



Política de Comunicación e Implicación con Accionistas e Inversores

Banco Santander, S.A.

CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3	PRINCIPIOS GENERALES	4
4	GOBIERNO, ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
5	CANALES PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	7
6	IMPLICACIÓN	10
7	APROBACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA	16

1 INTRODUCCIÓN

La presente política de comunicación e implicación con accionistas e inversores (la "Política"), elaborada por Banco Santander S.A. (el "Banco"), recoge:

- los principios rectores de la comunicación e implicación del Banco con sus accionistas e inversores (los "Inversores"); y
- los mecanismos establecidos por el consejo de administración del Banco y a través de los cuales se comunica e implica con Inversores con regularidad y de un modo transparente.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Banco está comprometido con la transparencia de la información y la comunicación e implicación con los Inversores y el mercado de capitales en general.

En el ámbito de la comunicación e implicación con Inversores, el Banco tiene como objetivos garantizar la alineación de sus intereses con los de sus accionistas, la creación de valor a largo plazo para la acción y el crecimiento sostenible de una manera sencilla, personal y justa, así como lograr y mantener la confianza a largo plazo de los Inversores y de la sociedad en general, y para ello,

- proporciona a los Inversores la información que es acorde con sus expectativas y está alineada con la cultura corporativa y los valores del Banco; y
- se comunica e implica con ellos de forma permanente, asegurándose de que sus opiniones sobre la manera en que se gestiona el Banco son comprendidas y tenidas en consideración por la dirección del Banco.

La Política rige la comunicación e implicación del Banco con Inversores. En este sentido, resulta oportuno precisar los siguientes extremos:

2.1 Analistas, asesores de voto y agencias de calificación. El Banco es consciente de la importancia en este contexto de dialogar con aquellos agentes a los que los Inversores piden asesoramiento, recomendaciones u orientación, tales como analistas (incluyendo analistas financieros, sociales, medioambientales y de gobierno corporativo), asesores de voto y agencias de calificación. El Banco considera que mantener un diálogo fluido con estos agentes es esencial para comunicarse e implicarse con Inversores y, por este motivo, esta Política es de aplicación a la comunicación y contactos con estos agentes, y las referencias a Inversores, salvo que del contexto se desprenda otra cosa, comprenden también a estos agentes.

2.2 Inversores de renta variable y de renta fija. El Banco considera que los principios de comunicación e implicación deben regir de igual modo la comunicación e implicación en todo aquello que resulte procedente con todos los Inversores, incluyendo, con carácter general, a inversores de renta variable y de renta fija. Por ello, la presente Política aplica a la comunicación e implicación con ambos tipos de Inversores.

2.3 Otros grupos de interés. El Banco se comunica e implica con frecuencia con otros grupos de interés, tales como empleados y miembros de las comunidades en las que el Banco desarrolla sus actividades. Si bien esta Política no es de aplicación a esa comunicación e implicación con otros grupos de interés, debe señalarse que:

- el Banco vela por que la comunicación e implicación con otros grupos de interés respete los principios generales contenidos en esta Política; y
- fomentando un diálogo fluido y recabando las opiniones de los Inversores, esta Política también favorece la reputación del Grupo Santander ante esos otros grupos de interés.

3 PRINCIPIOS GENERALES

El Banco aplica los siguientes principios generales en la comunicación e implicación con Inversores:

- **Protección de derechos e intereses legítimos de todos los accionistas, facilitando el ejercicio de sus derechos,** la transmisión de información a estos y la creación de oportunidades para que participen en el gobierno corporativo y las actividades del Banco de manera efectiva y sostenible en el largo plazo.
- **Igualdad de trato y no discriminación.** El Banco dispensa el mismo trato a todos los Inversores que se encuentren en la misma situación.
- **Fair disclosure.** Como parte del principio anterior, el Banco vela por que toda la información tratada con Inversores sea divulgada de una manera transparente, veraz y simétrica, teniendo en cuenta el principio de *fair disclosure*, y que se comunique de conformidad con la normativa aplicable, incluyendo la normativa de la Comisión Nacional del Mercado de Valores española ("CNMV"), de la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos ("SEC") y del resto de organismos reguladores o supervisores de países donde cotiza la acción Santander. En este sentido, toda la información que se considere privilegiada o relevante, que se transmita o comparta con Inversores, será difundida públicamente de forma simultánea — o habrá sido publicada previamente —, salvo que la normativa aplicable permita otra cosa.
- **Divulgación de la información de forma pertinente.** En sus comunicaciones con Inversores, el Banco aborda la información que considera adecuada y oportuna para cubrir las necesidades e intereses de los Inversores, procurando adaptar la difusión y publicación que lleva a cabo el Banco a las expectativas razonables de los Inversores. Para ello, el Banco vela por que la información se presente de una manera racional y organizada, procurando adaptarla a las expectativas razonables de los Inversores y que sea clara, comprensible, concisa, exacta y no dé lugar a errores ni que, considerada junto al resto de la información pública del Grupo, omita algún hecho que pudiera suponer que la información difundida resultara equívoca en algún aspecto relevante.
- **Cumplimiento de las disposiciones legales y las normas de gobierno corporativo del Banco,** así como de los principios de cooperación y transparencia con las autoridades reguladoras o supervisoras competentes, siguiendo en todo momento las directrices fijadas internamente. En este sentido, el Banco presta especial atención a las reglas de tratamiento de la información privilegiada o relevante de conformidad con la legislación y normativa aplicable (incluyendo la normativa interna del Banco), según se prevé en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, en el Código General de Conducta y en el Reglamento del Consejo de Administración del Banco.

4 GOBIERNO, ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los siguientes apartados describen los principales órganos y funciones que desempeñan un papel activo y que son esenciales en la comunicación e implicación con Inversores:

4.1 El consejo de administración

El Reglamento del Consejo de Administración del Banco encomienda al consejo de administración el deber de supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas al Banco y, por lo tanto, corresponde al consejo de administración aprobar, actualizar y promover esta Política.

Como representantes de los accionistas, es responsabilidad de los consejeros velar por que el Banco se comprometa activamente con todos los grupos de interés. Por esta razón, se informa periódicamente a los consejeros de la opinión que los Inversores tienen sobre el Banco y de los movimientos en su accionariado.

Entre otros cometidos, el consejo de administración debe procurar la participación de los Inversores en las acciones de implicación llevadas a cabo por el Banco y, en particular, la participación informada de los accionistas en la junta

general de accionistas. A este respecto, el consejo de administración debe adoptar todas las medidas oportunas para facilitar a la junta general de accionistas el ejercicio efectivo de sus competencias de conformidad con las disposiciones de la ley, los Estatutos y la normativa y políticas internas del Banco que son de aplicación.

Si bien el consejo de administración es el responsable directo del cumplimiento de este deber, es asistido en esta tarea por las comisiones del consejo de administración y otros órganos y funciones que se indican en los apartados siguientes.

4.2 La comisión de nombramientos

Entre las responsabilidades de la comisión de nombramientos del consejo de administración, se encuentra la supervisión del proceso de comunicación e implicación con Inversores y demás grupos de interés.

Asimismo, la comisión de nombramientos asesora al consejo de administración en relación con el sistema de gobierno corporativo del Banco y la información de gobierno corporativo que el Banco debe hacer pública.

Por tanto, la comisión de nombramientos es clave en la comunicación e implicación con Inversores y, por ello, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores, de conformidad con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración, informa periódicamente a la comisión de nombramientos sobre la opinión de los Inversores en materia de gobierno corporativo e implicación.

4.3 La comisión de auditoría

La comisión de auditoría del consejo de administración del Banco supervisa el proceso de preparación y presentación de la información financiera, así como de la información no financiera y sobre diversidad, de conformidad con la normativa aplicable y los estándares internacionales de referencia seguidos por el Banco.

La comisión de auditoría es clave en la comunicación e implicación con Inversores, ya que se encarga de que la información que se les proporciona relativa al desempeño del Banco, tanto en sus aspectos financieros como no financieros, se prepare y presente con un alto nivel de calidad. A tal fin, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores, de conformidad con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración, informa periódicamente a la comisión de auditoría de la opinión de los Inversores acerca de las materias de su competencia.

4.4 La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura asesora al consejo de administración en la formulación de la estrategia del Grupo en sus relaciones con los grupos de interés.

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura es también responsable de supervisar y realizar un seguimiento de la reputación corporativa del Banco y la implicación con los grupos de interés en relación con las actividades de la comisión y los asuntos de los que es responsable.

Asimismo, analiza e informa al consejo de administración sobre los aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético del Banco y su Grupo y sobre los intereses y expectativas de sus grupos de interés en relación con estas materias.

4.5 El consejero coordinador (*lead independent director*)

Una de las principales responsabilidades del consejero coordinador es mantener contactos con Inversores para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo del Banco, y llevar a cabo con frecuencia actividades encaminadas a establecer un diálogo permanente con ellos sobre las prácticas, progresos y cuestiones que les preocupan del Banco.

Posteriormente, el consejero coordinador junto con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores informa a la comisión de nombramientos sobre los resultados de su tarea para garantizar que la comisión de nombramientos tenga en consideración la información y las opiniones de los Inversores en el desempeño de sus funciones relacionadas con la comunicación e implicación con Inversores.

4.6 Relación con Accionistas e Inversores

El equipo de Relación con Accionistas e Inversores es responsable de coordinar y facilitar la ejecución de la Política y de establecer un calendario de contacto e implicación proactiva con Inversores durante el año. La comunicación y el contacto con Inversores se coordina y organiza conjuntamente con el resto de funciones relacionadas que se indican a continuación, según corresponda.

4.7 Comunicación

El equipo de Comunicación es responsable de apoyar al consejo de administración, cuando este se lo solicite, en la definición y ejecución de la estrategia de comunicación del Banco. Por este motivo, colabora continuamente con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores para asegurar la coherencia y la alineación de las comunicaciones a todos los grupos de interés, así como el cumplimiento de los principios de esta Política en todas ellas.

4.8 Secretaría General

La Secretaría General del Banco es responsable de apoyar al consejo de administración en la definición y ejecución de las políticas de gobierno corporativo del Grupo, por lo que participa activamente junto con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores en la comunicación e implicación con Inversores en materia de gobierno corporativo.

El secretario general del Banco también lo es del consejo de administración y de todas sus comisiones. Como secretario de las diferentes comisiones, el secretario general coordina y fomenta una relación fluida y efectiva de las comisiones con las diferentes unidades del Banco que han de colaborar o proporcionar información a las comisiones. Asimismo, el secretario vela por que el consejo de administración tome en cuenta, en sus acciones y decisiones, las recomendaciones sobre el buen gobierno aplicables al Banco, garantiza que los procedimientos y las normativas de gobierno se respeten y se revisen periódicamente y atiende las solicitudes que, en el ejercicio de su derecho de información, los accionistas puedan enviar por escrito al consejo con antelación a la junta general.

4.9 Banca Responsable

El equipo de Banca Responsable apoya al consejo de administración y a la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en la definición y ejecución de las políticas de banca responsable del Grupo cuando así se le solicita, por lo que participa activamente junto con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores en la comunicación e implicación con Inversores en materia de banca responsable.

5 CANALES PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

De conformidad con la legislación aplicable y los objetivos y principios establecidos en los apartados 2 y 3 anteriores, el Banco hace pública información a través de los siguientes canales:

5.1 Canales oficiales

Toda la información privilegiada o relevante que deba ser divulgada de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable, la normativa interna del Banco y las directrices de las autoridades de supervisión, se hace pública a través de los canales oficiales que se indican a continuación. A través de estos, el Banco persigue alcanzar su objetivo de proporcionar a los Inversores información que cumpla con los principios que se recogen en el apartado 3 de esta Política.

5.1.1 Páginas web de las autoridades supervisoras

Como sociedad cotizada, el Banco está obligado a divulgar información relevante del Grupo a los mercados a través de los medios oficiales establecidos por la autoridad supervisora correspondiente (la página web de la CNMV, de la SEC, etc.).

El principal canal de una autoridad supervisora a través del cual el Banco divulga información es la página web de la CNMV (www.cnmv.es) si bien también puede hacerlo, cuando sea necesario, a través de los canales oficiales habilitados por otras autoridades supervisoras. Toda la información relevante divulgada a través de la página web de la CNMV, de la página web de la SEC, y demás páginas web de organismos reguladores o supervisores de países donde cotiza la acción Santander está disponible en la página web corporativa del Banco.

5.1.2 Página web corporativa

El Banco se sirve de su página web corporativa (www.santander.com) como primer medio para comunicarse con sus Inversores. Entre otra información, contiene:

- Información general sobre el Banco: su historia, valores y cultura corporativa, marca y principales datos.
- Información sobre estrategia, banca responsable, políticas e iniciativas.
- Una sección de Accionistas e Inversores que incluye información y detalles relativos a:
 - Acción Santander:
 - Cotización
 - Cierre de mercados
 - Dividendos
 - Presencia en los índices
 - Cobertura de analistas
 - Operaciones de capital
 - Distribución del capital social
 - Información económico – financiera:
 - Hechos Relevantes
 - Resultados trimestrales
 - Informe trimestral de accionistas
 - Informe Anual
 - Informe con relevancia prudencial
 - Información para otros organismos reguladores

- Renta Fija:
 - Presentaciones de renta fija
 - Ratings
 - Emisiones de deuda
 - Programas
 - Titulización
 - Estados Financieros de Sociedades Emisoras
 - Registro de Valores de Emisora Santander España SA unipersonal
- Eventos Corporativos:
 - Junta General de Accionistas
 - Investor Day
 - Agenda
- Información General:
 - Presentación Institucional
 - Otras presentaciones
 - Documento de Registro de Acciones
 - Participaciones significativas y autocartera
 - Histórico operaciones corporativas
 - Preguntas frecuentes
- Gobierno Corporativo:
 - Informe anual de gobierno corporativo
 - Presentación gobierno corporativo
 - Informe de las comisiones
 - Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros
 - Reglamento del consejo
 - Política de comunicación e implicación con accionistas, inversores y asesores de voto
 - Consejo de administración
 - Comisiones del consejo
 - Consejo asesor internacional
 - Reglamento de la junta general de accionistas
 - Derecho de información
 - Código de conducta
 - Estatutos Sociales
- Contacto con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores

Por último, la página web cumple con los criterios de accesibilidad requeridos y, siempre que resulte posible, la información se ofrece en español e inglés, y en caso de discrepancias prevalece, salvo que expresamente se indique otra cosa, la versión española.

5.2 Otros canales del Banco

El Banco ha habilitado otros canales además de los anteriores para facilitar el acceso a la información que ya ha sido publicada a través de los canales oficiales indicados con anterioridad. A través de estos otros canales, el Banco persigue que los Inversores, en particular los minoristas, conozcan la información publicada y puedan acceder a la misma de forma sencilla. Mediante estos otros canales, que se complementan con la Sala de Comunicación del Banco, se maximiza la difusión y la calidad de la información que el Banco pone a disposición del mercado, de los Inversores y de los demás grupos de interés. En cualquier caso, el Banco dará cumplimiento a todas las obligaciones legales de difusión de información privilegiada o relevante a través de los canales oficiales antes referidos.

Además, la información suministrada por estos canales será coherente con la divulgada a través de los canales oficiales, y, en particular, a través de la página web de la CNMV como principal canal oficial a través del cual el Banco divulga información privilegiada o relevante, al que se remitirán en la medida en la que resulte apropiado.

5.2.1 Aplicación Santander Accionistas e Inversores

El Banco pone a disposición de los Inversores una aplicación específica que contiene amplia información sobre el Grupo. La aplicación puede ser descargada gratuitamente a través de la App Store y Google Play y está disponible para dispositivos móviles o tabletas compatibles con los sistemas operativos Android o Apple iOS.

5.2.2 Redes sociales

Otro canal utilizado sistemáticamente en la comunicación con Inversores son las redes sociales. Los perfiles oficiales del Banco en Twitter y LinkedIn proporcionan regularmente actualizaciones de toda la información oficial del Banco para Inversores. Se emplean para informar sobre los principales eventos del Banco, tales como las juntas generales de accionistas, las presentaciones de resultados trimestrales, los Investor Days o los Group Strategy Updates y las conferencias internacionales. El equipo de Relación con Accionistas e Inversores, en el ejercicio de sus atribuciones, puede desarrollar estrategias específicas de interacción y atención a los Inversores con perfiles en redes sociales especializadas.

6 IMPLICACIÓN

A lo largo del año, el Banco lleva a cabo diferentes actividades y comunicaciones para fortalecer la implicación de Inversores. Con estas actividades, además de cumplir con las obligaciones legales, se persigue (i) explicar en mayor profundidad la información disponible para el público en general y (ii) escuchar las áreas de interés o preocupación de los Inversores, así como darles voz.

6.1 Eventos de implicación comunes a todos los Inversores

Los siguientes apartados describen aquellos eventos de implicación llevados a cabo a lo largo del año a los que, con carácter general, pueden asistir o seguir en remoto todos los Inversores.

6.1.1 Juntas generales de accionistas

La junta general de accionistas es el máximo órgano de decisión del Banco en las materias propias de su competencia y un importante evento corporativo en el que los accionistas pueden participar y plantear sus preguntas e inquietudes en relación con los asuntos incluidos en el orden del día, con independencia de donde se encuentren.

Materias encomendadas a la junta general de accionistas

La junta general de accionistas puede adoptar acuerdos en los asuntos más relevantes que atañen al Banco, tales como el nombramiento y la separación de los vocales del consejo de administración, del auditor externo y los liquidadores, el ejercicio de acciones de responsabilidad contra los vocales del consejo de administración, el auditor externo o los liquidadores; la aprobación, en su caso, de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la gestión social; decisiones relacionadas con el capital social del Banco y la emisión de obligaciones u otros títulos de renta fija; la adquisición de acciones propias; la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros; y la aprobación de modificaciones de los Estatutos del Banco, fusiones o escisiones, adquisiciones, enajenaciones o aportaciones de activos operativos esenciales a otra sociedad.

Tipos de juntas generales de accionistas

Hay dos tipos de juntas generales de accionistas:

i. Las juntas generales ordinarias de accionistas, también denominada Junta General Anual o JGO.

La JGO es el principal evento corporativo en el calendario del Banco y se celebra dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio. Sin perjuicio de hallarse facultada para adoptar toda clase de acuerdos incluidos en su orden del día, la JGO censura la gestión social, aprueba, en su caso, las cuentas anuales del ejercicio anterior, resuelve sobre la aplicación del resultado, y aprueba, en su caso, las cuentas anuales consolidadas. Sin perjuicio de lo anterior, la JGO se considera válidamente celebrada aun cuando se convoque o celebre fuera del período indicado.

En la JGO, el presidente del consejo de administración informa a los accionistas sobre los aspectos más relevantes del gobierno corporativo del Banco que han tenido lugar en el año al que las cuentas anuales que se someten a la JGO se refieren. Asimismo, los presidentes de las comisiones de auditoría, nombramientos y retribuciones informan a la JGO sobre las actividades de dichas comisiones, complementando los informes anuales de las actividades desarrolladas por las comisiones (actualmente recogidos en el Informe Anual).

ii. Las juntas generales extraordinarias de accionistas

Toda junta general de accionistas que no sea la prevista en el apartado precedente, tiene la consideración de junta general extraordinaria.

Asistencia a la junta general de accionistas

Los accionistas tienen derecho a asistir a la junta general de accionistas (ya sea presencial o remotamente) de conformidad con lo dispuesto en la ley, los Estatutos, el Reglamento de la Junta General de Accionistas y demás normativa aplicable.

Asimismo, el presidente de la mesa de la junta general de accionistas puede autorizar la asistencia de cualquier persona que juzgue conveniente, si bien dicha autorización podrá ser revocada por la junta general de accionistas.

Normativa aplicable

La convocatoria, organización, información sobre la asistencia y la celebración de la junta general de accionistas, así como el ejercicio de los correspondientes derechos de voto con ocasión de la convocatoria y la celebración de la misma, se rigen por lo dispuesto en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, de conformidad con las disposiciones legales y de los Estatutos. Debe señalarse que esta Política no modifica ni sustituye en modo alguno el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Participación de los accionistas

El Banco facilitará la participación de los accionistas en la junta general de accionistas, especialmente el ejercicio de sus derechos, indicándoles en las distintas fases de la junta general de accionistas los modos de participar e informándoles de las propuestas sometidas a su consideración, concienciándoles sobre la importancia de su participación y promoviendo esta. Los accionistas tienen diversos derechos en relación con la junta general de accionistas que les permiten implicarse de forma activa con el Banco, entre los que se incluyen los siguientes: (i) solicitar información, (ii) asistir a la junta (ya sea presencial o remotamente); e (iii) intervenir durante la celebración de la junta general de accionistas. Como todos los derechos reconocidos a los accionistas, estos deben ejercerse de acuerdo con las disposiciones de la legislación aplicable, de los Estatutos y de cualquier otra norma interna que sea de aplicación, en particular el Reglamento de la Junta General de Accionistas y el anuncio de convocatoria de la junta general de accionistas.

Además, con ocasión de la celebración de la junta general de accionistas, el consejo de administración refuerza su disposición para con los accionistas; así, por ejemplo, si procede y así lo decide el presidente de la junta general de accionistas, los presidentes de cada una de las comisiones del consejo, cualquier consejero, el secretario general o, en su caso, cualquier empleado o experto en la materia, responderán a las preguntas que formulen oralmente los accionistas en relación con los asuntos incluidos en el orden del día, la información relevante que el Banco haya facilitado a la CNMV desde la celebración de la última junta general de accionistas o el informe del auditor. Si no fuese posible satisfacer el derecho de los accionistas en el transcurso de la junta general de accionistas, y en todos los casos de solicitudes realizadas por los asistentes a la junta general de accionistas a distancia, la información solicitada se facilitará, en su caso, de conformidad con lo dispuesto en la ley, los Estatutos, el Reglamento de la Junta General de Accionistas y cualquier otra normativa interna aplicable.

Comunicación con accionistas

Desde el anuncio de convocatoria hasta el día de celebración de la junta general de accionistas el Banco incrementa tanto la comunicación con Inversores como los canales que se ponen a su disposición a lo largo del año, con el fin de propiciar su implicación durante ese periodo:

i. Envío de comunicaciones

Con ocasión de la convocatoria de una junta general de accionistas, se envía una comunicación con información de interés a todos los accionistas inscritos en el registro de accionistas del Banco, a los efectos de su participación y el ejercicio de sus derechos, así como para informar de los principales canales que pueden utilizar para el voto o la delegación. Esta comunicación también se envía a los titulares de *depositary receipts* en Estados Unidos y de *Crest Depositary Interests* en el Reino Unido;

ii. Servicios de asistencia telefónica y de correo electrónico

En España, además de aumentar el servicio de atención telefónica gratuita (+34 91 276 92 90), se promueve un mayor uso de la dirección de correo electrónico junta.accionistas@santander.com. Esta dirección se utiliza para responder a las consultas recibidas en relación con cualquier aspecto de la junta general de accionistas. Todas las respuestas incluyen un enlace a una encuesta de calidad con el fin de valorar el nivel de satisfacción con la atención recibida.

Existe asimismo una página web (www.juntasantander.com), disponible también a través de la página web corporativa (www.santander.com), para votar y delegar a través de medios electrónicos, todo ello de conformidad con el Reglamento de la Junta General de Accionistas y los términos y condiciones fijados por el consejo de administración cuando se convoca una junta general de accionistas.

En Reino Unido, los accionistas del Banco pueden votar a través de la página web www.sharevote.co.uk y contactar con nuestro Corporate Sponsor Nominee, Equiniti, en santandershareholders@equiniti.com o por teléfono en el número 03713842000.

En Estados Unidos, la página web www.proxyvote.com puede usarse para votar y delegar, y se habilita la siguiente línea de teléfono (866) 647-8869.

iii. Foro Electrónico de Accionistas

Con el fin de facilitar la comunicación entre los accionistas del Banco, durante el período comprendido entre la convocatoria y la celebración de cada junta general de accionistas, el Banco habilita un Foro Electrónico de Accionistas en la página web corporativa del Banco y en la página web de la junta general de accionistas (www.juntasantander.com).

El acceso al Foro Electrónico de Accionistas y los términos y condiciones de su uso y funcionamiento se rigen por lo dispuesto en el anuncio de convocatoria y por las normas de funcionamiento del Foro Electrónico de Accionistas, cuyo texto puede consultarse en la página web corporativa del Banco.

iv. Retransmisión

La celebración de la junta general de accionistas es retransmitida en directo y en su totalidad en la página web corporativa del Banco, siendo dicha retransmisión accesible al público en general, sin necesidad de ser accionista. Además, y desde 2018, las retransmisiones de las juntas generales de accionistas se publican en la página web corporativa del Banco para su consulta en el futuro.

6.1.2 Presentaciones de resultados trimestrales

Todos los trimestres el Banco celebra una presentación de resultados el mismo día en que éstos se publican. Las presentaciones pueden seguirse en directo, mediante conferencia o a través de Internet. Ese mismo día, antes de la apertura de mercado, se hacen públicos el informe financiero y los materiales de la presentación de resultados correspondientes.

Durante el evento, es posible remitir preguntas por correo electrónico a la dirección investor@gruposantander.com.

6.2 Eventos de implicación en función de la categoría del Inversor

Sin perjuicio de los principios de igualdad de trato y de no discriminación, el Banco puede adaptar las actividades de implicación y comunicaciones que realiza en función de los grupos a los que van destinadas, con el fin de satisfacer sus diferentes necesidades y expectativas.

En todo caso, el Banco garantiza que la comunicación con los Inversores y los mercados no se produce durante los correspondientes períodos previos a la publicación de los resultados del Grupo o de cualquiera de sus filiales, sujeto a la normativa de los mercados de valores, y que la comunicación se realiza de conformidad con las directrices y criterios establecidos por la función de Cumplimiento y Conducta del Banco. Asimismo, estos eventos con Inversores en ningún caso supondrán la divulgación de información que pueda colocarlos en una posición privilegiada o les proporcione una ventaja sobre otros Inversores o potenciales Inversores.

6.2.1 Eventos de implicación dirigidos principalmente a accionistas minoristas

Además de los canales descritos en el apartado 5 anterior, el Banco ofrece otros canales de comunicación que, si bien están especialmente orientados a los pequeños accionistas, están disponibles para todos ellos, con independencia del tamaño de su participación. El equipo de Relación con Accionistas e Inversores organiza con frecuencia diferentes eventos de implicación durante todo el año, con asistencia, en su caso, del consejero coordinador o de otros consejeros y directivos, y habilita diferentes canales de comunicación para fomentar el contacto directo del Banco con los accionistas.

- **Eventos de resultados y estrategia:** para proporcionar información sobre la estrategia del Banco y los últimos resultados, a estos eventos se invita a un experto, interno o externo. Se celebran después de las presentaciones de resultados trimestrales, como un modo de actualizar permanentemente la información financiera para los accionistas.
- **Eventos de renta variable y mercados financieros:** en estas actividades, además de comentar brevemente la estrategia o los resultados del Grupo, se invita a expertos, internos o externos, a dar conferencias sobre renta variable, mercados financieros y temas similares.
- **Servicio personal virtual:** un sistema de comunicación en línea disponible a través de un ordenador, tableta o teléfono móvil que ofrece atención personalizada con un gestor del equipo de Relación con Accionistas e Inversores en relación con las acciones Santander y los resultados del Grupo, permitiendo la interacción en el mejor momento posible y evitando que los accionistas tengan que desplazarse.
- **Servicios de comunicación a distancia:** los accionistas pueden enviar sus consultas al equipo de Relación con Accionistas e Inversores a través de los siguientes medios:

i. Correo electrónico:

- **Dirección de correo electrónico de Relación con Accionistas** (accionistas@santander.com): el Banco dispone de un servicio de correo electrónico que atiende todas las solicitudes de información relacionadas con las acciones del Banco y los resultados del Grupo. Desde esta dirección de correo electrónico, el Banco también envía a sus accionistas cualquier comunicación que pueda ser de su interés, como informes trimestrales e información privilegiada y relevante que haya sido previamente divulgada a la CNMV y demás organismos reguladores o supervisores de países donde cotiza la acción Santander.
- **Dirección de correo electrónico de protección de datos de accionistas** (protecciondedatosaccionistas@gruposantander.com): este canal de comunicación está habilitado para permitir a cualquier persona física el ejercicio de sus derechos, tal y como se establece en la política de protección de datos y en cumplimiento de las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- **Dirección de correo electrónico de la junta general de accionistas del Santander** (junta.accionistas@santander.com): esta dirección de correo electrónico está disponible durante todo el año y se emplea para gestionar las consultas relacionadas con la JGO.
- **Dirección de correo electrónico de los titulares de CDIs en Reino Unido** (santandershareholders@equiniti.com): esta dirección de correo electrónico es uno de los canales de comunicación que el Corporate Sponsor Nominee del Banco en el Reino Unido, Equiniti, pone a disposición de los accionistas del Banco para atender consultas relacionadas con su condición de accionistas.
- **Dirección de correo electrónico de los titulares de ADRs en Estados Unidos** (Citibank@shareholders-online.com): los accionistas del Banco que tengan sus acciones depositadas en Estados Unidos cuentan también con

diferentes canales de comunicación disponibles para responder sus consultas, incluyendo la indicada dirección de correo electrónico gestionada por Citibank, depositario del Banco en Estados Unidos.

ii. Servicio Postal:

- España: Relación con Accionistas e Inversores Santander, Ciudad Grupo Santander - Avda. Cantabria s/n Edf. Pereda P2 – 28660 Boadilla del Monte (Madrid).
- Reino Unido: Santander Nominee Service, Aspect House, Spencer Road, Lancing, West Sussex, BN99 6DA.
- Estados Unidos: Citibank, P.O. Box 43077, Providence, RI 02940-3077.

iii. Líneas de atención telefónica:

- España: +34 91 276 92 90.
- Reino Unido: 03713842000.
- Estados Unidos: (888) 810 7456.

iv. WhatsApp (682 76 92 90): este canal se habilita para los accionistas como otro canal de comunicación bidireccional que permite obtener información más rápidamente.

6.2.2 Eventos de implicación dirigidos principalmente a inversores institucionales y analistas

Los principales canales a través de los cuales el equipo de Relación con Accionistas e Inversores coordina y facilita la comunicación e implicación con inversores (incluyendo como tales a los inversores institucionales, los inversores de renta variable y de renta fija, las agencias de calificación, los analistas y los asesores de voto), con asistencia, según se estime oportuno, del consejero coordinador o de otros consejeros y directivos, son los siguientes:

• *Investor days y strategy days*

Estos eventos permiten a la alta dirección del Banco exponer a los inversores la estrategia del Banco en un contexto más amplio que el que normalmente permiten las presentaciones de resultados. Asimismo, en estos eventos, los inversores pueden entablar un diálogo directo con la alta dirección y con algunos consejeros del Banco. El Banco anuncia estas reuniones con inversores y publica la documentación que se utiliza en ellas con antelación, en línea con las recomendaciones de la CNMV.

• Reuniones y conferencias

El equipo de Relación con Accionistas e Inversores también participa en reuniones de grupo o individuales con inversores en conferencias organizadas por terceros, en las que se discuten temas generales, corporativos o financieros, ya que es una oportunidad más de proporcionar información sobre el Banco a la comunidad inversora.

• Roadshows para inversores

Estos eventos, que se celebran periódicamente a lo largo del año, proporcionan un diálogo constructivo con los inversores sobre la creación de valor para los accionistas, abarcando también las mejoras en gobierno corporativo, en estructuras de remuneración, y en cuestiones de sostenibilidad. Tras la presentación de resultados trimestrales del Banco, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores se pone en contacto con los principales inversores para

informarles sobre los datos del trimestre y cualquier otra cuestión que deseen plantear relativa al desempeño del Banco. Cualquier pregunta y comentario que trasladen los inversores es examinado internamente.

- **Roadshows relativos a banca responsable y asuntos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo**

El equipo de Relación con Accionistas e Inversores también organiza y coordina *roadshows* sobre gobierno corporativo, sostenibilidad, cultura y banca responsable, en los que normalmente participa el consejero coordinador y, en función de los temas a tratar, cualesquiera otras áreas del Banco que se consideren necesarias, con el fin de priorizar el cumplimiento de altos estándares en estos asuntos.

Además, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores, conjuntamente con la Secretaría General del Banco, también organiza a lo largo del año *roadshows* para mantener el contacto con los asesores de voto con el fin de conocer sus políticas de voto, tener en cuenta sus opiniones sobre el gobierno corporativo y responder sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la aprobación de la junta general de accionistas. En este último caso, se facilita a los asesores de voto toda la información y aclaraciones que resulten necesarias, de modo que puedan emitir sus recomendaciones de forma adecuada.

- **Reverse roadshows**

El Banco puede también invitar a inversores a visitar los equipos en la sede del Banco o en diferentes países para que puedan conocer más de cerca las operaciones en otros lugares en los que el Banco está presente.

- **Field trips**

El Banco también puede invitar a inversores a una jornada completa de reuniones con los equipos directivos del Banco (por ejemplo, el consejero delegado, el director financiero, el responsable de Banca Minorista, etc.) para evaluar el desempeño del Banco a través de un contacto más directo.

- **Reuniones y llamadas**

A lo largo del año, se mantiene el contacto telefónico con inversores, tanto con ocasión de cuestiones puntuales como recurrentes, ya sea a petición de éstos o de forma proactiva.

Además, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores puede organizar reuniones entre la alta dirección del Banco y los inversores, para que éstos puedan conocer de primera mano aspectos concretos del negocio. Los consejeros, en particular, el consejero delegado, el presidente y el consejero coordinador, asisten a estas reuniones cuando se estima oportuno o conveniente.

- **Servicios de comunicación a distancia**

El Banco cuenta con los siguientes canales para facilitar la comunicación con los inversores en todo momento:

- i. una dirección de correo electrónico de relaciones con Inversores (investor@gruposantander.com) en la que se reciben y gestionan las consultas de inversores relacionadas con las acciones Santander y los resultados del Grupo, y a través del cual se les envía toda la información que pueda serles de interés;
- ii. una dirección postal a través de la cual los inversores pueden contactar con el equipo de Relación con Accionistas e Inversores por escrito, dirigiendo la carta a Relación con Accionistas e Inversores Santander, Ciudad Grupo Santander - Avda. Cantabria s/n Edf. Pereda P2 – 28660 Boadilla del Monte (Madrid); y
- iii. una línea de asistencia telefónica (+34 91 259 65 14).

7 APROBACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política fue aprobada por el consejo de administración del Banco en su reunión celebrada el 27 de febrero de 2020 y sustituye a la política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto aprobada por el consejo de administración del Banco el 12 de febrero de 2016.

El Banco publicará la Política en su página web corporativa (www.santander.com) e informará sobre su aplicación y las actividades de implicación llevadas a cabo durante cada ejercicio en el Informe Anual.

El contenido de la Política será objeto de revisión y adaptación cuando sea necesario. Si bien el consejo de administración es responsable de la Política y su aprobación, interpretación, revisión y actualización, las modificaciones no sustanciales o menores (como, por ejemplo, números de teléfono, direcciones, etc.) podrán ser introducidas directamente por el equipo de Relación con Accionistas e Inversores con el fin de mantener actualizada la Política.