabajo y su aplicación flexible, así como el uso de tecnologías que permitan una mejor organización del trabajo de nuestros empleados y que incluye a su vez el derecho a la desconexión digital.

Del mismo modo, también estamos rediseñando nuestras oficinas para obtener un nuevo espacio de trabajo que fomente la colaboración y el trabajo en equipo.



82%

de los empleados indican que su responsable directo les ayuda a alcanzar un equilibrio razonable entre la vida personal y la profesional.^A

84%

de los empleados indican que su responsable directo facilita medidas de flexibilidad en el equipo de trabajo.^A

A. Resultados de la encuesta global de compromiso 2018.

3

Cultura de reconocimiento

La iniciativa *StarMeUp* es una red internacional de reconocimiento que permite a los empleados evaluar a aquellos que dan ejemplo promoviendo los comportamientos SPI.

En total, los profesionales de Santander ya han dado más de un millón y medio de estrellas de *StarMeUp* a otros compañeros. Esta es una prueba de cómo la cultura de reconocimiento se está consolidando en el Grupo.

Este año hemos llegado a más de 132.000 usuarios activos de *StarMeUp* en el Grupo, el 11% por encima del objetivo definido durante los primeros meses de 2018, y ya hemos otorgado 689.000 estrellas a nuestros compañeros.



StarMeUp

1,5

millones de estrellas otorgadas



4

Voluntariado

El voluntariado refuerza el espíritu de equipo y ayuda a las comunidades en que operamos. Gracias a nuestra política de voluntariado corporativo, los empleados tienen derecho a dedicar una cierta cantidad de horas de trabajo cada mes o año a estas actividades.

En 2018, los Servicios Legales, en línea con la estrategia y la cultura del Grupo, lanzaron Santander Legal Pro Bono. Este desafío requiere que nuestros abogados proporcionen trabajo voluntario y no remunerado, utilizando todo su conocimiento y habilidades profesionales para apoyar a organizaciones sociales, culturales o educativas sin fines de lucro que no pueden pagar servicios legales y cuyo objetivo es ayudar a las personas en una situación de vulnerabilidad social.

Asimismo, en el centro corporativo, a lo largo del mes de diciembre también celebramos un 'maratón de ideas' (de comunicación y marketing, tecnología y sistemas, y recursos humanos), con el fin de que varios profesionales del grupo ayudaran a diversas ONGs a mejorar su identidad e imagen de marca; su presencia en redes sociales y su branding; su organización y análisis de datos. También hemos ayudado a diversas organizaciones a desarrollar su apoyo a las comunidades. Por ejemplo a una fundación para que ayude a los jóvenes a llegar al mercado laboral más preparados.

Las actividades Pro Bono son parte de la responsabilidad social corporativa del Grupo y, en particular, del objetivo de crear valor para la comunidad a largo plazo.

En países como Brasil, España, Estados Unidos, Polonia, Portugal, o Reino Unido, nuestros empleados también han dedicado parte de su horario laboral a promover la educación financiera y enseñar a las personas a gestionar sus finanzas de una forma eficaz y organizada.

Asimismo, los empleados también participan en numerosas iniciativas para mejorar la calidad de vida de las personas.



Nuestra presidenta Ana Botín participando en una recogida de juguetes solidarios organizada en colaboración con la Cruz Roja Española en Boadilla del Monte, Madrid.

+40.000
empleados
participan en
actividades sociales

+130.000
horas
dedicadas

Banco Santander, sede del European Pro-Bono Summit 2018

La Ciudad Grupo Santander acogió y organizó la Cumbre Europea de Voluntariado Pro-Bono, el congreso internacional líder en este ámbito. A la reunión asistieron más de 130 personas de alrededor de 20 países de los cinco continentes, y contó con más de 35 oradores internacionales que debatieron sobre cómo aprovechar el talento de los empleados y generar un mayor impacto social.

5

Salud y prevención de riesgos laborales

Santander cuenta con un plan de prevención de riesgos laborales que está a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

Somos conscientes de que uno de los aspectos importantes de la motivación, el compromiso y la igualdad real para nuestros empleados es el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Santander continúa promoviendo el equilibrio personal y laboral, a través de políticas para atender las necesidades personales y familiares de nuestros empleados. Nuestro Código General de Conducta destaca la importancia de promover un entorno laboral que sea compatible con la vida personal y familiar.

Además, dentro de la iniciativa Nuevas formas de trabajar, Santander ha diseñado los nuevos espacios de trabajo y sus equipos, tanto desde la perspectiva ergonómica como desde el aspecto de la seguridad.

**BeHealthy**

En Santander, la salud de nuestros empleados es la salud de la empresa. Por eso nos hemos comprometido a ser una de las empresas más saludables del mundo y a ofrecer a los empleados prestaciones de salud y bienestar, concienciando al mismo tiempo sobre este tema a través de nuestro programa *BeHealthy*.

En 2018, nos asociamos con The Leadership Academy of Barcelona para lanzar un espacio digital donde los empleados de todo el mundo puedan acceder a información y píldoras de formación de los cuatro pilares de *BeHealthy*: Know your numbers, Move, Eat and Be Balanced. En este espacio, los empleados pueden acceder al programa formativo Sustaining Executive Performance, donde pueden encontrar las claves para lograr un mejor rendimiento, tanto personal como laboral, fomentando hábitos saludables.

Además, también en 2018 firmamos un acuerdo global con una empresa innovadora llamada Gympass que ofrece a los empleados la oportunidad de beneficiarse de más de 40.000 centros de salud y bienestar afiliados en todo el mundo, con una amplia gama de actividades, desde gimnasios, cross-fit, baile, yoga, pilates, entre otros.

3,7%

Tasa de absentismo^A

10.367

miles de horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral

0,5%

Tasa de enfermedades profesionales^B

Para ampliar los datos, puede consultarse la sección de 'Indicadores principales' en las páginas 70 a 79 de este capítulo.

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

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

Prácticas de negocio responsables

Ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que son Sencillos, Personales y Justos. Necesitamos hacer lo básico de forma excelente y, cuando las cosas salen mal, debemos solventar los problemas rápidamente y aprender de nuestros errores.

Comercialización de productos y servicios y protección al consumidor

El área de Gobierno de Productos y Protección al Consumidor, adscrita a la unidad de **Cumplimiento y Conducta**, es la que se encarga de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización y la protección al consumidor.

En este contexto, el Grupo cuenta con un comité de comercialización cuyo objetivo es prevenir la distribución inadecuada de productos y servicios y garantizar la protección de los clientes validando los productos antes de ser lanzados. También cuenta con un comité de supervisión y protección de los consumidores, que supervisa los productos y servicios comercializados y garantiza que se satisfacen las necesidades de los clientes y se vela por la protección de sus derechos durante todo el ciclo de vida del producto.

Además, nuestra política corporativa de protección al consumidor fija los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los principios de protección a los consumidores para nuestros clientes, así como los criterios concretos para el control y la supervisión de su cumplimiento.

Educación financiera

La educación financiera es un elemento indispensable en la relación con nuestros clientes y forma parte de nuestros principios de protección al consumidor. Nos hemos comprometido a fomentar los conocimientos financieros enseñando cómo utilizar eficazmente los servicios bancarios, y generando más confianza y seguridad en su uso.

Con el fin de estructurar esta actividad y garantizar unos principios de conducta homogéneos en todas las iniciativas de educación financiera, estamos diseñando directrices de buenas prácticas aplicables a todas estas iniciativas, de conformidad con los criterios de los supervisores y reguladores.



Para ampliar la información sobre el gobierno de productos y la protección al consumidor, puede consultar capítulo 'Gestión de riesgos'.



Para ampliar la información sobre educación financiera, consulte la sección de 'Inversión en la comunidad' de este capítulo.

Política corporativa de protección al consumidor: principios de protección al consumidor financiero



Trato justo y respetuoso



Gestión de reclamaciones



Tener en cuenta las circunstancias especiales de los clientes y prevenir un exceso de deuda



Protección de datos



Diseño de productos y servicios orientado al cliente



Precios responsables



Impulso de la educación financiera



Transparencia en la comunicación



Innovación responsable



Preservación de los activos

Clientes vulnerables

El Grupo ha trabajado en unos estándares y buenas prácticas sobre trato a clientes vulnerables y prevención del sobreendeudamiento. Esto nos permite transmitir a todas las unidades de negocio unos estándares de actuación para promover la definición, identificación, trato y gestión de clientes en circunstancias especiales y aplicar soluciones que se adapten a sus necesidades concretas, para proceder en su mejor interés y ofrecerles siempre soluciones viables.

Estos estándares y buenas prácticas van a ser recogidos en una guía corporativa que establecerá, entre otras cosas, una definición común de cliente vulnerable y medidas de prevención del sobreendeudamiento.

Mejorando nuestros procesos

Tras la reforma financiera llevada a cabo en México, se creó un canal de reclamaciones específico para que los clientes pudieran plantear sus quejas sobre determinadas casuísticas de la actividad de las agencias de recobro.

En respuesta evaluamos el trato a los distintos clientes del Grupo, a fin de identificar posibles mejoras en este proceso así como compartir buenas prácticas entre todas las unidades de negocio.

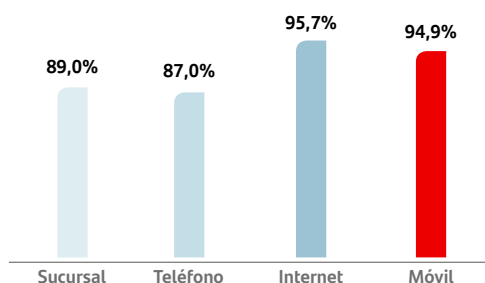
Excelencia operativa y satisfacción del cliente

Hacemos un seguimiento permanente de las opiniones de nuestros clientes y sus experiencias con Santander. Estos datos ponen de relieve dónde podemos mejorar nuestra oferta de servicios y nos ayudan a calibrar la fidelidad de los clientes a Santander. Cada año se realizan más de un millón de encuestas, y siempre estamos buscando formas de usar los datos de forma más eficaz.

Además, la satisfacción de los clientes forma parte de los indicadores de referencia en los sistemas de retribución variable de la mayoría de los empleados del Grupo.

Satisfacción del cliente

% de satisfacción entre los clientes minoristas activos



Objetivo para 2018

Ser una de las tres primeras entidades por satisfacción del cliente en los principales mercados^A

TOP
Competidores

A. Excepto en EE.UU.



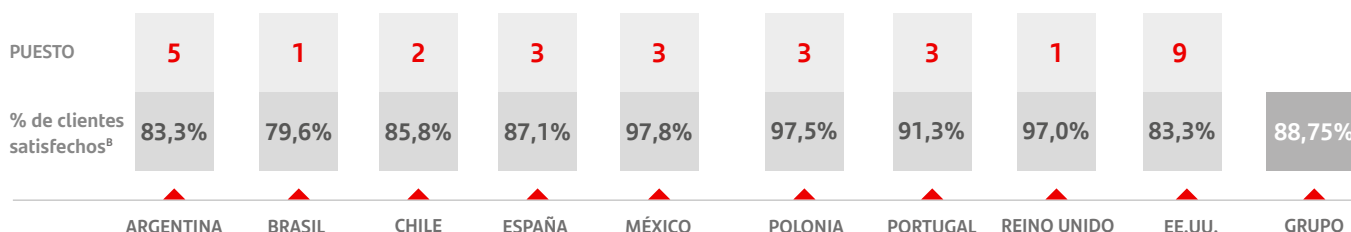
Logro en 2018

Este año, el Grupo se sitúa como una de las tres primeras entidades por satisfacción del cliente en siete mercados.

7
países entre las tres primeras entidades



Satisfacción del cliente por país



B. Indicador interno de la experiencia y satisfacción de los clientes. Datos a finales de 2018. Benchmark auditado.

Nuestras nuevas sucursales están transformando la experiencia del cliente

Con iniciativas como WorkCafé en Chile, Smart Red en España y la sucursal digital en Argentina, el nuevo diseño de nuestras sucursales está transformando la experiencia de los clientes en más de 1.000 localidades.



son
20%
más productivas

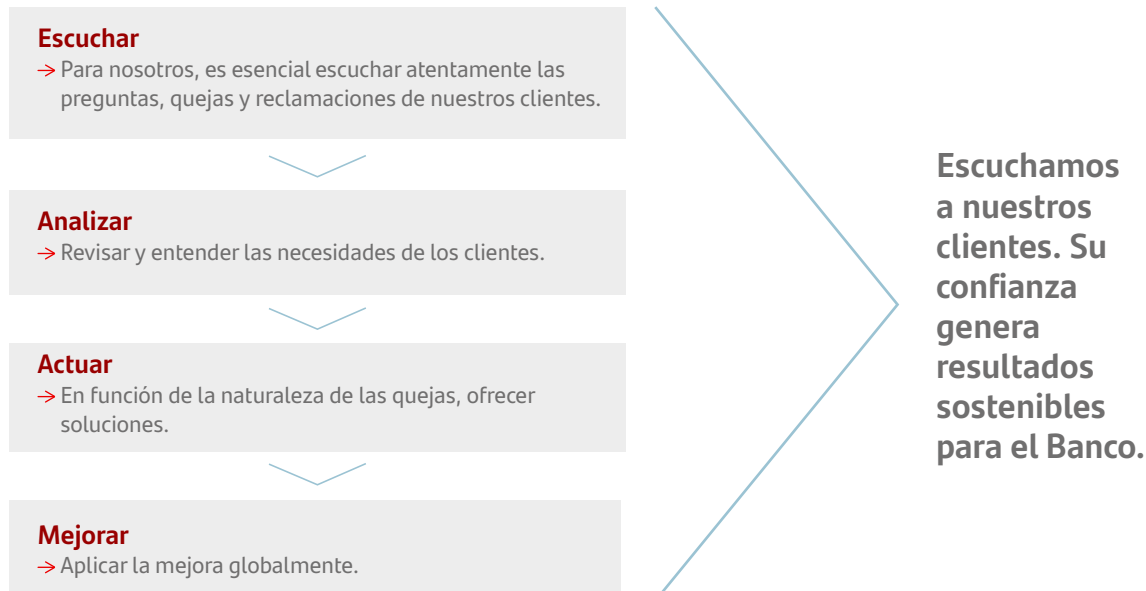
generan
96%
de clientes satisfechos

Aumentan la visibilidad de la marca y la interacción con las comunidades

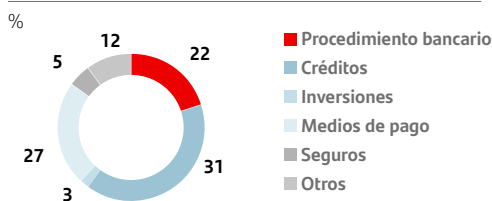
Gestión de reclamaciones

En Santander no nos limitamos a tratar las quejas, sino que tratamos de aprender de la voz de cliente, abordando la causa origen. El Grupo cuenta con un procedimiento de gestión de reclamaciones y análisis cuyo objetivo es emitir unos estándares dirigidos a todas las unidades para la gestión adecuada de las reclamaciones, asegurando el cumplimiento de la normativa local y sectorial aplicable en cada caso, y ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes.

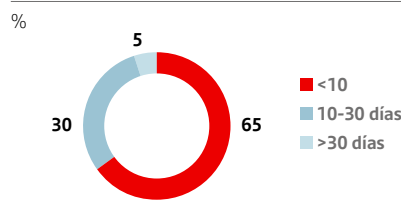
Para ello, se están robusteciendo los análisis de la causa raíz, con la aplicación de metodologías, informes y gobiernos específicos en las unidades donde Santander opera, acorde a unos estándares y principios comunes que permiten identificar la causa de insatisfacción de los clientes, aportar soluciones a cada caso e identificar incidencias o posibles problemas sistémicos.



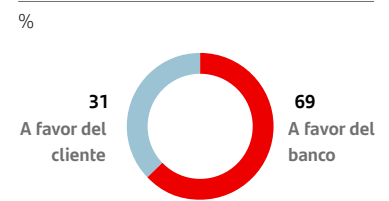
Tipo de quejas



Media de tiempo de respuesta



Resolución



EE.UU.

En EE.UU., el equipo de gestión de reclamaciones de Santander ha evolucionado considerablemente y ha mejorado sus procesos de gestión, lo que ha elevado la satisfacción del cliente. A ello ha contribuido también el desarrollo de una nueva metodología para identificar clientes vulnerables. Esta novedad nos permite dar el correspondiente apoyo a esos clientes vulnerables y brindarles una solución acorde con sus circunstancias.

México

En México, hemos lanzado una nueva aplicación que permite a los clientes presentar quejas en relación con cargos no reconocidos por compras realizadas con una tarjeta. Este proceso reducirá el plazo de respuesta hasta un 60% y posibilitará hacer un seguimiento de cualquier comunicación, aunque se haya iniciado por otros canales. El saldo del cliente no se ve afectado mientras se resuelve la reclamación.

Cultura de riesgos

La gestión prudente de los riesgos es un pilar básico de un banco responsable. Para ello, se necesitan políticas, procesos y marcos de rendición de cuentas claros, todo ello respaldado por una sólida cultura que garantice que, en un banco como Santander, todos los empleados tienen un papel relevante en la gestión de los riesgos.

Nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento es clave para garantizar que trabajamos de acuerdo con nuestros valores, nuestra cultura corporativa y nuestra estrategia de banca responsable. Se asienta sobre tres líneas de defensa:

1. unidades de negocio y soporte,
2. gestión de riesgos y cumplimiento,
3. auditoría interna.

El consejo de administración se encarga del control y la gestión de los riesgos y, concretamente, de definir el apetito de riesgo del Grupo.

Dentro del ámbito de la banca responsable, cobran especial interés los riesgos de cumplimiento y conducta, los derivados de la digitalización y el cambio climático, así como el análisis de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales.

La cultura de riesgos forma parte de nuestra cultura corporativa - Risk Pro¹

La gestión de riesgos se asienta sobre una cultura compartida que garantiza que todos los empleados entienden y gestionan los riesgos que forman parte de su trabajo diario.

La sólida cultura de riesgos de Grupo Santander es una de las principales razones por las que la entidad ha sido capaz de afrontar los cambios en el ciclo económico, las nuevas demandas de los clientes y el aumento de la competitividad, y el motivo por el que Santander se ha ganado la confianza de sus clientes, sus empleados, sus accionistas y el conjunto de la sociedad.

En un entorno en constante mutación, caracterizado por la aparición de nuevos riesgos y los requisitos regulatorios más exigentes, el Grupo mantiene un excelente nivel de gestión de riesgos que le permite conseguir un crecimiento sostenible.

Supone ser prudentes y consolidar una cultura interna de gestión de riesgos en toda la organización, que sea entendida y aplicada por todos los empleados.

La cultura *risk pro* se fomenta en todas las unidades de negocio del Grupo mediante las siguientes iniciativas:

- **Ciclo de vida del empleado.** Desde las fases de selección y contratación y a lo largo de toda su carrera profesional, se concienta a los empleados sobre su responsabilidad personal en la gestión de riesgos.
- La gestión de riesgos está integrada en todas las **actividades de formación de los empleados.** La Risk Pro Banking School and Academy ayuda a definir los mejores objetivos estratégicos de formación para nuestros profesionales de acuerdo con las prioridades del Grupo, además de difundir la cultura de riesgos.
- **El conocimiento de la cultura de riesgos,** su comprensión y su implantación han sido objeto de impulso a escala internacional y local a través de varias iniciativas.
- **Comunicación.** Las conductas, buenas prácticas e iniciativas que ejemplifican la cultura de riesgos se difunden a través de los diversos canales de comunicación, las instrucciones de los directivos y los actos individuales.
- **Evaluación de la cultura de riesgos.** El Grupo realiza una evaluación sistemática y constante de la cultura de riesgos para detectar posibles áreas de mejora y poner en marcha planes de acción. Este ejercicio ha supuesto la síntesis de los indicadores globales empleados para evaluar la penetración y difusión de la cultura de riesgos dentro del Grupo.
- **Marco de gobierno.** La cultura y la gestión de riesgos se asientan sobre una cultura global interna y un marco de gestión de riesgos sólidos.
- **Advanced Risk Management (ARM).** ARM es un reflejo de la importancia que concedemos a una cultura de riesgos robusta. Para el Grupo, es un aspecto prioritario de su meta a largo plazo de seguir siendo un banco sólido y sostenible.

risk pro
...Everyone's business



Más información en el capítulo de Gestión de riesgos.

1. I AM RISK en Reino Unido y EE.UU.

Integrar la importancia del riesgo en el ciclo de vida del empleado



93%

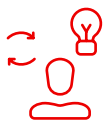
de empleados afirman que son capaces de identificar y sentirse responsables de los riesgos a los que se enfrentan en su trabajo diario.^A

A. Encuesta global de compromiso 2018.

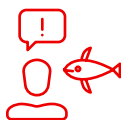
 **Ciberriesgos**

La ciberseguridad es vital en la era digital. Los ciberataques y el fraude plantean riesgos sistémicos para los servicios financieros. Los clientes esperan que sus datos se custodien con seguridad y se traten de forma ética.

Para atender esta demanda, en 2018 hemos seguido reforzando nuestras defensas a través del nuevo marco de ciberseguridad. Dado que nuestros empleados son nuestra primera línea de defensa, hemos lanzado una nueva política de ciberseguridad y conducta con las TI, que establece cinco sencillas normas para ayudar a proteger a los empleados y a Santander de los ciberdelincuentes.



Piensa antes de hacer clic o responder



Si sospechas, comunícalo



Sé discreto, en internet y en público



Mantén tus contraseñas seguras



Protege tu información y tu equipo

Valor para el accionista

Nuestro objetivo es ganarnos la confianza de nuestros más de cuatro millones de accionistas y proporcionarles un crecimiento sostenible, beneficios predecibles y la máxima transparencia.

Creación de valor y transparencia

Nuestro objetivo es mantener la confianza y crear valor para nuestros 4,1 millones de accionistas en 170 países. Como banco responsable, la transparencia y el compromiso con los inversores y accionistas es prioritaria.

Principales aspectos en la relación con nuestros accionistas:

- Principio una acción, un voto y un dividendo.
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación activa e informada en las juntas de accionistas. En 2018, Santander batió su récord de participación en la junta general de accionistas (quórum del 64,55%).
- Uso de las nuevas tecnologías para mejorar los procesos. En la junta de accionistas de 2018 se utilizó la tecnología *blockchain* para el ejercicio del voto por parte de los inversores. Esto mejoró la transparencia global del voto delegado y aumentó la eficiencia operativa, la seguridad y la capacidad de análisis, lo que es beneficioso para los inversores, los emisores, los bancos agentes y los bancos custodios.

Otra de nuestras prioridades es mantener una comunicación constante con los accionistas, informándoles sobre la evolución del Grupo y la acción y fomentando un diálogo fluido con ellos (como se establece en nuestra política de comunicación y contacto con accionistas,

inversores institucionales y Proxy Advisors). En 2018, lanzamos un nuevo canal de 'Atención Virtual' a través del cual los accionistas pueden mantener reuniones individuales con el área de Relación con Accionistas e Inversores.

Retribución a los accionistas

En 2018, Santander volvió a ser uno de los bancos más rentables del mundo.

- En un entorno complejo, caracterizado por una elevada volatilidad, se ha mantenido el cumplimiento de los objetivos financieros, aumentando en 2018 hasta 23 céntimos por acción¹ la retribución a los accionistas.
- Esto supone un incremento del 4,5% anual del dividendo total y un 9% del efectivo¹.
- En un año complicado, los principales índices bursátiles y la acción Santander cerraron con descensos. La acción registró un descenso del 27,5% frente al -28% del Stoxx Banks. En términos de rentabilidad total, Santander descendió un 24,3%.
- A 31 de diciembre, Santander ocupaba el primer puesto de la zona euro y el décimo sexto del mundo por valor de mercado con una capitalización de 64.508 millones de euros.
- A finales de año, Santander contaba con 16.236.573.942 acciones en circulación y registró una contratación media en 2018 de 74,7 millones de acciones, que lo sitúa como el banco más líquido de Europa.

4,131

millones de accionistas

3.724

millones de euros de retribución total¹

0,23

euros por acción

Dividendo por acción:

4,5%

de aumento vs. 2017

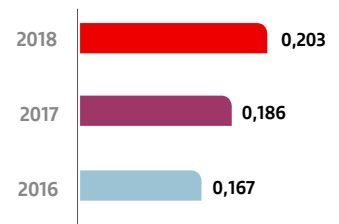
Beneficio por acción:

11%

de aumento vs. 2017

Retribución en efectivo¹

Euros por acción



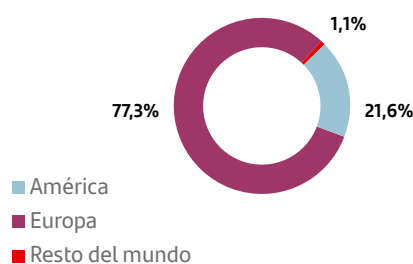
1. El dividendo total con cargo a los resultados de 2018 está sujeto a la aprobación de la JGA de 2019.

Distribución del capital por tipologías



A. Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan. Pueden encontrarse más detalles sobre las acciones propiedad de los consejeros en 'Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial' en la sección 4.2 y la subsección A.3 de la sección 9.2 'Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV' del capítulo de Gobierno corporativo.

Distribución del capital por geografías



Para ampliar la información sobre transparencia y retribución al accionista, consulte la sección 3 del capítulo de Gobierno corporativo.

Premios y distinciones

El trabajo del área de Relación con Accionistas e Inversores fue reconocido por prestigiosas publicaciones del sector, como *IR Magazine* e *Institutional Investor* y ocupó una posición destacada en la encuesta Extel.

Compromiso ambiental

En 2018 hemos trabajado para reducir la huella de carbono –que resulta de los viajes desde/hasta la junta general de accionistas– un 52% con respecto a 2017. Así mismo, dicha huella se ha compensado siguiendo con el programa establecido en 2016.

Compromiso social

En colaboración con la Fundación Universia, Santander entregó 58 becas Capacitas en 2018 a accionistas y familiares, con el objetivo de fomentar la integración socio-laboral de las personas con discapacidad.

Comunicación con accionistas, inversores y analistas

La actividad del área de Relación con Accionistas e Inversores en 2018 giró en torno a las siguientes prioridades:

- Mantener una comunicación continua y fluida, así como difundir información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando un diálogo constante.
- Optimizar y mejorar la imagen del Grupo en los mercados.
- Ofrecer una atención más personalizada a los accionistas y recabar sus opiniones.
- Facilitar la participación de los accionistas en las juntas generales.
- Ofrecer productos y ventajas exclusivos a través de la página web yosoyaccionista.santander.com.

391.926

consultas a accionistas e inversores a través de estudios y encuestas cualitativas

1.134

encuentros con inversores

252

reuniones con accionistas

166.149

consultas gestionadas a través del buzón electrónico, el teléfono, whatsapp y reuniones virtuales

+1.000

comunicaciones enviadas usando principalmente los medios digitales

53

reuniones con inversores analistas ESG

Evaluación de Santander por índices y analistas ESG

Santander es evaluado de forma periódica en su desempeño en sostenibilidad por los principales índices y analistas ESG.

Estas evaluaciones y sus resultados se utilizan a nivel interno para medir nuestro desempeño y encontrar oportunidades de mejora en nuestros procesos.

En 2018 destacan nuestros resultados en el Dow Jones Sustainability Index, donde Santander se sitúa como tercer banco del mundo y primero de Europa. Santander sigue formando parte del FTSE4Good Index Series.

Santander también es evaluado por otros analistas ESG como Sustainalytics, Vigeo Eiris, ISS-oekom o MSCI.



FTSE4Good

Otras valoraciones de analistas ESG¹

Puntuación	2018	Evolución	2017	Respecto al sector
ISS-oekom	C	=	C	>
MSCI	A	▲	BBB	>
Sustainalytics	70	▲	68	>
Vigeo Eiris	57	▲	46	>

1. Fuente, última calificación / puntuación disponible al final del período de referencia: Sustainalytic ESG Score relativo a nuestros peers en noviembre de 2018 y diciembre de 2017; Calificación ISS-oekom en diciembre de 2018 y enero de 2018; Puntuación global de Vigeo Eiris ESG en diciembre de 2018 y diciembre de 2016; Evaluación de MSCI ESG Ratings (en una escala de AAA-CCC) en octubre de 2018 y octubre de 2017.

Compras responsables

Los proveedores con los que trabajamos en todo el mundo también tienen un impacto en las comunidades. Por ello esperamos que nuestros proveedores trabajen de forma íntegra y operen con los mismos estándares éticos sociales y de sostenibilidad que nosotros.

Contamos con un modelo y una política de gestión de nuestros proveedores que establecen una metodología común para todos los países en los procesos de selección, homologación y evaluación de proveedores. Además de los criterios tradicionales, como el precio y la calidad de servicio, en esta metodología también tienen cabida las consideraciones de sostenibilidad. Donde sea necesario, se recomienda a los proveedores cambiar los procesos y las prácticas.

En 2018 reforzamos los principios de comportamiento responsable para proveedores, que se han incorporado a nuestra política de homologación de proveedores. Estos principios establecen las condiciones mínimas que esperamos de nuestros proveedores en las áreas de ética y conducta, cuestiones sociales (derechos humanos, salud y seguridad, así como diversidad e inclusión) y medio ambiente. Estos principios, están en consonancia con los diez principios del Pacto Mundial.

Del mismo modo, disponemos de un canal de denuncias para proveedores a través del cual los proveedores que presten servicios a Banco Santander, S.A. o cualquiera de nuestras filiales pueden informar de las conductas inapropiadas por parte de los empleados del Grupo que no estén alineados con el marco de la relación contractual entre el proveedor y Santander. Se implantó un canal de denuncias en Argentina, Brasil, Chile, México, Portugal, España y Reino Unido. En 2018 se establecieron otros dos canales en dos países más dentro del ámbito de Santander Consumer Finance: Alemania e Italia.

1. Política de homologación de proveedores

En 2018 revisamos la política de homologación de proveedores para reforzar la inclusión de criterios sociales y ambientales. De acuerdo con esta política, un proveedor se evalúa favorablemente si:

Certificación:

- Han obtenido certificaciones oficiales relacionadas con la calidad, la gestión ambiental, las relaciones laborales, la prevención de riesgos laborales, la responsabilidad social corporativa o similares.

Estándares de sostenibilidad:

- Están adheridos al Pacto Mundial o cuentan con unos principios propios en cuestiones éticas, sociales y ambientales y comunica sobre ellos periódicamente.
- Cuenta con marcos, políticas, procedimientos, registros de indicadores y/o iniciativas relacionadas en cuestiones ambientales y sociales.

Código de conducta:

- Disponen de un código de conducta y su correspondiente marco de gobierno (implantación, supervisión y control).

2. Control de riesgo

- Hemos actualizado la evaluación de criterios de riesgo, de acuerdo a las políticas del Grupo en estos ámbitos, en relación con los ciberriesgos, la confidencialidad de los datos, la continuidad del negocio, las instalaciones y la seguridad.
- En España, se ha creado un centro de evaluación de riesgos de proveedores para garantizar una aplicación uniforme de nuestra certificación de proveedores, que se irá implantando en los demás países progresivamente durante 2019 y 2020.

Buenas prácticas de países



Santander Totta, certificada como Empresa

Familiarmente Responsable por la Fundación Màsfamilia, recomienda a sus proveedores la implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de sus empleados.



Santander EE.UU., desde su compromiso con la

diversidad, trabaja con organizaciones empresariales que apoyan a minorías, mujeres y personas desfavorecidas, así como a empresas locales.



En 2018 Santander Brasil invitó a 250 proveedores a participar en la Carbon Disclosure Project Supply Chain.

Principios sobre comportamiento responsable de los proveedores

Ética y conducta

Todas las acciones de los proveedores del Grupo deben estar regidas por los principios de transparencia y honradez en cualquier relación que mantengan con la administración pública y los particulares y deben rechazar los actos vinculados a sobornos, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción, tanto en el sector público como en el privado. Deben abstenerse de realizar actos como ofrecer, dar o recibir comisiones, regalos (con la excepción de aquellos que se ajusten a los usos sociales) o ventajas de cualquier tipo que podrían considerarse actos de corrupción.

Además, los proveedores tomarán todas las medidas necesarias para evitar conflictos de intereses. Los proveedores evitarán cualquier relación con la dirección del Grupo o con cualquier otra persona con poder de decisión o influencia en relación con un contrato u operación que estén negociando en su condición de proveedores de Santander.

Santander también espera de sus proveedores que cuenten con políticas, normas o procedimientos éticos internos que recojan al menos el cumplimiento de la legislación local, medidas de lucha contra la corrupción e iniciativas para garantizar la integridad empresarial.

Sociedad

Derechos humanos: Santander espera de sus proveedores que trabajen para apoyar y respetar la protección de los derechos humanos de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU.

Esto significa que los proveedores deben:

- Prohibir el trabajo forzoso y el maltrato a sus empleados. Eso engloba la prohibición de cualquier tipo de tráfico de seres humanos.

- Garantizar la ausencia de trabajo infantil.
- Abonar un salario digno que sea suficiente para atender las necesidades básicas de sus empleados y garantice el cumplimiento de la normativa en vigor en los países en los que desarrollen sus actividades.
- Garantizar que el horario laboral no es excesivo y que la jornada laboral máxima respeta la legislación nacional.
- Respetar la libertad de asociación de sus empleados.

Salud y seguridad: Los proveedores deben cumplir los requisitos de salud y seguridad para ofrecer a sus empleados un entorno laboral seguro y adecuado.

Diversidad e inclusión: Los proveedores deben comprometerse a tratar a sus empleados de forma justa y equitativa y a no discriminarlos por razones de origen, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Medio ambiente

Santander apuesta decididamente por la protección del medio ambiente y la transición hacia una economía baja en carbono. Por lo tanto, Santander invita a todos sus proveedores a sumarse a este compromiso:

- Instaurando una política de sostenibilidad o ambiental que esté en consonancia con el tamaño y las actividades de la empresa y que aborde la prevención, mitigación y control del impacto ambiental.
- Implantando sistemas de gestión ambiental.
- Definiendo objetivos de reducción de las emisiones y el consumo.
- Fomentando la mejora continua.

Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible

Desempeñamos un papel importante fomentando el crecimiento inclusivo y sostenible

Inclusivo...

satisfaciendo las necesidades de los clientes, ayudando a los emprendedores en la creación de empresas y empleo, fortaleciendo las economías locales, abordando la exclusión financiera y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan.

Satisfacer las necesidades de todos en la sociedad

Desarrollamos soluciones innovadoras, sencillas y personalizadas para responder a las demandas de los clientes y satisfacer las necesidades de todos en la sociedad.

Apoyo a las empresas

Desarrollamos productos y servicios diseñados para atender las necesidades de las pymes y para ayudarlas a progresar, aumentando la creación de empleo y facilitando una mejor distribución de la riqueza en la sociedad.

Inclusión financiera

Contamos con productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad, ayudándoles a desarrollar competencias para gestionar sus finanzas.

Compromiso con la educación superior

Hemos creado una red líder de universidades a nivel mundial, a través de la cual facilitamos el acceso a la educación y el aprendizaje de nuevas competencias.

Inversión en la sociedad

Desarrollamos varios programas sociales que ayudan a las comunidades locales a acceder a los cuidados infantiles, a la educación financiera, al arte y a la cultura.

Contribución fiscal

Contribuimos al crecimiento y progreso de las comunidades en las que estamos presentes a través del pago de los impuestos que nos corresponden.



Sostenible...

financiando energías renovables apoyando el desarrollo de infraestructuras inteligentes, así como nuevas tecnologías agrarias y productivas más eficientes y sostenibles. Contribuyendo a alcanzar una economía baja en carbono.

Financiación de proyectos sostenibles

Innovamos para ofrecer nuevos productos y servicios financieros que integran criterios ESG en torno a tres ejes: infraestructuras sostenibles, inversiones socialmente responsables y financiación de iniciativas contra el cambio climático (*climate finance*).

Análisis de riesgos ambientales y sociales

Analizamos y medimos los riesgos sociales y ambientales de nuestras inversiones, así como las oportunidades que pueden brindar los productos y servicios responsables.

Huella ambiental

Medimos nuestra huella ambiental y nos comprometemos a reducir nuestro impacto ambiental en los países en los que estamos presentes.

Ofrecemos soluciones a las necesidades de nuestros clientes

Queremos ser el banco preferido de todos los clientes, y también de aquellos con rentas bajas o pertenecientes a grupos vulnerables, ofreciéndoles los servicios y productos que necesitan.

Mundo 1|2|3 y otras estrategias de vinculación

Ofrecemos una amplia gama de servicios y productos sencillos e innovadores que permiten a cada cliente administrar sus finanzas de la mejor manera posible.

- Mundo 1|2|3 es nuestra propuesta de valor para clientes particulares en Portugal, España y el Reino Unido. Esta oferta de valor ofrece a nuestros clientes remuneraciones sobre el saldo de sus cuentas y devoluciones de gastos, entre otras ventajas. En México, también hemos desarrollado *Santander Plus*, la versión local de 1|2|3.
- *Santander Life*, en Chile, plantea una propuesta de valor sin precedentes en los segmentos de rentas medias y bajas.
- En Argentina, la gama de Supercuentas y *cuentas Infinity* ofrece diferentes soluciones para satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes, incluyendo movimientos ilimitados sin cargo, ahorro en las compras con tarjeta y otras bonificaciones.
- Santander Bank, en EE.UU., comercializa *Simply Right Checking*, una sencilla cuenta corriente sin complicaciones y sin sorpresas. También ofrece *Santander Basic Checking Account*, un producto transparente y sin requisitos de saldo mínimo; simplemente una cuenta corriente básica y fácil de usar con una comisión mensual fija reducida.

Crédito a hogares

préstamos a la clientela por actividad, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2018

millones de euros

Vivienda	314.017
Consumo	156.116
Otros fines	17.562
Total	487.695

Productos y servicios para colectivos de rentas bajas y vulnerables

Superdigital es una plataforma que permite a los clientes abrir una cuenta de pagos digital con la que poder operar en cuestión de minutos, sin necesidad de tener cuenta bancaria. Ofrece soluciones simples y acerca los servicios financieros a todos los usuarios, incluidos los que no tienen acceso a un banco y los que residen en áreas con cobertura bancaria escasa o nula.

La unidad de Financiación para Nuestro Desarrollo Comunitario concede préstamos a proyectos en beneficio de personas y comunidades de rentas medias y bajas, principalmente mediante proyectos de vivienda asequible en los que los inquilinos pagan alquileres por debajo de los precios de mercado y muchas viviendas están destinadas a personas con necesidades específicas.

Ayudamos a las familias con problemas para hacer frente al pago de su vivienda. Desde 2011, hemos ayudado a más de 140.000 familias con problemas financieros para continuar pagando sus viviendas, con medidas específicas entre las que cabe destacar: la suspensión del desalojo a 9.362 familias, sin ningún desalojo desde noviembre de 2012; daciones en pago a 13.760 familias; y más de 134.100 refinanciaciones y reestructuraciones a 112.300 familias y 21.800 empresas. Además, para facilitar el acceso a la vivienda, Santander ha aportado 1.000 viviendas al Fondo Social de Viviendas, de las que 963 están en alquiler. Por otro lado, tenemos en alquiler social otras 568 viviendas con condiciones más asequibles para familias en situación de vulnerabilidad. Santander fue la primera gran entidad financiera que se adhirió al código de buenas prácticas bancarias, en marzo de 2012.

Todos los empleados en contacto con los clientes reciben formación adicional para ayudar a reconocer y entender situaciones que podrían afectar a los clientes, especialmente aquellos clientes que afrontan o podrían enfrentarse a situaciones de vulnerabilidad.



Sucursales SMART RED

En nuestras sucursales interactuamos cara a cara con nuestros clientes. Teniendo en cuenta nuestra filosofía digital, estamos renovándolas para ofrecer una mejor experiencia, más ágil y personalizada, gracias a un diseño innovador y funcional para hacerlas más confortables. Hemos eliminado las barreras arquitectónicas para hacerlas accesibles a todo el mundo y hemos aumentado la tecnología disponible para ofrecer un servicio más ágil y personalizado.



Oficinas

13.217

Soluciones digitales



One Pay FX. El nuevo servicio de pagos internacionales de Santander basado en tecnología *blockchain*, permite a nuestros clientes realizar pagos internacionales por un importe máximo de 11.000 euros al día, de forma rápida y sencilla.



Pagos móviles. Ofrecemos todos los pagos disponibles a través del móvil para tarjetas de crédito.



GPI Swift. Es un programa de certificación para las soluciones internacionales de pago, que acelera, y hace posible rastrear, transacciones internacionales.



Digitalización (*Super Net, Super Móvil, Super Wallet*) para mejorar las plataformas de banca móvil y por internet y ofrecer a los clientes servicios innovadores y de alta calidad.



ChatBot Customer Service. Se trata de una solución automatizada de atención al cliente que utiliza la inteligencia artificial para entender y solventar las necesidades de los clientes en tiempo real.

Usuarios de banca digital

32 millones

(Se contabiliza una vez a los usuarios que utilizan tanto Internet como banca móvil.)



Blockchain

Estamos desempeñando un papel importante en la comunidad *blockchain* enfocada a los servicios financieros. One Pay FX fue el primer servicio de transferencias internacionales basado en *blockchain* lanzado para clientes particulares en varios países. También somos un miembro fundador de Enterprise Ethereum Alliance, Alastria, we.trade y Utility Settlement Coin.



Openbank

En 2018, Openbank, el banco digital más grande por tamaño de balance, incrementó un 19% sus depósitos, un 90% el volumen de créditos, y un 8% el de sus clientes, que ya supera el millón de usuarios. Hemos lanzado nuevas funciones para satisfacer las expectativas de los clientes, como un robo-advisor (un servicio de inversión automatizado) y un servicio que incorpora cuentas de otros bancos.

Impulso a las empresas

Los emprendedores y las pequeñas empresas generan empleo y riqueza que propician sociedades inclusivas. Ayudándoles, podemos contribuir al progreso de toda la sociedad.

Santander SMEs

Nuestra estrategia de apoyo a las pymes responde a las diferentes condiciones de mercado de los países donde estamos presentes. Nuestro objetivo es ayudar a las empresas de todos los tamaños, concediéndoles préstamos y ofreciéndoles apoyo no financiero, como formación y acceso a nuestras redes. No aspiramos únicamente a ser un banco para pymes, sino el socio que acompaña su crecimiento. Utilizamos nuestra escala para ayudar a las pymes a encontrar nuevos clientes y acceder a nuevos mercados.

117.420

millones de euros en préstamos a pymes y profesionales autónomos

Nuevas soluciones en 2018

- En México, Santander y la Secretaría de Economía del país han firmado un acuerdo para facilitar a los emprendedores y las pymes la apertura de cuentas digitales usando un nuevo sistema que solo en 2019 beneficiará a 18.000 clientes.
- En España, Santander lanzó un servicio de integración totalmente digital para empresas, que agiliza el proceso. Puede registrarse desde un ordenador, teléfono móvil o tableta en solo cinco pasos y con los mismos estándares de seguridad y cumplimiento que el proceso en papel.

Soluciones digitales globales para impulsar el crecimiento de las pymes

Santander Trade, apoyo para la internacionalización.

Para colaborar con la internacionalización de las compañías, les ofrecemos gratuitamente a las empresas la información en línea más completa sobre comercio exterior: mercados, socios, regulaciones, monedas, banca y establecimiento en el extranjero.

Además, las empresas pueden acceder a toda la red del Grupo, así como a una comunidad exclusiva de más de tres millones de clientes empresariales exportadores e importadores de Santander en todo el mundo.

Santander Trade también organiza talleres y seminarios en línea impartidos por los mejores expertos. Cuenta con una extensa red de profesionales no bancarios que Ayudan a las empresas a comerciar a nivel mundial.

Santander Cash Nexus, conectividad global.

Esta plataforma ágil de gestión de tesorería permite a las empresas digitalizar la gestión de la liquidez, las operaciones de cobro y pago, los débitos directos y la centralización de la información a través de canales electrónicos. Esto combina nuestro servicio global con una amplia gama de servicios locales, todo a través de un único portal.

We.trade, operaciones más simples.

En colaboración con otros ocho bancos europeos y con IBM, hemos desarrollado la primera plataforma de negociación para clientes empresariales y sus bancos basada en *blockchain*.

Esta plataforma ofrece a las empresas una interfaz sencilla que aprovecha las innovaciones de los denominados "contratos inteligentes" y abre la puerta a nuevas oportunidades de negocio.

Santander ha sido galardonada con el premio 'Uso más innovador de la tecnología *blockchain* en el sector financiero en 2018' en Blockchain Expo Europe.

Acuerdos con organismos multilaterales para impulsar la financiación a las pymes

En España, Santander firmó en 2018 cuatro nuevos acuerdos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para ofrecer financiación a las pymes en condiciones ventajosas, por un importe total de 875 millones de euros.

En Brasil, el Grupo también firmó con el Banco de Desarrollo de América Latina una línea de crédito para pymes administradas por mujeres por un importe total de 42 millones de euros.

En total, durante los últimos tres años el Grupo ha firmado acuerdos con organismos como BEI, BERD, IFC, CEB y CAF, entre otros para ofrecer líneas de financiación a pymes en España, Brasil, Polonia y Portugal por un importe total de 3.870 millones de euros.

Programas de soluciones no financieras para pymes



También ofrecemos otras soluciones no financieras para impulsar la internacionalización, la formación, el empleo y la digitalización de las pymes.

A este respecto, cabe citar cursos básicos y avanzados de gestión empresarial, así como conferencias y charlas para mejorar sus competencias de gestión financiera, en las que se les enseña a usar las diferentes herramientas y servicios financieros disponibles para desarrollar y expandir sus negocios de forma inclusiva y sostenible.

Inclusión financiera

Ayudamos a las personas a acceder a financiación, a crear o desarrollar microempresas y les dotamos de las competencias necesarias para gestionar sus finanzas.

Capacitación financiera gracias a las tecnologías digitales

Queremos dar a todo el mundo el acceso a los servicios financieros, sin importar dónde vivan, edad o situación financiera. Las tecnologías digitales nos ayudan a ofrecer a miles de personas, no solo una cuenta bancaria, sino también formación en cuestiones financieras. Los datos nos ayudan a adaptar nuestros productos y servicios a sus necesidades particulares. Es más, mediante la banca por internet/online, nuestros clientes tienen la tranquilidad de que no necesitan llevar efectivo y pueden hacer pagos de forma más sencilla.



Ejemplo 1: Soluciones digitales

Superdigital es una plataforma de Santander que permite a los usuarios efectuar depósitos, reintegros y pagos sin tener que ser titular de una cuenta bancaria formal.

Ejemplo 2: Trabajar con terceros

En México, Santander ofrece la posibilidad de realizar transacciones básicas a través de más de 19.000 terminales de comercios como Oxxo, 7 Eleven y otros.

Ejemplo 3: Regiones con baja densidad de población

En España, Santander dispone de 526 sucursales y 114 agentes colaboradores en regiones con baja densidad de población (menos de 10.000 habitantes).

Ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de cada comunidad

Ofrecemos servicios de microfinanciación a emprendedores de rentas bajas y sin acceso a servicios bancarios para ayudarle a crear empresas pequeñas: unos negocios que son el motor del crecimiento económico y la movilidad social.

160 millones de euros
en créditos concedidos a cierre de 2018

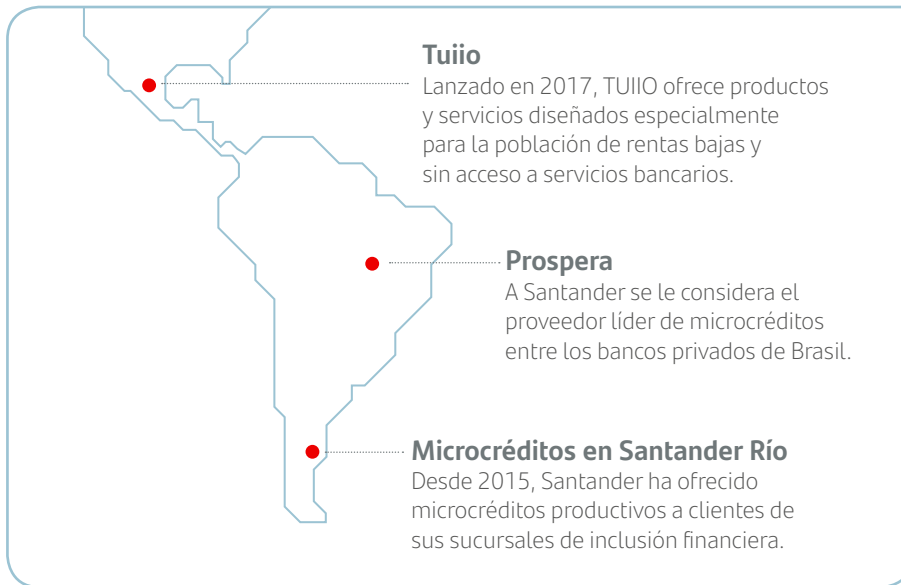
+273.000
micro emprendedores a cierre de 2018

Promover la educación financiera

Nuestro objetivo no es solo ayudar a las personas a abrir cuentas bancarias, sino dotarles de las competencias necesarias para gestionar sus finanzas y para tomar decisiones adecuadas sobre los productos y servicios que les convienen.

+360.000
personas se beneficiaron de los programas de educación financiera en 2018

Principales programas de microcréditos de Santander



1.700 millones de personas sin acceso a servicios bancarios en el mundo, 20 millones en Latinoamérica.

Fuente: Banco Mundial



- Modelo de microcréditos productivo y orientado.
- Dirigido fundamentalmente a personas sin acceso al sistema financiero formal.
- Los micropréstamos se conceden a grupos solidarios formados por 3 o 4 micro-emprendedores.
- El 65% de los microcréditos están destinados a mujeres responsables de su unidad familiar.
- Préstamo medio: 600 euros.
- Plazo medio: 7 meses.



- Programa de inclusión financiera orientado a fomentar un impacto social en las comunidades.
- Foco en el apoyo y desarrollo de actividades productivas.
- Los micropréstamos se conceden a grupos formados por al menos 8 micro-emprendedores.
- Préstamo medio: 400 euros.
- Plazo medio: 4 meses.

Cleonice, Brasil.

Desde cuando era una niña, a Cleonice le gustaba ver a su madre coser. Comenzó a ayudarla desde muy joven.

Hoy Cleonice crea prendas de vestir, tiene tres empleados, una tienda y una sala de costura. Prospera la apoyó en la reforma del espacio de trabajo y en la compra de más máquinas para que pudiera atender más rápido a sus clientes.



Apoyo a la educación superior

Banco Santander es la empresa privada que más apoya la Educación Superior en el mundo¹. Hemos creado una red única de 1.235 universidades en todo el mundo a través de la cual apoyamos a estudiantes, investigadores y emprendedores.

121

millones de euros a universidades

1.235

acuerdos con universidades y otras instituciones académicas en 33 países

Principales ejes de actuación de Santander Universidades

Indicadores de 2018

1

Educación

Hemos creado el mayor programa de becas del mundo financiado por una empresa privada, ya que creemos que la educación y el progreso de las personas van de la mano. Desde 2002, hemos invertido más de 1.700 millones de euros.

73.741

becas y ayudas de estudio universitario

2

Emprendimiento

Santander X aspira a convertirse en el mayor ecosistema de emprendimiento universitario del mundo, conectando a los emprendedores con los tres tipos de recursos más valiosos para ellos: talento, clientes y financiación y ayudándoles a pasar de una idea a una empresa, para que puedan llegar al mercado y, finalmente, impactar a la sociedad empresarial y a los emprendedores.

20.000

emprendedores universitarios apoyados

3

Empleabilidad

Universia es una plataforma digital de servicios no financieros para el ecosistema universitario. Ofrecemos servicios de orientación y empleo, con el objetivo de convertirnos en el referente iberoamericano de la gestión del talento joven.

600.000

puestos de empleo intermediados en 7 países^A

A. Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2018.

Fundación Universia

A través de becas, prácticas y empleo en entornos colaborativos e inclusivos, la fundación impulsa la integración social y laboral de estudiantes universitarios con discapacidad. De esta forma, Santander se posiciona como la entidad de referencia de la inclusión cualificada

de personas con talento y discapacidad. Asimismo, a través de la fundación también hemos promovido en el último año múltiples iniciativas de sensibilización y concienciación, vinculadas con la cultura y el deporte, con las que hemos llegado a más de 130.000 personas.

Cifras destacadas en 2018:

603

Universitarios con discapacidad becados

153

Personas con discapacidad incluidas laboralmente

1. Según el informe *The Fortune 500 Change the world*.

IV Encuentro Internacional de Rectores Universia



En 2018, el **IV Encuentro Internacional de Rectores Universia**, celebrado en Salamanca, ha permitido a **más de 600 rectores de 26 países**, que representan a 10.000 de estudiantes universitarios de todo el mundo, reflexionar sobre 'Universidad, Sociedad y Futuro'.

Todas las conclusiones están recogidas en la Declaración de Salamanca, un documento que reitera el compromiso de las universidades para reinventarse y transformarse y así seguir liderando el progreso.



Para más información visitar la web <https://universiasalamanca2018.com>

Programa de Becas Santander

Nuevo espacio de Becas Santander donde la comunidad universitaria podrá encontrar becas y ayudas de estudios, movilidad e investigación que les ayudará en su desarrollo académico y profesional. Desde su lanzamiento en julio de 2018, hemos recibido más de 2,5 millones de visitas.

Nos comprometemos con una visión de futuro en que la inclusión, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad serán las prioridades que guíen todas nuestras decisiones.

Becas de movilidad Iberoamérica

José Rivera Contreras,
Universidad Católica de Norte, Chile
Gracias a este programa de intercambio con universidades españolas, José pudo cursar la especialización de derecho ambiental en la Universidad de Zaragoza.

"Vivir en otro país te ayuda a crear relaciones profesionales y amistades con personas de todo el mundo. Crear una red de contactos con personas de todo tipo de entornos culturales y sociales es increíble para mi futuro profesional. He dado un paso más en mi formación gracias a la oportunidad que me dio el Banco".



Ver video

"En los próximos tres años más de 200.000 estudiantes recibirán una Beca Santander, lograrán una práctica en una PYME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Santander"

Ana Botín, presidenta de Banco Santander



Para más información visitar la web www.becas-santander.com

Inversión en la sociedad

Fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación, el emprendimiento social, la empleabilidad y el bienestar en las comunidades donde estamos presentes.

58

millones de euros en inversión social

7.647

colaboraciones realizadas con ONG e institutos de seguridad social

2,5¹

millones de personas atendidas



Compromiso con la educación infantil

Apoyamos numerosos programas para promover la educación, cuyo foco de actuación se centra sobre todo en Latinoamérica. Desde hace años hemos apoyado programas de educación en distintos países para garantizar la igualdad de oportunidades de todos los niños, y apoyar el desarrollo sostenible.

+600.000

menores han recibido ayuda mediante programas de apoyo a la educación infantil



Impulso de la educación financiera

Impulsamos el desarrollo de programas locales que, en colaboración con otras organizaciones, transmiten a los niños la importancia del ahorro. Lo que ayuda a formar a los jóvenes que empiezan una vida independiente y a las familias en la toma de decisiones financieras básicas. Asimismo, el Banco imparte para sus clientes pymes y autónomos múltiples acciones formativas, talleres y masterclass de capacitación financiera que les permitan impulsar sus negocios.

+350.000

personas han recibido ayuda mediante programas de educación financiera



Apoyo al bienestar social

Desarrollamos numerosas iniciativas para abordar situaciones de pobreza y vulnerabilidad y marginalidad social. Además apoyamos programas centrados en la prevención de enfermedades, el fomento de la salud, y en el apoyo y promoción de las personas con discapacidad.

+1 millón

de personas han recibido ayuda a través de programas diseñados para abordar la exclusión social

1. 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. Dicha metodología ha sido revisada por un auditor externo. La cifra de personas apoyadas a través de las iniciativas de arte y cultura no se incluye en la metodología.



Protección y difusión de la cultura

Y contribuimos a la protección y difusión del arte y la cultura.

- La Fundación Banco Santander, en España, desarrolla su actividad en los ámbitos del arte, la educación y los jóvenes talentos, la literatura, el medio ambiente y la ciencia.
- Santander Cultural, en Brasil, ofrece programas en las artes visuales, la cultura, la música, la educación y el cine.

+1 millón
de personas se han beneficiado de las iniciativas artísticas y culturales

Contribución fiscal

Apoyamos el progreso de las comunidades en las que estamos presentes a través de una contribución fiscal acorde con nuestra actividad en cada una de ellas.

Como parte de nuestra forma de entender una banca responsable, la estrategia fiscal de Santander asegura la adecuada contribución en las distintas jurisdicciones en las que opera en función de la creación de valor en cada una de ellas.

La estrategia fiscal aprobada por el consejo de administración ha sido incorporada a la política fiscal corporativa en la que se establecen los principios, directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario, aplicables a todo el Grupo (la estrategia fiscal y un resumen de la política fiscal corporativas están disponibles en la web). El sistema de gestión y control del riesgo fiscal en las distintas entidades se ajusta a los principios establecidos en esta política, descansando necesariamente en el modelo de control interno del Grupo, así como en los procesos de evaluación y certificación de los controles que integran el mismo.

Santander está adherido desde 2010 al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España y al Code of Practice on Taxation for Banks en Reino Unido, participando activamente en los programas de cumplimiento cooperativo que se están desarrollando por distintas administraciones tributarias.

Contribución impositiva

Santander contribuye económica y socialmente en 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 terceros² generados por el desarrollo de su actividad económica, en base a su función de entidad colaboradora con las administraciones tributarias.

Los impuestos totales recaudados y pagados por el Grupo en el ejercicio 2018 ascienden a 16.658 millones de euros, de los que 7.056 millones de euros corresponden a impuestos propios y el resto

Principios de la estrategia fiscal del grupo

Cumplir las obligaciones tributarias realizando una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.

Respetar las normas sobre precios de transferencia, persiguiendo la adecuada tributación en cada jurisdicción atendiendo a las funciones desarrolladas, riesgos asumidos y beneficios generados.

No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes en la comercialización y venta de productos y servicios financieros.

Comunicar de forma transparente la contribución fiscal total del Grupo, distinguiendo por cada jurisdicción los impuestos propios de los impuestos de terceros.

No crear o adquirir entidades domiciliadas en jurisdicciones off-shore sin la autorización específica del consejo de administración, asegurando un adecuado control sobre la presencia del Grupo en estos territorios.^A

Perseguir el establecimiento de una relación de cooperación con la Administración tributaria, basada en los principios de transparencia y confianza mutua, que permita evitar los conflictos y minimizar, en consecuencia, los litigios ante los tribunales.

A. Ver información detallada sobre la entidades off-shore en la nota 3 c) de la memoria consolidada.

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:

- 20 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 15 euros por el pago de impuestos propios soportados directamente por el Grupo.

Los impuestos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo (4.886 millones de euros en el ejercicio 2018, véase página 440 del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas, que representa un tipo efectivo del 34,4% o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 5.230 millones de euros, que representa un 35,4% de tipo efectivo –ver nota 52.c del citado informe–), 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.

Los impuestos propios mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja. Estas magnitudes difieren habitualmente entre sí, debido a que la fecha de pago establecida por la normativa de cada país en numerosas ocasiones no coincide con la fecha de generación del ingreso o de la operación gravada por el impuesto. Así, el tipo efectivo que resultaría teniendo en cuenta los impuestos pagados (3.458 millones de euros según el cuadro adjunto) sobre el beneficio antes de impuestos del Grupo es del 24,4%.

El pago de impuestos se produce en aquellas jurisdicciones donde se genera el beneficio del Grupo. Así, el 99% de los beneficios obtenidos, impuestos devengados e impuestos pagados corresponde a los países en los que el Grupo desarrolla su actividad.

La contribución impositiva que el Grupo realiza por los impuestos propios pagados a las administraciones públicas asciende a un 50% del resultado antes de impuestos. En estos impuestos propios están incluidos, no sólo los impuestos indirectos no recuperables y las aportaciones a los sistemas públicos de previsión social, sino también otros impuestos que gravan exclusivamente la actividad bancaria (como el *bank levy* en Reino Unido, Polonia y Portugal), y los impuestos que gravan las transacciones financieras (en Brasil y Argentina entre otros) que se han ido incrementando en los últimos años.

Información fiscal por país

Millones de euros

Jurisdicción	Impuestos propios			Impuestos de terceros	Contribución total
	Impuestos sobre el beneficio	Otros impuestos propios	Total impuestos propios		
España	464	1.301	1.765	1.822	3.588
Reino Unido	537	495	1.032	447	1.478
Portugal	25	117	142	111	253
Polonia	228	179	407	134	541
Alemania	119	48	167	218	385
Resto Europa	355	198	553	-35	518
Total Europa	1.728	2.338	4.066	2.697	6.761
Brasil	998	470	1.468	2.395	3.863
México	322	202	524	488	1.012
Chile	202	61	263	304	567
Argentina	118	329	447	2.859	3.307
Uruguay	35	80	115	36	151
Resto de Latinoamérica	20	12	32	13	45
Total Latinoamérica	1.695	1.154	2.849	6.095	8.945
Estados Unidos	29	104	133	800	933
Otros	6	3	9	9	19
TOTAL	3.458	3.599	7.057	9.601	16.658

7.056
millones de euros en
impuestos propios

9.602
millones de euros en
impuestos de terceros

16.658
millones de euros en
contribución total

Financiación de proyectos sostenibles

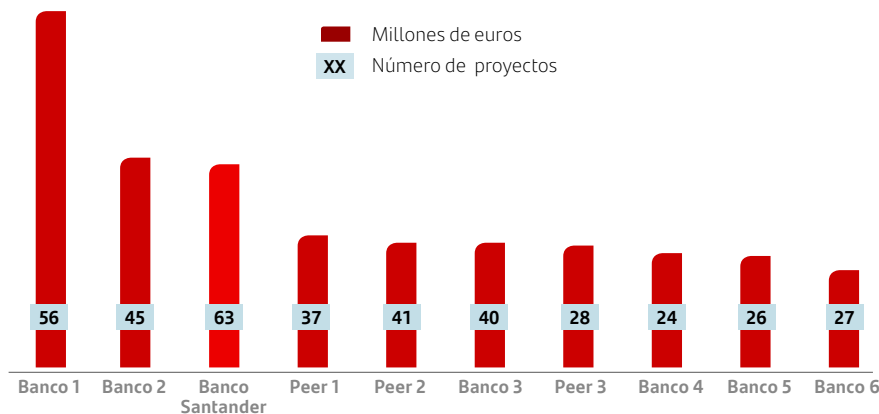
Apoyamos el crecimiento sostenible financiando las energías renovables, apoyando las infraestructuras inteligentes y fomentando la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías. Nuestro enfoque se centra en propiciar prácticas económicas y sociales más equilibradas e inclusivas.

Financiación de iniciativas contra el cambio climático

Apoyamos el desarrollo continuo de las energías renovables, el uso más eficiente de la energía y ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía con bajas emisiones de CO₂. Al mismo tiempo, la necesidad de tomar medidas

para adaptarnos y mitigar el cambio climático brinda importantes oportunidades de inversión que estamos listos para aprovechar tomando medidas positivas contra este fenómeno.

Ránking de financiación de energías renovables^{1,2}



1. Según lo indicado en las tablas de energía renovable de Dealogic Project finance, que incluyen energía eólica + combustible renovable (solar, hidroeléctrica, biomasa, geotérmica y otras).
 2. Se consideran peers aquellos bancos que, debido a su tamaño y capitalización de mercado, son comparables a Santander. La lista de peers incluye: Bank of America, Barclays, BBVA, BNP Paribas, Citi, Deutsche Bank, HSBC, Intesa San Paolo, ING, ITAÚ, JP Morgan Chase, Lloyds Bank, Societe Generale, Standard Chartered, UBS, UniCredit, Wells Fargo.

Santander Corporate & Investment Banking (SCIB) nombrado 'project finance bank' del año por Project Finance International

PFI ha nombrado a SCIB 'banco de financiación de proyectos del año' en Europa por su extensa actividad y amplia gama de servicios de financiación y asesoramiento prestados durante 2018. Santander amplió sus competencias en financiación de proyectos mediante un conjunto de operaciones de infraestructuras y energía en Europa.

SCIB estuvo especialmente activo en el Reino Unido, financió proyectos en Bélgica, asesoró a otros en Francia y fue pionero en la financiación

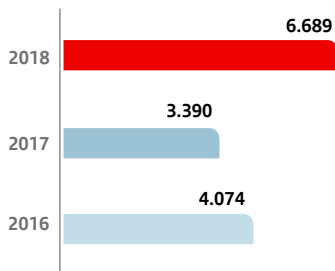


Financiación para energías renovables y eficiencia energética

Desde nuestra posición como grandes financiadores de infraestructuras de producción energética, entendemos que el sector bancario tiene que desempeñar un papel preponderante en la transformación del sector energético. En los últimos años hemos aumentado nuestra participación en la financiación de proyectos de energías renovables.

Financiación de energías renovables

(MW financiados)



Desglose de los MW financiados por tipo energía renovable

Tipo energía renovable	2016	2017	2018
Energía eólica	88%	81%	77%
Energía solar	8%	19%	22%
Otros ^A	4%	-	1%

En 2018 Santander ha contribuido a la financiación de proyectos de energía renovable con una capacidad de generación equivalente al consumo de 5,7 millones de hogares.^C

Desglose de los MW de energía renovable financiados por país en 2018



Bonos verdes y préstamos sindicados ESG

A través de Santander Corporate & Investment Banking, actuamos como coordinadores en varias emisiones de bonos verdes y sostenibles y préstamos sindicados ESG.

En 2018 hemos participado en emisiones de bonos verdes por un valor total de 730 millones de euros^B, y en emisiones de préstamos sindicados ESG por un valor de 2.017 millones de euros.

A. Incluye hidroeléctrica para 2016 y biomasa para 2018.

B. La información incluye bonos verdes, sociales y sostenibles y se ha obtenido de la tabla de la Liga Dealogic Green Bonds.

C. Equivalencia calculada a partir de los datos de electricidad media consumida en los hogares de los países en los que se han financiado proyectos de energía renovable publicados por el World Energy Council (2014).

Líneas de financiación con entidades multilaterales

En España, Santander firmó en 2018 una línea de crédito de 200 millones de euros para la construcción de centrales de energías renovables con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB). Este préstamo forma parte de la estrategia "Europa 2020" para ayudar al gobierno español a alcanzar sus objetivos de energías renovables.

En Brasil, Santander también firmó una línea de crédito en 2018, en colaboración con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), para financiar la compra de equipos fotovoltaicos por valor de 84 millones de euros.

Además en Polonia, Santander firmó una línea de crédito de 50 millones de euros con el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (BERD) para financiar inversiones en eficiencia energética en empresas del país. Del mismo modo, el BERD suscribió el equivalente a 36 millones de euros de deuda subordinada emitida en moneda polaca por Santander Bank Polska, con el compromiso de Santander de destinar los recursos a financiar construcciones residenciales y comerciales con certificaciones de eficiencia energética.

En 2018 hemos firmado acuerdos por un valor total de 345 millones de euros en líneas de financiación para proyectos de eficiencia energética y energías renovables. Y en los últimos tres años, hemos firmado acuerdos por un importe total de 1.080 millones de euros¹ en España, Brasil, Polonia y Perú.

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

Concentramos esfuerzos en la evolución del sector automovilístico hacia una economía con bajas emisiones de CO₂ a través de servicios como el leasing y el renting de vehículos, para fomentar el uso de coches híbridos y eléctricos en los países donde operamos.

- En España, Santander cuenta con una flota viva de financiación de 24.665 vehículos de estas características. Durante 2018 realizamos 7.463 operaciones.

Alianzas para una movilidad más ecológica



En Brasil ofrecemos una herramienta de compensación de emisiones a todos los clientes que contratan un préstamo para la compra de un coche. Desde 2015, patrocinamos un programa de bicicletas compartidas en Londres y, en fechas más recientes, en Boadilla del Monte, junto a nuestra sede en Madrid.

Financiación de agricultura y ganadería sostenible

Financiamos iniciativas agrícolas que promueven la conservación de los recursos agrícolas.

Bunge, Santander Brasil y The Nature Conservancy unieron fuerzas con el fin de ofrecer a los productores de soja préstamos a largo plazo para ampliar la producción sin deforestar el hábitat natural en la región brasileña de El Cerrado.

Santander España lanzó App Agro: ofrece a los agricultores noticias de última hora, relacionadas con subvenciones públicas, información sobre productos agrícolas y precios de los cultivos. Con 30.000 descargas, y 11.000 usuarios activos, en 2018 fue elegida como la mejor app agraria del sector financiero español.

Inversión Socialmente Responsable

El compromiso de Santander Asset Management con la Inversión Socialmente Responsable (ISR) presenta varias líneas de actuación:

- **Inversión.** El proceso de análisis e inversión de nuestros productos ISR conjuga criterios financieros con criterios extrafinancieros o ASG para seleccionar los activos donde se invierte.

Actualmente, gestionamos nueve fondos ISR, siete en España (Inveractivo Confianza, Santander Responsabilidad Solidario, Santander Solidario Dividendo Europa, tres fondos de la nueva gama Santander sostenible y el nuevo fondo Santander Equality Acciones), uno en Brasil (Fundo Ethical) y uno nuevo en Portugal.

- **Formación.** Colaboramos con universidades y centros educativos, organizando y participando en encuentros y jornadas formativas centradas en la ISR.

- **Difusión y desarrollo.** Participamos en la creación de iniciativas y organizaciones que ayudan a impulsar la ISR y actuamos como punto de encuentro entre los diferentes agentes para compartir experiencias y conocimientos.

- **Inversión con impacto social.** Colaboramos con un gran número de ONGs e indirectamente con nuestros productos de inversión responsable, para apoyar iniciativas con impacto social que ayudan a las personas en riesgo de exclusión.

Además, tanto Santander Pensiones SA SGFP en España (desde 2010) como Santander Asset Management Brasil (desde 2008) son firmantes de los principios de inversión responsable de Naciones Unidas (PRI).

El fondo de pensiones de los empleados de Santander España también se ha sumado a estos esfuerzos y en 2018 participó en una iniciativa promovida por las Naciones Unidas para instar a los gobiernos a involucrarse más en la lucha contra los retos que plantea el cambio climático.



Nueva gama Santander Sostenible

Santander Sostenible es la última innovación de Santander Asset Management en el ámbito de las soluciones de inversión. Su proceso de inversión trata de identificar a aquellos emisores que están mejor preparados para afrontar los retos del futuro, y lo hace analizando cuatro dimensiones de la sostenibilidad: financiera, ambiental, social y gobierno corporativo. Está formada por tres fondos:

- Santander Sostenible 1
- Santander Sostenible 2
- Santander Sostenible Acciones



Santander Equality Acciones

Lanzado en 2018, es el primer fondo de inversión en España que invierte en las empresas que fomentan la igualdad entre sexos a todos los niveles de su estructura y, al mismo tiempo, presentan unos fundamentales atractivos como inversión.



Santander Totta lanza el fondo Santander Sustentável

El fondo Santander Sustentável aplica una política de inversión conservadora y su cartera está formada principalmente por bonos, tanto a tipo fijo como variable. Además de los criterios financieros habituales, SAM analiza la evolución de alrededor de 900 empresas y 90 países mediante el estudio de más de 100 indicadores de tres áreas de sostenibilidad: medio ambiente, sociedad y gobierno corporativo.



Para ampliar la información sobre la inversión socialmente responsable, visite www.santanderassetmanagement.es.

Análisis de riesgos ambientales y sociales

Dentro del marco de nuestras políticas de sostenibilidad, analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

En Santander concedemos una gran importancia a los riesgos ambientales y sociales derivados de las actividades que nuestros clientes desarrollan en sectores sensibles.

Y respetamos las mejores prácticas internacionales en materia social y ambiental, en concreto los Principios del Ecuador (PdE) a los que estamos adheridos desde 2009.

Principios de Ecuador

En 2018, se analizaron 35 proyectos dentro del ámbito de los Principios de Ecuador, todos dentro de la categoría de financiación de proyectos. La mayoría están clasificados dentro de las categorías B y C, que son las caracterizadas con riesgo medio y bajo.

Proyecto piloto UNEP FI para implementar las recomendaciones para bancos del TCFD en el sector bancario.

En 2017, Santander se adhirió, junto con otros 15 bancos pioneros, a esta iniciativa para desarrollar escenarios, modelos y métricas que permitan evaluar e informar en base a escenarios de las oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático.

En 2018, se publicaron dos resultados relevantes de este trabajo: el primero, una guía centrada en el riesgo de transición (Extending Our Horizons: Accessing credit risk and opportunity in a changing climate) y el segundo, un informe que ayuda a los bancos a evaluar los riesgos y oportunidades que emergen del riesgo físico (Navigating a New Climate).

Políticas sectoriales

Santander dispone de políticas sectoriales específicas que recogen los criterios para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de los clientes que operan en sectores sensibles, tales como: defensa, energía, soft commodities y minero-metalúrgico u otras que se desarrollen en este ámbito.

Principios de Ecuador

Categoría	Financiación de proyectos		
	A	B	C
TOTAL	4	25	6
Sector			
Infraestructuras	1	2	2
Petróleo y gas	3	2	0
Energía	0	16	2
Inmuebles	0	3	2
Otros	0	2	0
Región			
América			
Estados Unidos	0	9	3
México	0	3	2
Chile	0	3	0
Colombia	1	0	0
Perú	0	1	0
Europa			
Reino Unido	0	6	0
Italia	0	0	1
España	0	2	0
Asia			
Omán	1	0	0
Kuwait	1	0	0
Azerbaiján	1	0	0
Emiratos Árabes	0	1	0
Tipo			
Países designados ¹	0	20	4
Países no designados	4	5	2
Revisión independiente			
Sí	4	24	6
No	0	1	0

1. Según la definición de países designados incluida en los Principios de 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 el medio natural.



Control y seguimiento de proyectos controvertidos - Punta Catalina

Diseño, ingeniería y construcción de una central eléctrica de carbón en la República Dominicana. El deudor es el Ministerio de Finanzas, y el importador es la Corporación Dominicana de Compañías Eléctricas Estatales. Santander participa en la financiación sindicada del equipamiento.

Los procesos de diligencia debida, desde el principio del proyecto, se adecuaron a la política de energía vigente en ese momento, así como a otros requisitos ambientales y sociales.

Sin embargo, el proyecto ha resultado ser controvertido debido a problemas de corrupción, ante lo que el Banco ha decidido

elevar el caso a nivel ejecutivo para un seguimiento más detallado. Además, Santander mantiene un diálogo continuo con las ONGs involucradas, después de haber respondido a sus cartas. El procedimiento interno para responder a las ONGs se ha aplicado involucrando diferentes áreas relevantes dentro del grupo, como cumplimiento, riesgo, negocios y sostenibilidad, entre otros. También se mantiene un diálogo continuo con el sindicato con respecto a las cuestiones ambientales, sociales y éticas que surgen de este proyecto.

Actualización políticas sectoriales



Política Sector

Defensa: incorpora la decisión de la comisión ejecutiva de establecer los criterios de exclusión en base a actividades relacionadas con materiales prohibidos en lugar de clientes.



Política Sector

Energía: incluye los nuevos criterios para centrales térmicas de carbón.



Política Sector

Minero y Metalúrgico: incluye los nuevos criterios para minería de carbón.



Política Sector Soft

Commodities: se alinea con el Soft Commodities Compact, la Banking Environmental Initiative a la que Santander se adhirió en 2009, tras la eliminación de la obligación de certificación de los clientes en 2020.

Huella ambiental

Estamos firmemente comprometidos a contribuir a la protección del medio ambiente reduciendo nuestra propia huella ambiental.

Estamos convencidos de que medir, gestionar y reducir nuestro impacto ambiental es un requisito esencial, no solo para cumplir con los requerimientos legales, sino para ganarnos la confianza de nuestros grupos de interés.

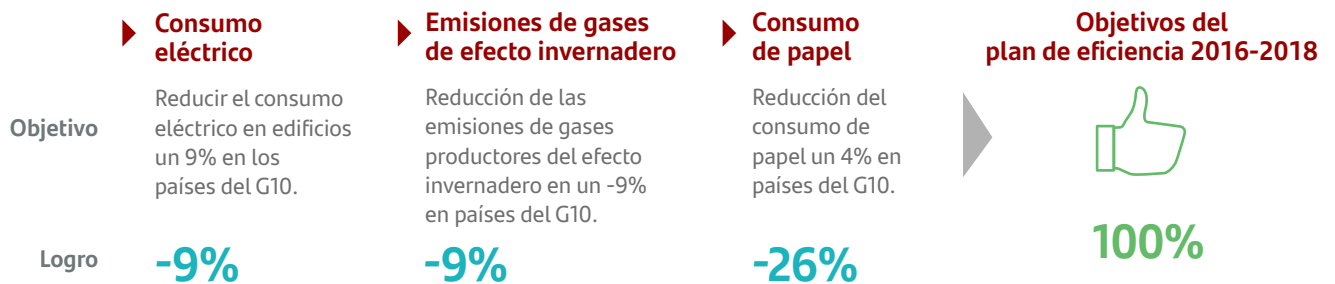
Desde 2001, hemos estado midiendo nuestra huella ambiental, cuantificando el consumo de energía, los residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero. Y desde 2011, el Grupo ha implementado diversos planes de eficiencia energética y sostenibilidad para garantizar que su impacto ambiental sea el menor posible.

En 2016, lanzamos el plan de eficiencia 2016-2018 a través del que se han desarrollado más de 250 iniciativas con una inversión de 69,8 millones de euros, centrándose fundamentalmente en el ahorro de energía, el ahorro de materias

primas, la reducción de residuos, la reducción de emisiones y la sensibilización de empleados.

De cara al futuro, el Banco mantiene su firme compromiso con el medio ambiente y continuará estableciendo objetivos más ambiciosos que ayudarán a reducir su consumo, su generación de residuos y sus emisiones en su actividad de negocio. Para ello, vamos a implantar un nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad para el período 2019-2021. La optimización de los espacios en oficinas, el aumento del uso de energía verde y más sistemas de gestión ambiental son algunas de las iniciativas en las que los países van a trabajar.

Plan de eficiencia 2016-2018



Otros planes de eficiencia desarrollados

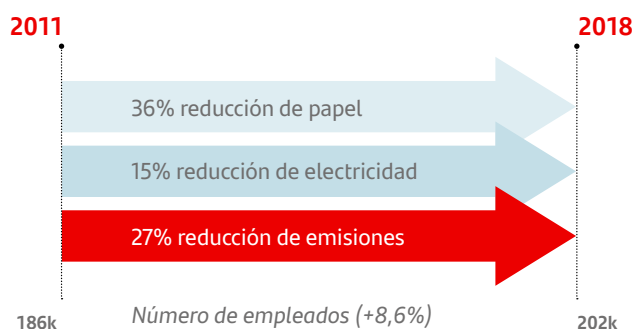
Plan de eficiencia energética 2011-2013

- Emisiones de CO₂: reducir un 3,5% el primer año, y un 9% en 2013 en las cinco principales geografías del Grupo.
- Consumo de electricidad: reducir un 3% el primer año en las diez principales geografías del Banco.

Plan de ahorro energético 2012-2015

- Emisiones de CO₂: reducir un 20% de emisiones en las diez principales geografías del Grupo.
- Consumo de electricidad: reducir un 20% el consumo eléctrico en las 10 principales geografías del Grupo.

Resultados planes impulsados



Principales logros en 2018

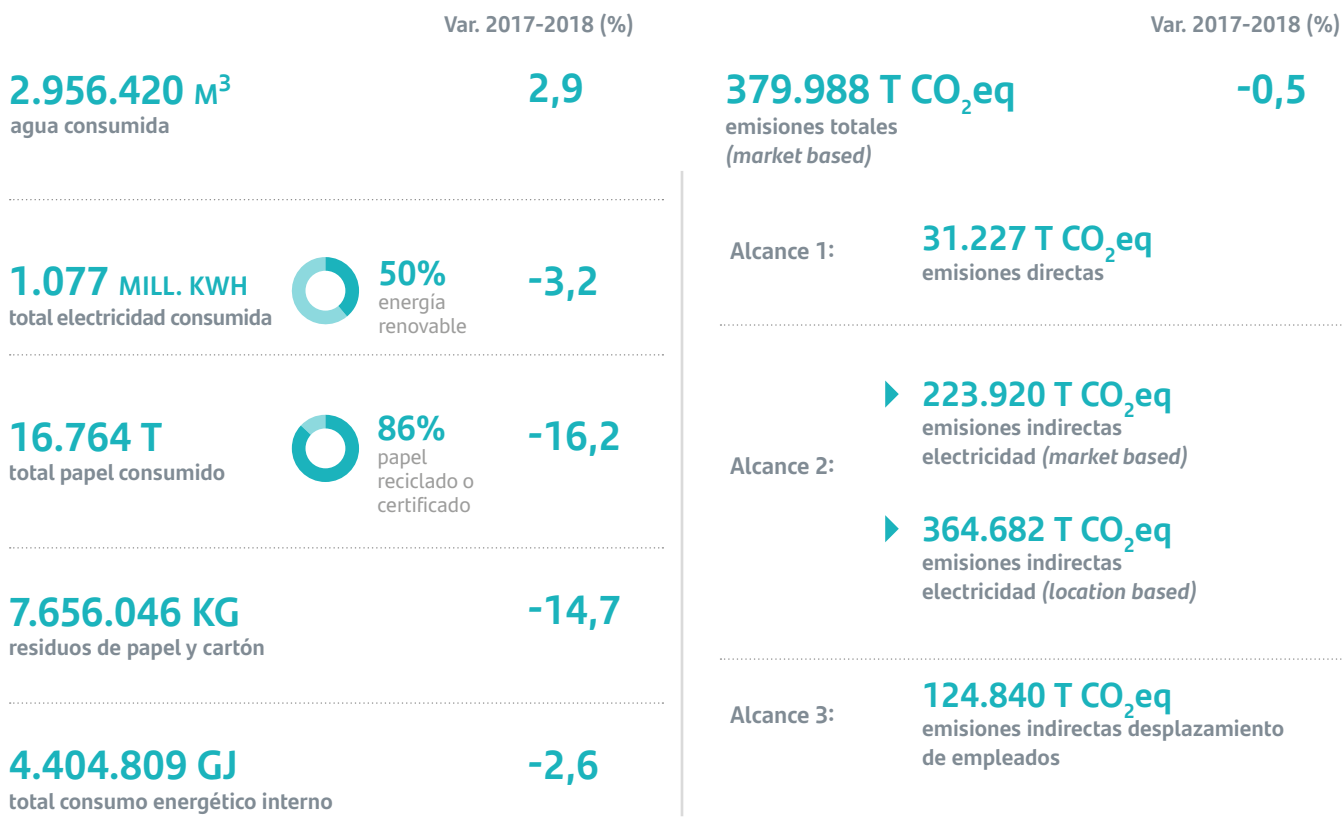
100% de energía verde en todos los edificios de oficinas y sucursales de Santander en Alemania, España y Reino Unido. Estados Unidos y Brasil también consumen energía verde en algunas de sus instalaciones.

En 2018, los nuevos edificios han sido certificados de acuerdo con las normas internacionales LEED e ISO 14001:

- **Certificación LEED GOLD** en el edificio de la sede de SCF Alemania en Mönchengladbach, en Santander CPD en España y en la nueva sede de Santander España.
- **Certificaciones ISO 14001** en edificios corporativos en la Ciudad de México y Querétaro en México.

Asimismo contamos con certificaciones existentes de los edificios de las oficinas centrales en los principales países donde opera Santander. Santander considera que la implementación de un sistema de gestión ambiental en los edificios garantiza un desempeño responsable con el medio ambiente y permite una mejora continua del uso del edificio.

Huella ambiental 2018¹



1. La tabla de Huella Ambiental con el histórico de 2 años y con los consumos y emisiones por empleado se puede encontrar dentro de la sección 'Principales Métricas'.

Principales métricas

Empleados

1. Empleados por geografías y por género¹

Geografías	Nº empleados	% hombres	% mujeres	% Tit. univ.
España	30.868	54	46	73
Brasil	45.179	43	57	79
Chile	11.614	46	54	42
Polonia	12.403	30	70	86
Argentina	9.000	50	50	23
México	19.096	46	54	49
Portugal	6.499	55	45	55
Reino Unido	18.297	40	60	22
EE.UU.	16.783	42	58	15
SCF	12.642	46	54	34
Otros	20.332	49	51	31
Total	202.713	45	55	52

1. Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de entidades jurídicas, no siendo por tanto comparables a los incluidos en el Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas, que se presentan por criterios de gestión.

2. Distribución funcional por género

	Altos directivos			Resto directivos			Resto empleados		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	913 (77,8)	260 (22,2)	1.173	6.735 (64,5)	3.711 (35,5)	10.446	26.173 (44,4)	32.759 (55,6)	58.932
Reino Unido	107 (73,3)	39 (26,7)	146	1.309 (67,2)	640 (32,8)	1.949	9.218 (39,9)	13.862 (60,1)	23.080
Latinoamérica y resto	523 (83,9)	100 (16,1)	623	6.427 (60,2)	4.256 (39,8)	10.683	40.729 (42,6)	54.952 (57,4)	95.681
Total Grupo	1.543 (79,5)	399 (20,5)	1.942	14.471 (62,7)	8.607 (37,3)	23.078	76.120 (42,8)	101.573 (57,2)	177.693

3. Distribución de la plantilla por tramos de edad

Número y % sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años
Europa Continental	2.352 (3,33)	14.715 (20,86)	27.241 (38,61)	10.739 (15,22)	15.504 (21,98)
Reino Unido	3.964 (15,75)	7.092 (28,17)	6.470 (25,70)	2.810 (11,16)	4.839 (19,22)
Latinoamérica y resto	11.474 (10,72)	46.233 (43,21)	29.553 (27,62)	8.637 (8,07)	11.090 (10,37)
Total Grupo	17.790 (8,78)	68.040 (33,56)	63.264 (31,21)	22.186 (10,94)	31.433 (15,51)

Principales métricas

4. Distribución por tipo de contrato¹

	Fijo/Tiempo completo			Fijo/Tiempo parcial		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	32.252 (49,7)	32.604 (50,3)	64.856	348 (17,3)	1.662 (82,7)	2.010
Reino Unido	9.580(53,5)	8.338 (46,5)	17.918	622 (9,8)	5.711 (90,2)	6.333
Latinoamérica y resto	45.950(44,8)	56.591 (55,2)	102.541	204 (25,6)	594 (74,4)	798
Total Grupo	87.782 (47,4)	97.533 (52,6)	185.315	1.174 (12,8)	7.967 (87,2)	9.141

	Temporal /Tiempo completo			Temporal/Tiempo parcial		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	966 (33,2)	1.942 (66,8)	2.908	255 (32,8)	522 (67,2)	777
Reino Unido	380 (49,5)	387 (50,5)	767	52 (33,1)	105 (66,9)	157
Latinoamérica y resto	1.249 (46,5)	1.436 (53,5)	2.685	276 (28,7)	687 (71,3)	963
Total Grupo	2.595 (40,8)	3.765 (59,2)	6.360	583 (30,7)	1.314 (69,3)	1.897

1. En relación con los contratos indefinidos, el 84% corresponde a "Resto de empleados" y el 12% restante a "Altos directivos" y "Resto directivos". Asimismo, en relación con los contratos temporales el 3,5% corresponde a "Resto de empleados" y el 0,5% restante a "Altos directivos" y "Resto directivos".

La totalidad de los contratos temporales se sitúa en los tramos de edad <de 25 años y 25-35 años. El resto de tramos de edad corresponde a contratos indefinidos.

5. Empleados que trabajan en su país de origen¹

	%		Total
	Directivos	Resto empleados	
Europa Continental	89,77	96,83	96,72
Reino Unido	92,47	96,89	96,87
Latinoamérica y resto	88,44	98,94	98,88
Total Grupo	89,55	97,96	97,88

1. No incluye datos de Estados Unidos.

6. Empleados con discapacidad¹

	%
Europa Continental	1,24
Reino Unido	1,61
Latinoamérica y resto	2,08
Total Grupo	1,72

1. No incluye datos de Estados Unidos y México.

6. Empleados con discapacidad¹

España	365
Resto	3.071
Total Grupo	3.436

1. No incluye datos de Estados Unidos y México.

7. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo

	%	Nº Empleados
España	99,94	30.848
Brasil	94,13	42.529
Chile	100,00	11.614
Polonia	0,00	-
Argentina	99,00	8.910
México	20,05	3.829
Portugal	99,40	6.460
Reino Unido	100,00	18.297
EE.UU.	0,00	-
SCF	50,22	6.349
Otras unidades de negocio	70,31	14.295
Total Grupo	70,61	143.131

8. Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad

% del total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46 - 50 años	>50 años
Europa Continental	23,79	44,73	23,50	4,69	3,30
Reino Unido	47,81	28,51	13,39	4,09	6,20
Latinoamérica y resto	33,84	44,04	15,19	3,49	3,44
Total Grupo	33,67	41,72	16,89	3,87	3,85

9. Distribución de despidos¹

	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	68	26	94
Resto directivos	375	189	564
Resto de empleados	3.087	3.681	6.768
Total Grupo	3.530	3.896	7.426

	Hombres	Mujeres	Total
<=25 años	382	492	874
26-35 años	1.071	1.310	2.381
36-45 años	884	1.028	1.912
46-50 años	395	343	738
>50 años	798	723	1.521
Total Grupo	3.530	3.896	7.426

1. Despido: la extinción unilateral por decisión de la empresa de un contrato de trabajo no sujeto en su vencimiento a término. El concepto incluye las bajas incentivadas en el marco de procesos de reestructuración.

10. Tasa de rotación externa por género¹

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	12,32	12,48	12,41
Reino Unido	16,39	14,17	15,10
Latinoamérica y resto	17,99	17,01	17,45
Total Grupo	15,70	15,10	15,37

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

Principales métricas

11. Tasa de rotación externa por tramos de edad¹

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Europa Continental	40,01	16,15	8,68	7,46	14,43	12,41
Reino Unido	35,72	15,74	8,75	6,48	10,52	15,10
Latinoamérica y resto	25,73	17,16	13,72	15,49	21,45	17,45
Total Grupo	29,84	16,75	11,04	10,46	16,31	15,37

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

12. Retribución media de los empleados y su evolución⁴

Euros

	Por género		Por categoría profesional			Total
	Hombres	Mujeres	Altos directivos ²	Resto directivos	Resto empleados	
Remuneración media total ¹	51.855	32.900	418.105	87.167	32.906	41.522
Variación 2018 vs. 2017	0%	4%	3%	-8% ³	5%	2%

1. Datos a cierre de 2018. La remuneración total de los empleados incluye los conceptos de salario base anual, pensiones y remuneración variable concedida en el ejercicio.

2. Incluye Group Sr. Executive VP, Executive VP y Vicepresidente.

3. En la variación se recoge el efecto de reclasificaciones internas entre la categoría y el resto de empleados efectuadas en las distintas geografías.

4. No se desglosan las remuneraciones medias por tramos de edad dado que los criterios de remuneración de los empleados se establecen en función de la categoría profesional, responsabilidades del puesto y competencias de los mismos. En este sentido, la edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones de los empleados del Grupo Santander por las especificidades del sector financiero.

13. Ratio entre el salario mínimo anual del Banco y el salario mínimo anual legal por país

	% sobre el mínimo legal
Alemania	228,49%
Argentina	336,53%
Brasil	183,12%
Chile	111,63%
EE.UU.	193,02%
España	212,58%
México	130,23%
Polonia	107,14%
Portugal	206,90%
Reino Unido	102,43%

14. Formación

	2018	2017
Total de horas de formación	6.842.825	8.016.912
% empleados formados	100,0	95,9
Total asistentes	4.700.013	5.297.451
Horas de formación por empleado	33,76	39,6
Inversión total en formación	98.689.210	97.787.322
Inversión por empleado	486,84	483,5
Coste por hora	14,42	12,2
% mujeres participantes	54,4	54,6
% asistencia en formación e-learning	90,0	48,1
% de horas formación e-learning	48,1	93,3
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	8,0	8,1

15. Horas de formación por categoría

	Nº horas	Promedio
Altos directivos	69.358	35,71
Resto directivos	764.104	33,11
Resto empleados	6.009.363	33,82
Total Grupo	6.842.825	33,76

16. Horas de formación por género

	Promedio
Hombres	34,27
Mujeres	33,37
Total Grupo	33,76

17. Tasa de absentismo por género y región¹

	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	1,85	4,36	3,18
Reino Unido	3,65	5,14	4,54
Latinoamérica y resto	3,05	4,22	3,70
Total Grupo	2,64	4,40	3,61

1. Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas.

18. Tasa de enfermedades profesionales^{1,2}

	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	0,07	0,09	0,08
Reino Unido	0,01	0,05	0,03
Latinoamérica y resto	0,66	0,95	0,83
Total Grupo	0,36	0,53	0,45

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

2. No se detalla la frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo debido al valor tan reducido que representan.

19. Salud y seguridad laboral

Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	4
Horas de absentismo (no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral) (millones de horas)	10.164.315

Cientes

20. Clientes del Grupo¹

Millones	
España	17,3
Portugal	4,9
Reino Unido	25,5
Polonia	4,5
SCF	19,4
Resto Europa	0,1
Total Europa	71,7
Brasil	42,1
México	16,7
Chile	3,5
Argentina	3,7
Resto Latinoamérica	0,9
Resto Latinoamérica	66,9
EE.UU.	5,2
Total Grupo	143,8

1. 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 Reino Unido, los clientes de Santander Consumer Finance se incluyen dentro de "Resto Europa". Canadá se incluye en "Resto Latinoamérica".

Principales métricas

21. Cuadro de diálogo por canales

	2018	2017	Var.
Oficinas			
Nº de oficinas	13.217	11.920	11%
Cajeros automáticos			
Nº de cajeros	38.503	35.700	8%
Banca digital¹			
Usuarios ²	32,0	25,4	26%
Accesos	6.302	4.271	48%
Transacciones monetarias ³	1.843	1.129	63%

1. No incluye Santander Consumer Finance

2. Se contabiliza una vez a los usuarios que utilizan tanto Internet como banca móvil.

3. En millones.

22. Satisfacción de clientes

% clientes particulares activos satisfechos			
	2018	2017	2016
España	87,1	85,5	85,0
Portugal	91,3	91,4	91,9
Reino Unido	97,0	96,0	96,2
Polonia	97,5	95,9	96,0
Brasil	79,6	77,9	74,8
México	97,8	96,4	94,1
Chile	85,8	91,6	95,9
Argentina	83,3	87,1	87,1
Estados Unidos	83,3	81,8	84,6
Total	88,0	88,0	87,5

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes de Banca comercial particulares activos. Según estudios locales, auditados y desarrollados por proveedores externos reconocidos (IPSOS, IBOPE, GFK, TNS...) (datos a cierre de 2018, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre).

23. Reclamaciones totales recibidas

	2018	2017	2016
España ¹	85.519	107.103	34.920
Portugal	4.298	4.275	5.028
Reino Unido ²	33.797	37.746	39.926
Polonia	4.480	4.785	4.501
Brasil ³	111.829	101.589	88.623
México ⁴	60.740	51.895	48.524
Chile ⁵	6.171	5.526	5.562
Argentina ⁶	5.464	4.372	2.838
Estados Unidos	4.160	4.041	2.477
SCF	29.067	30.126	33.027

Métrica de reclamaciones según criterio Grupo, homogénea para todas las geografías.

Puede no coincidir con otros criterios locales como Financial Conduct Authority (FCA) en Reino Unido o en Brasil.

- Aun incorporando este año las reclamaciones referidas a Grupo Popular, en España las reclamaciones se reducen significativamente debido a la mitigación de los efectos de la Sentencia del Tribunal Supremo relativa a los gastos de formalización de hipotecas.
- En Reino Unido las reclamaciones se han reducido debido al nuevo enfoque en el modelo de gestión de reclamaciones adoptado en los equipos, así como las mejoras en los análisis causa raíz de reclamaciones y su gobierno.
- En Brasil las reclamaciones se han visto incrementadas debido por comisiones, casos de compra en desacuerdo y débitos directos.
- México incrementa las reclamaciones debido a casos de fraude, especialmente en e-commerce y recobros (canal REDECO).
- Chile incrementa la entrada de reclamaciones debido principalmente a fraude de canales a distancia (fraudes electrónicos).
- Argentina incrementa las reclamaciones por comisiones y fraude, principalmente e-commerce y ATM.

Medio ambiente y cambio climático

24. Huella ambiental 2017-2018¹

	2018	2017	Var. 2017-2018 (%)
Consumos			
Agua (m ³) ²	2.956.420	2.872.853	2,9
Agua (m ³ /employee)	15,24	14,68	3,8
Energía eléctrica normal (millones de kwh)	616	639	-3,5
Energía eléctrica verde (millones de kwh)	461	473	-2,6
Total energía eléctrica (millones de kwh)	1.077	1.112	-3,2
Total consumo energía interna (GJ)	4.404.809	4.522.999	-2,6
Total consumo energía interna (GJ/empleado)	22,70	23,11	-1,8
Total papel (Tn)	16.764	20.010	-16,2
Papel reciclado o certificado (Tn)	14.583	16.969	-14,1
Papel total (Tn/empleado)	0,09	0,10	-15,5
Residuos			
Residuos de papel y cartón (kg) ³	7.656.046	8.972.420	-14,7
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	39,46	45,84	-13,9
Emisiones de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas (Tn CO ₂ eq) ⁴	31.227	29.108	7,3
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED ⁵	223.920	226.455	-1,1
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-LOCATION BASED ⁵	364.682	374.346	-2,6
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO ₂ eq) ⁶	124.840	126.287	-1,1
Total emisiones (Tn CO ₂ eq)- MARKET BASED	379.988	381.849	-0,5
Total emisiones (Tn CO ₂ eq/empleado)	1,96	1,95	0,4
Empleados medios por ejercicio	194.027	195.732	-0,9

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). La información correspondiente a Banco Popular se incluye de manera consolidada dentro de España y Portugal.

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

3. Los datos de 2017 y 2018 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.

4. 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 2018 para el ejercicio 2018 y DEFRA 2017 para el ejercicio 2017. La variación se debe a la consideración de las emisiones derivadas del uso de vehículos propios en México.

5. 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 2017 y 2018 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2015.

· Emisiones indirectas electricidad – Market-based: se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en Alemania, Brasil, España, UK, USA, lo cual ha supuesto una reducción de 140.762 toneladas de CO₂ equivalente en 2018 y 147.892 en 2017. Para el resto de energía eléctrica consumida se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país.

· Emisiones indirectas electricidad – Location-based: se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país para la totalidad de energía eléctrica consumida, independientemente de su fuente de origen (renovable o no renovable).

6. 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. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2018 para el ejercicio 2018 y DEFRA 2017 para el ejercicio 2017.

· 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, 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, EE.UU., España, México, Polonia Consumer y Portugal, 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.

· 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.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas

Todos los agentes sociales, incluidas las empresas, deben contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Contribuimos directamente a los ODS a través de nuestras actividades de negocio y de nuestros programas de inversión en la comunidad.

Principales ODS donde las actividades de Santander y sus inversiones comunitarias tienen más peso.



3 SALUD Y BIENESTAR
Apoyamos la salud y el bienestar de nuestros empleados y de las comunidades en las que estamos presentes

- Programa BeHealthy: acceso para empleados a información y formación para mejorar y renovar hábitos de vida saludable. Acceso más de 40.000 centros de salud y bienestar afiliados en todo el mundo.
- Apoyo a la comunidad: +1 millón de personas ayudadas a través de programas diseñados para abordar la exclusión social e impulsar el bienestar de las personas.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Somos la empresa que más apoya a la educación superior en el mundo. Y impulsamos el mayor programa de becas del mundo.

- Más de 1.200 universidades con las que mantenemos acuerdos.
- Más de 70.000 becas y ayudas concedidas a estudiantes en 2018.

Santander X, nuestro proyecto internacional de emprendimiento universitario, elegido como buena práctica por parte de la Red Española del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.



5 IGUALDAD DE GÉNERO
Promovemos una plantilla diversa e inclusiva que refleja la sociedad y nos permite afrontar desafíos futuros.

- Nuevos principios generales sobre diversidad e inclusión que brindan directrices globales y estándares mínimos.
- 54,5% de mujeres en la plantilla, 20,5% de mujeres en puestos directivos.

Por Segundo año consecutivo Santander ha obtenido la máxima puntuación entre las 230 empresas que forman parte del Bloomberg Gender-Equality Index.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Contamos con un equipo preparado y comprometido que nos permite responder y satisfacer las necesidades de los clientes, ayudar a los emprendedores a crear empresas y empleo, y fortalecer las economías locales.

- 94,6% de empleados con contrato fijo .
- 8,6% del personal promocionado.
- Múltiples iniciativas de flexibilidad y conciliación.

En 2018 hemos recibido la certificación Top Employers Europe 2018 y ocupamos una de las tres primeras posiciones en la clasificación de las mejores entidades financieras para trabajar en Latinoamérica en 2018, según Great Place to Work.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Desarrollamos productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad, dándoles acceso a servicios financieros y enseñándoles a utilizar estos de forma adecuada para gestionar sus finanzas de la mejor forma posible.

- 160 millones de euros en créditos concedidos a finales de 2018.
- Más de 2.730.000 micro-emprendedores ayudados.

El programa de microfinanzas Prospera en Brasil, elegido como buena práctica por la Red Brasileña del Pacto mundial para alcanzar los ODS en 2030



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Financiamos a pymes y profesionales autónomos que impulsan las economías locales, generan riqueza y crean oportunidades de empleo.

- 117.420 millones de euros en préstamos a pymes y autónomos.
- Acuerdos con entidades multilaterales como el BEI y la CAF para impulsar la financiación a PYMES.
- Soluciones digitales globales que impulsan la conectividad entre empresas, ayudan a la exportación y ofrecen plataformas más innovadoras y simples a los clientes.
- Invertimos en fintechs que impulsan la tecnología financiera y facilitan el acceso y el uso de los servicios financieros.



Promovemos un consumo responsable tanto en nuestras propias operaciones como con nuestros clientes y con los proveedores con los que contratamos

- Huella ambiental: 25.9% de reducción de consumo de papel y 13.5% de reducción de consumo eléctrico en el periodo 2016 a 2018. 53% de la electricidad consumida proviene de fuentes de energía renovable.
- Análisis de riesgos sociales y ambientales: 35 proyectos han sido analizados bajo los criterios de los Principios de Ecuador.
- Compra responsable: Nuevos principios de conducta responsable para proveedores; 95% de los proveedores son locales.



Apoyamos la lucha contra el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono. Y nos comprometemos a contribuir de forma activa a la protección del medio ambiente.

- 6.689 MW de energía renovable financiados, equivalentes al consumo de 5,7 millones de hogares.
- Acuerdos con multilaterales para la financiación y el desarrollo de proyectos de eficiencia energética
- Financiación de vehículos de bajas emisiones de CO₂, eléctricos e híbridos
- Políticas actualizadas con nuevas prohibiciones en el uso del carbón térmico.



Participamos de forma activa y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional

- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** Nuestra presidenta Ana Botín, es miembro del comité ejecutivo. Y formamos parte del grupo de trabajo Future of work, que apoya a las compañías para adaptar su propia estrategia empresarial y de Recursos Humanos para evolucionar con la era digital.
- **Banking Environment Initiative (BEI).** Participamos en dos iniciativas de trabajo relacionadas con el clima, el Soft Commodities Compact y la nueva iniciativa Bank 2030, que apunta a construir una Hoja de ruta para la industria bancaria para 2030 que busca aumentar el nivel de financiamiento bajo en carbono.
- **UNEP Finance initiative.** Impulsamos junto a otros 27 bancos los principios de Banca responsable de Naciones Unidas. Asimismo, participamos desde 2017, junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TFCO para la banca.
- **Pacto Mundial de Naciones Unidas.** Nos comprometemos a cumplir en el desarrollo de nuestra actividad de negocio con los diez principios del pacto mundial y los hacemos extensible a nuestra cadena de valor, exigiendo a nuestros proveedores que asuman y cumplan también con ellos.

- **CEO Partnership for Financial Inclusion.** Formamos parte junto a otras 11 compañías de la alianza del sector privado para la inclusión financiera, una iniciativa impulsada por la Reina Máxima de Holanda, representante Especial de Naciones Unidas para promover la Financiación Inclusiva para el desarrollo
- **Principios del Ecuador.** Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos que se encuentran bajo el ámbito de los principios de Ecuador.
- **Principios de Inversión Responsable.** Gestionamos nuestros fondos de pensiones de empleados de España y Brasil aplicando criterios de inversión responsable.
- **Otros:** Grupo Wolfsberg; Mesa redonda sobre soja responsable; Grupo de trabajo de ganadería sostenible; CDP (antes Carbon Disclosure Project); Climate Leadership Council.

UNEP FI – Principios para una banca responsable.

Los Principios proporcionan a la industria bancaria un marco único para posicionar la sostenibilidad en los niveles estratégico de la compañía y que afecten de forma transversal a todas las áreas de negocio. Los Principios alinean a los bancos con los objetivos de la sociedad expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

La necesidad de establecer objetivos en los aspectos más relevantes de la compañía es una característica clave de los Principios. Estos requieren que los bancos sean más transparentes y responsables.

Información complementaria

Este capítulo de Banca responsable constituye el tradicional informe de sostenibilidad que prepara el Grupo y que es una de las herramientas de comunicación más destacadas de Grupo Santander en el ámbito de la sostenibilidad.

Estándares internacionales y respuesta a la legislación en la elaboración de este capítulo

Santander ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el Global Reporting Initiative (GRI) en la elaboración de sus sucesivos informes de sostenibilidad. Este capítulo se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

Además, en el presente capítulo se ofrece información en detalle para dar respuesta a Ley 11/2018, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

Alcance

El presente capítulo es así el decimoquinto documento anual que publica 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 2018. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo del citado ejercicio. Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo 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 del Grupo a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible.

Los datos contenidos en este capítulo cubren Banco Santander SA. y dependientes (para más información, ver notas 3 y 52 y secciones 3 y 4 del capítulo económico financiero).

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe de sostenibilidad de 2017, cuando son significativos, se reflejan en cada apartado correspondiente y en el índice de contenidos GRI.

Aspectos relevantes y participación de los grupos de interés

Santander mantiene un diálogo activo con todos sus grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, para la elaboración de este capítulo de Banca responsable se ha realizado un estudio para determinar 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 de sostenibilidad (Dow Jones, FTSE4Good, etc.) y de las distintas iniciativas internacionales en sostenibilidad a las que el Grupo está adherido, como el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

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 Santander, tanto a nivel global como a nivel local. Adicionalmente, en la medida en la que la información disponible lo ha hecho posible, se han considerado los impactos dentro y fuera del Grupo.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en la sección 'Lo que importa a nuestros grupos de interés' de este documento.

Índice de contenidos

Ley de información no financiera

Tabla de equivalencias con los requisitos de información exigidos por la Ley 11/2018

Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	✓ Pag. 4-9	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-14 GRI 102-15
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	✓ Principios y gobierno. Pag. 18-19	GRI 103-2 GRI 103-3
0. Información General Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Financiación de proyectos sostenibles. Pag. 62-69	
	✓ Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Pag. 48-61 Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28-37 Principios y gobierno, Compras responsables, Evaluación de riesgos ambientales y sociales de las actividades de financiación. Pag. 18-19, 46-47, 66-67	GRI 103-2 GRI 103-3
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	✓ Principios y gobierno, Compras responsables, Evaluación de riesgos ambientales y sociales de las actividades de financiación, 18-19, 46-47, 66-67	GRI 102-15 GRI 102-30

Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Financiación de proyectos sostenibles. Pag. 62-69	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (GRI de la dimensión ambiental)
	✓ Huella ambiental. Pag. 69	GRI 102-11 GRI 102-29
	Evaluación de riesgos ambientales y sociales de las actividades de financiación. Pag. 66-67 Las provisiones y garantías para riesgos ambientales no es un aspecto material sobre el total de las provisiones de Banco Santander, debido a que el riesgo ambiental asociado a sus actividades directas es reducido.	GRI 102-11
Contaminación:		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación luminica.	✓ Huella ambiental Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 302 y 305)
Economía circular y prevención y gestión de residuos:		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1
Uso sostenible de los recursos:		
Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3
Cambio climático:		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	✓ Financiación de iniciativas contra el cambio climático. Pag. 62-64	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	✓ Huella ambiental. Pag. 68-69	GRI 103-2 (GRI 305)
Protección de la biodiversidad:		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	Los impactos causados por las actividades directas de Banco Santander sobre la biodiversidad no son materiales
Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas	-	debido a la actividad financiera desarrollada por la entidad.

1. Información sobre cuestiones medio ambientales

	Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo:		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	✓ Principales métricas. Pag. 70	GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1
	Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional.	✓ Principales métricas. Pag. 71	GRI 102-8 GRI 405-1
	Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	✓ Principales métricas. Pag. 72	GRI 401-1
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	✓ Principales métricas. Pag. 73	GRI 405-2
	Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	✓ Pag. 33.	GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2
	Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo	✓ Principales métricas. Pag. 73 Capítulo de Gobierno corporativo (pág.)	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
	Implantación de políticas de desconexión laboral	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28-37	GRI 103-2 (GRI 401)
	Empleados con discapacidad	✓ Principales métricas. Pag. 32, 71	GRI 405-1
	Organización del trabajo:		
	Organización del tiempo de trabajo	✓ Profesionales preparados y comprometidos	GRI 103-2 (GRI 401)
	Número de horas de absentismo	✓ Principales métricas. Pag. 37, 74	GRI 403-2
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28, 72	GRI 103-2 (GRI 401)
	Salud y seguridad:		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28, 72	GRI 102-41
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	✓ Principales métricas. Pag. 74	GRI 403-2 GRI 403-3
	Relaciones sociales:		
	Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	✓ Lo que importa a nuestros grupos de interés. Pags. 14-15	GRI 103-2 (GRI 402)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	✓ Principales métricas. Pag. 28, 72	GRI 102-41
	Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	✓ Índice de contenidos GRI	GRI 403-1 GRI 403-4
Formación:			
Las políticas implementadas en el campo de la formación	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28-37	GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	✓ Principales métricas. Pag. 73	GRI 404-1	
Accesibilidad:			
Accesibilidad universal de las personas	✓ Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Pag. 32, 51.	GRI 103-2 (GRI 405)	
Igualdad:			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 28-37 Impulso a las empresas. Pags. 28	GRI 103-2 (GRI 405 y 406)	
3. Información sobre respeto a los DDHH	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	✓ Principios y gobierno, Análisis de riesgos ambientales y sociales, Compras responsables. Pag. 18-19, 66-67.	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412)
	Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	✓ Principios y gobierno, Compras responsables, Evaluación de riesgos ambientales y sociales de las actividades de financiación. Pags. 18-19, 66-67.	GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	✓ Índice de contenidos GRI. Capítulo de Gestión de riesgos	GRI 406-1
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	✓ Profesionales preparados y comprometidos. Pag. 18-19	GRI 103-2 (406, 407, 408 y 409)

	Información no financiera a reportar:		Capítulos/sección del Informe Anual	Correspondencia Indicadores GRI
4. Info sobre la lucha a la corrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	✓	Principios y gobierno pag. 18-19, Capítulo de Gestión de riesgos (pág.)	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	✓	Principios y gobierno pag. 18-19, Capítulo de Gestión de riesgos	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	✓	Inversión en la sociedad. Pag. 58-59	GRI 413-1
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	✓	Impulso a las empresas, Inversión en la sociedad. Pag. 52-53, 58-59.	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	✓	Impulso a las empresas, Inversión en la sociedad. Pag. 52-53, 58-59.	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	✓	Lo que importa a nuestros grupos de interés. Pag. 14-15.	
	Las acciones de asociación o patrocinio*	✓	Inversión en la sociedad. Pag. 58-59.	
Subcontratación y proveedores:				
5. Información sobre la sociedad	Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	✓	Compras responsables. Pag. 46-47.	GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) GRI 102-9 Cadena de suministro GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	✓	Compras responsables. Pag. 46-47.	GRI 103-2 (GRI 204)
	Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	✓	Compras responsables. Pag. 13, 46-47.	GRI 103-2 (GRI 204)
Consumidores:				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	✓	Prácticas de negocio responsables. Pag. 38-39. Capítulo de Gestión de riesgos (Pag.)	GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-FS15
	Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	✓	Prácticas de negocio responsables. Pag. 38-41 Principales métricas pág. 75; Capítulo de Gestión de riesgos (Pag.) Índice de contenidos GRI	GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1
Información fiscal:				
	Los beneficios obtenidos país por país	✓	Anexo VI del Informe de auditoría y cuentas consolidadas (Pág. 289)	GRI 103-2 (GRI 201)
	Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	✓	Contribución fiscal. Pags. 13, 61	GRI 201-4
	Las subvenciones públicas recibidas	✓	Índice de contenidos GRI	GRI 201-4
	Cualquier otra información que sea significativa:			

*Nota: Los datos para reportar este indicador podrían ser cuantitativos o cualitativos

Adicionalmente a los contenidos citados en la tabla anterior, el Estado de información no financiera consolidado de Banco Santander incluye los contenidos siguientes: 102-5, 102-9, 102-10, 102-12, 102-13, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-32, 102-33, 102-34, 102-37, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55, 102-56, 201-1, 201-3, 202-1, 202-2, 203-1, 203-2, 206-1, 302-1, 302-3, 307-1, 308-2, 401-2, 402-1, 404-3, 405-2, 411-1, 414-2, 415-1, 417-3, 419-1.

Índice de contenidos Global Reporting Initiative

Estándares GRI - Contenidos generales

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
GRI 101: FUNDAMENTOS			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
	102-1 Nombre de la organización	Pag. 80	✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pag. 12-13, 18, 23-24, 25, 26-27, 48-49, 54-55, 56 y 62-65.	✓
	102-3 Ubicación de la sede	Pag. 708	✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	Tabla 20 de Principales métricas del capítulo Banca Responsable (Pag. 74). Cuentas anuales.	✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Pag. 44-45 y 708.	✓
	102-6 Mercados servidos	Tabla 20 de Principales métricas del capítulo de Banca responsable (Pag. 68), Pag. 13, 38-39, 50-51 y 54-55.	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-7 Tamaño de la organización	Pag. 13, 27, 28 y 44 y tablas 1 (Pag. 70) y 20 (Pag. 72) de Principales métricas.	✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag. 13, 27, 28 y 44 y tablas 1 (Pag. 70) y 20 (Pag. 72) de Principales métricas.	✓ ¹
	102-9 Cadena de suministro	Pag. 46-47.	✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pag. 87	✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Pag. 13, 27, 28 y 44 y tablas 1 (Pag. 70) y 20 (Pag. 72) de Principales métricas.	✓
	102-12 Iniciativas externas	Pag. 31, 40-41, 46, 50-55 y 65-66	✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	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	✓
ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pag. 12, 24, 57.	✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pag. 21, 23, 28-29 42-43, 46-47, 66-69. Cuentas anuales.	✓
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47.	✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 20-21, 25-27, 34-39, 47, 54-59, 62-66.	✓

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
	102-18 Estructura de gobernanza	Pag. 16-17 y capítulo de Gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-19 Delegación de autoridad	Pag. 16-17 y capítulo de Gobierno corporativo del informe anual.	✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 16-17 y capítulo de Gobierno corporativo del informe anual.	✓
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 24-25, 32-33, 38 y 43 y capítulo de Gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	Pag. 17 y capítulo de Gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pag. 125 y 108-112 del capítulo de Gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pag. 139-141 y 157 del capítulo de Gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-25 Conflictos de interés	Pag. 16, 45, Pag. 106, 152, 160-162 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual. Cuentas anuales.	✓
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Pag. 18-19, 42, 60. Pag. 118-160 Gobierno corporativo. Capítulo 2 del Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A.	✓
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cuentas anuales. Pag. 118-127 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual.	✓
GOBERNANZA	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cuentas anuales. Pag. 102-105, 134, 140 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual.	✓
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pag. 66. Cuentas anuales.	✓
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pag. 18-19, 42-43 y 66-67.	✓
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 66. Cuentas anuales.	✓
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El consejo de administración aprobó en su sesión del día 26 de 2019 el presente informe correspondiente al ejercicio 2018 (Pag. 24-25 del informe anual de 2018 así como en la Pag. 102 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual publicado en 2019).	✓
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Cuentas anuales.	✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pag. 18, 42-43, 66-67.	✓
	102-35 Políticas de remuneración	Pag. 31 y 33. Pag. 180 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual.	✓
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Pag. 31 y 33. Pág 180 y 224 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual. Informe de la comisión de retribución.	✓
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pag. 31 y 33. Pág 180 y 224 del capítulo de gobierno corporativo del informe anual. Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulaciones.	✓
	102-38 Ratio de compensación total anual	Información confidencial	NO
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información confidencial	NO
	102-40 Lista de grupos de interés	Pag. 13-14, 26-27 y 82.	✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pag. 26-27 y 54.	✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pag. 14-15 y 26-27.	✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 26, 40-41 y 82 y tabla 22 de principales métricas (Pag. 73).	✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pag. 14-17, 22-23 y 48-49.	✓

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pag. 80. Cuentas anuales.	✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pag. 15 y 80.	✓
	102-47 Lista de temas materiales	Pag. 15	✓
	102-48 Reexpresión de la información	Pag. 80	✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Pag. 80	✓
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-50 Periodo objeto del informe	Pag. 80	✓
	102-51 Fecha del último informe	Pag. 80	✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Pag. 80	✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pag. 80	✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pag. 80	✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI (Pag. 86-102).	✓
	102-56 Verificación externa	Pag. 80. Informe de revisión.	✓

Estándares GRI: contenidos temáticos

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN ECONÓMICA						
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
		GRI 103	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 87-99)	-	✓
		Enfoque de gestión	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 13 y columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño económico (Pag. 87)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 13 y columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño económico (Pag. 87)	-	✓
				Millones de euros		
				2018		
				Valor Económico Generado¹	48.329	
				Margen bruto	48.424	
				Resultado neto de operaciones interrumpidas	0	
				Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	28	
				Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	-123	
				Valor económico distribuido	28.711	
				Dividendos en opción efectivo ³	3.292	
				Otros gastos de administración (excepto tributos)	8.489	
				Gastos de personal	11.865	
				Impuesto sobre beneficios y tributos ²	4.886	
			201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Cifra Inversión RSC	179	Grupo ✓
				Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	19.618	
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 201: Desempeño económico		1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos. 2. Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios devengado y los tributos contabilizados en el ejercicio. En el capítulo Inversión en la comunidad se presenta información adicional sobre los impuestos pagados. 3. Además de los 3.392 millones de euros, se destinaron a retribuir a los accionistas 132 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 23 de marzo de 2018, según el cual el Banco ha ofrecido la posibilidad de optar por recibir un importe equivalente al segundo dividendo a cuenta del ejercicio 2018 en efectivo o en acciones nuevas. Esta cifra no se desprende directamente de las CCAA, sino que hay que recurrir a un detalle específicamente creado para el seguimiento de la remuneración del accionista. Este detalle puede encontrarse al principio del capítulo 4 'Distribución de resultados del Banco, sistema de retribución a los accionistas y beneficio por acción', apartado a).		
			201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pag. 18, 49, 62-69. Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 74).	Grupo	✓ ²
			201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2018 asciende a 5.558 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2018 han ascendido a 371 millones de euros. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales	Grupo	✓
			201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante el ejercicio 2018. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	✓

Aspecto material identificado Cobertura del tema material

PRESENCIA EN EL MERCADO		Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Atracción y retención del talento / Diversidad / Inversión en la comunidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 87-99).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 24-25 y columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño económico (Pag. 87).	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 24-25 y columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño económico (Pag. 87).	-	✓
	GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Tabla 13 de Principales métricas (Pag. 73).	Grupo	✓ ³	
		202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	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. Tabla 7 de Principales métricas (Pag. 72).	Grupo excepto USA	✓	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
Inversión en la comunidad	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 54-59.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 54-59.	-	✓
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 56, 58-59.	Grupo	✓	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 56, 58-59.	Grupo	✓	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
Comportamiento ético y gestión de riesgos	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 46-47.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 46-47.	-	✓
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pag. 46-47.	Grupo	✓ ⁸	
ANTICORRUPCIÓN						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Gobierno corporativo-transparencia	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47.	-	✓
	GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo Informe de gestión de riesgos	Grupo	✓	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo Informe de gestión de riesgos	Grupo	✓	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo Informe de gestión de riesgos	Grupo	✓ ⁶			

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
COMPETENCIA DESLEAL						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. "Página/Omisión" del GRI 206: Desempeño económico (Pag. 87).	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. "Página/Omisión" del GRI 206: Desempeño económico (Pag. 87).	-	✓
		GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Tras una investigación administrativa sobre varias entidades financieras, incluyendo Banco Santander S.A., relativas a posibles prácticas colusorias o acuerdos de fijación de precios, así como de intercambio de información comercialmente sensible en relación con instrumentos financieros derivados empleados como cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos sindicados, el 13 de febrero de 2018, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ("CNMC") publicó su decisión por la cual sancionó al Banco y a otras tres entidades financieras con 91 millones de euros (23,9 millones de euros para el Banco) por ofrecer derivados del tipo de interés incumpliendo el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, así como del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. De acuerdo con la CNMC, hay evidencia de que había coordinación entre entidades financieras para acordar el precio de los derivados y ofrecerlos a los clientes, en cada caso, a un precio diferente del precio de mercado. Esta decisión ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional por el Banco que ya ha pagado la multa. La Autoridad de Competencia de Italia ha impuesto a Banca PSA Italia una sanción de 6.077.606 euros tras una investigación dirigida contra varios bancos, Assofin y Assitea. De acuerdo con la decisión, los bancos, Assofin y Assitea intercambiaron información comercial confidencial, desde 2003 hasta abril de 2017, en el mercado de financiación de automóviles en Italia, con el fin de restringir la competencia para la venta de automóviles financiados, en violación del artículo 101 del TFUE. La decisión será apelada. Adicionalmente, otra información sobre litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	✓ ⁵
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
MATERIALES						
Huella ambiental interna / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 62, 63, 64, 66, 68-69.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 62, 63, 64, 66, 68-69.	-	✓
	GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pag. 69 y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴	
		301-2 Insumos reciclados	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 86%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado	Grupo	✓ ⁴	
		301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO	

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
ENERGÍA						
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 12-13, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
		GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pag. 69. y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			302-2 Consumo energético fuera de la organización	Información no disponible	Grupo	NO
			302-3 Intensidad energética	Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			302-4 Reducción del consumo energético	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos	Grupo	NO
			302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
AGUA						
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 83-95).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
		GRI 303: Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	Pag. 69. y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
			303-3 Agua reciclada y reutilizada	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
BIODIVERSIDAD						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	NO
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	NO
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	NO
		GRI 304: Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No material	Grupo	NO
			304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material	Grupo	NO
			304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material	Grupo	NO
			304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No material	Grupo	NO

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
EMISIONES						
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
		GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 69 y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pag. 69 y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pag. 69 y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos	Grupo	NO
			305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO			
EFLUENTES Y RESIDUOS						
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 62, 63, 64, 66 y 68-69.	-	✓
		GRI 306: Efluentes y residuos	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
			306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pag. 69 y Tabla 24 de Principales métricas (Pag. 76).	Grupo	✓ ⁴
			306-3 Derrames significativos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
			306-4 Transporte de residuos peligrosos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO			
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 32-33.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 32-33.	-	✓
		GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	✓ ⁵
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 46-47.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 46-47.	-	✓
		GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pag. 46-47.	Grupo	✓ ⁸⁹
			308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pag. 46-47.	Grupo	✓ ⁸⁹

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN SOCIAL						
EMPLEO						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 27-28 y 56.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 27-28 y 56.	-	✓
		GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pag. 27-28 y 56 y tablas 10 y 11 de Principales métricas (Pag. 70-72)	Grupo	✓
			401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Las prestaciones sociales detalladas en las Pag. 26-29 se refieren únicamente a los empleados con jornada completa	Grupo	✓
401-3 Permiso parental	Información no disponible	Grupo	NO			
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).		✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	"Página/Omisión" del GRI 402: Desempeño económico (Pag. 94)		✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	"Página/Omisión" del GRI 402: Desempeño económico (Pag. 94)		✓
		GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país		✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 34 y columna "Página/Omisión" del GRI 403: Desempeño económico (Pag. 85)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 36 y columna "Página/Omisión" del GRI 403: Desempeño económico (Pag. 87)	-	✓
		GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%	Banco Santander S.A. y SCF	✓
			403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pag. 36 y Tablas 17, 18 y 19 de Principales métricas (Pag. 74)	Grupo	✓ ¹
			403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad	Grupo	NO
			403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Dentro de los acuerdos formales con los sindicatos, se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales, tales como la vigilancia de la salud y exámenes de salud, ya sean periódicos a empleados así como tras baja prolongada	Banco Santander S.A. y SCF	✓

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 88-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 26, 28-29 y columna "Página/Omisión" del GRI 404: Formación y enseñanza (Pag. 95).	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 26, 28-29 y columna "Página/Omisión" del GRI 404: Formación y enseñanza (Pag. 95).	-	✓
		GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pag. 30-31 y tablas 14, 15 y 16 de Principales métricas (Pag. 73)	Grupo	✓
			404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Banco Santander ofrece programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores y que, en ocasiones, les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. Pag. 28 y 30-31 y tabla 14 de Principales métricas (Pag. 73)	Grupo	✓
			404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pag. 28-29. El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	Grupo	✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
Atracción y retención del talento / Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 32-33.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 32-33.	-	✓
		GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pag. 18-19, 25, 32-33 y tablas 1,3 y 6 de Principales métricas (Pag. 70-71).	Grupo	✓
			405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pag. 33.	Grupo	✓
NO DISCRIMINACIÓN						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 28-29 y 56.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 28-29 y 56.	-	✓
		GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo de gestión de riesgos	Grupo	✓ ⁶
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No material	Grupo	NO
TRABAJO INFANTIL						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No material	Grupo	NO

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No material	Grupo	NO
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (Pag. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna 'Página/Omisión' del GRI 410: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 96)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna 'Página/Omisión' del GRI 410: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 96)	-	✓
		GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Banco Santander exige a todos sus proveedores de seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos	Banco Santander S.A.	✓
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 12-13, columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 66 y columna "Página/Omisión" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas (Pag. 96)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 66 y columna "Página/Omisión" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas (Pag. 96)	-	✓
		GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Banco Santander se asegura, a través de la evaluación realizada en materia de riesgos sociales y ambientales para las operaciones de financiación efectuadas en el marco de los PdE, que no se produzcan violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Grupo	✓ ^{2,10}
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna "Página/Omisión" del GRI 412: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 96).	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna "Página/Omisión" del GRI 412: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 96).	-	✓
		GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Todas las operaciones de financiación de Banco Santander que se realizan en el marco de los PdE son sometidas a una evaluación en materia de riesgos sociales y ambientales (incluyendo aspectos de DDHH). En el año 2018, se han evaluado un total de 35 operaciones en este ámbito.	Grupo	✓ ¹⁰
			412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No disponible	Grupo	NO
			412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	En 2018 se ha aprobado una nueva política de homologación de proveedores. Dicha política incluye un anexo con los "principios de conducta responsable para proveedores". Dichos principios son de obligado cumplimiento para todos los proveedores de Banco Santander e incluyen, entre otros, aspectos de derechos humanos.	Grupo	✓ ²

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
COMUNIDADES LOCALES						
Inversión en la comunidad	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 54-59 y 62-63	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 54-59 y 62-63	-	✓
		GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus 10 principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. 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. Pag. 54-59 y 56-57.	Grupo	✓ ¹¹
			413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No disponible	Grupo	NO
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 46-47.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 46-47.	-	✓
		GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pag. 46-47.	Grupo	✓ ^{8,9}
			414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pag. 46-47.	Grupo	✓ ^{8,9}
POLÍTICA PÚBLICA						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. y columna "Página/Omisión" del GRI 415: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 97).	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. y columna "Página/Omisión" del GRI 415: Prácticas en materia de seguridad (Pag. 97).	-	✓
		GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	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
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 38-41.	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 38-41.	-	✓
		GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Pag. 38-41.	Grupo	✓
			416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	✓ ⁵

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
MARKETING Y ETIQUETADO						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/servicios / Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 38-41.	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 38-41.	-	√
	Interna y externa	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos (Pag. 38-41.). Además, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial	Grupo	√ ⁷
			417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Sanción de 120.000 euros impuesta por el Instituto Vasco de Consumo impuso al Banco por la presunta abusividad de la cláusula de gastos de los contratos de préstamo hipotecario. La decisión ha sido recurrida. Sanción de 4,5 millones de euros impuesta por Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos, por parte del antiguo Banco Popular. Sanción de 4,5 millones de euros impuesta por la CNMV por la percepción indebida de incentivos derivados de la inversión en instituciones de inversión colectiva extranjeras y nacionales. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	√ ⁵
			417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	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 <i>European Advertising Standards Alliance</i> . El 20 de noviembre de 2018, SC y CFPB acordaron el cierre de la investigación sobre la comercialización por SC de un producto de cobertura dirigido a cubrir de las cantidades pendientes de pago del préstamo para la adquisición de automóviles en caso de pérdida total del automóvil por accidente o robo y sobre la información suministrada relacionada con diferimientos y ampliaciones de los préstamos por medio de un acuerdo por el que se exige a SC (1) el pago de aproximadamente 2 millones de dólares en indemnizaciones a clientes, (2) multa de 2,5 millones de dólares, y (3) renuncia a reclamar saldos pendientes por importe de 7,2 millones de dólares. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	√ ⁵
PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 38-41.	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 38-41.	-	√
	Interna y externa	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	√ ⁵

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos / servicios / Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pag. 14-15 y columna "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI (Pag. 89-101).	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. y columna "Página/Omisión" del GRI 419: Cumplimiento socioeconómico (Pag. 99).	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 20-21, 23, 24-25, 31 y 47. y columna "Página/Omisión" del GRI 419: Cumplimiento socioeconómico (Pag. 99).	-	√
		GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	√ ^s

Estándares GRI: contenidos del sector financiero

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Pag. 18-19.	Grupo	✓
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pag. 18-19, 38-41 y 66.	Grupo	✓
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Pag. 18-19, 38-41 y 66.	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	Para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, el Banco ha continuado con campañas de formación y concienciación a empleados. La última fue un vídeo tutorial donde se explicaba el proceso de adaptación de las políticas sectoriales y donde participaron responsables del Banco en este ámbito	Grupo	✓
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Pag. 20-21 y 45	Grupo	✓
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Pag. 38-41	Grupo	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pag. 50-54	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	Pag. 50-54	Grupo	✓

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
AUDITORÍAS						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	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	El área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión bianual de la función de sostenibilidad para evaluar, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador como otros procedimientos adicionales de evaluación de riesgos sobre sectores específicos. La última se llevó a cabo en 2016	Grupo	✓
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD						
		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	Pag. 66	Grupo	✓ ¹⁰
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pag. 66	Grupo	✓ ¹⁰
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna	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	✓
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pag. 54.	Grupo	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pag. 48-50 y tabla 21 de Principales métricas (Pag. 75)	Grupo	✓
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Pag. 38-41.	Grupo	✓
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pag. 38-41.	Grupo	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito. El informe de verificación independiente se encuentra en las páginas 103-105 de este capítulo.

NO. Contenido no

revisado.

1. Se informa únicamente del personal propio.

2. Solo se informa cualitativamente.

3. No se desglosa por sexo.

4. El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en la página 57.

5. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 60.000 euros.

6. Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncia del Grupo.

7. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.

8. Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima.

9. Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados.

10. Se informa únicamente del número de operaciones de financiación de Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios de Ecuador.

11. Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en las 10 principales geografías del Grupo, en lugar de los centros.

Informe de verificación independiente



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del capítulo "Banca responsable", que se corresponde con el Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Banco Santander S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Banco Santander o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante, Informe de Gestión) de Banco Santander.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Banco Santander, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Banco Santander. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative", del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Banco Santander son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Banco Santander que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Banco Santander para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por Banco Santander y descrito en el apartado "Lo que importa a nuestros grupos de interés" del citado EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el capítulo "Banca responsable", que se corresponde con el EINF de Banco Santander correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative", del citado Estado.



Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

28 de febrero de 2019



Visión Santander



Nuestra misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Nuestra visión como banco

Ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



Nuestra manera de hacer las cosas:

Todo lo que hacemos ha de ser

Sencillo | Personal | Justo

Este documento es un extracto del informe anual (el "informe 2018") de Banco Santander, S.A. ("Santander") y, por lo tanto, ha de leerse de forma conjunta con el informe completo, incluyendo la información importante contenida en la contraportada, el índice y en las páginas 2 y 3 del informe 2018. Téngase también en cuenta que los vínculos automáticos a otras partes del informe 2018 completo, incluyendo el glosario, no funcionarán. El informe 2018 completo está disponible en nuestra página web corporativa: www.santander.com

Construimos un banco

Santander es un banco minorista con un

1. Nuestra escala

nos proporciona potencial para crecer de manera orgánica.

2. Relaciones personales únicas

que refuerzan la vinculación con los clientes.

3. Nuestra diversificación geográfica y el modelo de filiales

nos hacen más resilientes ante circunstancias adversas.

Históricamente, nuestras fortalezas han dado como resultado:

Una mayor predictibilidad de los resultados

Nuestra visión y nuestras fortalezas son pilares sólidos para hacer frente a potenciales retos y amenazas:

responsable a partir de nuestras principales fortalezas

modelo de negocio único que se fundamenta en tres pilares.

- Mantenemos una posición de liderazgo en nuestros mercados principales.
- La colaboración dentro del Grupo nos permite un ahorro significativo de costes y mayores ingresos.

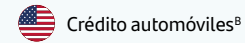
El primer Banco en 6 de nuestros 10 mercados principales^A



Top 3



Top 5



A. Cuota de mercado en créditos.
B. Non-prime.

- 144 millones de clientes en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Contamos con más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en más de 13.000 sucursales y *contact centres*.

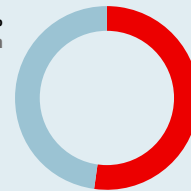


La mayor red de sucursales del mundo¹

- Tenemos un buen equilibrio entre mercados maduros y emergentes, y un adecuado mix de productos para particulares y empresas.
- Nuestro modelo de filia es, autónomas en capital y liquidez, permite al Grupo mitigar el riesgo de que las dificultades de una filia afecten a las demás.
- Las filias se gestionan por equipos locales que ofrecen el mejor conocimiento de los clientes en sus mercados.

Diversificación equilibrada^A

48% América



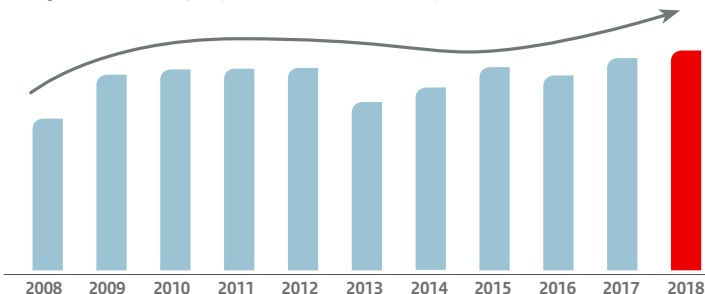
52% Europa

~97% de nuestros beneficios provienen de nuestros 10 mercados principales

A. Beneficio atribuido ordinario en 2018, excluyendo Centro Corporativo y actividad inmobiliaria España. Para más información, véanse las secciones 3 y 4 del capítulo de Informe económico y financiero.

Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

Margen neto del Grupo^A (miles de millones de EUR)



A. Margen neto = Margen bruto - costes de explotación.

En los últimos 20 años hemos multiplicado por cuatro nuestros beneficios, con baja volatilidad.

- Nuestra fortaleza de balance y modelo de filiales nos hace menos vulnerables a la hora de enfrentarnos con éxito a un potencial entorno macroeconómico adverso.
- Nuestra escala y nuestra eficiencia *best-in-class* mitigan el impacto de un potencial aumento del coste de la actividad.
- Estamos transformando nuestros bancos comerciales a la vez que lanzamos nuevas iniciativas para responder a los retos derivados de la nueva era digital.
- Foco claro en actuar de forma responsable para satisfacer las más altas expectativas de nuestros grupos de interés.

Hemos completado con éxito nuestro plan a tres años

	Prioridades estratégicas	Métricas clave	2015	2018
 Empleados	<i>Ser el mejor banco para trabajar y contar con una cultura interna fuerte.</i>	Número de geografías en las que Santander está en el Top3 de mejor banco para trabajar	3	7
		 Clientes	<i>Ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros clientes particulares y empresas. Transformación digital y excelencia operativa.</i>	Cientes vinculados (mn)
 Accionistas	<i>Fortaleza de capital, gestión de riesgos y rentabilidad.</i>	Cientes digitales (mn)	16,6	32,0
		Ingresos por comisiones (%) ^A	-	~10
		Coste del crédito (%)	1,25	1,12 ^B
		Ratio de eficiencia (%)	48	47
		Crecimiento del beneficio por acción (%)	-	11,2
 Sociedad	<i>Personas ayudadas en las comunidades locales donde opera el Banco.</i>	Dividendo por acción (EUR)	0,20	0,23 ^C
		Ratio de capital CET1 <i>fully loaded</i> (%)	10,05	11,30 ^D
		RoTE (%) ^E	10,0	11,7
		Becas entregadas (miles)	35	155 ^F
		Personas a las que ayudamos en nuestras comunidades (mn)	1,2	6,3 ^F

A. Variación porcentual (euros constantes). Las cifras de 2018 se refieren a la tasa de crecimiento anual acumulada desde 2015.

B. Las cifras de 2018 se refieren al promedio de 2015-18.

C. El dividendo total a cargo de los beneficios de 2018 está sujeto a la aprobación por parte de la JGO de 2019.

D. Dato de 2018 aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9.

E. RoTE ordinario de 2015: 11,0%. RoTE ordinario de 2018: 12,1%.

F. Se refiere a la actividad acumulada durante 2016-18.

Nota: Las métricas de 2015 han sido ajustadas para reflejar la ampliación de capital de julio de 2017.

El nuevo plan estratégico se anunciará en el próximo Investor Day de Santander^A



**SANTANDER
INVESTOR DAY** | 3 de abril, 2019
LONDRES

A. La información que se publicará con objeto del Inverstor Day no queda incorporada por referencia a este informe ni se considera parte del mismo a ningún efecto.

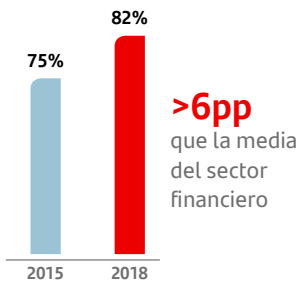
Nuestra estrategia se basa en un círculo virtuoso centrado en la confianza:



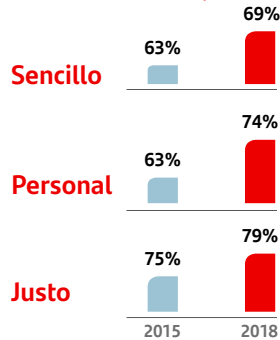
Empleados

Con empleados más comprometidos...

Compromiso de los equipos



Sólida cultura corporativa



- Uno de los puntos centrales de nuestra estrategia es integrar una sólida cultura basada en nuestros valores: Sencillo, Personal y Justo.
- Tan importante como lo que hacemos es el modo en que lo hacemos.
- El nivel de compromiso de nuestros empleados se encuentra entre los mejores del sector.

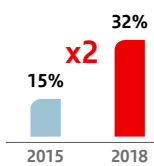
Porcentaje de empleados que considera que el Banco es Sencillo, Personal y Justo.



Clientes

..tenemos clientes más vinculados y satisfechos...

Ventas digitales sobre ventas totales



Clientes vinculados

Menor rotación
Tasa de rotación de clientes (%)

-66%

- El aumento de los clientes vinculados, tanto particulares como empresas, ha permitido un crecimiento significativo de los ingresos, el crédito y los depósitos.
- Los clientes vinculados utilizan más nuestros canales digitales, contratan más productos y servicios e interactúan con nosotros con mayor frecuencia.

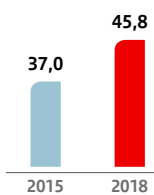


Accionistas

...lo que nos permite generar resultados ...

Ingresos de clientes en el Grupo

Margen de intereses + Comisiones (miles de millones de euros constantes)



Beneficio por acción
Crecimiento a doble dígito
11,2%
(2018 vs. 2017)



Dividendo por acción en efectivo
+31%
Incremento desde 2015

- Nuestro foco en la vinculación del cliente está generando resultados: los ingresos de clientes aumentaron un 24% desde 2015 hasta cerca de 46 miles de millones de euros.
- Hemos reforzado nuestro balance de forma notable en los últimos 4 años, generando 304 puntos básicos de capital (aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9).
- Hemos aumentado aún más nuestra resiliencia, haciendo crecer nuestro negocio y con aumento de los dividendos.



Sociedad

... e invertir más en la sociedad.

~6,3
millones de personas ayudadas en 2016-2018

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

3er banco del mundo
1er banco en Europa

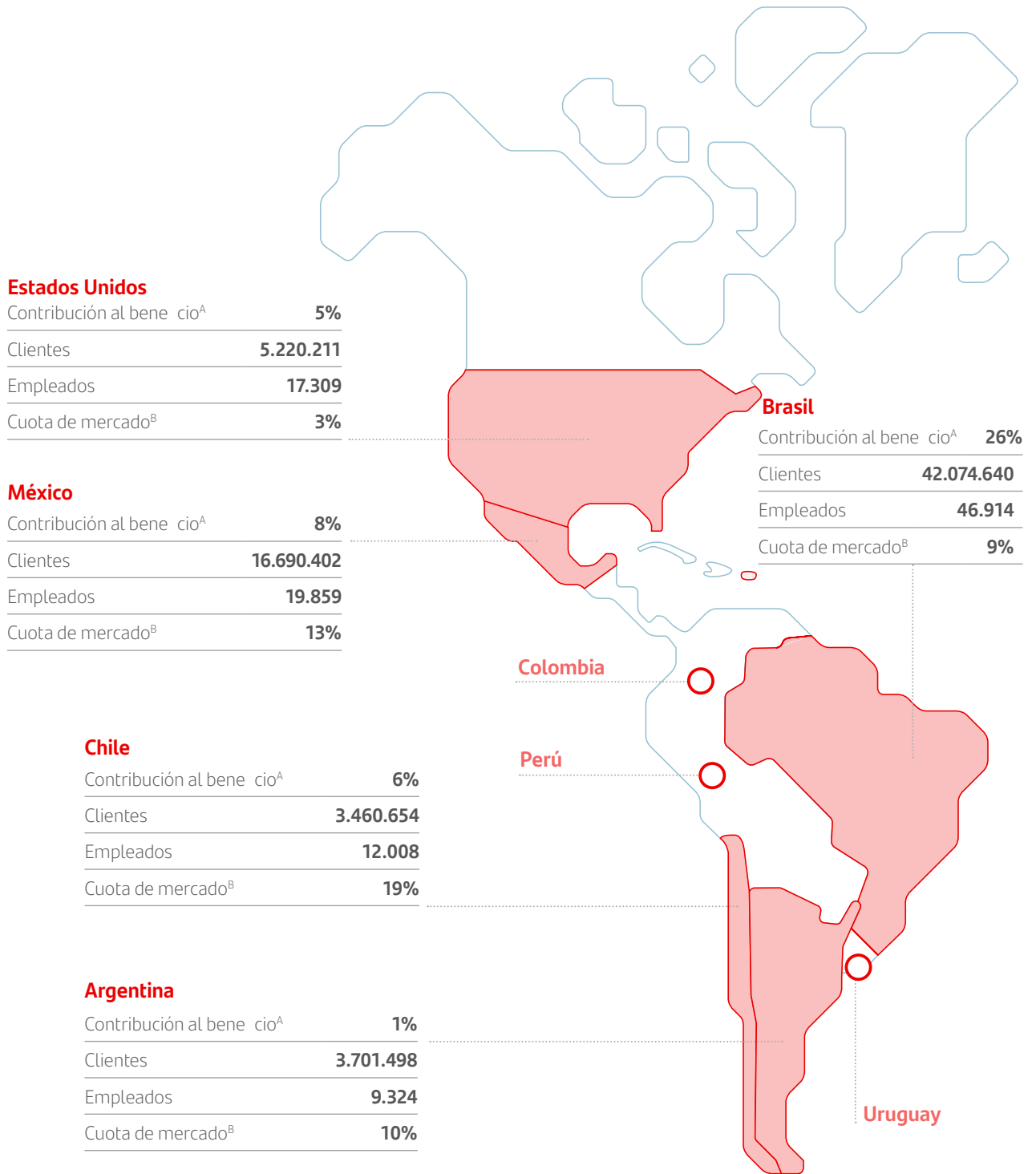
155
mil becas concedidas en 2016-2018



Mayor puntuación entre los peers:
95,3 puntos de 100

- Tenemos 1.235 acuerdos con instituciones académicas en 33 países. 7.647 colaboraciones con instituciones y entidades sociales.
- Somos el banco líder del mundo en la financiación de energías renovables (#1 por operaciones, #2 en volumen, según Dealogic).
- Generamos beneficios de manera responsable y apoyamos el crecimiento inclusivo y sostenible.

La diversificación geográfica equilibrada ha sido la clave en nuestro crecimiento estable y predecible



A. Beneficio ordinario 2018. Excluyendo centro corporativo y actividad inmobiliaria España. Para más información, véase la sección 3 y 4 del capítulo de Informe económico y financiero.

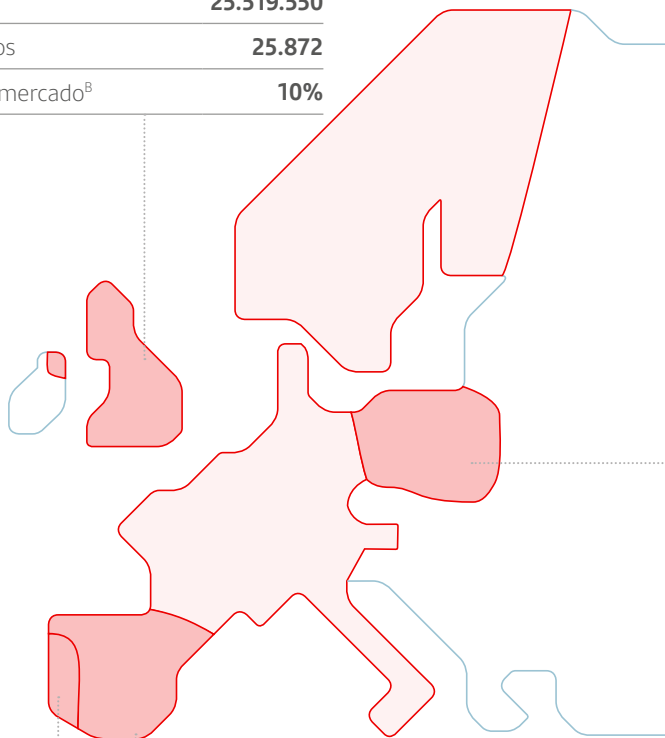
B. Datos: diciembre 2018 o últimos disponibles. UK: créditos incluyen particulares (hipotecas, excluyendo vivienda social, y consumo) y empresas (excluyendo instituciones financieras); Polonia: incluye negocios de Santander Consumer Finance en Polonia; EE.UU.: en los estados con presencia de Santander Bank; España: Sector de Otros Residentes; SCF: Top3 en los principales mercados en financiación nueva de automóviles.

Reino Unido

Contribución al beneficio ^A	13%
Clientes	25.519.550
Empleados	25.872
Cuota de mercado ^B	10%

Santander Consumer Finance

Contribución al beneficio ^A	13%
Clientes	19.427.871
Empleados	14.865
Cuota de mercado ^B	Top 3^B



Polonia

Contribución al beneficio ^A	3%
Clientes	4.525.138
Empleados	12.515
Cuota de mercado ^B	12%

Portugal

Contribución al beneficio ^A	5%
Clientes	4.912.459
Empleados	6.705
Cuota de mercado ^B	18%

España

Contribución a los beneficios ^A	17%
Clientes	17.290.847
Empleados	32.313
Cuota de mercado ^B	18%

- Países principales
- Santander Consumer Finance
- Otros países