



Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018

santander.com    

Nuestra estrategia en banca responsable

“ 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



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

En nuestra actividad diaria, no solo cumplimos nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas de las personas siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

Confío en Santander porque...

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

Nos centramos en áreas en las que, como Grupo, nuestra actividad puede tener un mayor impacto, contribuyendo al progreso de más personas y empresas.

Informe 2018 de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales

Índice

1. El diálogo con grupos de interés, clave en la creación de valor	03
2. Lo que importa a nuestros grupos de interés	05
• Santander Way.....	05
• Escucha activa y participación.....	06
• Identificación de aspectos materiales.....	11
3. Retos y oportunidades para Banco Santander	20
• Principales ejes de actuación y objetivos para 2021/2022.....	20
4. Progresos de Santander en 2018: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas	22
5. Anexo: Índice de información de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI	24



1. El diálogo con grupos de interés, clave en la creación de valor

En un entorno tan global como el actual, los distintos grupos de interés exigen cada vez mayores responsabilidades a las organizaciones con las que interactúan y son capaces de condicionar con sus decisiones los resultados y la sostenibilidad de estas, tanto si su impacto es directo como indirecto.

Es en este contexto en el que aumenta la importancia del diálogo con los diferentes grupos de interés para cualquier empresa cuyo objetivo sea ser responsable y sostenible.

Mantener un proceso de diálogo continuo con los distintos grupos de interés aporta diversos beneficios para las empresas, entre los que destacan:

- Una mejor gestión del riesgo y las oportunidades, que permite a los grupos de interés participar en la identificación de temas relevantes para la empresa.
- El desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada en el proceso de relación establecido con cada uno de los grupos de interés, favoreciendo, por tanto, la innovación en la empresa.

→ Un incremento del nivel de comprensión del contexto social, económico y medioambiental actual y futuro, que permite identificar nuevos mercados y oportunidades de negocio.

→ Incremento de la reputación y la confianza en la empresa.

En la actualidad, el diálogo con los grupos de interés marca, en gran medida, la gestión de la sostenibilidad en las empresas. Numerosos estándares de elaboración de informes, asociaciones e iniciativas internacionales ligadas a la sostenibilidad reconocen de forma general que esta interacción constituye una herramienta clave para comprender las preocupaciones de aquellos que se relacionan con la compañía y para detectar riesgos y oportunidades.



2. 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).

Ganar y preservar la confianza de las personas es la clave para crear valor a largo plazo. Para ello, debemos entender qué preocupa a todos nuestros grupos de interés. Escuchando atentamente sus opiniones y evaluando sus percepciones sobre el

Grupo, no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades.

La relación con nuestros grupos de interés es, por tanto, esencial para la definición de nuestra estrategia y cultura corporativas.

Santander Way

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.



Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.



Nuestra visión como banco

Ser la mejor **plataforma** abierta de servicios financieros, actuando **de forma responsable** y ganándonos la **confianza** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad



Nuestra forma de trabajar:

Todo lo que hacemos ha de ser **Sencillo, Personal y Justo.**

Sencillo, Personal y Justo es cómo trabajamos y nos comportamos en el marco de nuestra cultura corporativa. Encarna 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 procedemos en nuestro negocio y tomamos decisiones y cómo interactuamos con los clientes, los accionistas y la sociedad.

Comportamientos corporativos de Santander



Soy respetuoso



Escucho de verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión



Apoyo a las personas



Impulso el cambio

El diálogo integrado en las políticas y los procesos

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos.

- Nuestro código general de conducta y los comportamientos corporativos definen a su vez y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés del Banco.
- Nuestra política de cultura corporativa establece unas normas mínimas que forman la columna vertebral de nuestra cultura y recoge

nuestro modelo de relaciones con nuestros principales grupos de interés (círculo virtuoso).

- Nuestra política general de sostenibilidad define e identifica una serie de aspectos clave en sus relaciones con cada uno de sus grupos de interés y refuerza nuestra apuesta por mantener un diálogo permanente y canales de consulta disponibles.

Santander cuenta asimismo con otras políticas y marcos específicos que establecen las pautas a tener en cuenta en el diálogo con determinados grupos de interés.



La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura se encarga de supervisar y hacer un seguimiento de la reputación y la implicación de la entidad con los grupos de interés; también se encarga de analizar e informar al consejo de administración sobre cuestiones sociales, éticas y medioambientales y sobre las expectativas de los grupos de interés en este sentido.

Escucha activa y participación

Promovemos la escucha activa y para ello disponemos de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés. A través de estos canales mantenemos un diálogo continuo con ellos que resulta clave para garantizar el éxito de las actividades del Banco a lo largo de toda la cadena de valor.

Además, en 2018 realizamos encuestas para identificar lo que nuestros empleados, nuestros clientes y la sociedad opinan que debe caracterizar a un banco responsable. Los resultados nos ayudaron a conocer las demandas de los principales analistas en materia de medio ambiente, sociedad y buen gobierno.

Las relaciones con los inversores, los analistas y las agencias de calificación crediticia son esenciales para definir y gestionar nuestra agenda de banca responsable. Durante 2018, el área de Sostenibilidad ha mantenido relación directa con inversores especializados en temas ambientales, sociales y de buen gobierno, para conocer sus expectativas y darles a conocer las principales líneas de actuación del Banco en materia de sostenibilidad y de banca responsable.

Igualmente se lleva a cabo un seguimiento continuo de la aparición de nuevas normas e hitos en las agendas internacionales. Las áreas de Public Policy y Sostenibilidad colaboran estrechamente, en el marco de la misión del Banco y sus políticas, para participar activamente en los procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el desarrollo de políticas o posiciones relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Por ejemplo, este año Santander ha participado activamente en consultas referentes a la agenda en materia de finanzas sostenibles junto con distintas asociaciones sectoriales. En particular, ha sido partícipe de consultas relativas al cambio climático con el fin de expresar su posición y contribuir al debate sobre el desarrollo de un sistema financiero más sostenible en el ámbito del Plan de Acción de la Unión Europea. Algunos ejemplos de organizaciones con las que el Banco trabaja en este sentido son: el Instituto de Finanzas Internacionales, la Mesa Redonda de Servicios Financieros Europeos, la Asociación de Mercados Financieros en Europa y la Federación Bancaria Europea.

Este trabajo de diálogo del equipo de Public Policy tiene lugar de forma previa a la aprobación de una nueva regulación. Una vez que la regulación está aprobada, el área de Cumplimiento y de Relaciones con Supervisores lleva a cabo la adaptación de la normativa interna del Banco de acuerdo a los nuevos requerimientos y el seguimiento y supervisión de su cumplimiento.

Además, con el fin de comprender su impacto real en la sociedad, el Banco sigue avanzando en la identificación de externalidades sociales y medioambientales (tanto negativas como positivas). Este ejercicio ayuda a detectar posibles riesgos para el negocio e identificar oportunidades para mejorar la creación de valor de cara a la sociedad y el medio ambiente.

Canales destacados de diálogo con los grupos de interés

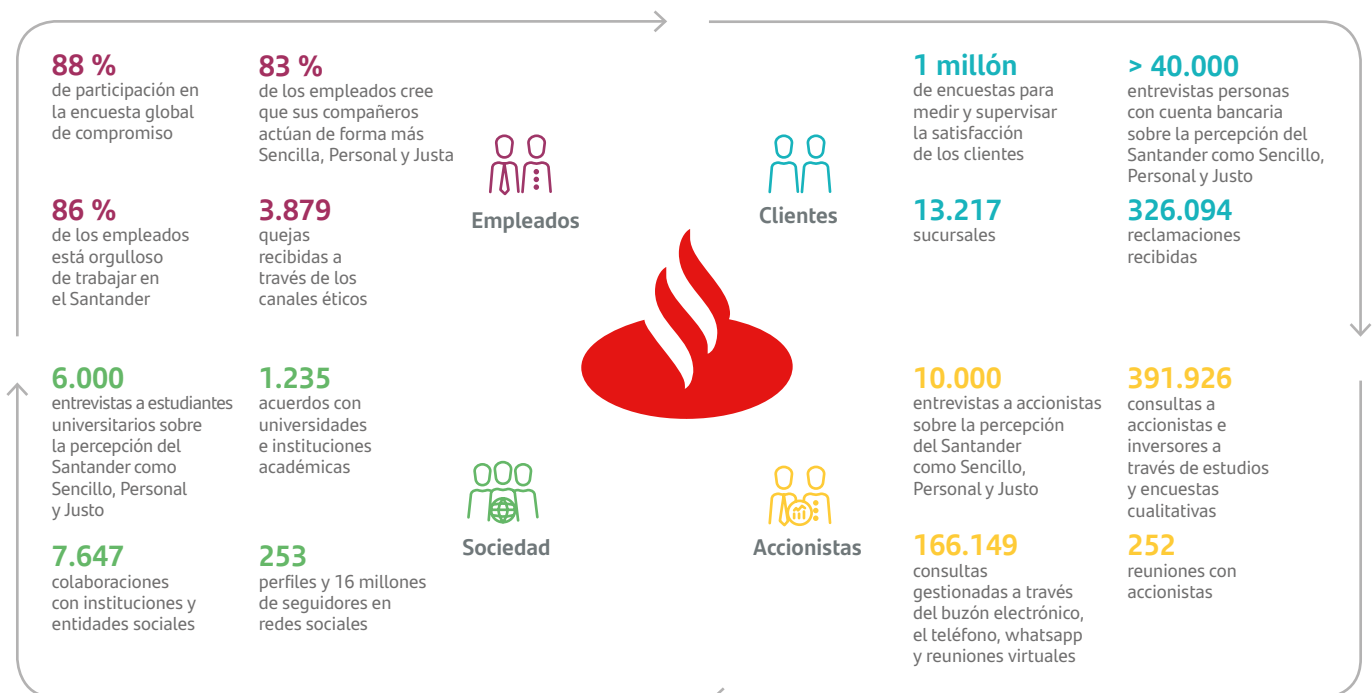
Grupos de interés	Principales canales de diálogo	Periodicidad
Empleados	Encuesta global de compromiso	Anual
	Motivación y conciliación entre la vida personal y profesional	Continua
	Canales de denuncia	Continua
Clientes	Canales comerciales	Continua
	Encuesta de satisfacción	Continua
	Gestión de reclamaciones	Continua
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual
	Actualización de la estrategia del Grupo	Anual
	Atención al accionista	Continua
	Foro y reuniones con accionistas	Continua
Sociedad	Colaboraciones con ONG, universidades y otras instituciones	Continua
	Colaboraciones con organizaciones sectoriales y grupos de trabajo	Continua
	Redes sociales	Continua

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 Banco tiene muy en cuenta a las ONG con las cuales dialoga a través de reuniones específicas, participando en grupos de trabajo o respondiendo a solicitudes concretas de información. Con el fin

de dar una respuesta adecuada, Santander cuenta con un procedimiento interno que sistematiza la recepción de las consultas, su análisis y el plan de respuesta.

Resultados derivados de las principales iniciativas de consulta



Grandes iniciativas internacionales que ha suscrito Banco Santander

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Nos hemos adherido a la principal iniciativa del sector bancario para implantar las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), auspiciado por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB).

Más de 600 empresas, con una capitalización bursátil total de 9 billones de dólares, han apoyado las recomendaciones del TCFD desde 2017.

El 26 de septiembre de 2018 el TCFD publicó su primer Informe de Situación, en el que ofreció una perspectiva general sobre las prácticas de divulgación actuales y su grado de correspondencia con los elementos básicos de las recomendaciones del TCFD. Con anterioridad a la publicación del informe, 513 organizaciones habían expresado su apoyo a las recomendaciones del TCFD e hicieron hincapié en el impulso que estaba recibiendo la divulgación de información relacionada con el clima.



Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) – Principios de Banca Responsable

Los Principios proporcionan a la industria bancaria un marco único para posicionar la sostenibilidad de forma transversal a todas las áreas de negocio y tienden puentes entre los bancos y los objetivos de la sociedad expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

La transparencia, la responsabilidad, el marco de gobierno, la definición de objetivos y el trabajo con todos los grupos de interés para conseguir efectos positivos son elementos esenciales de los Principios y ayudarán a los bancos a hacer una contribución más decisiva a los desafíos mundiales.

Desde julio de 2017, el Banco colabora con otras 15 entidades en este proyecto piloto con el fin de desarrollar herramientas analíticas e indicadores para fortalecer su evaluación y divulgación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Además, en 2018 Santander y otros 27 grandes bancos de cinco continentes desarrollaron los principios para adaptar el sector a los ODS y al Acuerdo de París sobre el cambio climático. En noviembre, la Mesa Redonda Internacional de la ONU publicó el borrador de los Principios de Banca Responsable para su consulta pública.



World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

El Banco es miembro de WBCSD desde 2015 y nuestra presidenta, Ana Botín, es miembro del comité ejecutivo.

A través de esta iniciativa, el Banco ha trabajado durante los últimos años para desarrollar e implantar un modelo adaptado para comprender y tener en cuenta el impacto social y económico del Banco en las sociedades en las que desarrolla su actividad. Lo anterior engloba el efecto derivado de las actividades bancarias ordinarias y también de las inversiones específicas en la sociedad.

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 Environmental Initiative (BEI)

En 2017 Banco Santander formó parte, junto a otras 12 entidades financieras y cuatro *startups* innovadoras, del Fintech Taskforce, una iniciativa creada para analizar cómo las tecnologías financieras o *fintech* pueden abordar algunos de los desafíos medioambientales y sociales más complejos que el mundo enfrenta en la actualidad. El grupo finalmente formuló 11 recomendaciones, apoyadas por tres casos prácticos.

En 2018 participamos en dos iniciativas de trabajo relacionadas con el clima, el Soft Commodities Compact y la nueva iniciativa Bank 2030, que aspira a definir una hoja de ruta para el sector bancario hasta 2030 con el fin de aumentar el nivel de financiación para las actividades de bajas emisiones de carbono.



Principios del Ecuador

En 2017 Banco Santander se adhirió al Grupo de Trabajo de Países Designados creado por el Consejo Rector de la Asociación de los Principios del Ecuador. El objetivo de este grupo es revisar la distinción entre "países designados" (países OCDE de rentas altas) y "países no designados" dentro del alcance de los Principios del Ecuador (PdE) y garantizar que se aplique un marco sólido de evaluación de los riesgos medioambientales y sociales en todos los países en los que están presentes las distintas entidades financieras adheridas a los PdE. Adicionalmente, el Grupo participa en el grupo de trabajo Capacity Building & Training Working Group.

En paralelo a esta iniciativa, analizamos los riesgos medioambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos

que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador y participamos activamente en la evolución de los criterios.



CEO Partnership for Financial Inclusion

En 2018, Santander y otras nueve empresas pertenecientes a un conjunto diverso de multinacionales líderes formalizaron una alianza para acelerar la inclusión financiera en todo el mundo. Estas empresas fueron convocadas por la Asesora Especial del Secretario General de Naciones Unidas sobre Inclusión Financiera para el Desarrollo, la reina Máxima de Holanda.

En su reunión inaugural durante el Foro Económico Mundial, los máximos ejecutivos de estas empresas acordaron utilizar sus activos complementarios, sus competencias y su compromiso colectivo para ampliar de forma significativa el acceso a los servicios financieros para 2.000 millones de personas que actualmente carecen de herramientas básicas, como productos de ahorro, seguros, servicios de pago o créditos.

Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes

En 2019 Santander se ha unido al Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes (International Wildlife Trade Financial Taskforce, IWT) como parte del compromiso del Grupo en la prevención y disuasión del tráfico con especies salvajes y la corrupción relacionada con el mismo. Se ha informado a los equipos locales de prevención del blanqueo de capitales de una serie de señales de alarma de IWT y en breve se impartirá formación de concienciación más amplia.

Iniciativas internacional que ha suscrito Banco Santander



- World Business Council for Sustainable Development
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Banking Environment Initiative
- UNEP Finance Initiative
- Principios de Inversión Responsable
- The Wolfsberg Group
- CEO Partnership for Financial Inclusion

- Principios del Ecuador
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Grupo de Trabajo sobre Ganadería Sostenible
- CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project)
- Climate Leadership Council
- Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes

Inversores, analistas e índices ESG

Santander es evaluado de forma periódica en su desempeño en sostenibilidad por los principales índices y analistas ESG. Usamos estas evaluaciones y sus resultados a nivel interno para medir nuestro desempeño y encontrar oportunidades de mejora en nuestros procesos.

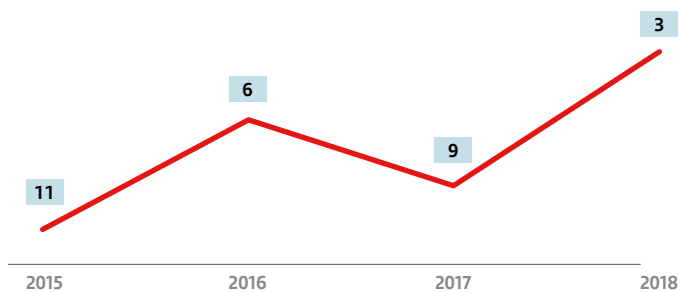
En 2018 destacan nuestros resultados en el Dow Jones Sustainability Index, donde Santander se sitúa como tercer banco del mundo y primero de Europa. Además, en febrero de 2019 recibimos de manos de RobecoSAM la distinción Silver Class por nuestro excelente desempeño en sostenibilidad.



“Felicitamos a BANCO SANTANDER por este Silver Award en el Anuario de Sostenibilidad 2019, que expone a las empresas con mejor desempeño en su sector y en indicadores ESG relevantes desde el punto de vista financiero. La Evaluación de Sostenibilidad Corporativa no deja de subir el listón, por lo que el Anuario continúa siendo una fuente muy fiable de información sobre la sostenibilidad de las empresas. Este año se lanza con la marca SAM y con un mayor acceso público a las clasificaciones en percentiles de todas las empresas”

Dr. Daniel Wild, consejero delegado adjunto de RobecoSAM.

Evolución positiva de Banco Santander en el DJSI*



* Basado en percentiles.



Posición global

La posición global ha mejorado desde el 9º puesto hasta el 3º. Se trata de la posición más alta conseguida por el Banco en el DJSI.

Santander también es evaluado por otros analistas ESG como Sustainalytics, Vigeo Eiris, ISS-oekom o MSCI. El Banco hace un seguimiento constante de estas evaluaciones para identificar oportunidades de mejora y, con este fin, ha desarrollado un cuadro de mando detallado que recoge los resultados y los aspectos de mejora, tanto desde una óptica global como en áreas específicas.

Otras valoraciones de analistas ESG¹

Calificación/puntuación	2018	Respecto al año anterior	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: Sustainalytics ESG Score relativo a nuestros competidores en noviembre de 2018 y diciembre de 2017; calificación ISS-oekom en diciembre de 2018 y enero de 2018. Puntuación ESG global de Vigeo Eiris 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.

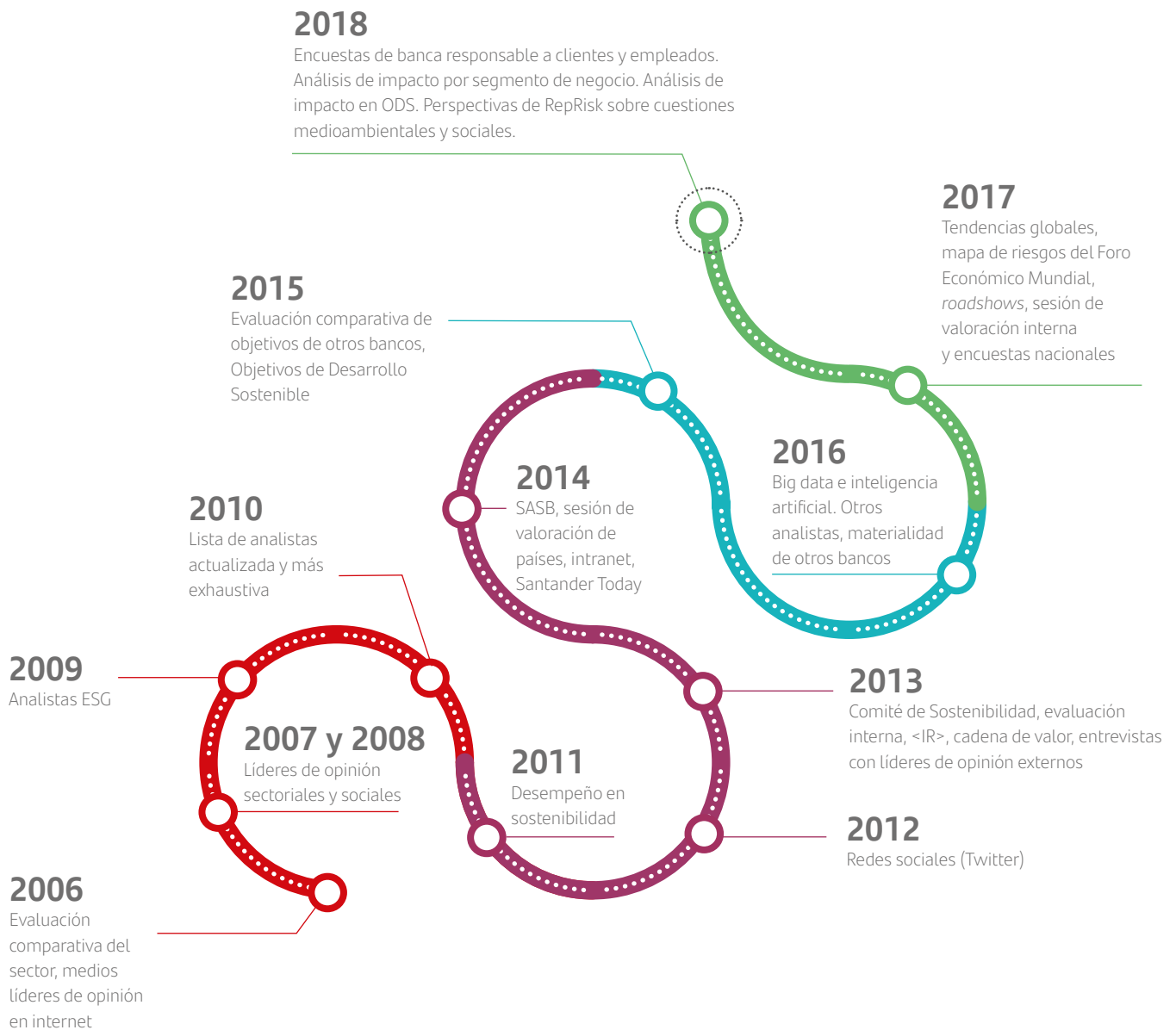
Identificación de aspectos materiales

Importancia del análisis de materialidad

Banco Santander realiza de forma anual un análisis sistemático para identificar aquellos aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor.

Este análisis, junto con los procesos de diálogo con los grupos de interés, son elementos esenciales para el cumplimiento de la norma de información Global Reporting Initiative (GRI) y permiten al Banco identificar las palancas en el ámbito de la sostenibilidad que impactan en el negocio para así minimizar los riesgos, reducir los costes o generar ingresos.

Evolución histórica del estudio de materialidad - Detalle de los datos incorporados al estudio con carácter anual



Este análisis de materialidad se viene realizando desde hace más de 10 años y se ha ido fortaleciendo y mejorando año a año, incorporando nuevos criterios, herramientas y metodologías de análisis que robustecen los resultados y los dotan de una mayor utilidad, tanto para el informe como para la toma de decisiones. Esta mejora continua ha sido posible gracias a procesos de revisión interna, una labor constante de identificación de áreas de avance, el estudio de nuevas fuentes de información y el uso de nuevas tecnologías.

En 2018, Banco Santander ha continuado explorando nuevas y más sofisticadas formas de analizar los datos para determinar qué temas son importantes para su negocio. En este sentido, se ha profundizado en el uso de nuevas tecnologías, incluida la inteligencia artificial y el *big data*, las cuales permiten analizar grandes volúmenes de información cualitativa en materia de sostenibilidad.

Este año se han incorporado nuevos análisis usando RepRisk Rating. Este indicador de riesgo registrado recoge y cuantifica el riesgo al que está expuesta una empresa en relación con cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Fusiona la exposición a los riesgos ESG de una empresa (Peak RRI) con la exposición al riesgo ESG de los países y sectores en los que la empresa ha estado expuesta a riesgos.

El Banco también llevó a cabo un análisis de impacto tanto por segmento de negocio como por ODS.

Además, Santander ha llevado a cabo entrevistas electrónicas a una muestra de 10.000 clientes y 6.987 empleados en los principales países desde el punto de vista operativo. El propósito de estas entrevistas es identificar los atributos que hacen responsable a un banco ante la sociedad de acuerdo con los clientes de Santander.

Los resultados globales de estas entrevistas se han puesto en relación con la lista de cuestiones materiales de este estudio y ha quedado de relieve que, con el fin de ser un banco responsable, las cuestiones materiales más importantes para desarrollar son las que se representan en este gráfico.

Principales novedades incorporadas al estudio en 2018

Análisis cualitativo

Encuesta de banca responsable – Clientes y empleados

Taller interno con el equipo de sostenibilidad y otras áreas (Recursos Humanos, Cumplimiento, Comunicación, Relaciones con Inversores, etc.). Durante la sesión, los participantes han votado y discutido sobre los temas más relevantes para Santander con respecto a su influencia en la gestión de riesgos, la generación de ingresos y la mejora de la eficiencia.

Análisis de impacto por segmento de negocio

El impacto de Santander se deriva de sus actividades. Se ha llevado a cabo un análisis en profundidad en las áreas con mayor impacto para identificar cuestiones relacionadas con el gobierno corporativo, el cumplimiento normativo, los recursos humanos, la huella ambiental interna, la inversión en la sociedad y los proveedores.

RepRisk

RepRisk Rating es un indicador de riesgo registrado que recoge y cuantifica el riesgo al que está expuesta una empresa en relación con cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Fusiona la exposición a los riesgos ESG de una empresa (Peak RRI) con la exposición al riesgo ESG de los países y sectores en los que la empresa ha estado expuesta a riesgos.

Las cuestiones se destacan en relación tanto con el número de incidentes de riesgo como con su gravedad.

Análisis cualitativo

Análisis de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Se trata de un análisis del alineamiento de los ODS con los temas materiales y los indicadores clave. Tiene en cuenta cómo contribuye Santander a su consecución.

Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Proceso de identificación de factores relevantes

El estudio de materialidad incorpora un análisis cualitativo y otro cuantitativo que permiten al Banco construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados. A cada uno de estos conjuntos de datos se le otorga un peso en

función de su relevancia en la definición de los asuntos materiales para el Banco. La distribución de estos pesos no es estática, sino que se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste lo más posible a la realidad y contexto actual.

Proceso de identificación de aspectos materiales

Análisis cuantitativo

	Índices ESG y roadshows con analistas e inversores	Materialidad e informes de otros bancos	Encuesta de banca responsable a clientes	Análisis de prensa	Marco normativo	Marcos voluntarios de presentación de informes	RepRisk
Externos	Análisis de aspectos evaluados por el DJSI y otros analistas e índices ESG, así como análisis de los comentarios recibidos en los roadshows con inversores más recientes.	Análisis e identificación de los asuntos que otros bancos consideran prioritarios y tratan en sus informes anuales y de sostenibilidad.	Encuestas para identificar qué piensan nuestros clientes y la sociedad que debería hacer un banco responsable.	Identificación de asuntos que han sido tratados en los medios de comunicación escrita usando herramientas de análisis de big data.	Análisis de la frecuencia de incidencias en relación con la normativa aplicable al sector en España y en los principales países desde el punto de vista operativo.	Análisis de la frecuencia de incidencias en los marcos voluntarios de presentación de informes como GRI, SASB e Integrated Reporting.	Identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos ESG y de conducta empresarial en los negocios y las inversiones.
Internos	Metas de Santander	Comité de Sostenibilidad	Actividad del presidente/consejero delegado	Encuesta de banca responsable a empleados	Sesión de valoración interna	Santander al Día	
	Análisis de los objetivos no financieros de Santander, incluidos los vinculados a la retribución del Consejo de Administración.	Análisis de cuestiones abordadas en los Comités de Sostenibilidad, tanto corporativos como locales, durante los últimos cuatro años. También se han tenido en cuenta las cuestiones tratadas por el Climate Finance Task Force.	Análisis de la información suministrada en los discursos del presidente y el consejero delegado en diferentes conferencias y encuentros celebrados durante el último año.	Encuestas para identificar qué piensan nuestros empleados que debería hacer un banco responsable.	Talleres y encuestas con las áreas corporativas y los países para identificar y debatir sobre los temas que más influyen en la gestión de riesgos, la generación de ingresos y la mejora de la eficiencia.	Identificación de los asuntos tratados en las noticias que han aparecido en la plataforma Santander al Día a lo largo del año.	

Análisis cualitativo

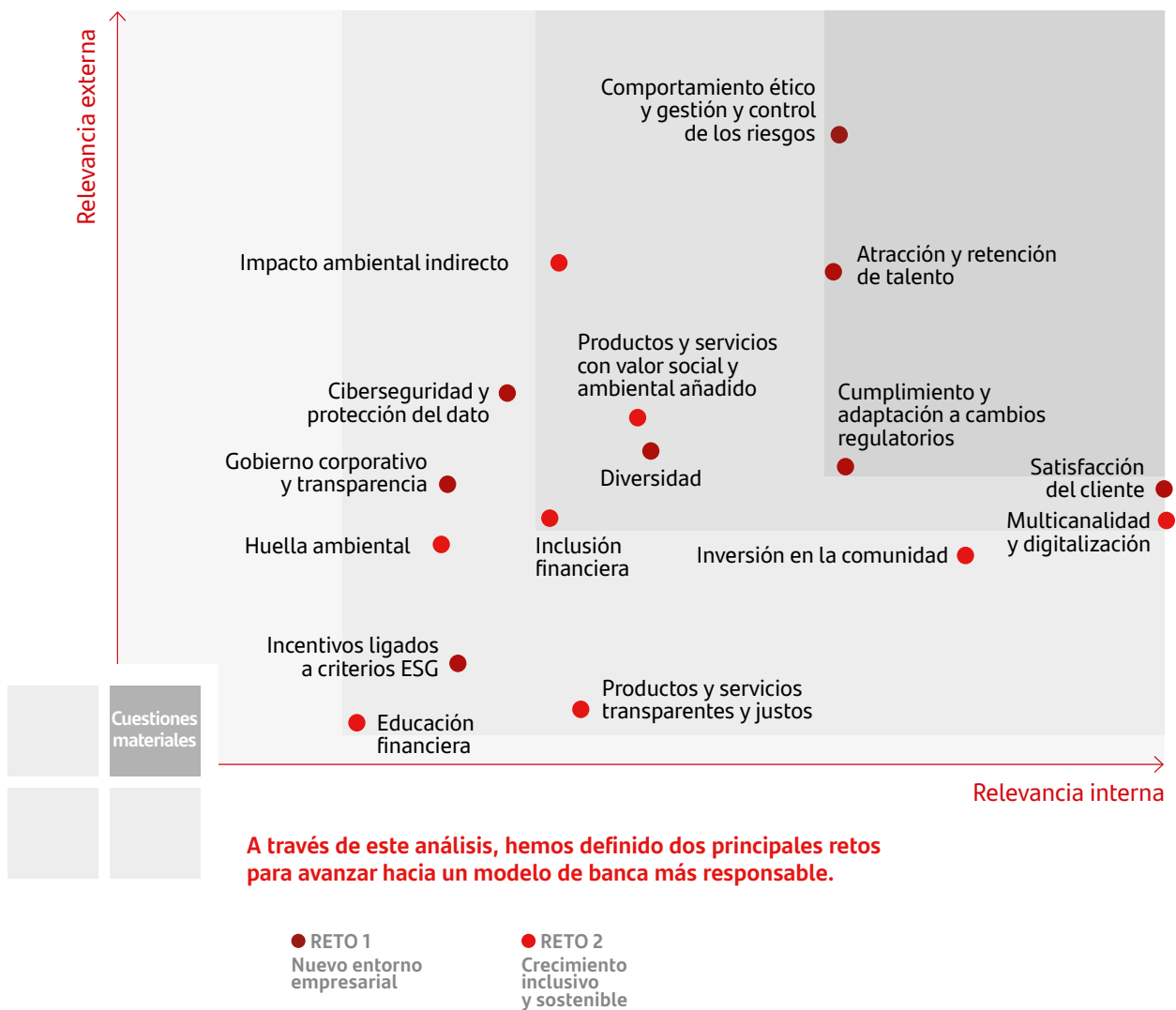
Impacto sobre los ODS de la ONU	Análisis de ONG	Sucesos controvertidos	Análisis de megatendencias	Cadena de valor	Redes sociales
Correspondencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los temas materiales y los indicadores clave.	Análisis de las noticias (relativas al sector financiero) publicadas durante el año anterior por parte de ONG activas y relevantes para el sector bancario.	Análisis de posibles conflictos identificados en el sector financiero.	Análisis de las tendencias globales que afectarán al sector en el corto, medio y largo plazo para incorporar una visión del futuro al estudio.	Se ha definido la cadena de valor y, tomando como referencia los principales grupos de interés, se han establecido relaciones entre estos y las cuestiones identificadas como materiales.	Identificación de las cuestiones más mencionadas durante el último año, teniendo en cuenta el volumen total de menciones, la tendencia global y las variaciones a lo largo del año.

Matriz de identificación de aspectos materiales

Como resultado de la combinación de las perspectivas internas y externas, se obtiene una matriz de resultados que muestra los 16 asuntos más relevantes para el Banco Santander en el 2018. Estos 16 asuntos identificados en el

estudio de materialidad son los que han obtenido un mayor grado de relevancia y por tanto se consideran para la elaboración del informe de banca responsable.

Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo



Estos resultados sirven de guía para identificar los asuntos a tener en cuenta en la agenda de sostenibilidad, de forma que las expectativas de los grupos de interés queden cubiertas a través de distintas políticas, iniciativas, planes y programas.

Las entrevistas con expertos han aportado información muy valiosa para comprender las tendencias y retos a los que se enfrenta el Banco. Los expertos consultados coinciden en su mayoría en que los siguientes aspectos deben ser reforzados en el sector bancario:

- **Información transparente** en productos y servicios como clave para recuperar la confianza en el sector.
- **La gestión del cambio climático** debe ir más allá de la medición de la huella interna de carbono e incluirse en el análisis de riesgos y oportunidades de negocio.
- **Es necesario desarrollar nuevos productos** y servicios financieros con foco social y medioambiental para cumplir con las nuevas exigencias de los clientes.
- Es importante **reforzar la diversidad** en el sector, así como luchar contra la brecha salarial.
- **La digitalización** será clave para atender las demandas de una población en aumento. También planteará dificultades la aplicación de

análisis de datos para mejorar las relaciones con los clientes, siendo necesaria para ello la contratación de personal con competencias de asesoría.

- **La innovación en métodos de pago** y en el sector financiero será un gran aliado para garantizar la ciberseguridad.
- Para tener éxito, las empresas deberán tener en cuenta **los riesgos medioambientales**. Existen oportunidades para las empresas que quieran ser líderes adaptando sus modelos de negocio y ofreciendo productos transparentes y justos.

El análisis de Twitter muestra que el cambio climático, la ciberseguridad y los derechos humanos han sido los asuntos más comentados por los usuarios de esta red social, con un 78 % del total.

El análisis de las polémicas relacionadas con las operaciones financiadas por el sector bancario muestra que los principales sectores de actividad impactados por asuntos controvertidos son la minería y el sector energético.

Teniendo en cuenta las principales normas internacionales

Este estudio de materialidad pretende cumplir con los principios para determinar el contenido del Informe de Banca Responsable 2018 del Grupo Santander basado en los estándares GRI: opción exhaustiva.

Además del estándar de *reporting* aplicado por Santander (estándares GRI), se han tenido también en cuenta en el análisis otros marcos voluntarios de presentación de informes, como el International Integrated Reporting (IIR) o el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Asimismo, para estar en consonancia con la reciente Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, que traspone 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, se han tenido en cuenta los requisitos de información de esta ley al definir los aspectos más relevantes para este estudio.

Además, se ha tenido en cuenta un análisis comparativo de desviaciones de información realizado por el Banco tras la publicación del informe corporativo de Sostenibilidad y el resto de Informes Anuales.

Al igual que en el estudio de materialidad anterior, se han tenido también en cuenta para la identificación de aspectos relevantes los resultados de los Reporting Matters producidos por WBCSD y Radley Yeldar. Por otro lado, también se tuvieron en cuenta las recomendaciones proporcionadas por el auditor del Informe de Banca Responsable 2018 en lo referente al análisis de materialidad.

Además, este estudio ha incorporado información obtenida a través de la herramienta de análisis *online* Datamaran, dando continuidad al uso de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial y el *big data*, en la identificación de temas relevantes para el Banco, que ya se utilizó el año pasado.

Cadena de valor: identificar lo importante, para quién y dónde

A la hora de comunicar información no financiera, Banco Santander tiene en cuenta estándares internacionales reconocidos, como los estándares GRI, para la elaboración de informes de banca responsable. Estos estándares establecen que la responsabilidad de las compañías es más

amplia y va más allá de sus propias actividades para abarcar sus relaciones con otros agentes económicos. Por ello, Santander realiza el ejercicio de identificar los asuntos materiales para el Banco considerando su impacto a lo largo de toda la cadena de valor.



LEYENDA

- 🔍 Gobierno corporativo sólido y transparencia en la gestión
- 👤 Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos
- 👤 Satisfacción del cliente
- 📁 Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios
- 🏠 Impacto ambiental indirecto
- 👤 Multicanalidad y digitalización
- 🌐 Diversidad
- 🌟 Inclusión financiera
- 👤 Inversión en la sociedad
- 💡 Huella ambiental (interna)
- 🔒 Ciberseguridad y protección de datos
- 🌱 Productos y servicios con valor añadido desde un punto de vista social y ambiental
- 👤 Productos y servicios transparentes y justos
- 🏆 Incentivos ligados a criterios ESG
- 👤 Atracción y retención del talento
- 📚 Educación financiera



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

Atracción y retención del talento	El Banco puede actuar en esta área mediante las políticas de conciliación, la formación y una retribución justa para reducir la tasa de rotación y el absentismo.
Incentivos ligados a criterios ESG	El objetivo de situarnos como uno de los tres mejores bancos para trabajar se traduce en implicación y mayor satisfacción de los empleados y fomenta la atracción y retención de talento.
Diversidad	El Banco debería seguir reforzando su compromiso con la diversidad de su plantilla, que es uno de los principios básicos que guían su funcionamiento y una de las claves de la creación de valor. <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados deben conocer las políticas, marcos y procedimientos del Banco que garantizan un comportamiento ético. A tal fin, la información y la formación son esenciales.
Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • El Banco considera la gestión de riesgos como una responsabilidad de todos los empleados, con independencia de su puesto y área de trabajo. Por eso fomenta una cultura sólida de riesgos en todas las unidades de negocio.



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento ético es una cuestión ampliamente regulada en lo que respecta a la corrupción, la evasión fiscal, el fraude, etc. Contar con mecanismos de control interno es vital para evitar multas y sanciones. • La evaluación de los riesgos a nivel económico, social y medioambiental reviste una gran importancia de cara a los reguladores. Puede llevarse a cabo cumpliendo con normas de gestión de riesgos reconocidas, como los Principios del Ecuador, aplicadas en todo el Grupo. Además, los reguladores exigen cada vez más que las empresas informen públicamente sobre cómo gestionan los riesgos.
Gobierno corporativo sólido y transparencia en la gestión	El gobierno corporativo sólido y la transparencia en la gestión son cuestiones ampliamente reguladas en lo que respecta a la corrupción, la evasión fiscal, el fraude, etc. Contar con mecanismos de control interno es vital para evitar multas y sanciones.
Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Incumplir o no adaptarse a los cambios normativos puede traducirse en multas y sanciones que podrían ser de gran cuantía dependiendo del tipo de incumplimiento.

* Gobierno corporativo sólido y transparencia en la gestión **Productos y servicios con valor añadido desde un punto de vista social y ambiental



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos

- Los clientes están más protegidos cuando el Banco posee unos valores éticos sólidos. Recibirán un tratamiento justo de los empleados con una cultura ética sólida.
- En relación con los riesgos relacionados con los clientes de Santander, la protección de datos es esencial. El refuerzo de la ciberseguridad, donde el Banco ha establecido líneas de actuación, está cobrando importancia en el sector.

Indicadores de satisfacción del cliente

El Banco trabaja activamente para conseguir los objetivos marcados en grado de satisfacción (entre las primeras tres entidades en 2018) y vinculación de los clientes.

Productos y servicios con valor añadido social y medioambiental**

A tenor de la mayor demanda de productos y servicios que aporten un valor añadido social y medioambiental entre los clientes, Banco Santander debe seguir ampliando su cartera de productos y servicios de este tipo.

Productos y servicios transparentes y justos

La transparencia es clave para ganarse la confianza de los clientes, que demandan información clara y de calidad.

Multicanalidad y digitalización

Los clientes demandan cada vez más soluciones multicanal y digitales. Además, las redes sociales se han convertido en un nuevo canal de comunicación y atención, lo que da a las entidades financieras una nueva forma sencilla y directa de contactar con los clientes.

Ciberseguridad y protección de datos

Los marcos de ciberseguridad son la forma de gestionar los riesgos derivados de la transformación digital. Es importante para los bancos contar con marcos sólidos para proteger a los clientes y mantener su confianza.

Inclusión financiera

Santander apoya y promueve la inclusión social y financiera como medio para contribuir al bienestar de los países en los que opera.

Educación financiera

Los programas de educación financiera del Banco dan impulso a los conocimientos en este ámbito para contar con clientes mejor informados que toman mejores decisiones.



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos

- A los inversores y accionistas les preocupan los comportamientos éticos, ya que podrían traducirse en sanciones y riesgos reputacionales que podrían provocar que la empresa perdiera valor.
- La identificación y la gestión de los riesgos que afectan al Banco son importantes en la relación con los accionistas. En esta área, Banco Santander está bien posicionado a través de su Declaración de Tolerancia Cero sobre riesgo de cumplimiento y reputacional, junto con Programas Corporativos para la Prevención de la Corrupción y el Fraude.

Gobierno corporativo sólido y transparencia en la gestión*

Para crear valor para el accionista, es fundamental que exista un gobierno corporativo sólido con funciones y responsabilidades claras y bien definidas en materia de sostenibilidad.

Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios

A los inversores y accionistas les preocupan las situaciones de incumplimiento, ya que podrían traducirse en sanciones y riesgos reputacionales que, a su vez, podrían provocar que la compañía perdiera valor y licencias de actividad.



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

- El Banco debería seguir trabajando en la evaluación del comportamiento ético de los proveedores y, en este sentido, el nuevo canal de denuncia para proveedores es un nuevo avance.
- Los proveedores pueden ser una fuente de riesgo si no cumplen los requisitos fijados por el Banco. Por este motivo, es necesario continuar trabajando en la evaluación de los riesgos sociales y medioambientales de los proveedores. Se puede avanzar en la gestión de riesgos de la cadena de suministro elevando las demandas en asuntos de vital importancia, como los derechos humanos.

Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos

Huella ambiental (interna)

Los proveedores desempeñan un papel importante en la huella interna del Banco a través de sus productos y servicios. Es importante trabajar con los que garantizan un impacto mínimo (energías verdes, papel certificado, etc.).



Cuestión material **Cómo afecta la cuestión material a la cadena de valor**

La sociedad es quien más se beneficia de las inversiones y acciones de naturaleza social que el Banco lleva a cabo (Santander Universidades, programas de voluntariado, donaciones a ONG, etc.) con el fin de promover la cultura, la creación de empleo y la educación superior. Su importancia se refleja en el objetivo estratégico de conseguir que cinco millones de personas reciban ayuda en 2018.

Inversión en la sociedad

Comportamiento ético y gestión y control de los riesgos

- El conjunto de la sociedad se beneficiará del comportamiento ético de las empresas, ya que eso supone buscar los intereses de todos. Además, una buena reputación en la sociedad podría traducirse en un aumento en el número de clientes.
- El Banco debe tener en cuenta los riesgos sociales y medioambientales a la hora de financiar proyectos. Se han realizado progresos en esta área, por ejemplo con políticas sectoriales más restrictivas y ampliando estas a actividades más allá de los Principios del Ecuador.

Productos y servicios con valor añadido desde un punto de vista social y ambiental

La comercialización de productos y servicios con valor añadido social y medioambiental hace posible promover un modelo de sociedad más sostenible.

Impacto ambiental indirecto

El Banco desempeña un papel importante a la hora de impulsar políticas más proactivas en favor de desarrollo sostenible y mediante la financiación e inversión en proyectos con un impacto medioambiental positivo.

Inclusión financiera

Santander se ha comprometido a ofrecer productos y servicios específicos para colectivos en riesgo de exclusión financiera o social, adaptados a las características de cada mercado. Una de las principales iniciativas en materia de inclusión financiera es el programa de microcréditos.

Educación financiera

Los programas de educación financiera del Banco fomentan los conocimientos financieros enseñando cómo utilizar eficazmente los servicios bancarios y generando más confianza hacia las entidades financieras.

3. Retos y oportunidades para Banco Santander

Como cualquier otra empresa, Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lo que crea nuevos retos y oportunidades. Usando los resultados del análisis de materialidad, hemos identificado dos retos principales y hemos establecido un conjunto de compromisos en cada uno de ellos con el objetivo de crear un banco más responsable.

Adaptarse al nuevo entorno empresarial

Santander, como todas las empresas, necesita contar con empleados comprometidos y preparados, capaces de entender las necesidades de los clientes, aprovechando el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías e incorporando las nuevas regulaciones y normativas. Es el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro reto es superar las expectativas de nuestros grupos de interés (empleados, clientes, accionistas y sociedad) y desarrollar nuestra actividad diaria de manera responsable. Para ello es clave contar con una cultura sólida en la que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.

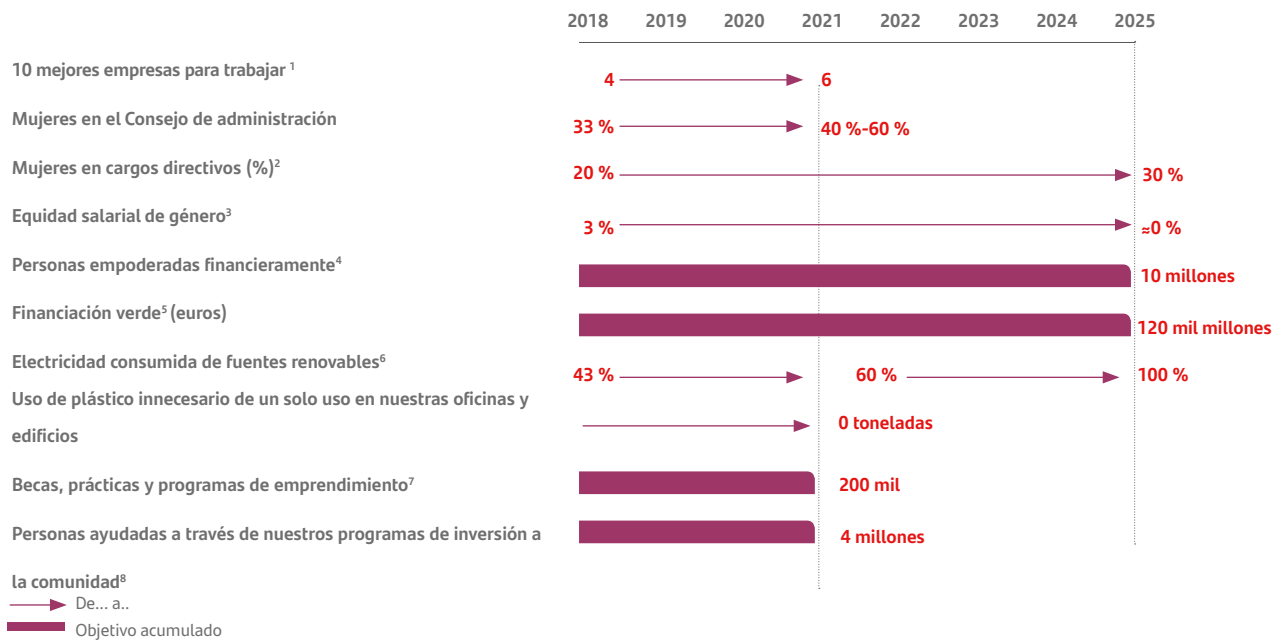
- Actuar de forma responsable con nuestros empleados es fundamental para contar con un equipo comprometido y capaz de superar las expectativas de nuestros clientes. Esto genera retornos predecibles para nuestros accionistas, lo que nos permite invertir en iniciativas que contribuyen al progreso de la sociedad y fomentar el orgullo de pertenencia a Santander. **Nuestro objetivo es que para el 2021, seamos una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 de las geografías en las que operamos.**
- Para atender las necesidades de nuestros clientes y de la sociedad, necesitamos una plantilla diversa e inclusiva. Así podremos atraer, desarrollar y retener el mejor talento, lo que nos permitirá alcanzar los mejores resultados. Uno de nuestros principales focos en este ámbito es la alta dirección. **Nuestro objetivo para el 2021 es tener una presencia de mujeres en el Consejo entre el 40% y el 60% y contar con al menos un 30% de mujeres en cargos directivos en 2025.**
- Nuestros empleados deben ser remunerados de forma justa y transparente por su trabajo. **Queremos conseguir la equidad salarial de género para 2025.**

Contribuir al crecimiento inclusivo y sostenible

Santander puede contribuir a que el crecimiento sea inclusivo y sostenible. Inclusivo: atendiendo a las necesidades de los clientes, ayudando a las empresas a generar empleo y contribuyendo a empoderar financieramente a las personas y a que reciban la educación y formación que necesitan. Sostenible: financiando la transición a una economía baja en carbono; financiando energías renovables y apoyando el desarrollo de infraestructuras sostenibles e inteligentes, teniendo en cuenta los riesgos sociales y medioambientales, y las oportunidades.

- Ayudar a las personas a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento empoderándoles financieramente. Dando acceso a productos y servicios personalizados y mejorando la resiliencia financiera a través de la educación. **Nos hemos fijado el objetivo de empoderar a 10 millones de personas entre 2019 y 2025.**
- Apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía más sostenible. **Nuestro objetivo es financiar o facilitar la movilización de 120.000 millones de euros entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030 para combatir el cambio climático.**
- Reducir nuestras emisiones y nuestra huella medioambiental. **Para ello, nuestro objetivo global es que para el 2021 se haya eliminado el uso de plástico innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios y que en el 2025, el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables.**
- La educación es la base de una sociedad justa. A través de nuestro programa de universidades líder mundial, **nuestro objetivo es financiar 200.000 becas, prácticas y programas para emprendedores entre 2019 y 2021.**
- Mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos. **Nuestro objetivo es ayudar a 4 millones de personas a través de distintos programas de acción social entre 2019 y 2021.**

Nuestros objetivos



* Informaremos sobre nuestros avances en el cumplimiento de estos objetivos en nuestro Informe Anual.

1. Según una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

2. Los cargos directivos representan el 1 % de la plantilla total.

3. La equidad salarial de género se calcula comparando empleados del mismo puesto, nivel y función..

4. Personas empoderadas desde el punto de vista financiero (en su mayoría no bancarizadas o con acceso restringido a servicios bancarios), a través de productos y servicios e iniciativas de inversión social, para acceder al sistema financiero, recibir financiación adaptada a sus necesidades e incrementar su conocimiento y resiliencia a través de la educación financiera.

5. Incluye la financiación y movilización de capital para actividad verde vía: Project Finance, préstamos sindicados, green bonds, capital finance, export finance, advisory structuring y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. El compromiso entre 2019 y 2030 es de 220 mil millones.

6. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.

7. Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una PYME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).

8. Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera).

Santander ayuda a afrontar los principales desafíos globales

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible**
Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

- **Acuerdo de París**
Apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarse a sus efectos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



INFORMACIÓN IMPORTANTE

Santander advierte de que este documento contiene manifestaciones que pueden considerarse 'manifestaciones sobre previsiones y estimaciones' según su definición en la "Private Securities Litigation Reform Act of 1995" de los EE.UU. Si bien estas manifestaciones sobre previsiones y estimaciones representan nuestro juicio y previsiones futuras respecto al desarrollo de nuestra actividad, diversos riesgos, incertidumbres y otros factores importantes podrían provocar que la evolución y resultados reales difieran notablemente de nuestras expectativas. Las manifestaciones sobre previsiones y estimaciones deben entenderse formuladas a la fecha en la que se publica este documento y se basan en el conocimiento, la información disponible y las opiniones vigentes en esa fecha; ese conocimiento, información y sus opiniones pueden cambiar en cualquier momento. Santander no asume ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna manifestación sobre previsiones o estimaciones, ya sea como resultado de nueva información, futuros acontecimientos u otras situaciones. Ni este documento ni la información aquí contenida constituye una oferta para vender o la petición de una oferta de compra de valores. No se llevará a cabo ninguna oferta de valores en EE.UU. salvo en virtud del registro de tal oferta bajo la U.S. Securities Act of 1933 o de la correspondiente exención. Nada de lo contenido en este documento puede interpretarse como una invitación a realizar actividades inversoras bajo los propósitos de la prohibición de promociones financieras contenida en la U.K. Financial Services and Markets Act 2000..

4. Progresos de Santander en 2018: 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 sociedad.

Principales ODS donde las actividades de Santander y sus inversiones en la sociedad 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 sociedad: Más de 1 millón de personas recibieron ayuda a través de programas diseñados para abordar la exclusión social e impulsar el bienestar de las personas.



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

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 sea un reflejo de la sociedad y nos permita 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 utilizarlos 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 273.000 microemprendedores beneficiarios.

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 actividades como con nuestros clientes.

- Huella ambiental: 25,9 % de reducción de consumo de papel y 13,5 % de reducción de consumo eléctrico en el periodo 2016-2018. En 2018, el 43 % de la electricidad consumida provino de fuentes de energía renovable.
- Análisis de riesgos sociales y ambientales: 35 proyectos han sido financiados bajo los criterios de los Principios del Ecuador.
- Compras responsables: 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 organismos multilaterales para la financiación y el desarrollo de proyectos de eficiencia energética.
- Financiación de vehículos de bajas emisiones de CO₂, eléctricos e híbridos.
- Políticas sectoriales 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 para apoyar el ODS 17 y sus alianzas para lograr los objetivos.

- **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 pretende confeccionar una hoja de ruta para el sector bancario hasta 2030 aumentando el volumen de financiación de proyectos con bajas emisiones de 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 poner en marcha las recomendaciones del TCFD en la banca.
- **Pacto Mundial de Naciones Unidas.** Nos hemos comprometido a desarrollar nuestra actividad empresarial respetando 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 9 compañías, de una alianza del sector privado para la

inclusión financiera, una iniciativa impulsada por la Reina Máxima de Holanda, Asesora Especial del Secretario General de Naciones Unidas sobre Inclusión Financiera 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 del Ecuador y participamos activamente en la evolución de los criterios.
- **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 estratégicos 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 transparencia, la responsabilidad, el marco de gobierno, la definición de objetivos y el trabajo con todos los grupos de interés para conseguir efectos positivos son elementos esenciales de los Principios y ayudarán a los bancos a hacer una contribución más decisiva a los desafíos mundiales.

5. Anexo: Índice de información de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Banco Santander fue uno de los 28 bancos de todo el mundo que fundaron los Principios de Banca Responsable bajo los auspicios de UNEP FI. Los principios se sometieron a una fase de consultas internacionales en noviembre de 2018 y estarán listos para ser firmados en septiembre de 2019. Sin embargo, el Banco ha realizado un primer ejercicio en respuesta a estos principios.

Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos donde tengamos el impacto más significativo.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>1.1</p> <p>Descripción del modelo de negocio del banco, lo que incluye la estructura de la entidad, sus sectores prioritarios, sus productos y servicios, su base de clientes y su cobertura geográfica.</p>	<p>Santander es un banco minorista que opera en diez mercados principales y posee un modelo de negocio único que se fundamenta en tres pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestra escala, que proporciona potencial para crecer de forma orgánica. • Unas relaciones personales únicas, que refuerzan la vinculación con los clientes. • Nuestra diversificación geográfica y comercial y nuestro modelo de filiales, que nos hacen más resilientes ante circunstancias adversas. 	<p>Página web:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos y cifras clave Visión Santander Creación de valor Cultura corporativa Servicios financieros
<p>1.2</p> <p>Descripción de cómo el banco ha adecuado y/o tiene previsto adecuar su estrategia para que esté en consonancia y contribuya a satisfacer las necesidades de las personas y las metas de la sociedad, tal y como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo del Clima de París y los correspondientes marcos nacionales y regionales. Aquí se deben incluir indicadores clave de rendimiento pertinentes y las medidas previstas para conseguirlos.</p>	<p>Nuestra misión: Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.</p> <p>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.</p> <p>Nuestra forma de trabajar: Todos lo que hacemos debe ser Sencillo, Personal y Justo.</p> <p>En nuestra actividad diaria, no solo cumplimos con nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas de las personas.</p> <p>Incidimos en las áreas donde nuestra actividad como Grupo puede tener el mayor impacto y contribuir al progreso de las personas y de las empresas de una forma inclusiva y sostenible.</p> <p>Analizar, evaluar y dar respuesta a las opiniones e inquietudes expresadas por todos nuestros grupos de interés es un aspecto fundamental de nuestro esfuerzo por ser un banco responsable.</p> <p>Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos.</p>	<p>Informe anual</p> <p>Informe anual 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visión de Santander, fortalezas clave, estrategia del banco y diversificación geográfica (p. 4-9) - Lo que importa a nuestros grupos de interés (p. 14-15) - Retos y oportunidades (p. 16-17) - Una fuerte cultura corporativa (p. 24-27) <p>Otras referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe financiero 2018 - Presentación Resultados 2018 - Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018

Principio 2: Impacto

Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>2.1</p> <p>Describir cómo y según qué criterios su banco ha identificado y evaluado y/o tiene previsto identificar y evaluar los riesgos significativos para las personas y el medio ambiente y los impactos sociales, económicos y medioambientales positivos y negativos resultantes de las actividades, productos y servicios del banco. Lo anterior debería incluir una descripción de los riesgos más significativos identificados y los impactos positivos y negativos, junto con la información correspondiente sobre la exposición de la cartera del banco a tecnologías, prácticas empresariales, sectores y regiones relevantes.</p>	<p>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 pone en práctica nuestra estrategia de banca responsable.</p> <p>La gestión y el control de los riesgos también son determinantes para garantizar que seguimos siendo un banco sólido, seguro y sostenible que responde a los intereses de nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros accionistas y la sociedad.</p> <p>Ganar y mantener la confianza de las personas es la clave para generar valor a largo plazo. Escuchando atentamente las opiniones de nuestros grupos de interés y evaluando sus percepciones sobre el Grupo, no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades.</p> <p>Riesgos sociales y medioambientales</p> <p>Santander contribuye al crecimiento económico sostenible fomentando la protección y conservación del medio ambiente y la defensa de los derechos humanos. Este principio de responsabilidad medioambiental y social está arraigado en todo el Grupo y los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Informe anual 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cultura de riesgos (p. 42-43)- Modelo de gestión y control de riesgos (p. 338-345)- Mapa de riesgos y perfil de riesgos (p. 346-347)- Análisis de materialidad (p. 15-19)- Reto 1. Nuevo entorno empresarial (p. 22-23)- Reto 2. Crecimiento inclusivo y sostenible (p. 48-49)- Análisis de riesgos ambientales y sociales (p. 66-67) <p>Página web:</p> <p>Análisis de riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos</p> <p>Otras referencias:</p> <p>Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018</p> <p>Informe Climate Finance 2018.</p>
<p>Requisito de autoevaluación (1)</p>	<p>Respuesta del Banco y afirmación/conclusión</p>	<p>Referencias/enlaces a información certificada/ con verificación externa que substancie la conclusión</p>
<p>1) Análisis de impacto</p> <p>El Banco ha identificado las áreas en las que tiene un impacto (potencial) positivo y negativo más significativo a través de un análisis de impacto que ha abordado los siguientes elementos:</p> <p>Alcance: Se tienen en cuenta todas o una mayoría considerable de las áreas de negocio del Banco y los productos/servicios en todas o una mayoría considerable de regiones en las que opera el Banco.</p> <p>Aspectos considerados: El análisis e identificación por parte del banco de sus áreas de mayor impacto tiene en cuenta los cuatro elementos enumerados a continuación y se apoya en los resultados de las consultas con grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none">• Escala de la exposición• Contexto/relevancia• Intensidad de impacto/prominencia• Oportunidad estratégica <p>Sobre la base de este análisis, el Banco ha identificado y descrito/informado sobre sus impactos (potenciales) positivos y negativos más significativos.</p>	<p>Banco Santander realiza de forma anual un análisis sistemático para identificar aquellos aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor.</p> <p>Este análisis de materialidad se viene realizando desde hace más de 10 años y se ha ido fortaleciendo y mejorando año a año, incorporando nuevos criterios, herramientas y metodologías de análisis.</p> <p>En 2018, Banco Santander ha continuado explorando nuevas y más sofisticadas formas de analizar los datos para determinar qué temas son importantes para su negocio.</p> <p>En este sentido, el Banco llevó a cabo un análisis de impacto por segmento de negocio y sobre los ODS.</p> <p>Los resultados globales de estas entrevistas se han puesto en relación con la lista de cuestiones materiales de este estudio y ha quedado de relieve que, con el fin de ser un banco responsable, las cuestiones materiales más importantes para desarrollar son las que se representan en este gráfico.</p>	<p>Informe anual 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis de materialidad (p. 15-19)- Reto 1. Nuevo entorno empresarial (p. 22-23)- Reto 2. Crecimiento inclusivo y sostenible (p. 48-49) <p>Otras referencias:</p> <p>Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018 (p. 11-12)</p> <p>Informe Climate Finance 2018</p>
<p>2.2</p> <p>Describa cómo su banco ha incrementado y/o prevé incrementar los impactos positivos identificados y ha reducido y/o prevé reducir los impactos negativos significativos identificados durante los últimos doce meses/durante los próximos doce meses o desde el periodo cubierto por su último informe/durante el periodo cubierto por su próximo informe. Lo anterior debe incluir una descripción de las medidas tomadas/ que se prevé tomar para incrementar los impactos positivos y reducir los impactos negativos del banco.</p>	<p>Como cualquier otra empresa, Santander desarrolla su actividad en un mundo en constante evolución, lo que supone nuevos retos y oportunidades. Al escuchar lo que importa a nuestros grupos de interés y usar los resultados de nuestra evaluación de materialidad, hemos identificado dos grandes retos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Adaptarse al nuevo entorno empresarial- Contribuir al crecimiento inclusivo y sostenible <p>Para afrontar estos retos, hemos definido un conjunto de objetivos a medio y largo plazo para hacer de Santander un banco más responsable.</p>	<p>Informe anual 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">- Retos y oportunidades (p. 17-19)- Reto 1. Nuevo entorno empresarial (p. 22-23)- Reto 2. Crecimiento inclusivo y sostenible (48-49) <p>Otras referencias:</p> <p>Informe 2018 de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales (p. 11-12)</p>

Principio 3: Clientes

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para alentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>3.1 Descripción de las políticas y prácticas que tiene instauradas y/o tiene previsto instaurar su banco para garantizar que la relación con sus clientes se desarrolla de forma sostenible y responsable.</p>	<p>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.</p>	<p>Página web - Políticas de sostenibilidad - Código de conducta - Prevención del blanqueo de capitales</p>
<p>3.2 Descripción de cómo su banco ha trabajado y/o prevé trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y propiciar actividades económicas sostenibles. Lo anterior incluye información sobre las medidas tomadas, su dimensión y los resultados e impactos conseguidos.</p>	<p>Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos.</p> <p>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.</p> <p>El Grupo cuenta con un comité de comercialización cuyo objetivo es prevenir la distribución inapropiada de productos y servicios y garantizar la protección de los clientes.</p> <p>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.</p> <p>La educación financiera también es un elemento indispensable en la relación con nuestros clientes y forma parte de nuestros principios de protección al consumidor.</p> <p>El Grupo ha trabajado en unos estándares y buenas prácticas sobre trato a clientes vulnerables y prevención del sobreendeudamiento. Por último, 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.</p>	<p>Informe anual Informe anual 2018 - Principios y gobierno (p. 18-19) - Código de conducta - Política de cultura corporativa (p. 25) - Prácticas de negocio responsables (p. 38-41) - Compras responsables (p. 46-47) - Políticas sectoriales (p. 66-67) - Riesgo de cumplimiento y conducta (p. 400-410) • Política corporativa de protección de datos (p. 407) • Política de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (p. 409)</p>

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>4.1 Información sobre las partes interesadas con las que su banco ha consultado, dialogado, colaborado o entablado alianzas y en relación con qué temas y con qué resultados. Lo anterior debe incluir una descripción sobre cómo su banco ha determinado las cuestiones materiales para las consultas/diálogos/ colaboraciones/alianzas con las partes interesadas y cómo ha identificado su banco a las partes interesadas correspondientes para las cuestiones identificadas.</p>	<p>Nuestra estrategia está basada en un círculo virtuoso centrado en la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades que nos acogen (unos empleados más motivados y comprometidos consiguen que nuestros clientes estén más satisfechos y vinculados, lo que impulsa la rentabilidad y el crecimiento sostenible, con el resultado de una mayor inversión en la sociedad).</p> <p>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).</p> <p>Escuchando atentamente sus opiniones y evaluando sus percepciones sobre el Grupo, no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades.</p> <p>También realizamos de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento ético que son más relevantes a través de nuestro análisis de materialidad.</p>	<p>Página web: Visión Santander Creación de valor</p> <p>Informe anual Informe anual 2018 - Visión estratégica (p. XXV) - Lo que importa a nuestros grupos de interés (p. 14-19)</p> <p>Otras referencias: Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018</p>

Principio 5: Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con nuestros impactos más significativos.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>5.1 Descripción sobre cómo su banco gestiona los riesgos sociales y medioambientales asociados con sus operaciones, actividades, productos y servicios, poniendo el acento en las estructuras de gobierno corporativo, las funciones y responsabilidades y los procesos.</p>	<p>Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos.</p> <p>Nuestro cumplimiento de estas políticas es un proceso de mejora continua. Santander lleva a cabo una revisión anual de aquellas de sus políticas corporativas de sostenibilidad, de aplicación a todo el Grupo.</p>	<p>Página web: - Visión Santander - Creación de valor - Cultura corporativa - Políticas - Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura</p> <p>Informe anual Informe anual 2018: - Visión estratégica (p. XXII-XL) - Visión Santander / Construir un banco responsable a partir de nuestras principales fortalezas (p. 4-9) - Análisis de materialidad (p. 14-15) - Retos y oportunidades (p. 16-17) - Principios y gobierno (p. 18-19) - Reto 1. Nuevo entorno empresarial (p. 22-23) - Reto 2. Crecimiento inclusivo y sostenible (p. 48-49) - Análisis de riesgos ambientales y sociales (p. 66-67)</p>
<p>5.2 Descripción sobre cómo su banco ha fomentado y/o prevé fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados, y sobre qué procesos de gobierno corporativo, funciones y responsabilidades y qué sistemas de gestión ha instaurado o prevé instaurar su banco para garantizar la aplicación efectiva de los Principios de Banca Responsable.</p>	<p>Además, hemos rediseñado y fortalecido nuestro gobierno corporativo, tanto para garantizar su cumplimiento como para ayudarnos a abordar los dos retos que hemos identificado.</p> <p>La Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura ayuda al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura</p>	<p>Otras referencias: Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018 Informe Climate Finance 2018 Informe de empoderamiento financiero 2018</p>
<p>5.3 Descripción sobre cómo su banco ha definido sus objetivos. Lo anterior debe incluir una descripción sobre cómo su banco ha priorizado o prevé priorizar áreas de interés para establecer objetivos, reflejando los impactos positivos y negativos más significativos de la(s) sociedad(es) en las que opera su banco y el modelo de negocio de su banco y sus fortalezas/ventajas comparativas. Debería incluir asimismo una descripción sobre cómo su banco ha alcanzado y/o prevé alcanzar sus objetivos en las áreas de interés identificadas. La información suministrada debería especificar qué marco(s) que expresen las metas de la sociedad (como los ODS, el Acuerdo de París, políticas nacionales) se han identificado como los más relevantes y cómo se corresponde el grado de ambición y el calendario de los objetivos de su banco con el grado de ambición y el calendario de los objetivos contenidos en los marcos identificados.</p>	<p>El <i>steering</i> de cultura 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.</p> <p>Nuestro <i>steering</i> de banca inclusiva y sostenible promueve los productos, servicios y procesos responsables para ayudar a las empresas a crear empleo, para promover el empoderamiento financiero, para contribuir a la financiación de una economía baja en emisiones de carbono y para fomentar el consumo responsable.</p> <p>Para completar este marco de gobierno e impulsar la agenda de banca responsable, se ha creado una nueva unidad de Banca Responsable adscrita al equipo de Presidencia.</p> <p>También 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 a un responsable para esta función.</p>	
<p>5.4 Información sobre los objetivos a medio y medio/largo plazo de su banco relacionados con los Principios de Banca Responsable. La información suministrada debe incluir una descripción de las actividades/medidas que su banco prevé poner en marcha para conseguir estos objetivos, los indicadores clave de rendimiento que su banco ha definido para conseguir y supervisar los progresos, qué recursos y responsabilidades ha asignado su banco para garantizar la consecución de los objetivos, y los procesos que su banco ha instaurado para supervisar y revisar los progresos frente a los objetivos e identificar y abordar/mitigar cualquier consecuencia negativa o involuntaria.</p>	<p>Nuestra cultura global, Santander Way, está en plena sintonía con nuestra estrategia corporativa. Engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular de nuestro banco, un banco responsable.</p> <p>Escuchando activamente a nuestros grupos de interés y usando los resultados de la evaluación de materialidad anual, hemos identificado dos retos primarios: el reto del nuevo entorno empresarial y el reto del crecimiento inclusivo y sostenible.</p> <p>Para abordar estos desafíos, hemos definido una serie de compromisos a medio y largo plazo (2021 y 2025).</p>	

Requisitos de autoevaluación (2 y 3)

2) Definición de objetivos

El banco ha definido al menos dos objetivos SMART/ con plazo que abordan claramente las áreas identificadas como las "áreas con un impacto más significativo".

Estos objetivos SMART están claramente vinculados, son acordes y contribuyen a los objetivos del Acuerdo del Clima de París, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y/u otros marcos internacionales o nacionales relevantes.

El Banco ha realizado un análisis de los impactos negativos potenciales de los objetivos definidos sobre otras dimensiones de los ODS/cambio climático/metas de la sociedad y ha definido cómo se abordarán/mitigarán.

El Banco ha determinado un nivel de referencia y, sobre esta base, ha identificado la brecha entre este nivel y el objetivo definido.

3) Plan y estructuras para la consecución de los objetivos y su supervisión

El Banco ha definido medidas (internas y externas) para alcanzar los objetivos definidos y ha definido cómo se prevé que el enfoque y las medidas definidas lleven a las mejoras deseadas en el impacto.

El Banco ha asignado o va a asignar recursos financieros y humanos suficientes y ha atribuido o va a atribuir funciones y responsabilidades adecuadas para poner en marcha las medidas definidas para alcanzar el objetivo.

El Banco ha configurado una estructura de gobierno y supervisión de objetivos para tomar medidas correctivas en caso de que los hitos no se alcancen o se detecten impactos negativos imprevistos.

El Banco ha definido cómo se van a calcular los indicadores empleados en los objetivos y los indicadores clave de rendimiento y ha explicado los posibles cambios en su metodología entre cada informe anual. Se ha instaurado un sistema para recoger, analizar y comunicar al menos anualmente los datos relevantes.

Respuesta del Banco y afirmación/conclusión

Para abordar estos dos desafíos, hemos definido una serie de compromisos a medio y largo plazo (2021 y 2025).

Con ello, Santander está ayudando a afrontar los principales desafíos globales:

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas Nuestra actividad e inversiones nos ayudan a conseguir resultados en varios de los ODS de la ONU.

Acuerdo de París: Apoyamos el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

- Promueve los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, integrando la sostenibilidad en todas sus áreas de negocio y contribuyendo a desarrollar métodos para estar en sintonía con el Acuerdo de París.

- Incorpora los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a sus políticas y procedimientos, asumiendo responsabilidades fundamentales en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

- Apoya las recomendaciones del TCFD, identificando y evaluando los riesgos y las oportunidades derivadas del cambio climático para desarrollar una estrategia de futuro en torno al cambio climático y comunicarla a sus grupos de interés.

Referencias/ enlaces a información certificada/con verificación externa que substancie la conclusión

Informe anual

[Informe anual 2018:](#)

- Análisis de materialidad (p. 14-15)
- Retos y oportunidades (p. 16-17)
- Principios y gobierno (p. 18-19)
- Reto 1. Nuevo entorno empresarial (p. 22-23)
- Reto 2. Crecimiento inclusivo y sostenible (p. 48-49)

Otras referencias:

Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018

[Informe Climate Finance 2018.](#)

[Informe de empoderamiento financiero 2018](#)

[Informe de inversión en la comunidad 2018](#)

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>5.5</p> <p>Análisis de los progresos de su banco frente a los objetivos previamente definidos. Lo anterior debería incluir información sobre qué acciones/medidas se han tomado y qué impacto se ha producido.</p>	<p>Banco Santander informa sobre su desempeño medioambiental desde 2002, ofreciendo una descripción anual de los logros y alcances de su estrategia y de los objetivos a medio y largo plazo.</p> <p>En 2015, fijamos unos objetivos ambiciosos y definimos cómo conseguirlos durante el periodo 2016-2018 y los progresos se han comunicado tanto en los informes anuales del Banco como en las diferentes actualizaciones de la estrategia del Grupo que se han ofrecido a los accionistas e inversores.</p> <p>Estos objetivos se han conseguido prácticamente en su totalidad, lo que ha permitido al Banco avanzar en su estrategia de banca responsable.</p>	<p>Informe anual 2015</p> <p>- Visión y creación de valor (p. 32-33)</p> <p>Otras referencias:</p> <p>Informe Climate Finance 2018</p> <p>Informe de empoderamiento financiero 2018</p> <p>Informe de inversión en la comunidad 2018</p>
<p>Requisito de autoevaluación (1)</p> <p>4) Avances en el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Progresos en los objetivos para abordar los impactos más significativos: El banco ha puesto en marcha las medidas y acciones que había definido en su estrategia para el año en cuestión para conseguir sus objetivos (evaluación de cada objetivo por separado).</p>	<p>Respuesta del Banco y afirmación/conclusión</p> <p>Al centrarnos en la vinculación, hemos alcanzado los objetivos financieros y no financieros que habíamos definido en 2015. Hemos ofrecido sistemáticamente crecimiento, rentabilidad y un balance sólido.</p> <p>Objetivos no financieros para el periodo 2016-2018</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de mercados clave donde el Banco se encuentra entre los mejores tres bancos para trabajar: <ul style="list-style-type: none"> • De 3 en 2015 a 7 en 2018 - Santander Universidades (becas y ayudas): <ul style="list-style-type: none"> • 155.000 becas de estudios universitarios concedidas (+11 % frente al objetivo) - Personas que han recibido ayuda en nuestras comunidades: <ul style="list-style-type: none"> • 6,3 millones de personas atendidas (+26 % frente a objetivo). - Huella ambiental: <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de electricidad: -9 % en los diez países principales (objetivo conseguido al 100 %). • Emisiones de gases de efecto invernadero: -9 % en los diez países principales (objetivo conseguido al 100 %). • Consumo de papel: -26 % en los diez países principales. 	<p>Referencias/enlaces a información certificada que substancia la conclusión</p> <p>Informe anual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visión estratégica (p. XXII-XL) - Capítulo sobre banca responsable (p. 10-105) <p>Otras referencias:</p> <p>Informe Climate Finance 2018</p> <p>Informe de empoderamiento financiero 2018</p> <p>Informe de inversión en la sociedad 2018</p>

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables en nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Requisitos de la plantilla de información	Respuesta del Banco	Referencias/enlaces
<p>6.1</p> <p>Indicar un enlace a un resumen de los progresos de su banco en relación con la aplicación de los Principios de Banca Responsable durante los últimos doce meses. Lo anterior debería incluir información sobre las medidas tomadas en áreas clave y sus resultados.</p>	<p>El capítulo sobre banca responsable de nuestro Informe anual 2018 es nuestro estado de información no financiera consolidado.</p> <p>El presente capítulo es 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Informe anual Informe anual 2018: - Capítulo sobre banca responsable (p. 10-105)</p>
<p>Requisito de autoevaluación (5)</p> <p>5) Progresos en materia de buenas prácticas en todo el negocio</p> <p>El banco ha considerado las buenas prácticas existentes y en desarrollo (como se incluye en la Guía de Implementación (nombre pendiente de actualización) y representativas de su contexto regional/nacional) que están relacionadas con la aplicación de los Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y metas para incorporar buenas prácticas.</p> <p>El banco ha puesto o está poniendo en marcha al menos dos de las prioridades y metas definidas anteriormente, es decir, ha realizado cambios en sus prácticas actuales que eran necesarios para estar en consonancia con las buenas prácticas (requisito actual).</p>	<p>Respuesta del Banco</p> <p>Participamos de forma activa y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional.</p> <p>UNEP Finance Initiative. Impulsamos junto a otros 27 bancos los Principios de Banca Responsable de la ONU. Asimismo, participamos en 2018, junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca.</p>	<p>Referencias/enlaces a información certificada que sustancie la conclusión</p> <p>Informe anual Informe anual 2018: - Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (p. 77-78). ODS 17 (p. 78)</p> <p>Otras referencias: Informe de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales 2018</p> <p>Declaración sobre el compromiso de Santander durante los próximos años</p>

