

Informe de Inclusión  
Financiera

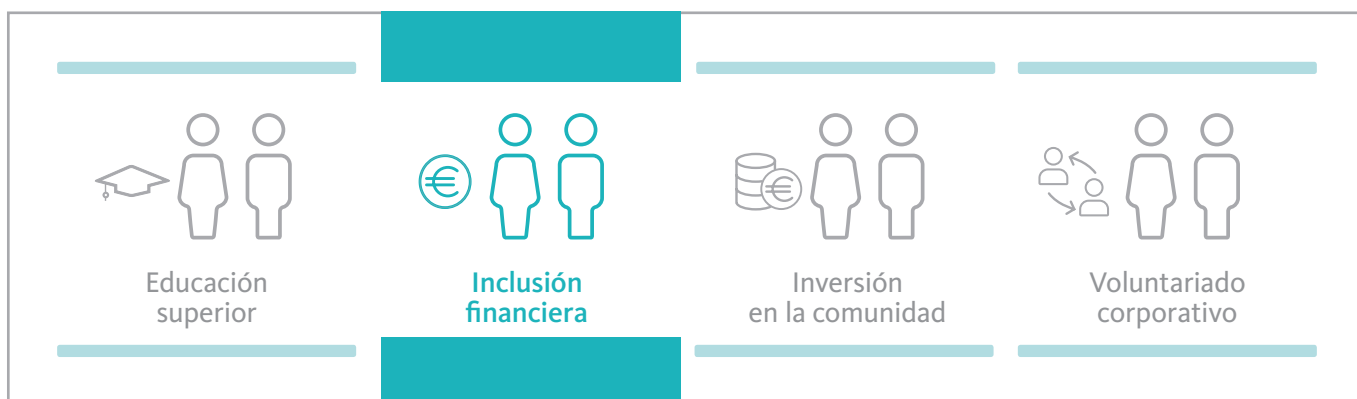
2017



#Prosper

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

## La inclusión social como eje de actuación



## Inclusión financiera

La inclusión financiera impulsa el acceso de individuos y empresas a productos y servicios financieros de calidad ofrecidos a un precio razonable y de una manera responsable, con el objetivo de garantizar que todas las personas, incluidas las de bajos ingresos, puedan disponer de tales servicios.

### ■ PRINCIPALES LINEAS DE ACTUACIÓN:



Garantizar el acceso a productos y servicios financieros de calidad



Ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de cada comunidad y de cada colectivo



Promover la educación financiera para que las personas puedan hacer un mejor uso de sus recursos financieros

## POBLACIÓN NO BANCARIZADA POR REGIÓN

**MUNDO**  
32%  
(-1,700Mn)

**AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE**  
46% (-200Mn)

**EUROPA Y ASIA CENTRAL**  
35% (-100Mn)

**EAST ASIA & PACIFIC**  
29% (-500Mn)

**ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA DEL NORTE**  
57% (-150Mn)

**SUR DE ASIA**  
30% (-400Mn)

**ÁFRICA SUBSAHARIANA**  
57% (-300Mn)

Fuente: Banco Mundial (datos 2017). Porcentaje de adultos >15 años sin una cuenta bancaria.

**1,7**  
mil millones de personas en el mundo no están bancarizadas

**230**  
millones de adultos no bancarizados que trabajan en el sector privado reciben su nómina en metálico

**1.1**  
mil millones de adultos no bancarizados tienen un teléfono móvil, pero solo el 25% tiene acceso a internet

# Introducción

## La inclusión financiera, clave para la inclusión social

Según datos del Banco Mundial, el 32 % de los adultos en el mundo, no tienen acceso a servicios financieros. Este porcentaje es aún mayor entre las personas con bajos recursos, que a menudo no disponen de cuenta bancaria debido a los requisitos que se deben cumplir para abrirla, a lo se une en muchos casos la ausencia de oficinas cercanas.

Esta situación afecta especialmente a las mujeres. En países en desarrollo solo un 65% de mujeres posee una cuenta bancaria frente a un 72% de los hombres. Esto es especialmente alarmante ya que se estima que entre el 30 y el 37% de las micro, pequeñas y medianas empresas están lideradas por mujeres.

En este contexto, la inclusión financiera se presenta como un factor clave para reducir la pobreza y aumentar la prosperidad. El acceso a productos y servicios financieros tiene un impacto fundamental en la mejora de las condiciones de vida de las comunidades de bajos recursos al fomentar el tejido empresarial, empoderar a las mujeres e incentivar el consumo. Además, este tipo de progreso económico suele llevar asociado un aumento en la inversión en educación y salud, pilares fundamentales del desarrollo humano.

Los bancos están desempeñando un papel destacado en el acceso y la extensión de los servicios financieros. Gracias a los avances en la tecnología, se están diseñando cada vez más modelos de negocio viables para atender a las poblaciones no bancarizadas.

El papel de la tecnología es clave para llegar a colectivos no bancarizados y comprender sus

necesidades. Las alianzas entre la banca tradicional y los nuevos agentes del mercado, son necesarias para el desarrollo de soluciones innovadoras que permitan acceder a nuevos segmentos, ofrecer nuevos productos y aumentar la cercanía y el diálogo con los clientes.

Pero la digitalización conlleva riesgos, especialmente en colectivos con escasos o nulos conocimientos financieros. Y para mitigar estos riesgos, es esencial que tanto los reguladores como los bancos fomenten el desarrollo de marcos sólidos de protección al cliente, así como de programas de educación financiera.

El acceso a una cuenta corriente permite un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que facilita a las personas almacenar dinero y enviar y recibir pagos. Y sirve también como puerta de entrada a otros servicios financieros, como el crédito y los seguros.

**A nivel macroeconómico, el impacto de la inclusión financiera sobre el crecimiento económico y el empleo podría generar en un plazo de 10 años un aumento de 3,7 billones de dólares en la riqueza de las economías emergentes, según datos presentados por el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) del Banco Mundial.**

**La inclusión financiera es una prioridad para reguladores y agencias de desarrollo a nivel mundial:**

▶ La inclusión financiera contribuye de forma directa a la consecución de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

▶ Los miembros del G-20, a través de la alianza global para la inclusión financiera (GPI), están trabajando en el desarrollo de una guía para reguladores para el fomento de la digitalización como herramienta de inclusión financiera para individuos y pymes.

▶ El Banco Mundial considera que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y fomentar la prosperidad compartida, y ha presentado un ambicioso objetivo a nivel mundial: Garantizar que todo el mundo pueda tener acceso a una cuenta corriente para 2020 (Universal Financial Access 2020).

# El rol de Banco Santander

Banco Santander tiene un fuerte compromiso con la inclusión financiera. Este compromiso se define en su política de sostenibilidad, en la que se señala el compromiso a diseñar productos y servicios de carácter social, con el objetivo de promover la inclusión social y financiera como medio para fortalecer el bienestar y la economía local de los países en los que opera.

Para cumplir este compromiso el banco impulsa la inclusión financiera a través de tres grandes líneas de actuación:

- El acceso a servicios financieros. Gracias a su amplia presencia en los territorios donde esta presente y a la creciente digitalización de su oferta de servicios, Banco Santander se esfuerza en acercarse a todos sus clientes y hacer más flexible el uso de sus servicios. Incluso en comunidades

aisladas o de baja densidad de población donde es difícil disponer de sucursales bancarias.

- El desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de cada comunidad y cada colectivo. Como por ejemplo los microcréditos, programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias.
- La promoción de la educación financiera. Para impulsar el conocimiento financiero, enseñar a utilizar los servicios bancarios de manera efectiva y generar mayor confianza y seguridad en el uso de los mismos. Dotando de herramientas y conocimientos que faciliten la toma de decisiones.

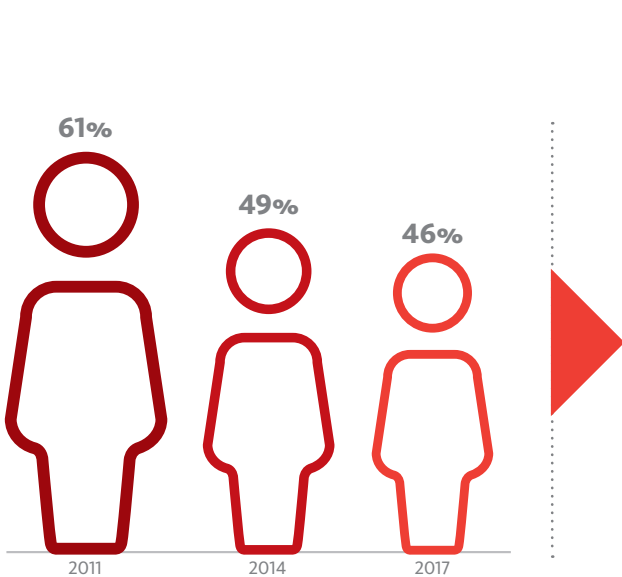


Los bancos son un motor clave de la economía; damos financiación a grandes multinacionales y también a emprendedores, por lo que tenemos un papel relevante en este debate sobre la lucha contra la exclusión financiera y social.



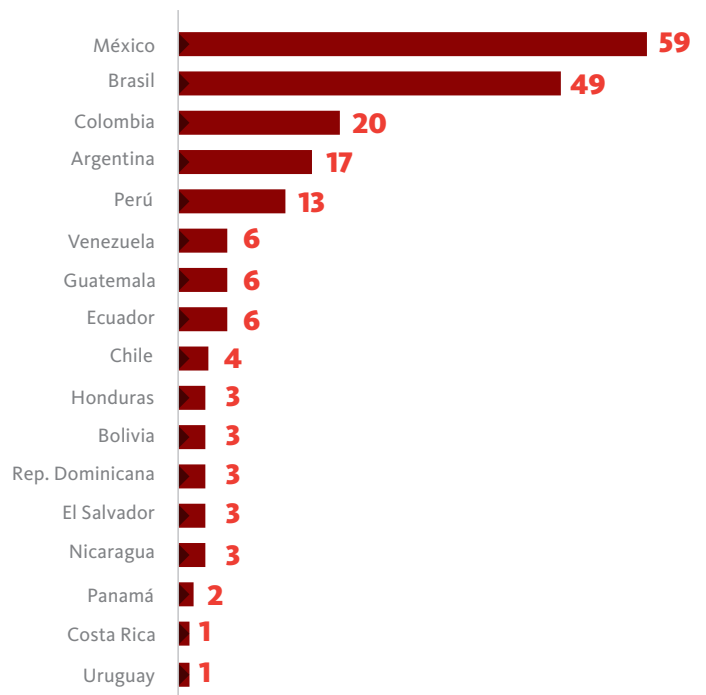
Ana Botín,  
Presidenta de Banco Santander

## POBLACIÓN NO BANCARIZADA EN LATINOAMÉRICA







Fuente: Banco Mundial (datos 2017)

## POBLACIÓN NO BANCARIZADA POR PAÍS (MN)



...a las prioridades estratégicas del Banco?

| Grupo de interés   | Prioridad estratégica  | Contribución de la inclusión financiera   |
|--|--|---|
| <br><b>Empleados</b>        | <p>► Ser el mejor banco para trabajar y contar con una cultura interna fuerte.</p>                                   | <p>► Compromiso de los empleados en programas de voluntariado.</p>  |
| <br><b>Clientes</b>         | <p>► Ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros clientes particulares y empresas: mejorar nuestra franquicia.</p> | <p>► Fidelización y vinculación.<br/>                     ► Sólida base de clientes con conocimientos financieros.</p>  |
| <br><b>Accionistas</b>      | <p>► Mejorar la rentabilidad.</p>  | <p>► Presencia en segmentos poblacionales con gran potencial de crecimiento.<br/>                     ► Diferenciación y mejora de la imagen corporativa.</p> |
| <br><b>Medio ambiente</b> | <p>► Apoyar a las personas en las comunidades locales donde opera el Banco.</p>                                      | <p>► Reconocimiento del Banco por ser el principal impulsor del conocimiento financiero en las comunidades en las que está presente.</p>                      |

...a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



PRINCIPALES ODS EN LOS QUE IMPACTA LA INCLUSIÓN FINANCIERA:



**1 FIN DE LA POBREZA**

Promueve iniciativas que luchan contra la exclusión y contra la pobreza.



**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

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



**5 IGUALDAD DE GÉNERO**

Apoya diferentes iniciativas para capacitar a mujeres emprendedoras y ayudarlas en el día a día de sus negocios.



**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

Capacita a diversos colectivos con el fin de que consigan un empleo digno.



17 objetivos de desarrollo sostenible



**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**

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



**17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

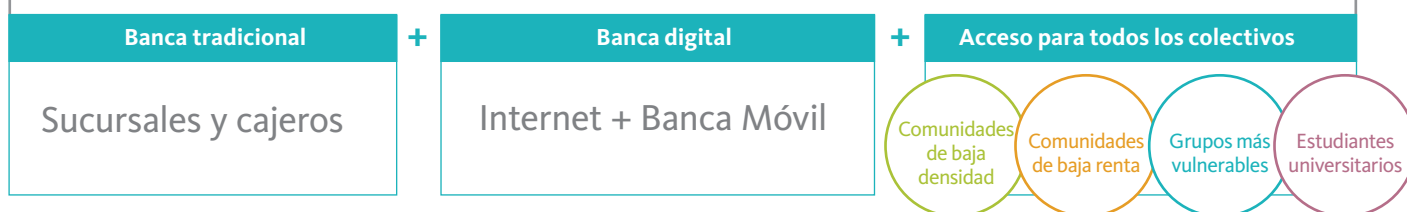
Colabora con numerosas entidades sociales para conseguir el desarrollo sostenible.

# Acceso a servicios financieros

El posicionamiento internacional de Banco Santander y su apuesta por la digitalización, permiten al Banco acercarse cada día más al conjunto de sus clientes y contribuir a un uso más sencillo y flexible de sus servicios. La cercanía con los clientes y el acompañamiento en las etapas importantes de sus vidas es un requisito fundamental para ser partícipes del progreso de las personas, siendo la accesibilidad un aspecto clave para lograrlo.

Desde superar la brecha digital hasta poner a disposición de las personas las máximas facilidades posibles para abrir una cuenta, Banco Santander tiene presente en cada una de sus actividades las necesidades de las comunidades en las que opera, esforzándose en lograr que las personas puedan disfrutar del acceso a los servicios financieros independientemente de su ubicación geográfica, edad o situación económica.

La visión de Banco Santander es ser el mejor banco comercial, ganándose la confianza y fidelidad de los empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



## Principales iniciativas:

### Comunidades de baja renta



#### Agencias en comunidades de baja renta

Santander tiene en Brasil tres oficinas en favelas. La primera fue inaugurada en 2010 en Complexo do Alemão, Río de Janeiro. En 2011, se replicó la experiencia en Vila Cruzeiro, también en Río de Janeiro. Y en 2013, se llevó el proyecto a Paraisópolis, São Paulo. Estas oficinas facilitan el acceso a productos y servicios bancarios a colectivos con baja renta que no tienen acceso a la banca formal.



#### Oficinas de Inclusión Financiera

Santander Río cuenta con cuatro oficinas en barrios marginales de Buenos Aires que antes no disponían de cobertura bancaria (Santa María, Castelar Sur, La Juanita y Don Orione). Estas oficinas ofrecen productos y servicios con condiciones especiales, entre otros, cuentas de ahorro sin cargo, tarjetas de crédito con requisitos mínimos, microcréditos para emprendedores, etc.

### Comunidades de baja densidad



#### Sucursales en regiones de baja densidad de población

En España, el Banco dispone de 624 sucursales y 614 agentes colaboradores en regiones de baja densidad de población con menos de 10 mil habitantes.



#### Colaboración con Royal Mail

Banco Santander colabora con las oficinas de correos en Reino Unido para acercar los servicios a los clientes y que puedan retirar efectivo de forma sencilla, consultar su saldo e incluso realizar depósitos en efectivo.



#### Acuerdos con establecimientos comerciales

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.

### Grupos más vulnerables



#### Cuenta de servicios mínimos bancarios

El Banco Santander Totta ofrece una cuenta corriente de coste reducido, sin necesidad de un fondo mínimo de apertura. Esta cuenta permite la realización de las principales operaciones bancarias y tiene el objetivo de avanzar en la inclusión financiera de los ciudadanos con menor renta. En 2016, se abrieron más de 260 cuentas.



#### Inmigrantes digitales

Alianza entre Santander Río y la ONG *Libertate*, con el objetivo de formar a 200 clientes en herramientas de *online banking*, para lograr disminuir la brecha digital que impide que clientes mayores de 45 años sin formación en acceso al mundo digital, puedan disfrutar de todos los beneficios de operar con el banco de manera *online*.

## Santander InnoVentures



**Santander InnoVentures es el fondo de capital emprendedor de tecnología financiera de Grupo Santander. Este fondo, de 200 millones de dólares, invierte en empresas de todo el mundo que innovan en ámbitos como la inteligencia artificial, los medios de pagos, el acceso al crédito, o la inclusión financiera.**

<http://santanderinnoventures.com/>



**ePesos**, empresa de pagos móviles mexicana dedicada al sector no bancarizado. A través de su plataforma, ePesos ofrece líneas de crédito a bajo costo a empresas en México sin necesidad de tener una cuenta bancaria. Los clientes reciben y reembolsan los fondos por medio de un monedero electrónico. En octubre de 2017 Santander Innoventures lideró una ronda de inversión de seis millones de dólares en ePesos para promover la inclusión financiera.

<https://www.epesos.com/>



**PayJoy**, startup americana con una novedosa tecnología para financiar móviles. Su novedosa tecnología permite aprobar crédito para la compra de móviles inteligentes o smartphones a personas con poco historial crediticio o que se encuentran fuera del sistema formal bancario. La startup analiza el número de móvil del solicitante, una foto de pasaporte y la cuenta de Facebook para emitir una opinión de crédito, mientras que el teléfono se convierte en la garantía del crédito.

<https://www.payjoy.com/>

## ■ Servicios para estudiantes universitarios

El Banco, en su relación con la comunidad universitaria, desarrolla productos y servicios financieros, principalmente cuentas y tarjetas especiales para Universitarios, para que los estudiantes pueden acceder a los servicios financieros básicos, sin necesidad de cumplir requisitos financieros.

- Las 'Supercuentas Universitarias' ofrecidas en España, México, Chile y Uruguay, son cuentas de ahorro exentas de comisiones de administración y mantenimiento dirigidas a estudiantes universitarios tanto de instituciones públicas como privadas. Bank Zachodni WBK en Polonia y Santander Totta en Portugal también ofrecen cuentas subvencionadas para universitarios.
- Las Tarjetas de débito y crédito con condiciones ventajosas ofrecidas por Banco Santander en México, Uruguay y Argentina en varios casos no necesitan estar asociadas a una cuenta corriente para poder ser activadas. El estudiante puede ingresar fondos directamente en las tarjetas, que generalmente no piden experiencia crediticia previa, tienen comisiones anuales cero o subvencionadas, y se pueden utilizar en el extranjero.

- Las Tarjetas Universitarias Inteligentes, desarrolladas conjuntamente con más de 200 universidades de 11 países, además de servir de llave a servicios universitarios, tienen también una función de monedero electrónico y de forma opcional, de tarjeta de débito. Este producto a menudo representa el primer paso hacia la bancarización para un estudiante.

Además, en varios países en los que opera el Banco se ofrecen servicios que van más allá de la bancarización básica, con el fin de aportar más valor a este grupo de clientes. En Uruguay, Santander Universidades permite a los estudiantes obtener crédito personal aún sin tener ingresos propios, mientras en Portugal la cartera de Mundo 4U incluye una serie de productos accesibles a distancia pensados para los estudiantes Erasmus.

Estos productos permiten a estudiantes y graduados desde los 18 a los 26 años disfrutar de los servicios del Banco de forma gratuita.

# Oferta de productos y servicios que apoyan la inclusión financiera

## Los Microcréditos: una oportunidad de mejorar la inclusión social y financiera de comunidades con baja renta

Banco Santander favorece el emprendimiento social a través de sus programas de microcréditos, incrementando el flujo de recursos financieros en los países en los que opera, ofreciendo a personas con bajos ingresos líneas de crédito y orientación financiera que permite el crecimiento de las pequeñas empresas, y por tanto, favoreciendo la generación de empleo y ayudando a las personas a hacer realidad sus proyectos.

Los programas de microcrédito no sólo contribuyen a desarrollar el tejido empresarial, sino que además actúan como una palanca de transformación social.

Un estudio sobre Microfinanzas realizado por el Consejo Empresarial Brasileño para el Desarrollo Sostenible (CEBDS) muestra que la desigualdad se perpetúa, también, por medio de la dificultad en el acceso al crédito. El microcrédito productivo y orientado es una de las soluciones para romper ese ciclo, promoviendo la inclusión social de hombres y mujeres a través del emprendimiento.

### ■ PRINCIPALES PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS







## Superdigital. Banca sin banco

Superdigital es una plataforma móvil que permite ingresar, sacar o pagar dinero, aunque no tengas cuenta bancaria. Lanzada por Santander Brasil, Superdigital cuenta con sus propias herramientas y tecnología. Al haber sido desarrollada como una solución mobile first, Superdigital es sencilla y fácil de usar y se ha convertido para muchos en su principal canal de servicios financieros.

Al cierre del 2017, Superdigital contaba con más de un millón de clientes y 350.000 de ellos pertenecen a sectores considerados 'de poco interés' para el sistema financiero tradicional.

“Superdigital ofrece una experiencia a las personas totalmente diferente del que ofrece el mercado financiero tradicional”, explica Fernando Oliveira, gerente de desarrollo de software. Una de sus características más interesantes es que permite

chatear entre los usuarios, como si fuera una app de mensajes

Otra funcionalidad de Superdigital son las vaquinhavarias, o grupos para dividir un gasto entre personas

Además, en próximas actualizaciones, Superdigital ofrecerá también diferentes líneas de microcréditos a sus clientes.



“

Superdigital nos hace inclusivos con la sociedad Brasileña. Nos permite ampliar las posibilidades de bancarizar a la gente

”

**Sergio Rial,**  
CEO de Santander  
Brasil

## Principales programas de inclusión financiera y de microfinanzas

### Programas desarrollados por el Banco

#### Brasil

**prospera** Santander Microcrédito Banco Santander es reconocido como la entidad financiera líder en la oferta de microcréditos entre los bancos privados de Brasil.

Desde 2002, Prospera Santander Microcrédito impulsa el crecimiento de pequeños negocios que permiten a las personas más desfavorecidas y con menor nivel de vida salir de la pobreza. Principalmente, microempresas informales que no tienen acceso al crédito.

El programa entrega sus préstamos a 'grupos solidarios', conjunto de microemprendedores que comparten la responsabilidad de restituir de la totalidad del crédito. El compromiso compartido que se crea entre los emprendedores aumenta la

probabilidad de pago del crédito gracias al sistema de garantía solidaria. Además, un equipo de Agentes de Crédito acompaña y orienta a los emprendedores durante todo el período del acuerdo.

Para facilitar aún más la interacción entre el Banco y los emprendedores, el uso de las tecnologías está teniendo un rol fundamental en la evolución del programa, y continuará con el lanzamiento en 2017 de apps específicas para una gestión más ágil y flexible.

Los principales usos de los microcréditos de Santander Brasil son la financiación de maquinaria, la reforma de instalaciones y el establecimiento de capital semilla.

 [Más información](#)



**300€**  
Crédito medio



**8 meses**  
Plazo medio



**70%**  
Mujeres

#### México

**tuiio** FINANZAS DE TÚ A TÚ Lanzado en octubre de 2017, Tuiio es un programa de inclusión financiera para personas de bajos ingresos cuyo objetivo es tener un impacto social medible, a través de una amplia oferta de productos en expansión e interconectados (desde micropréstamos a microseguros, remesas, pagos, etc.) y un soporte con sucursales propias,

corresponsales, cajeros, terminales punto de venta y uso de banca electrónica.

La iniciativa cuenta también con un programa de educación financiera y capacitación para sus clientes, a fin de maximizar sus habilidades y desarrollar su potencial, optimizando el uso de los recursos.

 [Más información](#)



**300€**  
Crédito medio



**4 meses**  
Plazo medio

#### Argentina

Desde 2015, Santander Río ofrece microcréditos a clientes de sus oficinas de inclusión financiera. Este servicio surgió para ofrecer soluciones adecuadas a las problemáticas de las localidades desfavorecidas en las que Santander Río abrió sus 'Oficinas de Inclusión Financiera'.

Los créditos se conceden a microempresarios con negocios productivos, que tengan experiencia previa en microcréditos, posean un proyecto con una sólida trayectoria, y que estén respaldados por impulsores o referentes de la propia comunidad. Además, los Agentes del Banco se entrevistan con los emprendedores para conocer mejor su situación profesional y familiar.



**1.500€**  
Crédito medio



**12 meses**  
Plazo medio



Queremos llegar a 280.000 microempresas en los próximos cuatro años para lograr una mayor inclusión financiera en México, ofreciéndoles una oferta amplia y competitiva de productos y servicios financieros



Ana Botín,  
presentación de 'Tuiio' en  
Ciudad de México, octubre de 2017.

## Otros programas en los que colabora Banco Santander

### El Salvador

Santander es uno de los principales accionista de Enlace, una institución financiera que enfoca su actividad en microempresarios que no tienen acceso a la banca formal. Más del 70% de los préstamos otorgados por Enlace se gestionan a través de grupos solidarios. En este caso, además, el 57% de la cartera de productos está representada por fondos concedidos a 'bancos comunitarios', es decir, grupos de personas que constituyen capital

semilla para fundar una institución local que a su vez utilice dicho capital para otorgar préstamos dentro de una comunidad.

Adicionalmente, existe un programa de créditos individuales de temporada, destinados a clientes que ya poseen crédito grupal con Enlace, y que necesitan capital de trabajo adicional en temporadas según lo demanda su negocio.



**700€**  
Crédito medio



**5,5 meses**  
Plazo medio



**85%**  
Mujeres

## Impactos de los programas de microcréditos

Datos relativos al ejercicio 2017

Inversión/  
producto



**260**  
Millones € de desembolso total efectuado



**347**  
Mil clientes financiados

Resultados/  
impactos  
sociales



**541**  
Mil micro-negocios apoyados



**213**  
Mil empleos directos generados



**63%**  
de mujeres apoyadas

Retorno  
económico/  
crecimiento  
para la empresa



**23**  
Millones de euros de beneficio antes de impuestos



**235**  
Mil clientes han renovado su microcrédito



**35**  
Mil clientes tras pasados a segmento tradicional<sup>1</sup>



### Impactos económicos y sociales de Prospera.

Un estudio\* realizado por Banco Santander en cinco ciudades del Nordeste de Brasil mostró que, en promedio, cada 2,8 operaciones realizadas contribuyen al mantenimiento de 1 empleo y que cada R \$ 1 financiado contribuye con R \$ 0,50 de (PIB) en las ciudades analizadas.

(1) Las cifras se refieren principalmente a Brasil.

\* Estudio realizado para Banco Santander por Rever Consulting, en asociación con Utopies, a partir de la metodología Local Footprint®, que utiliza como base la matriz Insumo-Producto.

# Educación financiera

Contribuir a educar y mejorar la calidad de vida de las personas es una parte fundamental de la misión de Banco Santander. A medida que aumenta la complejidad de los procesos financieros, mayor es la necesidad de una educación que contribuya a elevar el nivel de conocimiento financiero de los ciudadanos. El enfoque del Banco en la educación financiera se centra en cuatro pilares fundamentales:

- Hacer más comprensibles los conceptos económicos;
- Ayudar en la toma de decisiones y proteger a los colectivos más vulnerables;

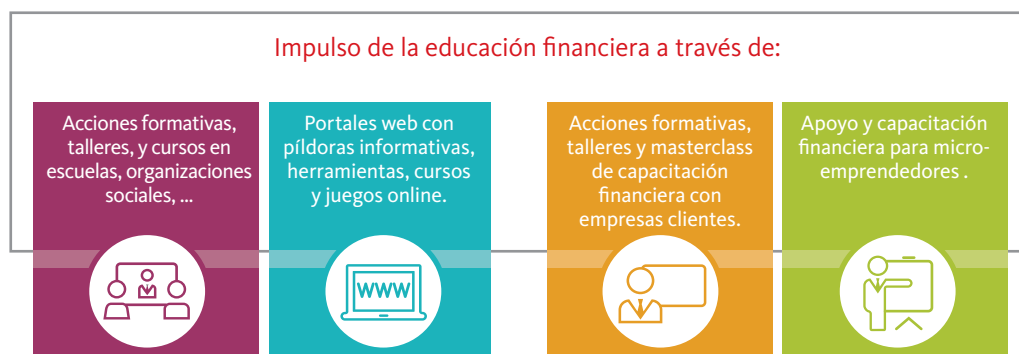
- Fomentar la transparencia y la confianza;
- Promover la ética, los valores y la responsabilidad social en los negocios.

A través de diversos programas, el Banco Santander impulsa el conocimiento en asuntos financieros, forma a las personas en la utilización de los servicios bancarios y ayuda a los usuarios a gestionar sus finanzas de una forma eficaz y organizada, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de las personas a largo plazo.

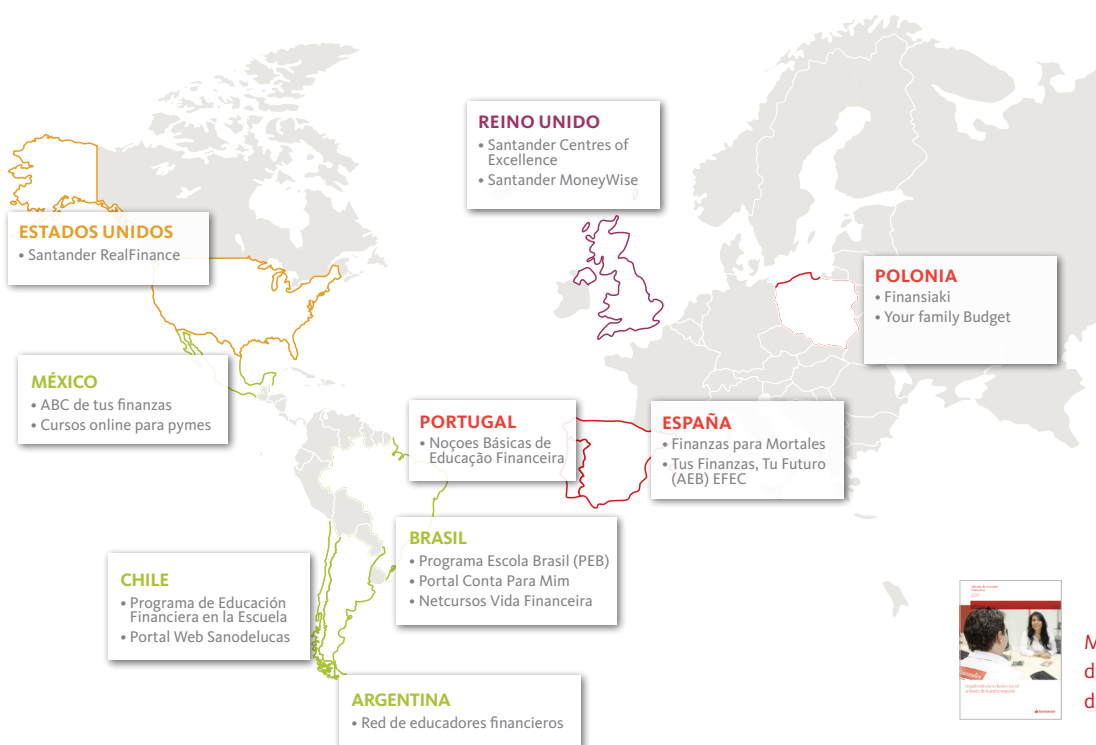


**642.283**

**Beneficiarios de los programas de Educación Financiera en 2016**



## MAPA DE INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Más información disponible en el Informe de Inclusión Financiera

## Principales iniciativas para impulsar la educación financiera en las escuelas

### Santander MoneyWise

Programa a través del cual los empleados del Banco imparten clases y reuniones informativas a estudiantes de colegios de todo el país, enseñando a los niños cómo administrar su dinero, las ventajas de ahorrar, o la importancia de la planificación.

### Santander Centres of Excellence

Santander UK financia el programa Centres of Excellence, financiado por la Young Enterprise, una ONG especializada en educación. Su objetivo principal es promover la integración de la educación financiera en los currículos escolares.

### Finanzas para mortales (FxM Actúa)

La iniciativa 'Finanzas para Mortales' ('FxM Actúa'), está promovida por la Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero (UCEIF), a través del Santander Financial Institute (SanFi). Y tiene como misión formar a jóvenes y colectivos en riesgo de exclusión en conceptos básicos de finanzas. En 2017 se impartieron más de 800 sesiones formativas a cerca de 7.500 alumnos.

### Tus finanzas tu futuro

Iniciativa impulsada por la Asociación Española de Banca, en colaboración con la Fundación Junior Achievement. La iniciativa está dirigida a estudiantes de 13 a 15 años, con el objetivo de enseñarles a ser responsables de sus propias finanzas, dotándoles de las herramientas básicas para iniciarles en la gestión de su economía y la toma de decisiones financieras. El programa lo imparten voluntarios profesionales de las diferentes entidades financieras del país, en sesiones presenciales en centros educativos de toda España. En 2017, los 74 voluntarios de Banco Santander impartieron 40 sesiones de educación financiera a cerca de 1.000 alumnos.

### EFEC

El programa tiene como objetivo ofrecer a las escuelas de Cataluña la posibilidad de impartir educación financiera básica a alumnos de último curso de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Los talleres son impartidos por voluntarios vinculados a entidades financieras y profesionales vinculados a asociaciones del sector económico financiero. En 2017 Santander participó en este programa con 29 voluntarios, que impartieron cerca de 100 sesiones.

### Programa escola Brasil (PEB)

Programa de voluntariado corporativo de Santander Brasil que desde 1998 permite que empleados y sus familiares desarrollen iniciativas de educación financiera en las escuelas públicas.

Los voluntarios cuentan con el apoyo de un equipo que les asesora y les proporciona las herramientas adecuadas para impartir la enseñanza en las escuelas.

### Red de educadores financieros

La red de educadores financieros está formada por empleados voluntarios del banco que imparten talleres de educación financiera en todo el país. Estos talleres están dirigidos fundamentalmente a adolescentes, niños, emprendedores y madres. A lo largo de 2017 la iniciativa capacitó a más de 2.000 personas.

### Programa de Educación Financiera en la Escuela

Banco Santander Chile desarrolla en conjunto con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile un programa de educación financiera en escuelas para transmitir a los estudiantes conocimientos y capacidades básicas financieras. Este programa se compone, entre otras iniciativas, de un curso para capacitar a directores de escuelas, en el que en 2017, participaron 110 directores de todo el país;

### Programa de Portugal

Santander Totta colabora desde hace 5 años con Junior Achievement en un proyecto en el que los empleados del Banco dan clases en escuelas públicas del país sobre temas como el emprendimiento, las finanzas, la economía, etc. El programa también promueve que los alumnos creen su propia empresa con la ayuda de un voluntario del Banco, que los orienta en las distintas etapas de desarrollo del negocio. En 2017, los empleados del banco dieron clases o acompañaron en total a más de 3300 alumnos en todo el país.

### Estados Unidos

En 2016, Banco Santander lanzó un nuevo programa de educación financiera para consumidores que entre otras iniciativas impulsa la elaboración de materiales de presentación basados en el programa FDIC Money Smart, y el posterior desarrollo de talleres y cursos de capacitación financiera impartidos por los propios empleados, y a los que dedicaron en total 9.968 horas laborales. Cada sesión con una duración de entre 2-3 horas.

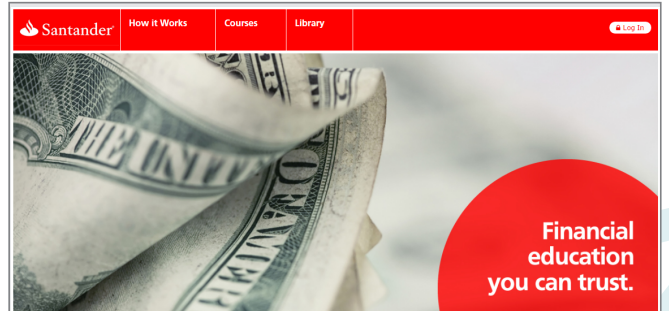
# Portales web con píldoras informativas, guías, herramientas, cursos y juegos online



EEUU

## Santander RealFinance

Portal de educación financiera que ayuda a sus usuarios a organizar sus finanzas de forma rápida y eficaz, a través de cursos online y varias herramientas: creación de un plan de gastos, de un plan de ahorros, cálculo del coste real de compra y mantenimiento de bienes como vehículos, viviendas, etc.



MÉXICO

## ABC de tus finanzas

Web de educación financiera que tiene el fin de ayudar a los usuarios en toda etapa de su vida: desde transmitir el valor del dinero y del ahorro a los más pequeños, a la preparación para la jubilación, pasando por la gestión de una vida independiente y de las grandes etapas de la vida como la compra de una vivienda.



## Cursos online Pyme Advance

Con el fin de brindar un servicio integral a los clientes del programa Pyme Advance, también se les ofrecen cursos online en varios temas de educación financiera que son relevantes en la gestión de pequeños negocios propios.



BRASIL

## Portal Conta Para Mim

Plataforma de crowdsourcing en la cual se pueden enviar y consultar videos de consejos sobre como mantener sus propias finanzas más sólidas.



CHILE

## Portal Web Sanodelucas

Sanodelucas es un programa de educación financiera, que pone a disposición diferentes herramientas y contenidos para que el visitante pueda cuidar sus finanzas personales y las de su emprendimiento.

## Netcursos de Vida Financeira

Cursos on-line con el objetivo de promover la reflexión de los participantes sobre sus costumbres de consumo, planeamiento y gestión de sus finanzas, contribuyendo a tomar una relación más saludable con el dinero.





### POLONIA Finansiaki

Lanzado por WBK Zachodni en diciembre de 2016, el portal dispone de información dirigida a núcleos familiares, ofreciendo historias educativas, animaciones e infografías, manuales para padres y juegos que permitan el aprendizaje de los fundamentos de la gestión financiera y del emprendimiento para todas las edades, y para toda la familia.

#### *Your family budget*

Juego educativo online dirigido a jóvenes y adultos, que permite a los jugadores la gestión de un presupuesto familiar virtual y, de paso, desarrollar un espíritu empresarial. El mecanismo del juego permite trazar las consecuencias a largo plazo de las decisiones y por lo tanto, entre otros, educar a una cultura del endeudamiento prudente.



### ESPAÑA Finanzas para Mortales

La iniciativa Finanzas para Mortales se ha consolidado en este último año como uno de los principales proyectos nacionales de educación financiera. Este programa engloba diferentes cursos, tanto presenciales como online, así como una web abierta a todos los públicos desde la cual se pueden resolver las principales dudas sobre finanzas diarias y reproducir videos explicativos. En 2016, 2.051 alumnos asistieron a los cursos presenciales en 34 institutos de toda España acumulando 8.425 horas de formación. Además, Finanzas para Mortales colabora con entidades sociales tales como Secretariado Gitano, Fundación Integra y Cruz Roja, entre otros, en los que más de 2.000 personas recibieron 5.835 horas de formación.



### PORTUGAL Noções Básicas de Educação Financeira

Santander Totta, junto con la Facultad de Economía de la Universidad Nova de Lisboa, ha lanzado videos educativos sobre conceptos financieros, divulgados a través de las redes sociales.

## Acciones formativas, talleres y masterclass de capacitación financiera con empresas clientes

La estrategia de Banco Santander con las pymes es una iniciativa global adaptada en el ámbito local a las características de cada uno de los mercados en los que estamos presentes. Y cuenta, además de con una potente oferta financiera, de otras soluciones para impulsar la internacionalización, la formación, el empleo y la digitalización de las pymes.

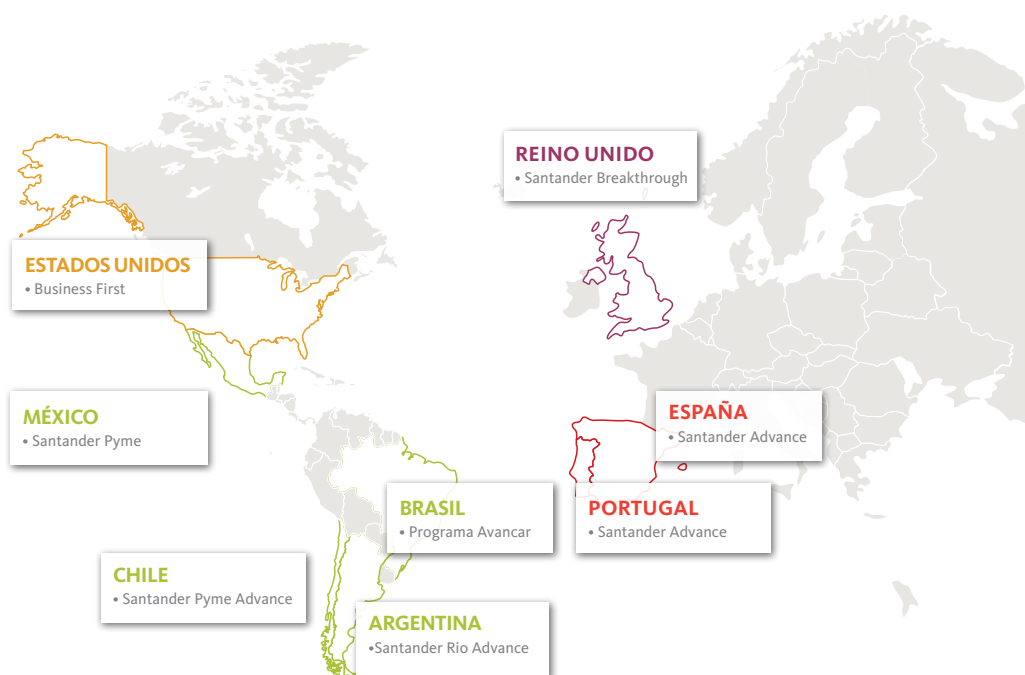
En este sentido, y con el fin de dotar a los clientes PYMES de todos los recursos necesarios para una

gestión eficiente de su negocio, Banco Santander ofrece cursos básicos y avanzados de gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas, así como conferencias y masterclass tanto online como presenciales, con el objetivo de impulsar sus capacidades de gestión financiera, y enseñarles a utilizar las diferentes herramientas y servicios financieros que tienen a su alcance para impulsar y hacer crecer sus negocios de una manera sostenible.



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

### PRINCIPALES PROGRAMAS POR GEOGRAFÍA



## Apoyo y capacitación financiera para micro-emprendedores



### Parceiros em Aço

Destinado a emprendedores de baja renta en las comunidades en las que Santander Microcréditos está presente, ofrece apoyo especializado y clases de metodologías de gestión y educación financiera para microemprendedores. El programa ya ha apoyado, desde 2013, a 1.192 micro emprendedores de 9 comunidades. Sólo en 2017, el Programa capacitó a 984 emprendedores en 17 localidades.



### Programa Vida Financeira

Clases ofrecidas por el equipo de Santander Microcrédito en las comunidades en las que opera a emprendedores, tanto clientes como no clientes, con el fin de permitir a los emprendedores de baja renta conocer y comprender los conceptos básicos de la planificación.

En 2017, 473 emprendedores participaron en la charla Vida financiera, realizada en las comunidades donde el banco ofrece microcréditos.



