

Banca responsable

Estado de información no financiera consolidado



| | |
|---|------------|
| Nuestra estrategia | |
| Lo que importa a nuestros grupos de interés | 16 |
| Retos y oportunidades | 18 |
| Principios y gobierno | 20 |
| Hitos 2019 | 24 |
| Reto 1: Nuevo entorno empresarial | |
| Nuestra cultura corporativa | 28 |
| Profesionales preparados y comprometidos | 34 |
| Prácticas de negocio responsables | 48 |
| Valor para el accionista | 56 |
| Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible | |
| Soluciones sencillas e innovadoras | 60 |
| Inclusión y empoderamiento financiero | 64 |
| Financiación de proyectos sostenibles | 72 |
| Huella medioambiental | 84 |
| Apoyo a la educación superior | 86 |
| Inversión en la sociedad | 90 |
| Contribución fiscal | 92 |
| Principales métricas | 94 |
| Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible | 105 |
| Información complementaria | 109 |
| Índice de contenidos Ley de información no financiera | 110 |
| Informe de Principios de Banca Responsable de UNEP FI | 114 |
| Índice de contenidos <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> | 120 |
| Informe de verificación independiente | 143 |

Nuestra estrategia

"Si cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio, sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el social van de la mano. El valor que creamos debe traducirse en beneficio de todos. Las empresas que alinean sus objetivos con las metas a largo plazo de la sociedad son las que más aportan a la sociedad."

Ana Botín

Siendo responsables generamos confianza



Cómo hemos contribuido al progreso de las personas y de las empresas en 2019



Empleados

12.141 millones de euros

Gastos de personal^A

98%

de empleados con contrato fijo

55%

de empleados son mujeres



Clientes

942.218 millones de euros

Crédito concedido (neto)

519.996 millones de euros a hogares

319.616 millones de euros a empresas

20.053 millones de euros a administraciones públicas

82.553 millones de euros a otros^B

>500 millones de euros destinados a microemprendedores a través de los programas de microfinanzas



Accionistas

3.822 millones de euros

Retribución total a los accionistas^C

61.986 millones de euros

Valor en bolsa al cierre de 2019, segundo banco en la zona euro

0,23 euros

por acción de retribución total al accionista^C



Sociedad

165 millones de euros

Inversión en la sociedad

119 millones de euros

Inversión en universidades

46 millones de euros

Inversión en programas y proyectos para apoyar a la sociedad



Proveedores

4.746 millones de euros

Pagos a proveedores^D

4.744

Proveedores adjudicatarios a través de nuestro modelo global de compras

93,2%

Proveedores locales



Contribución fiscal

6.765 millones de euros

impuestos pagados por el Grupo

2.951 millones de euros

Impuestos sobre el beneficio

3.814 millones de euros

Otros impuestos

- A. De acuerdo con las cuentas anuales auditadas del Grupo.
 B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.
 C. Sujeto a la aprobación del dividendo total con cargo al ejercicio 2019 por la Junta General Ordinaria de 2020.
 D. Los datos se refieren únicamente al volumen negociado por Aquánima.

Lo que importa a nuestros grupos de interés

Para crear un banco más responsable, valoramos las opiniones de todos nuestros grupos de interés.

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

La confianza de las personas es clave para crear valor a largo plazo. Para ello, promovemos la escucha activa con todos nuestros grupos de interés. Escuchando, analizando, y dando respuesta a sus opiniones e inquietudes no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades, lo que nos permite garantizar el éxito de nuestra actividad como banco y mantener el correcto funcionamiento de la cadena de valor.

Analizamos las demandas de los principales analistas e inversores en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Y hacemos un seguimiento continuo de las nuevas normas y buenas prácticas a nivel internacional, participando activamente en procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el desarrollo de políticas relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Para comprender nuestro impacto global en la sociedad, el Grupo también evalúa las externalidades sociales y medioambientales (tanto negativas como positivas), lo que nos permite detectar posibles riesgos para el negocio e identificar oportunidades para impulsar la creación de valor tanto para la sociedad como para el medio ambiente.

Asimismo, formamos parte de las principales y más importantes iniciativas a nivel local y global para apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible. Los detalles de estas colaboraciones pueden consultarse en la página 22 de este capítulo.



Identificando las cuestiones que importan

Santander realiza de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se lleva a cabo de forma anual en toda la cadena de valor del Grupo y consta de un minucioso análisis cuantitativo y cualitativo que utiliza tanto fuentes internas como externas. A cada una de estas variables se le otorga un peso en función de su relevancia para el Banco. La distribución de estos pesos se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste lo máximo posible a la realidad y contexto actual.

La matriz muestra los aspectos que Santander ha identificado en el análisis como más importantes para sus grupos de interés. En 2019 abordamos muchas de estas cuestiones. En particular, hemos puesto foco en implementar medidas para: potenciar prácticas de negocio responsables; apoyar la transición de la economía ante los retos del cambio climático; y para crear un equipo de profesionales diversos y preparados.

Principales variables consideradas para el análisis

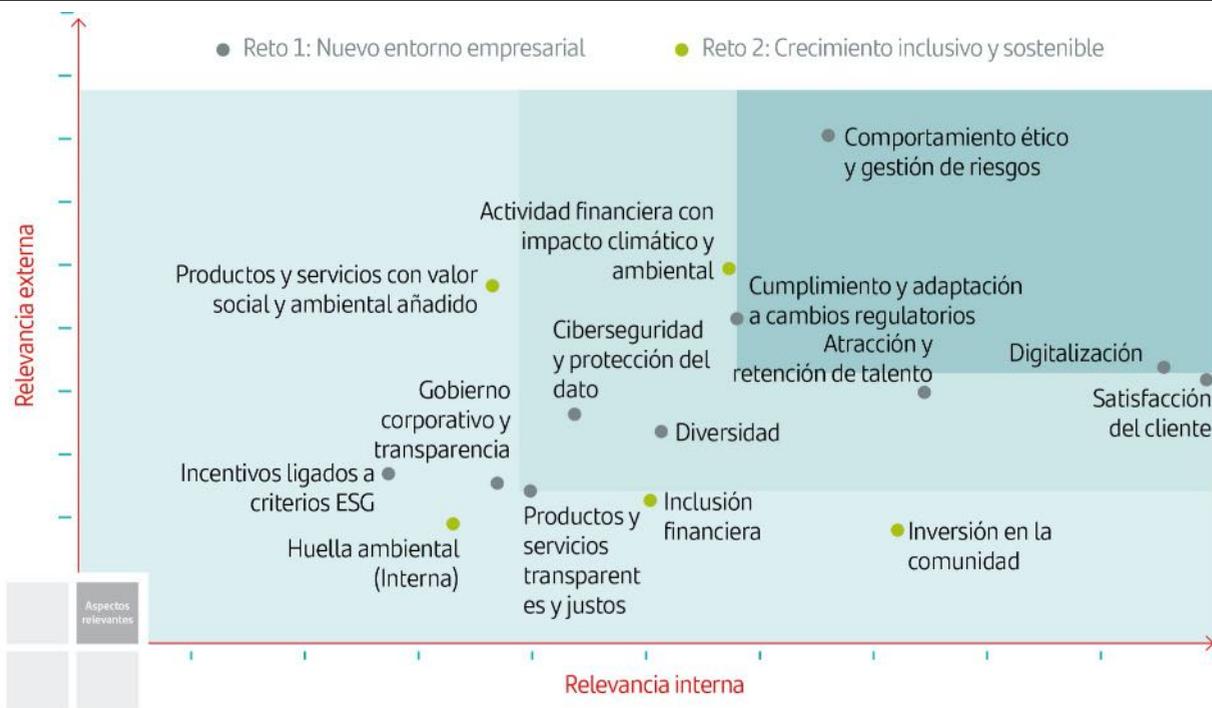
Externas

- Accionistas (opiniones de inversores ESG; Rep risk)
- Sector bancario (análisis de reportes y materialidad de nuestros pares)
- Clientes y sociedad (encuestas a clientes; impacto por segmento de negocio; análisis de prensa y redes sociales)
- Reguladores (marcos regulatorios y voluntarios como GRI, SASB o IIRC)

Internas

- Posicionamiento estratégico de Santander (compromisos públicos, comunicaciones internas, grupos de trabajo, análisis Top risk)
- Perspectiva de la dirección (actividad de la Comisión de Banca Responsable y del Consejo; mensajes y comunicados de la Presidenta y el CEO)
- Perspectiva de empleados (encuestas a empleados; consultas con unidades locales y áreas corporativas)

Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo^A



Este análisis nos ayuda a centrar bien nuestras iniciativas y programas en todo el Grupo.

Principales aspectos en los que hemos puesto foco en 2019 (y lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros)

| | |
|--|--|
| • Satisfacción del cliente | Mecanismos de control y gestión del comportamiento ético y de los riesgos de la entidad (fraude, corrupción, terrorismo, prevención del blanqueo de capitales, etc.). |
| • Diversidad | Iniciativas para promover la incorporación de mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas o de otro tipo, etc. |
| • Inclusión financiera | Iniciativas para impulsar el acceso a servicios financieros para todos, incluidas aquellas personas y empresas con bajos ingresos o sin acceso al sistema financiero formal. |
| • Actividad financiera con impacto climático y ambiental | Estrategia de lucha contra el cambio climático y la transición a una economía baja en carbono. Impacto ambiental derivado de la financiación de ciertas actividades. |

A. Aspectos como el desperdicio de alimentos, contaminación lumínica y por ruido, derechos humanos y biodiversidad no son materiales para el Grupo.

Retos y oportunidades

Como cualquier otra empresa, Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lo que crea nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad realizado, hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible.

Reto 1:

Nuevo entorno empresarial

Adaptarse a un mundo en constante evolución

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

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



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

Reto 2:

Crecimiento inclusivo y sostenible

Ayudar a la sociedad a lograr sus objetivos

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

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



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

Principios y gobierno

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Hemos reformado y reforzado nuestro gobierno en materia de banca responsable para ayudarnos a manejar las iniciativas con las que abordaremos los dos retos que hemos identificado.

Políticas sobre las que se asienta nuestra estrategia de banca responsable

| Código General de Conducta | Política Corporativa de Cultura ^A | Política General de Sostenibilidad | Política de Derechos Humanos | Políticas sectoriales | Política de Sectores Sensibles | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|---|------------------------------|
| Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los empleados del Grupo, y es la piedra angular de la función de cumplimiento del Grupo. | Establece las directrices y las pautas de seguimiento obligatorio que garantizan la formación y el arraigo de una cultura homogénea en todo el Grupo. | Define los principios generales de sostenibilidad del Grupo y los compromisos adquiridos con carácter voluntario para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés. | Establece cómo protegemos los derechos humanos en todas nuestras actividades y recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos. | Establecen los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera). | Establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales. | | | |
| Política de Protección de los consumidores ^B | Código de Conducta en los mercados de valores | Política de Ciberseguridad | Política de Homologación de Terceros ^C | Política Fiscal | Política de Conflictos de Interés | Política de Financiación de Partidos Políticos | Política de Contribuciones a Fines Sociales | Política de Movilidad Global |

- A. Incluye los principios de diversidad e inclusión del Grupo y el estándar de voluntariado corporativo.
 B. Incluye los principios del consumidor financiero.
 C. Incluye los principios de conducta responsable para proveedores.

Cambios introducidos en las políticas en 2019

- La **Política General de Sostenibilidad** ha incorporado la Política de Cambio Climático, recogiendo sus aspectos más relevantes. Se ha incluido más detalles sobre el gobierno de la Política y los criterios sobre áreas protegidas se han alineado con el nuevo enfoque de políticas sectoriales de riesgos medioambientales y sociales.
- La **Política Corporativa de Cultura** ha incorporado la Política de Voluntariado. También hemos actualizado nuestros principios de Diversidad e Inclusión para reflejar nuestro compromiso con las personas con discapacidad y las personas con diferentes orientaciones sexuales; y para destacar la importancia de tener productos apropiados y accesibles para todos. Asimismo, nuestros compromisos de liderazgo se han incorporado dentro de los estándares mínimos que conforman *Santander Way*.
- La **Política de Derechos Humanos** se ha modificado para actualizar las principales declaraciones y códigos en los que se basa. También precisa los asuntos relevantes en nuestras relaciones con clientes, proveedores y comunidades; y da más detalles sobre el gobierno de la política.
- La **Política de Movilidad Global** se ha revisado para dar a nuestros empleados nuevas oportunidades de trabajar en distintas geografías; hemos revisado la remuneración y los beneficios laborales de los empleados cuando trabajan en el extranjero, así como el modelo de gobierno.



En nuestra web www.santander.com se puede acceder a aquellas políticas que el banco ha hecho públicas.

Supervisión estratégica y coordinación

Gobierno corporativo

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 general de banca responsable del Grupo. Se centra en la cultura corporativa, en la ética y la conducta, en el impacto de la transformación digital en nuestro método de trabajo, en las políticas del Grupo sobre asuntos y sectores sensibles y en cómo el Grupo impulsa un crecimiento inclusivo y sostenible.

La comisión cuenta con el apoyo de un *steering* de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible.

- El **steering de cultura** promueve, apoya y hace un seguimiento de la implementación de *The Santander Way* (nuestra cultura corporativa) en las distintas áreas geográficas, garantizando la congruencia de las acciones corporativas y locales.
- El **steering de banca inclusiva y sostenible** revisa y hace un seguimiento de las iniciativas dirigidas a abordar la inclusión social y financiera, ampliar y mejorar el acceso a la educación y la formación, respaldar la transición a una economía baja en carbono y apoyar inversiones que beneficien a la sociedad en su conjunto.

Gestión de Banca Responsable

- La **unidad corporativa de Banca Responsable** coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Para dar apoyo a esta unidad, Santander cuenta con un **asesor senior sobre prácticas empresariales responsables**, que depende directamente de la presidenta.
- Las **unidades de Sostenibilidad y Cultura de las filiales** de Santander coordinan e impulsan sus agendas de banca responsable locales, asegurándose de que estén en consonancia con la estrategia y las políticas corporativas de Santander. Cada filial ha nombrado a un alto directivo que se encarga de la **función de Banca Responsable**.

Coordinación y estrategia

- Se han establecido **métricas y objetivos** para impulsar la agenda de banca responsable de Santander e incorporar la banca responsable dentro de la estrategia de negocio del Grupo.
- 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.
- Se ha establecido una **coordinación periódica** entre las unidades que incluye reuniones bimensuales conjuntas. Además, se ha celebrado en 2019 el primer **encuentro global de Banca Responsable**, al que acudieron los representantes de Banca Responsable de todos los negocios y las geografías del Banco.

Principales iniciativas acordadas por la comisión en 2019:

Estrategia de Banca Responsable

- Aprobación de nuestras prioridades de banca responsable para el período 2020-2022.
- Lanzamiento de los compromisos de banca responsable para 2021 y 2025.

Reto 1: El nuevo entorno empresarial

- Compromisos de liderazgo incluidos bajo el paraguas de *The Santander Way*.
- Puesta en marcha de la iniciativa global de Simplificación. Se han nombrado responsables y se han establecido los principales indicadores (Encuesta Global de Compromiso (GES por sus siglas en inglés), NPS (Net Promoter Score), seguimiento de la percepción de Banco Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo).
- Creación de nuevos estándares mínimos globales sobre maternidad y paternidad.
- Lanzamiento de nuevas iniciativas para aumentar la contratación de personas con discapacidad.
- Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.
- Actualización de la Política Corporativa de Cultura.
- Actualización de la Política de Derechos Humanos.

Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible

- Creación de una nueva estrategia sobre el cambio climático.
- Creación de un nuevo marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles.
- Actualización de las políticas medioambientales y sociales del Grupo.
- Desarrollo de un plan de acción para impulsar el empoderamiento y la inclusión financiera.
- Nuevo enfoque sobre banca responsable en Santander Wealth Management y Santander Corporate & Investment Banking.
- Lanzamiento de un nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad del Grupo para reducir nuestra huella ambiental interna.
- Lanzamiento de un nuevo compromiso para ser neutros en carbono en 2020.



Para obtener más información, ver la sección [4.9 "Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura"](#) del capítulo de Gobierno corporativo.

Principales iniciativas en las que participamos

Como Grupo, para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional, entre las que destacamos:

- **UNEP Finance initiative.** Somos miembros fundadores de los principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas. Asimismo, participamos junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca.
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** La presidenta del Banco, 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 busca construir una hoja de ruta para el sector bancario para 2030 con el fin de promover el aumento de la financiación de actividades bajas en carbono.
- **CEO Partnership for Financial Inclusion.** Formamos parte junto a otras nueve compañías de la alianza del sector privado para la inclusión financiera, una iniciativa impulsada por la Reina Máxima de Holanda, representante Especial de Naciones Unidas para promover la Financiación Inclusiva para el desarrollo.
- **Principios del Ecuador.** Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador.

Además, en 2019 desempeñamos un papel activo en el debate de políticas sobre el cambio climático y la financiación sostenible, participando en los procesos de consulta oficial sobre los expedientes reglamentarios pertinentes (en particular en Europa) y en los foros de la industria centrados en la transición a una economía con bajas emisiones de carbono. Hemos trabajado junto con las asociaciones de la industria como el Instituto de Finanzas Internacionales, la Mesa Redonda de Servicios Financieros Europeos, la Asociación de Mercados Financieros en Europa, y la Federación Bancaria Europea para aportar nuestra opinión y experiencia en debates tan relevantes como el Marco de la UE para la identificación de actividades económicas sostenibles (o taxonomía), y en establecer unos criterios técnicos a través del Technical Expert Group (TEG) de la Comisión Europea; la regulación relacionada con inversión sostenible y riesgo medioambiental o el trabajo continuo en la identificación y gestión de riesgos climáticos. Santander participa también en EBF-UNEP FI, un grupo de trabajo que desarrollará directrices voluntarias para que los bancos apliquen la taxonomía de la Unión Europea.

Otras iniciativas locales e internacionales en las que participamos



- | | |
|---|--|
| ➤ Pacto Mundial de Naciones Unidas | ➤ Grupo Financiero Internacional contra el tráfico de especies salvaje |
| ➤ Principios de Empoderamiento de la Mujer (Naciones Unidas) | ➤ Mesa redonda sobre soja responsable |
| ➤ <i>The Valuable 500</i> | ➤ Grupo de trabajo de ganadería sostenible |
| ➤ Principios de Inversión Responsable | ➤ <i>Climate Leadership Council</i> |
| ➤ CDP (antes <i>Carbon Disclosure Project</i>) | ➤ Grupo Wolfsberg |
| ➤ Alianza Global de Inversores para el Desarrollo (Naciones Unidas) | |

Ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales: agenda 2030

Queremos hacer más cada día para promover un crecimiento inclusivo y sostenible y garantizar que estamos promoviendo activamente la lucha contra el cambio climático.

Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.



Principales ODS en los que las actividades comerciales e inversiones a las comunidades del Banco Santander tienen mayor implicación.



Estamos comprometidos a reducir la pobreza y reforzar el bienestar de las economías locales en las que operamos. A través de nuestras microfinanzas, productos y servicios y programas de inversión a la comunidad empoderamos y ayudamos a millones de personas cada año.



Lideramos el apoyo a la educación superior. Gracias a Santander Universidades, programa pionero y único en el mundo, ayudamos a universidades y estudiantes a prosperar, centrándonos en la educación, el emprendimiento y el empleo. Becas Santander es uno de los programas de becas financiados por entidad privada más grandes.



Promovemos un entorno de trabajo diverso e inclusivo. Garantizamos la igualdad de oportunidades e impulsamos la igualdad de género a todos los niveles como prioridad estratégica. Además, apoyamos iniciativas que promueven la diversidad en nuestro negocio.



Somos líderes en la financiación de proyectos de energías renovables. También, apoyamos a nuestros clientes a financiar proyectos de eficiencia energética, bajas emisiones, vehículos híbridos y eléctricos y otras soluciones de movilidad eléctrica.



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.



Desarrollamos productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad dándoles acceso a servicios financieros y enseñándoles a utilizar estos de forma adecuada para gestionar sus finanzas de la mejor forma posible. Apoyamos la diversidad y la inclusión en nuestro negocio.



Financiamos la construcción de infraestructuras sostenibles que garantizan servicios básicos y promueven el crecimiento económico inclusivo. Además, promovemos oportunidades de vivienda asequibles.



Promovemos un consumo responsable tanto en nuestras propias operaciones como con nuestros clientes y con los proveedores con los que contratamos, a través de productos y servicios Simples, Personales y Justos, y promoviendo comportamientos éticos entre nuestros proveedores.



Apoyamos la lucha contra el cambio climático de dos formas: reduciendo nuestra huella ambiental y ayudando a 145 millones de clientes en su transición hacia una economía más sostenible.



Para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional.

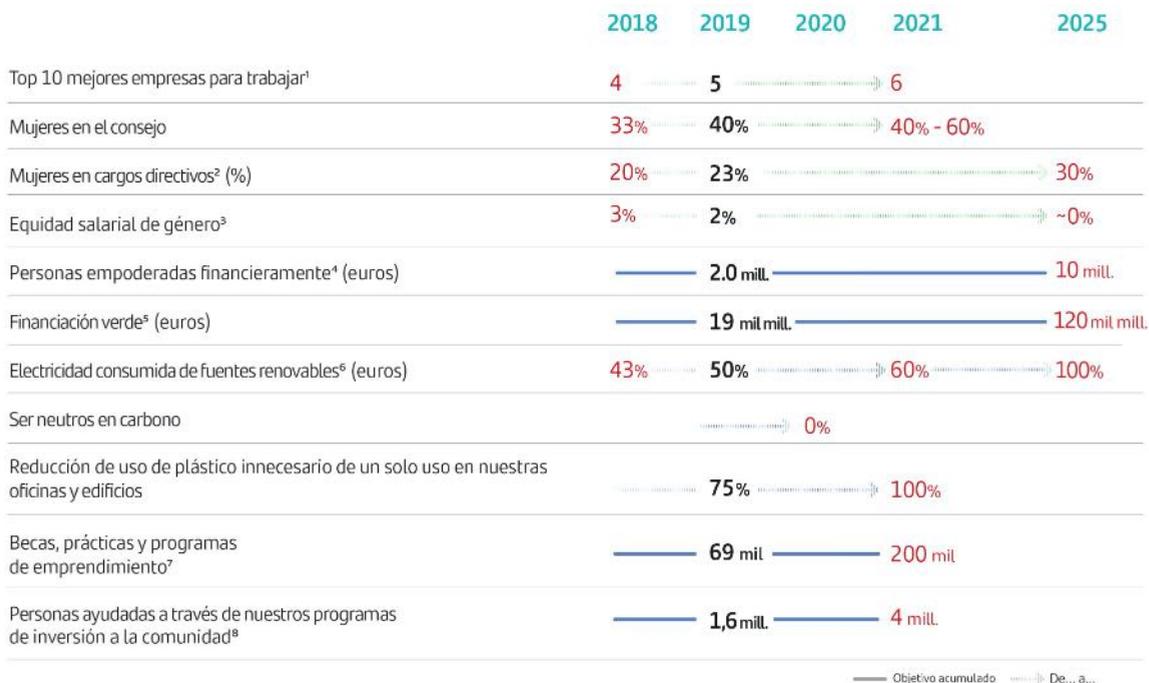
Hitos de 2019

Hemos establecido 11 objetivos que reflejan nuestro compromiso para crear un banco más responsable...

Estamos trabajando en tener una cultura sólida: contar con un equipo comprometido, diverso y capacitado que ofrezca a nuestros clientes soluciones a sus necesidades aumentando el acceso a servicios financieros; mejorando la educación y formación financiera; apoyando a nuestros clientes en su transición hacia una economía verde, y reduciendo nuestra huella medioambiental. Además, seguimos aumentando las oportunidades con el apoyo a la educación de nuestro programa de Universidades y mejorando las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos.

Hemos establecido objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazos concretos. Los compromisos también reflejan las formas en que nuestro negocio puede abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas más relevantes para nuestras operaciones, así como nuestro apoyo al Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

Nuestros compromisos



1 De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).
 2 Los puestos de alta dirección representan el 1 % de la plantilla total.
 3 La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.
 4 Personas (sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente) a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.
 5 Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. El compromiso para el periodo 2019-2030 es de 220.000 millones de euros.

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 Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

... y seguimos esforzándonos por adaptarnos al nuevo entorno empresarial...

- Actualizamos la **Política Corporativa de Cultura**, que ahora incorpora nuestros compromisos de liderazgo y nuestros nuevos principios sobre diversidad e inclusión, y que integra la Política de Voluntariado.
- Aprobamos las **estándares mínimos globales de bajas de maternidad/paternidad**, con un periodo mínimo de 14 semanas remuneradas en el primer caso y de 4 semanas consecutivas o divididas en periodos de 15 días en el segundo.
- Lanzamos **Canal Abierto**, un nuevo modelo de canal de denuncias a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos del Código General de Conducta, así como conductas no alineadas con los valores y comportamientos corporativos.
- Lanzamos **nuevos programas de escucha activa a clientes** en Portugal y México, para entender sus necesidades y mejorar nuestros productos y servicios.
- Desarrollamos una **guía corporativa de buenas prácticas en el tratamiento de clientes vulnerables**, para poder atender a sus necesidades individuales y prevenir el exceso de deuda.
- Abrimos nuestro nuevo **Cyber Security Centre** corporativo para proteger a Santander, nuestros sistemas y nuestros clientes de las ciberamenazas.
- Integramos **nuevos criterios ESG** en el proceso de homologación de proveedores.
- Firmamos los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas**.
- Nos adherimos a **The Value 500** con el compromiso de incluir la integración de personas con discapacidad en la agenda del Consejo.

...a la vez que fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible...

- Firmamos, como miembro fundador, los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, creados para hacer frente, a través del sistema financiero, a los principales desafíos que enfrentan la sociedad, y apoyar los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.
- Firmamos el **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima** para acelerar la transición del sector financiero a una economía baja en carbono.
- Analizamos la **alineación de parte de nuestra cartera con los escenarios climáticos**, como paso para tener en cuenta las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.
- Lanzamos los nuevos **marcos de bonos verdes, sociales y sostenibles** de Santander. Emitimos el primer bono verde de 1.000 millones de euros, como punto de partida de un plan global de emisiones sostenibles.
- Lanzamos un **nuevo fondo de inversión de bonos verdes** que completa la gama sostenible de Santander Asset Management, con 1.500 millones de euros de activos bajo gestión.
- Nos unimos a la **Alianza de CEO sobre Inversores Globales para el Desarrollo Sostenible** (GISD por sus siglas en inglés) para aumentar la inversión a largo plazo en desarrollo sostenible.
- Nos unimos al **Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes** como parte del compromiso del Grupo con la prevención y disuasión del tráfico de especies salvajes.

Hemos recibido el reconocimiento internacional por nuestro desempeño

- Santander fue reconocido como el **banco más sostenible del mundo** en el *Dow Jones Sustainability Index* en 2019.
- También hemos sido reconocidos como **una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo** por *Great Place to Work* y **uno de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica**.
- Recibimos la certificación de **Top Employer Europe**, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que una empresa ofrece a sus empleados y su contribución al desarrollo personal y profesional.
- Santander lidera el **índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2020** formado por 325 compañías de todo el mundo. Este índice incluye parámetros de igualdad salarial y paridad de género, integración y talento y liderazgo femeninos.
- Santander Brasil ha sido reconocido por la revista *Fortune* como **una de las empresas que están cambiando el mundo** y por *Great Place to Work* como una de las 10 empresas más importantes que destacan por sus prácticas corporativas centradas en personas LGBTQI+.
- Santander México ha sido reconocido en los premios *International Finance Banking* por segunda vez como "el banco más responsable socialmente de México".

Nuevo entorno empresarial

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



Nuestra cultura corporativa: Santander Way.

Una fuerte cultura corporativa es esencial para tener éxito en un entorno competitivo de rápida evolución.

Profesionales preparados y comprometidos.

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

Prácticas de negocio responsables.

Desarrollamos nuestros productos y servicios de forma responsable y con una atención de calidad máxima a nuestros clientes. Nuestras compras están basadas en criterios éticos, sociales y ambientales que garantizan la sostenibilidad a largo plazo de nuestra cadena de valor.

Valor para el accionista.

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

Nuestra cultura corporativa: Santander Way

Santander Way engloba nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar. Es la piedra angular sobre la que estamos construyendo un banco más responsable.

Para ser un banco responsable, necesitamos una sólida cultura corporativa

Nuestra cultura corporativa es esencial para aspirar a crear una banca más responsable. Si cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el social van de la mano. El valor que crea nuestro negocio es compartido, para beneficio de todos.

Santander Way. La forma en la que trabajamos



Para vivir Santander Way y ser un banco Sencillo, Personal y Justo (SPJ) en todo lo que hacemos, en 2016 definimos ocho comportamientos corporativos.

Estos comportamientos los hemos incorporado en cada fase del ciclo de vida del empleado, asegurándonos de que están presentes en todo lo que hacemos: desde atracción y contratación, formación, desarrollo de carrera, remuneración, reconocimientos, etc.

"En nuestro trabajo, el cómo es tan importante como el qué".

Ana Botín, Presidenta

Compromisos de liderazgo

El liderazgo es clave para acelerar la transformación corporativa y cultural. Por eso, en 2019, lanzamos nuestros Compromisos de Liderazgo. Han sido definidos por más de 300 empleados de 28 unidades diferentes en los distintos países del Grupo.

Para incorporar los Compromisos en todas nuestras operaciones, hemos puesto en marcha una importante campaña de comunicación interna y se han incluido en nuestros programas de liderazgo y en cursos de formación

específicos. Se han incorporado cuatro preguntas, que reflejan los Compromisos de Liderazgo, en nuestra encuesta global de compromiso y completan nuestro sistema de gestión, MyContribution.

También hemos cambiado nuestra Política de Cultura Corporativa para reflejar los compromisos de liderazgo como un estándar mínimo común (obligatorio) en todas las unidades.

Para fortalecer nuestra cultura, en 2019 nos centramos en las siguientes iniciativas:



Percepción de los grupos de interés de Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo



Empleados

84%

de los empleados perciben que sus compañeros se comportan de una forma Sencilla, Personal y Justa.



Clientes

63%

de los clientes piensan que han sido tratados de una forma Sencilla, Personal y Justa.



Accionistas

56%

de los accionistas creen que el banco es Sencillo, Personal y Justo.



Comunidades

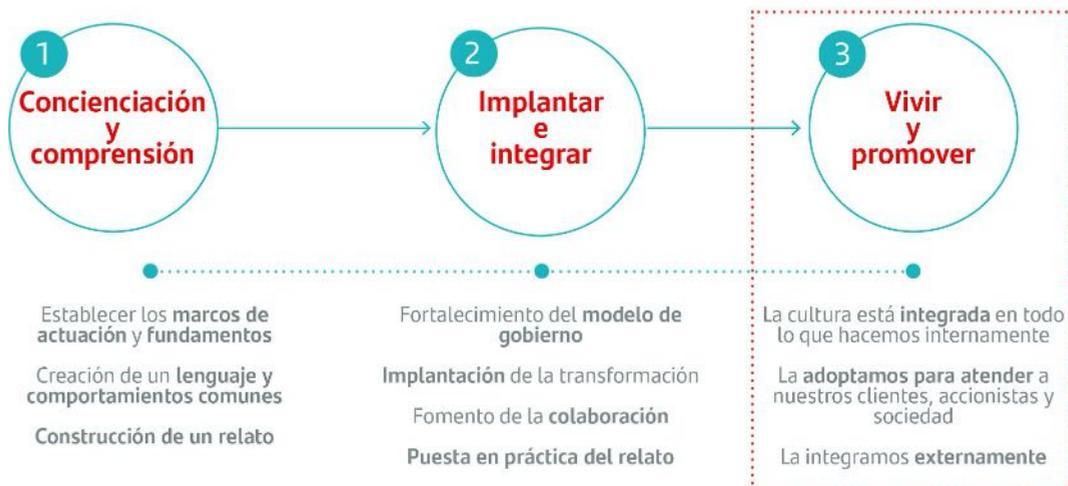
59%

de los estudiantes universitarios piensan que el banco es Simple, Personal y Justo.

Transformación cultural: un viaje que no termina

La transformación cultural lleva tiempo. El viaje *Santander Way* comenzó en 2015 y, desde entonces, nos hemos esforzado en trabajar de forma Sencilla Personal y Justa.

Nuestra transformación cultural es un viaje de 3 fases... estamos avanzando en la fase 3



Plan de Cultura 2019 objetivos y logros

| | Objetivos | Logros |
|-------------------------------|--|---|
| Diversidad e inclusión | Promover la diversidad de género e igualdad retributiva. Fomentar la diversidad cultural . Incorporar en el proceso de homologación de proveedores principios de I&D. | <ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento de compromisos externos en materia de género <i>Bloomberg Gender Equality Index</i>: la mayor puntuación 40% de mujeres en el consejo de administración Mejora del 3% al 2% en equidad salarial Estándares mínimos globales de baja maternal y paternal Inclusión de preguntas de D&I en la evaluación de proveedores Fijación de objetivos de diversidad de género y cultura para 2025 |
| Hablar claro | Estándares mínimos globales y promoción de canales anónimos de denuncias . | <ul style="list-style-type: none"> Estándares mínimos globales aprobados Canales anónimos en todas las geografías Incremento de 2 p.p en la Encuesta Global de Compromiso en preguntas relacionadas con <i>hablar claro</i> |
| SPJ para clientes | Desarrollo y comunicación de los Principios de protección al consumidor . Formación en conducta a la fuerza de ventas | <ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento e integración de los Principios de protección al consumidor + del 90% de la fuerza de ventas ha completado formación en conducta Top 3 en Satisfacción de Clientes en 6 países |
| Simplificación | Definir y mapear la situación actual para personas y clientes. Simplificar las estructuras de gobierno para mejorar la responsabilidad y la toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> Mapeo global realizado y estándares de medición definidos Proyectos estratégicos de simplificación identificados Comités en el Centro Corporativo reducidos en un 48%, ahorrando 533 horas de cargos directivos Reducción de Políticas Corporativas: 30% |

Más detalle sobre los aspectos de Diversidad e inclusión y Hablar claro en la sección de Profesionales preparados y comprometidos, y para entender nuestro compromiso con ser un banco Sencillo, Personal y Justo para nuestros clientes, dirigirse a la sección de Prácticas de negocio responsables.

Simplificación

La simplificación es una prioridad para nuestra agenda de banca responsable, no solo porque Sencillo es uno de nuestros valores, sino también porque está estrechamente relacionada con la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante y sigue siendo un reto para el Grupo, según el *feedback* de nuestros grupos de interés.

En 2019 se lanzó una iniciativa, trabajando con países y áreas globales, para cumplir con las expectativas de nuestros clientes y empleados de hacer de Santander un banco Sencillo.

Esto implica:

- Poner foco en los procesos y sistemas tanto internos como externos.
- Romper silos para trabajar entre unidades de negocio y geografías o, donde aplique, enfocarse en proyectos e iniciativas locales.

Durante 2019 preguntamos a nuestros empleados y clientes cuáles eran sus prioridades en términos de simplificación y nos contestaron:

- Lenguaje claro y sencillo
- Procesos fáciles de entender
- Atención rápida
- Fácil comprensión de los productos

A la vista de estos resultados, hemos puesto en marcha desde el Grupo una serie de iniciativas. Por ejemplo:

- La simplificación ahora está incluida en los objetivos de los roles de gestión.
- Hemos simplificado la estructura del Grupo en tres geografías: Europa, Sudamérica y Norteamérica.
- Hemos lanzado la nueva web Santander.com para proporcionar una plataforma ágil y simplificada para nuestros grupos de interés.
- Hemos desarrollado un nuevo *digital workplace* para potenciar las comunicaciones, la colaboración y el intercambio de mejores prácticas en todo el Grupo. Se lanzará en 2020.
- Simplificamos nuestra plataforma de RR.HH. para nuestros empleados con el fin de facilitar el acceso a información relevante.
- Se está llevando a cabo una revisión global de productos y servicios, con especial foco en la rapidez de servicio.
- Se está llevando a cabo una revisión de sistemas, y se están mejorando para fomentar la digitalización, facilitando a los clientes su interacción con nosotros y el trabajo conjunto de los equipos.
- Con metodologías *agile*, estamos cambiando los procesos para reducir el *time to market*, el tiempo para tomar decisiones, y potenciar la colaboración.



Portugal, un caso práctico de simplificación

Santander Portugal ha puesto en marcha una serie de iniciativas para simplificar su operativa :

- Procesos: mediante foco en simplificar procesos *end to end*, se ha reducido el tiempo de comercialización de hipotecas de 75 días a menos de 25 días, convirtiéndose en el mejor de su clase en Portugal. El objetivo es ahora reducir el proceso *end to end* de los préstamos a particulares, reduciendo el tiempo de una media de 11 días a unas pocas horas. Se implantará en 2020.
- Oferta de productos: la reducción y simplificación del número de productos comercializados y la potenciación de los canales digitales en las siguientes líneas de negocio sigue siendo un área clave de atención: cuentas, tarjetas, crédito, ahorro e inversión y protección. El objetivo es reducir el número de productos de 206 a 54.

En 2019, se centraron en reducir el número de productos para particulares de 159 a 77.

- Excelencia operativa: alineación de la transformación de procesos con las prioridades de negocio, con foco en mejorar la experiencia interna del cliente y ahorro de costes, incluyendo herramientas de automatización que reduzcan el tiempo de implantación de nuevos procesos y reduzcan la intervención manual.
- Gobierno: reducción del número de comités de 37 a 27. La simplificación ha aumentado la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones, reduciendo la duplicación y el tiempo dedicado a preparar y asistir a las reuniones.

Risk pro: nuestra cultura de riesgos

La gestión del riesgo es el negocio de la banca, y la gestión prudente del riesgo es un pilar fundamental de un banco responsable. Esto requiere políticas, procesos y líneas de responsabilidad claras, todo ello respaldado por una fuerte cultura de riesgos que refleja el hecho de que, en un banco como Santander, todo tenemos un papel que jugar en la gestión de riesgos.

El enfoque de los bancos en materia de riesgos, y su cultura de riesgos, está cada vez más sometido al escrutinio regulatorio, y el Banco Central Europeo y otros reguladores se centran en cómo se entiende el riesgo a todos los niveles en los servicios financieros.

En este contexto de constante cambio, con nuevos tipos de riesgos emergentes y crecientes exigencias regulatorias, el Grupo mantiene un excelente nivel de gestión de riesgos que le permite alcanzar un crecimiento sostenible.

Nuestra cultura de riesgos se denomina *risk pro* con el objetivo de promover la responsabilidad personal de todos en la gestión de los riesgos, independientemente de su nivel o función. Esto requiere una gestión prudente de los riesgos, a la vez que se construye una sólida cultura interna de gestión de los riesgos en toda la organización, que es entendida e implantada por todos los empleados.

Risk pro^A está incluido dentro de los estándares mínimos comunes de la Política Corporativa de Cultura.

Contar con una sólida cultura de riesgos

En 2019, hemos seguido poniendo foco en incorporar la importancia de la cultura de riesgos en todas las áreas del ciclo de vida de los empleados, incluyendo:

- Captación y *onboarding*
- Formación y concienciación
- Gestión del desempeño y remuneración
- Reconocimiento
- Gestión diaria, incluyendo el fomento de hablar claro y expresar preocupaciones
- Compartición de buenas prácticas y promoción de la importancia del riesgo por parte de alta dirección.

Gestión de riesgos: clave para ser un banco responsable

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

1. Unidades de negocio y de soporte
2. Gestión de riesgo y cumplimiento
3. Auditoría interna

El consejo de administración es responsable del control y gestión de los riesgos y, en particular, de la fijación del apetito de riesgo para el Grupo. Para ello cuenta con el apoyo especializado de la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.

Los riesgos relacionados con el cumplimiento, la conducta, la digitalización y el cambio climático, así como el análisis de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales, son muy relevantes en nuestro esfuerzo de construir un banco responsable. Estos riesgos son supervisados por la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento del consejo.

En 2019, siguiendo las recomendaciones del TCFD, se ha puesto especial foco en el análisis e identificación de riesgos a corto, medio y largo plazo relacionados con el cambio climático (más información en la sección de financiación de proyectos sostenibles de este capítulo).



Más información sobre riesgos ambientales y sociales en la [sección 2.5](#) del capítulo de Gestión y control de riesgos.



Información relativa a las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno, el blanqueo de capitales y la financiación al terrorismo disponible en la [sección 7.3](#) del capítulo de Gestión y control de riesgos.

risk pro
Everyone's business

A. *I AM Risk* es el nombre de *risk pro* en Reino Unido y EE.UU.

93%

de los empleados es consciente y capaz de identificar los riesgos a los que se enfrentan en su trabajo diario.

91%

de los empleados afirman que la ciberseguridad se considera una prioridad crítica.

75%

de los empleados considera que el equipo directivo fomenta el reporte de información relevante, aunque sea una mala noticia.

79%

de los empleados afirman que pueden informar de comportamientos o prácticas poco éticos sin miedo a represalias.

Fuente: Encuesta de compromiso global 2019

Ciberseguridad

La ciberseguridad es crítica en la era digital. Los ciberataques y el riesgo de fraude suponen riesgos sistémicos para los servicios financieros. Los clientes esperan que sus datos se mantengan de forma segura y se manejen de forma ética. Seguir impulsando los comportamientos que fomentan la ciberseguridad continúa siendo una prioridad estratégica para el Grupo.

Nuestra Política de Ciberseguridad y Conducta en TI define el uso aceptable de los equipos y servicios de Tecnología de la Información (TI) del Banco Santander, así como las reglas de ciberseguridad y conducta de los empleados para proteger al Grupo.

La política también pone de relieve aspectos de riesgo y uso indebido, y ofrece orientación sobre cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales a través de las reglas clave de ciberseguridad de Santander. Asimismo, en nuestra política se establece cómo el Grupo y sus filiales deben utilizar y manejar tecnología, herramientas de trabajo e información que Santander facilita a sus empleados para evitar incidentes legales, reputacionales o cibernéticos.

En 2019 se lanzaron varias campañas de formación y concienciación a empleados en todas las entidades del Grupo, incluyendo cursos *online*, artículos y ejercicios prácticos. Además, se desarrolló una nueva herramienta para que los empleados puedan reportar cualquier incidencia relacionada con ciberseguridad. Esta herramienta está disponible a través de una página web o a través de la App TIPS. Además, se comparte información con clientes y con el público en general a través de los canales digitales de Santander, como redes sociales, aplicaciones bancarias, cuentas de correo y web.

También, lanzamos un nuevo Cyber Security Centre global. El centro protege al Banco Santander, a nuestros sistemas y a nuestros clientes siguiendo proactivamente las amenazas cibernéticas 24 horas, 7 días por semana, en

todos los mercados clave de Santander.

Igualmente trabajamos en colaboración con organizaciones públicas y privadas para promover el intercambio de información y la colaboración en materia de ciberseguridad. Las actividades incluyen: la construcción de procesos bilaterales de intercambio de información con entidades públicas y homólogos clave; el esfuerzo de liderazgo en todas las geografías clave para contribuir a un mayor intercambio de información con agencias gubernamentales e instituciones financieras locales; y el fomento de la creación de mecanismos internacionales de intercambio de información para ayudar a combatir la ciberdelincuencia.

La ciberseguridad es responsabilidad de todos los empleados y personas que interactúan de alguna manera con Santander.



Para más información sobre la formación en ciberriesgo impartida a nuestros empleados ver la sección de "[Profesionales preparados y comprometidos](#)" de este capítulo.



Para más información sobre nuestro plan de ciberseguridad ver capítulo "[Gestión y control de riesgos](#)."

Nuestra política de ciberseguridad y conducta en TI proporciona cinco sencillas reglas para ayudar a proteger a los empleados y al Banco Santander.



Protege tu información y equipo



Sé discreto, en internet y en público



Piensa antes de hacer clic o responder



Mantén tus contraseñas seguras



Si sospechas, comunícalo

Profesionales preparados y comprometidos

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

Nuestros empleados, la piedra angular de nuestra estrategia



Nuestro compromiso

Creemos que al actuar de forma responsable con nuestros empleados, creamos un equipo más potente que está dispuesto a hacer un esfuerzo extra por los clientes. De este modo se generarán rentabilidades predecibles para nuestros accionistas y eso nos permitirá invertir más en apoyo a la sociedad, lo que enorgullecerá a los empleados del Santander. Ese es el círculo virtuoso de la vinculación que conduce al éxito. **En 2019 nos marcamos el objetivo de ser, para el año 2021, una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 de las geografías en las que estamos presentes.**^A

A. Según una fuente externa reconocida de cada país (*Great Place to Work*, *Top Employer*, *Merco*, etc.).

Progreso



Top 10

en 5 geografías*

* Portugal, Chile, Argentina, España y Uruguay. En Portugal el ranking utilizado es el correspondiente a empresas de más de 1.000 empleados.

Gestión del talento

Las empresas con éxito necesitan equipos preparados y comprometidos: un negocio responsable atrae a los mejores profesionales y se gana su confianza. La gestión y retención del talento es clave en nuestra estrategia de Recursos Humanos.

Hemos desarrollado una serie de **proyectos estratégicos** que nos ayudarán a atraer y retener el mejor talento, y que tendrán un impacto positivo en el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados:

- **Strategic Workforce Planning (SWP)** es un proyecto que permite prever retos y necesidades futuras en la plantilla (en cuanto a capacidad y competencias). Esta herramienta permite establecer planes de acción que ayuden a asegurar que tenemos el talento necesario en cada área.
- **El modelo de competencias** nos ayuda a enfocar los esfuerzos de capacitación de nuestros empleados en aquellos aspectos competenciales que resulten críticos para la transformación del Banco Santander.
- **Dojo** es el programa que aborda el reto transformacional de aprendizaje y desarrollo del Banco.
- Por último, **Workday**, la nueva plataforma global del sistema de información de recursos humanos, nos proporcionará una visión de las habilidades y competencias de las personas y a la vez hará que sea más fácil comunicarnos internamente y trabajar juntos.

Atracción del talento

Nuestra capacidad para identificar el mejor talento, así como para contratar y retener a estos perfiles, es vital para seguir liderando nuestro sector.

Nuevo portal global de empleo

En 2019 lanzamos el nuevo portal global de empleo, una puerta de entrada para el talento que seguirá construyendo el futuro del Grupo en los próximos años. Candidatos y empleados pueden buscar en un solo sitio web todas las oportunidades laborales y profesionales disponibles en todo el mundo y en todas las empresas del Grupo.

Asimismo, en 2019 creamos la comunidad global de atracción del talento, para diseñar e implementar iniciativas globales de selección y reclutamiento.

Efecto Santander: nuestra propuesta de valor al empleado

Hemos actualizado nuestra propuesta de valor a empleados lanzando **Efecto Santander**, para transmitir nuestros valores y situar a Santander como empleador de referencia para el talento actual y futuro.

Digital Cellar

Como resultado de un estudio llevado a cabo (80 entrevistas en 4 áreas geográficas), hemos identificado las áreas de especialización en las que enfocar nuestras actividades de atracción de talento: Ciberseguridad, *Data Science* y Experiencia de Usuario. A través de Digital Cellar podemos diseñar estrategias de atracción y selección específicas para estos perfiles, lo que nos ayudará a diferenciar Santander de otras empresas que compiten por el mismo talento.

Para lograrlo, en 2019 hemos lanzado un *website* y *toolkit* que nos ayudará a atraer y retener el talento digital.

| Principales datos del Grupo | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
| Total empleados (miles) | 196 | 203 |
| % de empleados con contrato fijo | 97,9 | 96,0 |
| % de empleados contratados a tiempo completo | 94,9 | 94,6 |
| Tasa de rotación externa | 17,6 | 15,4 |
| % del personal promocionado | 8,3 | 8,6 |
| Años de antigüedad (media) | 10,2 | 10,3 |
| % de empleados cubiertos por convenios colectivos | 74,5 | 70,6 |



Más información en la sección "[Principales métricas](#)" de este capítulo

Dialogo social

Banco Santander mantiene un diálogo social fluido y permanente con la representación legal de los empleados que se articula a través de reuniones bilaterales y comités específicos donde se canalizan las dinámicas de información, participación, consulta y negociación de las representaciones sindicales. El respeto por las normas laborales, los derechos sindicales, y la libertad de asociación y representación colectiva, son aspectos muy relevantes para el Grupo.

Procesos de reestructuración

En los últimos años, el Grupo ha llevado a cabo, en algunas geografías, diversos procesos de reestructuración de la plantilla, lo que ha afectado a las funciones de los empleados y al empleo. En todos estos procesos se han seguido las siguientes pautas:

- Se ha facilitado la participación y se han entablado negociaciones con los representantes legales de los trabajadores, garantizando el respeto de los derechos de los empleados.
- Nos comprometemos a apoyar a los empleados para que puedan encontrar roles alternativos dentro de Santander o encontrar roles alternativos con otras compañías.
- Nos comprometemos y abonamos compensaciones superiores a las legalmente establecidas para los supuestos de rescisión indemnizada de contratos de trabajo, en virtud de los acuerdos alcanzados con los sindicatos.

Desarrollo del talento

Identificar talento con potencial de liderazgo, y dar a los empleados la posibilidad de tener nuevas oportunidades de carrera y de progreso profesional es fundamental para acelerar la transformación del Banco Santander y cumplir nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Nuestros principales programas para identificar y desarrollar el mejor talento son:

- **Revisión de talento.** Un proceso estructurado para identificar y medir el potencial de los empleados.
- **Planificación de la sucesión.** Planificación de la sucesión en puestos clave del Grupo para asegurar la sostenibilidad del Banco.
- **Action Learning Programme Santander (ALPS).** Un programa de aprendizaje para talentos de la alta dirección. ALPS desarrolla competencias de liderazgo y resolución de problemas de negocio en entornos colaborativos. En 2019 terminamos la segunda edición y lanzamos la tercera. Desde su lanzamiento han participado 95 personas.
- **Young Leaders.** Lanzado en 2018, este programa de 18 meses de desarrollo profesional dirigido a 280 *young leaders* de 22 países, que se distinguen por su conocimiento digital, su enfoque innovador, su adhesión a nuestra cultura SPJ, y por sus comportamientos corporativos. Los participantes fueron elegidos por sus compañeros y entablaron contacto directo con la alta dirección, lo que les dio la oportunidad de participar en el desarrollo de la estrategia del Grupo aportando perspectivas e ideas novedosas.

Movilidad del talento

La movilidad global de los empleados es una herramienta esencial para desarrollar el talento del Grupo. En Banco Santander ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de tener nuevas oportunidades de carrera y de progreso profesional, y a su vez, aumentamos la diversidad de los equipos al proporcionar, a las áreas, profesionales con distintos perfiles y experiencias.

Principales programas de movilidad:

- **Global Job Posting.** Ofrece a todos los empleados la posibilidad de presentar su candidatura a puestos vacantes en otros países, filiales o divisiones. Desde su lanzamiento en 2014, se han publicado más de 5.500 vacantes en todo el mundo.
- **Mundo Santander.** Durante algunos meses, nuestros empleados pueden trabajar en un proyecto de otro país, lo que fomenta el intercambio de buenas prácticas y amplía su visión global. Desde su lanzamiento, han tomado parte en esta iniciativa 2.000 personas de 38 países diferentes.

"Mundo Santander me ha permitido conocer personas increíbles, aprender nuevos idiomas y ampliar mis horizontes."

Jonathan Lee, Reino Unido

Banco Santander, una gran empresa para trabajar

Banco Santander ha recibido la certificación de **Top Employers Europe 2019**, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que ofrece a sus empleados y su contribución al desarrollo personal y profesional. Este certificado se le ha otorgado al Grupo en filiales de ocho países europeos.

Asimismo, en 2019 **Great Place to Work** ha incluido al Banco por primera vez en su lista de **25 mejores empresas** para trabajar del mundo. Banco Santander se clasificó en el puesto 24 y es el **segundo mejor banco del mundo** para trabajar gracias a las posiciones obtenidas entre otros Portugal, Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay.

Además, Banco Santander fue distinguido por **Great Place to Work** como uno de los **mejores lugares para trabajar en 2019** en **Latinoamérica** en la categoría de multinacionales, ocupando el puesto nº15.

En 2019 nos fijamos el objetivo de estar, para el año 2021, entre las 10 mejores empresas para trabajar en 6 de las geografías donde operamos. Hemos modificado nuestro objetivo de ser el "mejor banco" para trabajar a ser "la mejor compañía para trabajar", reconociendo el entorno competitivo en el que operamos para atraer el mejor talento posible.



Aprendizaje y desarrollo

La formación continua es clave para ayudar a nuestros empleados a adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma rápida y constante. Tenemos una Política Global de Integración, Conocimiento y Desarrollo que proporciona criterios de diseño, revisión, implementación y supervisión de la formación para:

- Apoyar la transformación empresarial.
- Fomentar la gestión global del talento, facilitar la innovación, alentar la transferencia y difusión de conocimientos e identificar empleados clave en las diferentes áreas de conocimiento.
- Respaldar la transformación cultural del banco bajo las normas de gobierno corporativo fijadas para el Grupo, incluyendo la Política Corporativa de Cultura y el Código General de Conducta.

En este contexto, para impulsar y mejorar las competencias necesarias de los empleados que ha identificado el *Strategic Workforce Planning* (SWP), en 2019 se han establecido las bases de dos proyectos que se lanzarán en 2020:

- El nuevo **modelo de competencias del Banco Santander** contribuirá a centrar nuestros actuales esfuerzos de mejora y actualización de las competencias de la plantilla evaluando las deficiencias de capacidad entre lo que nuestros empleados saben actualmente y lo que necesitarán saber.
- **Dojo** es el programa que aborda el reto transformacional de aprendizaje y desarrollo del Grupo en 4 dimensiones (tecnología, contenido, modelo operativo y datos), interconectando los ecosistemas de aprendizaje que existen actualmente en las distintas empresas del Grupo. Esto permitirá acelerar el proceso de mejora y actualización de las competencias de nuestro equipo. La formación actual basada en cursos se transformará en un enfoque de formación basado en competencias, en la misma línea

estratégica vinculada al nuevo modelo de competencias globales compartido con Workday y SWP.

En 2019, como parte de la transformación del modelo de gobierno, se estableció el comité de aprendizaje global (compuesto por los *chief learning officers* de las distintas áreas geográficas).

También se lanzó otro elemento clave de Dojo, los *Scouts*, una comunidad global de expertos con los que los empleados del Grupo pueden ponerse en contacto para su asesoramiento.

| Principales datos del Grupo | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------|-------|-------|
| Millones invertidos en formación | 102,6 | 98,7 |
| Inversión por empleado (euros) | 522,3 | 486,8 |
| % de empleados formados | 100,0 | 100,0 |
| Horas de formación por empleado | 40,7 | 33,8 |
| Satisfacción del empleado (sobre 10) | 9,3 | 8,0 |



Más información en la sección "[Principales métricas](#)" de este capítulo

Otras áreas en la que se ha priorizado la formación en 2019

- La *Risk Pro Banking School and Academy*, junto con los demás centros de formación en materia de riesgos, ayuda a definir las mejores líneas de formación estratégica para los profesionales de acuerdo con las prioridades del Grupo, además de difundir la cultura de riesgos.
- La *Escuela de Auditoría Interna* global contribuye a la formación y desarrollo de los auditores, ofreciendo formación práctica diseñada para estar al día de los cambios en el negocio y los requerimientos regulatorios.
- *Leaders Academy Experience*: un plan de formación con dos líneas de trabajo: transformación cultural y del negocio para facilitar a los participantes (638 altos directivos y 280 *young leaders*) contribuir a transformar el Grupo, y equiparlos con las herramientas y la formación que necesitan para poder acelerar el cambio. En 2019 el programa "Liderando en la era digital" fue el pilar fundamental de esta formación.
- **Liderando en la era digital**: un máster ejecutivo para los 35 más altos directivos del banco que enseña conocimiento

técnico en materia digital con el objetivo de crear un lenguaje común y un sentido de urgencia para alcanzar nuestra misión de convertirnos en una plataforma global. El programa está patrocinado por nuestra Presidenta y cuenta con una certificación.

- El programa global *Cyber Heroes* es una formación *online* cuyo objetivo es reforzar la idea de que cada uno de nosotros juega un papel directo en la protección del Banco Santander, nuestra gente y los clientes. El objetivo es construir una cultura de concienciación en ciberseguridad, y poner en práctica las reglas de ciberseguridad de nuestra política, a través de la gamificación. Desde 2019 esta formación es de obligado cumplimiento para todo el Grupo.

Intercambio de buenas prácticas en el Grupo

Fomentar la colaboración y compartir las mejores prácticas nos ayuda a aprovechar nuestra escala global y a mejorar nuestros resultados más rápido.

En 2019, distintas funciones del Grupo han celebrado encuentros globales a los que asisten representantes de las distintas geografías con el objetivo de coordinar equipos, alinear objetivos e intercambiar buenas prácticas. A continuación se detallan algunos de los más destacados:

- **Taller de buena conducta con los clientes:** se centró en la importancia de los conceptos de conducta con los clientes, digitalización y simplificación de procesos.
- **Programas de planificación y seguimiento de Cumplimiento y Conducta:** con el objetivo de reforzar el procedimiento de los programas anuales de planificación y seguimiento de Cumplimiento y Conducta.
- **Primer foro de datos:** se comunicó la importancia de los datos y cómo el Grupo debe obtener el máximo valor de los mismos de una manera responsable.
- **Primer taller sobre las mejores prácticas de riesgo reputacional:** con el objetivo de reforzar la red de empleados que trabajan en riesgo reputacional y compartir experiencias y mejores prácticas.
- **Taller de Comunicación interna,** en el que se habló como evolucionar hacia un único *digital workplace* en el Grupo.
- **Taller de Banca Responsable:** ayudó a perfilar el futuro de la estrategia de Banca Responsable del Banco Santander.

Además, se comparten buenas prácticas a través de visitas a países y presentaciones en las reuniones mensuales de nuestro Comité de Cultura. Algunas iniciativas locales que se han compartido y han sido adoptadas en otros países:

- *Risk pro heroes*, la iniciativa desarrollada y lanzada en Polonia para reconocer a aquellos empleados que han denunciado potenciales fraudes, también ha sido adoptada en Alemania.
- La iniciativa de simplificación de Reino Unido, *Keep It Simple Santander* (KISS), ha sido adoptada y lanzada en Estados Unidos durante el 2019.
- El innovador concepto de Work Café lanzado en Chile hace un par de años y que se ha lanzado en 2019 en varios países como España y Reino Unido.

Evaluación y retribución

Contamos con un sistema de retribución integral donde se combina un salario fijo, que remunera la función y el nivel de responsabilidad individual, y una retribución variable a corto y largo plazo que recompensa el desempeño de los empleados en función de sus logros. La retribución variable refleja tanto lo que se ha conseguido (objetivos de Grupo, objetivos individuales o de equipo) como la forma en que se han alcanzado esos resultados (desde la perspectiva del comportamiento, liderazgo, compromiso, desarrollo y gestión de riesgos). Además, el Grupo ofrece a sus profesionales una serie de beneficios como planes de pensiones, productos y servicios bancarios, seguros de vida y seguros de salud.

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

Para cumplir la normativa europea sobre retribuciones, hemos identificado 1.359 empleados que toman decisiones que pueden suponer algún riesgo para el Grupo a los que se les aplica una política de diferimiento de su retribución variable que incluye entre tres y siete años de diferimiento del pago en acciones (50% de la retribución variable) y cláusulas de posible reducción (*malus*) o recuperación (*clawback*).

Principales iniciativas desarrolladas en 2019:

- Apoyar la adopción y el desarrollo de la metodología para la inclusión de criterios de banca responsable como parte de la remuneración de los directivos.
- Refuerzo de los elementos de riesgo vinculados a la retribución.
- Potenciar la toma de conciencia en torno a las prácticas de retribución justa, incluyendo la equidad salarial y brecha salarial de género, y la inclusión de la diversidad en la remuneración.

Aprobado para 2020:

- En el cuadro de mando de 2020 (en el que se basa el sistema de remuneración del Grupo), al calcular la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo, tendremos en cuenta los progresos realizados en relación con nuestros objetivos de Banca Responsable.



Para obtener información adicional con respecto a los datos de retribución, consulte la sección "Principales métricas" de este capítulo.



Más información sobre la retribución de nuestro consejo de administración, en la sección 6 del capítulo de [Gobierno corporativo](#).

MyContribution

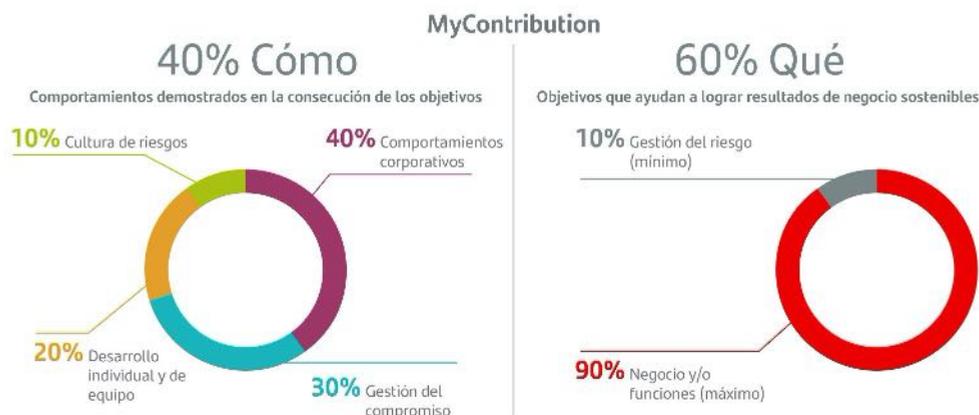
Nuestro modelo de evaluación de los empleados está diseñado para reforzar el papel clave que la cultura corporativa desempeña a la hora de impulsar la transformación del Grupo.

MyContribution se aplica directamente a la alta dirección, a empleados nombrados para ocupar puestos clave, y a empleados nombrados por tomar riesgos importantes (según la Política de Regulación y Remuneración). Además, otros empleados pueden participar o entrar en este ámbito, previo acuerdo con los equipos de recursos humanos locales.

El modelo se basa en dos conceptos fundamentales: el 40% de la retribución se basa en cómo hacemos las cosas y el 60% se basa en qué hacemos o cumplimos.

- Cómo: elementos para demostrar los logros de nuestra cultura.
- Qué: principales objetivos individuales con mediciones vinculadas a los objetivos de la organización.

En 2019 hemos trabajado en homogeneizar un marco global de gestión del desempeño dando continuidad a *MyContribution*, que se lanzará en 2020 para todos los niveles y en todas las áreas geográficas. Será un modelo común con algunas variaciones que dependerán del segmento y del nivel.



Diversidad e Inclusión

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

En 2019 actualizamos nuestros Principios Generales sobre Diversidad e Inclusión, integrados en la Política Corporativa de Cultura. Algunas de las actualizaciones han sido:

- El aumento de referencias a diversidades relacionadas con la orientación sexual o la discapacidad.
- Introducción de un nuevo principio sobre la necesidad de que nuestros productos reflejen la diversidad de nuestros clientes y sean accesibles para todos.
- Simplificación de algunos principios para mayor claridad.

Para asegurar una gestión adecuada y promover la diversidad y la inclusión en el Grupo, contamos con:

- Un **grupo global de trabajo sobre diversidad e inclusión formado por directivos** para desarrollar y dar dirección a la estrategia de diversidad e inclusión del Grupo.
- Una **red global de expertos en diversidad e inclusión** con representantes de los países para compartir mejores prácticas y ser la cadena de transmisión a nivel local.

Asimismo, el Grupo adopta medidas contra el acoso sexual y para promover el empleo. En España, por ejemplo, el Grupo dispone de un plan de igualdad que incorpora medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, y planes para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

54,7%
de mujeres en plantilla,
=vs 2018

22,7%
de mujeres en puestos
directivos, +2 vs 2018

38,6
edad media del personal,
=vs 2018

1,8%
de empleados con
discapacidad, + 11 p.b. vs
2018

86%

de los empleados creen que el Banco Santander trata a los empleados de manera justa, independientemente de su edad, estado civil, identidad, género, discapacidad, raza, religión u orientación sexual. +1 vs 2018.^A

A. Encuesta de Compromiso Global 2019



El Banco Santander ha sido nombrado *Leader in Diversity 2020* (Líder en diversidad 2020) por el periódico Financial Times en un nuevo índice en el que se incluyen 700 empresas líderes de toda Europa con políticas destacadas para el fomento de la inclusión y la diversidad.

Iniciativas y logros en 2019 a nivel corporativo y local

Género

- Estándares mínimos en todos los países para baja de maternidad y paternidad que se implementarán a partir de 2020 en un periodo de 3 años: una baja de maternidad/paternidad principal de 14 semanas pagadas y una baja de maternidad/paternidad secundaria de 4 semanas consecutivas o divididas en dos periodos de 15 días hasta que cada hijo tenga un año. Además, horario de trabajo flexible en la reincorporación.
- Mejorar, o al menos mantener, el porcentaje de mujeres de las divisiones en los procesos de selección de puestos de alta dirección, y aumentar el porcentaje de mujeres en la lista de planes de sucesión para cumplir con el compromiso para 2025.
- Apoyar el crecimiento de las mujeres mediante programas de orientación y desarrollo.
- Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas.
- España: programa Santander *Career Forward* con el objetivo de ayudar a las mujeres que dejaron sus carreras para cuidar de sus hijos o de su familia.
- Portugal y México lanzaron programas de fomento del liderazgo femenino.

Cultura+ identidad

- El comité ejecutivo de 2019 contaba con un 40% de los miembros con experiencia internacional.
- El proyecto Integra en España permite que los refugiados de zonas en guerra puedan participar en prácticas laborales remuneradas.
- Grupos de afinidad. Minorías representadas en diferentes redes de empleados.
- Reino Unido: programa de *mentoring* para profesionales de raza negra, asiáticos y minorías étnicas.

LGBTI

- En 2019 hemos lanzado una marca global para nuestras redes de empleados LGBTI denominada "*Embrace*". En la actualidad las redes LGBTI cuentan con miembros de Brasil, Centro Corporativo, España, Openbank, Reino Unido y EE.UU.
- Reino Unido: formación a la plantilla sobre cómo ser un aliado de las personas LGBTI.
- Santander Brasil ha sido reconocido por *Great Place to Work* como una de las 10 compañías que destacan por sus prácticas centradas en LGBTI.

Discapacidad

- En los países donde no hay requisitos mínimos legales de empleabilidad de personas con discapacidad, hemos recomendado aumentar 1 punto porcentual sobre la plantilla existente.

Capacitación

- Con el fin de fomentar un liderazgo inclusivo y concienciar, hemos lanzado formación *online* sobre diversidad e inclusión para nuestros altos directivos, incluyendo foco en sesgos inconscientes.
- Brasil lanzó el programa de formación en diversidad de género y orientación sexual, "Aliados."

Igualdad de género

Garantizar la igualdad de oportunidades en todos los niveles sigue siendo una estrategia prioritaria para el Banco Santander. En la actualidad, el 55% de los empleados del Grupo son mujeres, pero este porcentaje se reduce significativamente en los puestos de dirección. Se está realizando una importante labor para aumentar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo.

Para ello, hemos establecido en 2019 objetivos concretos de diversidad para nuestros directivos de primer nivel:

- Se ha acordado elevar el objetivo actual de presencia de mujeres en el consejo de administración de un 30% a un nivel entre el 40% y el 60% en 2021.
- En los puestos de alta dirección hemos establecido el objetivo de alcanzar al menos el 30% de presencia de mujeres en 2025¹.

1. La alta dirección representa un 1% del total de la plantilla

Igualdad salarial

Garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres es otro de nuestros compromisos estratégicos. En el Grupo, y en línea con los estándares emergentes, la medición de la igualdad salarial se centra en dos conceptos: la equidad salarial y el salario por razón de sexo (expresados como brechas).

Brecha salarial de género: **31%**

Qué mide:

La brecha salarial entre hombres y mujeres (*Gender Pay Gap*) mide la diferencia de las retribuciones, independientemente de la naturaleza de su trabajo, en una organización, un sector empresarial, una industria entera o la economía en general. En Santander, las diferencias provienen principalmente de los siguientes factores: la menor representación de mujeres en posiciones directivas y de negocio, y su mayor presencia en posiciones de banca minorista y soporte.

La brecha salarial se calcula como la diferencia de la mediana de la remuneración pagada a los hombres y a las mujeres, expresada como porcentaje de la remuneración pagada a los hombres. Esta remuneración incluye el salario base y la remuneración variable, sin considerar prestaciones sociales/remuneración en especie ni prestaciones locales.

Nuestro progreso:

Con el objetivo de abordar las diferencias salariales entre hombres y mujeres hemos establecido una metodología basada en las mejores prácticas, estableciendo pautas comunes tanto para el Grupo como para las unidades locales sobre cómo abordar oportunidades de mejora.

En 2019, se han creado estándares rigurosos para la promoción, reclutamiento, planes de sucesión, formación en sesgos inconscientes y la creación de un *pool* de talento para asegurar la diversidad. Todo ello acompañado por comunicaciones de la Dirección e iniciativas como el *mentoring* o el *networking*, dirigidas a que la organización esté más equilibrada.

En 2019, la brecha salarial fue un 30,8%, ligeramente mejor que la cifra reportada en 2018 del 30,9%. Sin embargo, hay logros destacados como el 15% de crecimiento de mujeres en cargos directivos en los últimos dos años, y el hecho de que las promociones de mujeres a los puestos más altos se haya duplicado desde 2017.

Nuestros objetivos

Diversidad de género



Progreso 2019

Diversidad de género



Banco Santander lidera el Bloomberg Gender-Equality Index
Por tercer año consecutivo, el Banco ha obtenido la mayor puntuación de las 325 empresas evaluadas por el índice.

Equidad salarial de género: **2%**

Qué mide:

La equidad salarial de género (*Equal Pay Gap*) se calcula comparando salarios entre hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo, en el mismo nivel, y en la misma función. Esto intenta capturar "una equidad salarial para un mismo trabajo".

Los factores que pueden impactar en estas comparaciones como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa, o los antecedentes, no se han considerado para calcular las cifras que se reportan.

Nuestro progreso:

En 2019 desarrollamos diferentes programas en el Grupo para promover prácticas de remuneraciones justas y para reducir la brecha de equidad salarial. Las acciones incluyen revisiones sistemáticas ligadas a los ciclos de remuneración (promociones y bonus basados en meritocracia), calibración de la estructura de puestos y programas de desarrollo profesional para apoyar la incorporación de talento diverso. Así mismo, se ha incluido entre los factores que determinan la retribución variable de algunas unidades, la incorporación y promoción de mujeres y la reducción de la brecha salarial.

En 2019 la brecha fue de un 2%, lo que supone una mejora del 33% sobre la cifra de 2018 (3%), y hay en marcha acciones para reducirla. Esta mejora se ha hecho en la mayoría de nuestras principales geografías.

Discapacidad

Creemos que la integración de personas con discapacidad es una cuestión de talento, ética y responsabilidad. Emplear a personas con discapacidad protege y fomenta su independencia, libertad y dignidad y enriquece a los equipos en los que se incorporan.

En 2019 nos hemos centrado en aumentar el porcentaje de personas con discapacidad en nuestra plantilla, que alcanza el 1,8% en el Grupo. Para lograrlo, hemos realizado un ejercicio global de mapeo de la discapacidad en las distintas geografías para garantizar el cumplimiento con respecto a la empleabilidad y la accesibilidad.

La Fundación Universia es un socio clave que nos ayuda en la integración de personas con discapacidad en el Banco.

Todas las áreas geográficas están haciendo esfuerzos para la inclusión de profesionales con discapacidad.

Como muestra de nuestro compromiso con la inclusión de este colectivo, nos hemos unido a la iniciativa The Valuable 500, un movimiento global para colocar la discapacidad en la agenda del liderazgo empresarial.



Inclusión de personas con discapacidad en el Centro Corporativo

El Centro Corporativo del Banco Santander, a través de la Fundación Universia, promueve la inclusión del talento con discapacidad en su plantilla. Para lograrlo, desarrolla varias iniciativas:

- La Fundación Universia ofrece diferentes becas para estudiantes con discapacidad. A través de esta iniciativa mapean e identifican profesionales con talento para que sean considerados para vacantes abiertas en el Centro Corporativo.
- Programa de prácticas "Santander Incluye": el 10% de las prácticas en el Centro Corporativo están reservadas a profesionales con discapacidad. El objetivo de esta iniciativa es crear un *pool* de talento con discapacidad.
- La gestión de la diversidad en los equipos, incluyendo la discapacidad, es una de las variables que se utilizan para determinar el bonus de los altos directivos.

- Sesiones de concienciación y trabajo en equipo a través de charlas y acciones formativas como "Abre tus sentidos", una iniciativa de reflexión y experimentación con el objetivo de demostrar cómo los equipos diversos, incluyendo personas con discapacidad, pueden ser más fuertes y eficientes.

Gracias a estas iniciativas, a finales de 2019, 54 personas con discapacidad se incorporaron al Centro Corporativo, 25 como empleados a tiempo completo y 29 como becarios.



Experiencia de empleado

Mantener motivado a nuestro equipo es clave para garantizar su compromiso y su éxito a la hora de contribuir al progreso de las personas y las empresas.

1. Hablar claro/escuchar/actuar

Para poder crear un banco responsable todo el mundo debe sentirse capaz de hablar claro no solo para sugerir cómo mejorar la forma de hacer las cosas, sino también para alertar dirección cuando algo vaya mal, o cuando haya sospechas de malas prácticas.

Encuesta global de compromiso

Medir la satisfacción de los empleados es fundamental para el Grupo, ya que nos permite seguir progresando en nuestro objetivo de ser el mejor banco para trabajar.

Los resultados de la encuesta de 2019 muestran que nuestros empleados están orgullosos de trabajar en Santander y comprometidos para seguir construyendo un Banco más Sencillo, Personal y Justo. Los resultados también muestran que Santander sigue teniendo una sólida cultura de riesgos (85% favorable), 8 de cada 10 empleados están de acuerdo con *Santander Way*, nuestra cultura corporativa. Además, las percepciones sobre la apertura al cambio son muy altas y han mejorado desde 2018; la mayoría de los empleados ven como positivo la cultura de compartir mejores prácticas, siendo innovadores y creativos.

Canales éticos

En 2019 se ha lanzado Canal Abierto, un nuevo modelo de canal de denuncias a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos del Código General de Conducta, así como conductas no alineadas con los valores y comportamientos corporativos.

Para su desarrollo se han tenido en cuenta las mejores prácticas existentes en el Grupo, así como la opinión de los empleados. Y se han establecido estándares comunes para todas las geografías, que incluyen, entre otros aspectos, el fácil acceso al canal, el establecimiento de mecanismos para evitar conflictos de interés durante la investigación de las denuncias y la comunicación a los empleados de las medidas adoptadas como consecuencia de la gestión llevada a cabo. Además, para mantener la confidencialidad, el canal se gestiona por un tercero externo. Asimismo, se han realizado campañas de comunicación para recordar a los empleados la importancia de reportar conductas inadecuadas.

Este modelo de Canal Abierto ha sido implantado durante 2019 en la mayoría de las unidades del Grupo, estando previsto su lanzamiento en Portugal, Polonia, Openbank y Argentina durante 2020.

A lo largo de 2019, se han recibido 4.473 comunicaciones a través de los canales del Grupo, de las que se ha tramitado un 79%. Las principales tipologías a las que se han referido estas comunicaciones han sido: relaciones laborales (64,8%)^A;

| Esto implica: | Qué hacemos: | Cómo lo hacemos: |
|---------------|--|---|
| Proteger | Cuestiones éticas y de riesgos, gobierno interno | Canales éticos y foros y comités de líneas de denuncia |
| Innovar | Ideas, soluciones, simplificación de procesos | Trabajo en <i>agile</i> , canales para recoger ideas |
| Vincular | Reconocimiento, gestión del desempeño, <i>feedback</i> | StarMeUp, MyContribution; Encuesta global de compromiso |

Las áreas de mejora incluyen la necesidad de seguir mejorando nuestros procesos para hacerlos más sencillos, y de fomentar un entorno más colaborativo entre las distintas áreas.

88% de participación (no varía respecto a 2018).

82% de empleados comprometidos (no varía respecto a 2018).

85% de los empleados consideran el banco como un buen lugar de trabajo. (+1 respecto a 2018).

86% de los empleados creen que el banco actúa de manera responsable. (+3 respecto a 2018).

fraude, conflictos de interés y corrupción (19,4%); y comercialización de productos y servicios financieros (9,2%). Adicionalmente, un 20,57% de las comunicaciones recibidas han dado lugar a un procedimiento disciplinario, habiendo concluido un 32%^B de ellas con el despido de los empleados involucrados. El tiempo de tramitación media es de 30 días.



Canal Aberto de Santander Brasil

En 2018 se recibieron diversas comunicaciones en las que se ponían de manifiesto presuntas irregularidades en la comercialización de productos relacionadas con la activación de cuentas a clientes por empleados de las oficinas. Esto dio lugar a la investigación de la actividad de las oficinas y al impulso de medidas frente a los empleados involucrados.

En 2019 el reporte de estas irregularidades ha servido para reforzar procesos internos e incrementar la concienciación de los empleados sobre conductas adecuadas frente a situaciones que pueden suponer un riesgo para ellos mismos y para el Grupo. En consecuencia, se ha logrado que el número de incumplimientos de la normativa interna de comercialización de productos haya disminuido un 37% en el último año.

A. A través de canal abierto no se han recibido denuncias por incidentes de discriminación o vulneración de derechos humanos. En sede judicial, una sentencia firme estimó una demanda individual, en un procedimiento sobre movilidad geográfica, condenando al Banco a una indemnización de 150.000 euros.

B. Dato obtenido teniendo en cuenta la información reportada por las unidades locales en junio, septiembre y diciembre 2019.

2. Nuestra forma de trabajar

Fomentamos el trabajo flexible para nuestros profesionales para mejorar su conciliación laboral y personal.

Flexiworking

Nuestra política corporativa de *flexiworking*, aplicable a todo el Grupo, incluye:

- Nuestro modo de organizar el trabajo diario (flexibilidad y tiempo) de forma compatible con las necesidades de servicio: horarios de entrada/salida, configuraciones alternativas del día, regulación de vacaciones, guías y recomendaciones para el uso racional del correo y las reuniones.
- Dónde trabajamos (flexibilidad de espacio): trabajo en remoto, teletrabajo.

En 2019 realizamos una encuesta en la que participaron 6.000 empleados para entender sus necesidades con respecto al *flexiworking*. Después de haber visto los resultados y de haber hecho un análisis de carencias en los distintos países, revisamos la política y actualizamos la propuesta de valor, promoviendo al mismo tiempo el refuerzo local. Creamos guías con una definición y una visión más clara y común del *flexiworking*.

Además, el Banco dispone de medidas orientadas a facilitar la desconexión laboral de sus empleados a través de distintos acuerdos firmados con la representación de los trabajadores. Banco Santander se ha comprometido a promover una gestión racional del tiempo de trabajo y su aplicación flexible, así como el uso de tecnologías que permitan una mejor organización del trabajo de nuestros profesionales, reconociendo expresamente el derecho de los empleados a la desconexión digital.

Nuevos espacios de trabajo

Continuamos rediseñando nuestras oficinas para crear nuevos espacios de trabajo que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo.

En 2019 abrimos un nuevo edificio corporativo en Argentina, en el cual el espacio, el mobiliario y la tecnología, facilitan una mejor colaboración y un ambiente de trabajo más propicio. Se han incorporado instalaciones tales como gimnasio, centro médico, comedores y espacios al aire libre.



85%

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

A. Resultados de la encuesta global de compromiso 2019.

Digital workplace

Un *digital workplace* es una plataforma donde las soluciones y las herramientas basadas en tecnología permiten a los empleados ser productivos, creativos y participativos en cualquier momento y en cualquier lugar. En 2019 lanzamos un programa piloto de un *digital workplace* que se implantará en el Centro Corporativo en 2020 y gradualmente en el resto de países.

El nuevo *digital workplace* nos ayudará a cambiar la forma en la que trabajamos, modificando cómo nos comunicamos y colaboramos tanto a nivel Grupo como en el ámbito local. Esta plataforma ofrecerá mayores oportunidades para compartir mejores prácticas e iniciativas de mejora a través de todo el Grupo.

Metodologías agile

En 2019 continuamos trabajando con metodologías ágiles para fomentar la colaboración, agilizar la toma de decisiones e impulsar el cambio a través de múltiples equipos en remoto en varios países.

Celebramos los *Agile days*, donde los representantes de los equipos de Transformación Agile y Engineering Excellence de los distintos países del Grupo tuvieron la oportunidad de compartir avances y experiencias.

3. Cultura del reconocimiento

La iniciativa StarMeUp es una red de reconocimiento global que permite a los empleados evaluar a los compañeros que lideran con el ejemplo promoviendo nuestros 8 comportamientos corporativos y el trabajo de los equipos o grupos de empleados, que actúan siguiendo la cultura SPJ.

Tres años después de su lanzamiento, los profesionales de Santander han concedido 2 millones de estrellas a otros compañeros a través de StarMeUp. Para lograrlo, en 2019 promovimos la plataforma creando nuevas estrellas temporales:

- Estrella *Ciber Hero*, para premiar a los empleados que han hechos las cosas bien en ciberseguridad.
- Estrella *Champions*, para reconocer a los compañeros de equipo que más han destacado durante 2019.
- Estrella Efecto Santander, para reconocer a los empleados que han tenido un gran impacto dentro y fuera del Banco.
- Estrella *Risk pro*, para reconocer a los empleados que identifican y alertan sobre posibles riesgos, permitiendo actuar sobre los mismos.

En general, en 2019, el número de usuarios activos de StarMeUp en el Grupo aumentó hasta 183.000 (de un total de 196.419 empleados) y otorgamos 700.000 estrellas a nuestros compañeros.



2

millones de estrellas otorgadas por los empleados

4. Beneficios sociales

En todas las geografías ofrecemos diversos beneficios para los empleados. Cada país establece programas adaptados a la realidad local. Entre estos beneficios podemos encontrar permisos de maternidad y paternidad; servicios gratuitos para empleados y familiares; y descuentos en productos y servicios.



Santander Contigo

Santander Contigo da a los empleados del Banco Santander en España y del Centro Corporativo, y a sus familiares, acceso a muchos servicios que hacen su vida más fácil y equilibran su vida personal y su vida profesional. Algunos de los beneficios y servicios del programa son:

- Servicios de asesoramiento jurídico.
- Atención personalizada las 24 horas del día para ayudar en tareas personales diarias como la planificación de las vacaciones, las reservas de restaurantes, etc.
- 56 horas anuales de ayuda para los empleados cuyo estado de salud implica que necesitan ayuda en actividades como servicios de limpieza del hogar y cuidado de niños.
- 14 visitas anuales a especialistas (ej. psicólogos o logopedas).
- Además de: servicio de conciliación en conflictos no laborales, testamento *online*, servicios de teleprotección, una red de especialistas y centros médicos privados, dentistas y centros de belleza.

5. Voluntariado

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

A nivel de Grupo, existen dos momentos importantes: nuestra semana "Somos Santander" y el Día Internacional del Voluntariado.

La "semana Santander" se celebra en todos los países del Grupo al mismo tiempo. Durante esta semana, los países organizan diferentes iniciativas de voluntariado en las que los empleados pueden participar.

Además, el Banco celebra en diciembre el Día Internacional del Voluntariado. La mayoría de las unidades locales apoyan este día internacional a través de la organización de iniciativas de voluntariado para apoyar el bienestar social de las personas más vulnerables y sus familias.

A nivel local, las filiales del Grupo, en el marco de sus compromisos de inversión en la comunidad, organizan múltiples programas de voluntariado.

- En España, contamos con el Programa Santander Natura, que engloba todas las iniciativas, servicios y productos que tienen como objetivo la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. En 2019 más de 450 voluntarios, entre empleados, prejubilados y jubilados, junto con sus familias y clientes del banco, han recogido más de una tonelada de residuos, basura y plásticos en diferentes playas de España.
- En Reino Unido, en 2019, nuestra oferta de voluntariado corporativo permitió a nuestro personal apoyar a los beneficiarios a través de *Wise*; un programa desarrollado por el Banco que cuenta con sesiones impartidas por nuestros compañeros a los estudiantes, sobre cómo

gestionar el dinero, prepararse para el mundo laboral y seguridad *online*. Además, a través de *Young Enterprise*, formamos a 197.470 estudiantes durante *My Money Week*, una iniciativa para capacitar a niños de entre 4 y 19 años con nociones y habilidades básicas de finanzas.

- En Portugal, un grupo de unos 110 voluntarios participó en un *team building* solidario, que tuvo lugar en el Centro Social y en la Parroquia de *Nossa Senhora da Penha de França*. Los empleados colaboraron en la pintura de las paredes y techos de esta residencia de ancianos y realizaron algunas reparaciones en las instalaciones.



+38.000

empleados participantes en actividades de apoyo a la comunidad.

+140.000

horas laborales dedicadas.

Iniciativas de Pro bono

A lo largo del año 2019, nuestros equipos de asesoría jurídica corporativa y de las distintas geografías participaron en diversas iniciativas de servicios de pro bono legal en las que se asesoró de forma voluntaria y no remunerada a diversas organizaciones sociales, culturales y educativas sin ánimo de lucro y a grupos en riesgos de exclusión social.

Desde el Centro Corporativo se ofreció formación legal en materia contractual, de protección de datos y de propiedad intelectual, a distintas entidades sin ánimo de lucro. Asimismo se celebró un "Maratón Legal" donde se resolvió el reto planteado por una de las fundaciones respecto al marco jurídico necesario tras la creación de una empresa social.

En Estados Unidos, nuestros empleados trabajaron con varias fundaciones y asociaciones para apoyar actividades de asesoramiento jurídico en diversos ámbitos, como temas relacionados con veteranos de guerra, inmigración, derecho inmobiliario, derecho de familia y asistencia a la tercera edad.

En Argentina, Brasil, Chile y México se han desarrollado actividades de diversa índole: formación en materia financiera, asesoramiento jurídico (en Chile con veintitrés casos asignados).

En España, Portugal, Polonia y Reino Unido también encontramos iniciativas pro bono, entre las que destacan actividades de apoyo a la educación de niños en situaciones desfavorables o asesoramiento a pacientes con cáncer en materia de protección de datos y protocolos con hospitales.

Por su parte, Santander Consumer Finance también se sumó al voluntariado impartiendo, cada dos meses, sesiones de formación legal para inmigrantes.

6. Salud y prevención de riesgos laborales

La protección de la seguridad y salud de los empleados constituye un objetivo básico y prioritario compartido por el banco y las representaciones sindicales, materializándose su colaboración en convenios colectivos y otros acuerdos alcanzados a nivel de sector y de banco, en los que se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales, tales como la vigilancia de la salud pública y exámenes de salud, ya sean periódicos a empleados, así como tras baja prolongada. La mejora continua de las condiciones de trabajo en nuestros centros y el desarrollo de políticas de prevención encaminadas a lograr el máximo nivel de protección de nuestros trabajadores es un objetivo prioritario para el Grupo.

Contamos con una estructura organizativa y recursos propios en materia de prevención de riesgos laborales, así como con Planes de Prevención de Riesgos laborales, revisados periódicamente con la participación de los representantes legales de los trabajadores. Estos planes se llevan a la práctica mediante:

- Evaluaciones periódicas de los factores de riesgo que pudieran detectarse en los centros de trabajo en materia de seguridad y/o salud.
- Planificación de las actividades preventivas que deben acometerse para eliminar o controlar los riesgos detectados.
- Considerando los aspectos preventivos desde el origen, en la propia fase de diseño, contratación o adquisición, en lo concerniente a los centros de trabajo, mobiliario, equipos, productos y herramientas informáticas.
- Desarrollando, aplicando y manteniendo los procedimientos adecuados para el control y aseguramiento de condiciones de trabajo seguras.
- Garantizando una adecuada información y formación continua, tanto teórica como práctica de los empleados.
- Integrando el sistema de prevención de riesgos laborales en la gestión del banco, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades con potencial incidencia sobre la seguridad y salud de sus trabajadores.



BeHealthy
Live fit, reach your potential

BeHealthy

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

BeHealthy es nuestro programa de bienestar, que se centra en 4 pilares fundamentales: conoce tus datos, come bien, muévete y lleva una vida equilibrada. El objetivo del programa es dar acceso a los empleados a prestaciones de salud y bienestar, exclusivas para ellos en cada mercado en los que el Banco opera.

Dispone de un espacio digital donde empleados de todo el mundo pueden acceder a formación sobre los cuatro pilares de *BeHealthy*. En este espacio, los empleados pueden acceder al programa formativo *Sustaining Executive Performance*, donde pueden encontrar las claves para lograr un mejor rendimiento, tanto personal como laboral, fomentando hábitos saludables. Además, tenemos un acuerdo global con Gympass que da a los empleados la oportunidad de beneficiarse de más de 52.000 centros de salud y bienestar afiliados en todo el mundo que ofrecen a sus miembros una amplia gama de actividades.

En 2019, lanzamos un nuevo programa de nutrición donde un médico comparte las claves para una de las mayores fuerzas que generan salud: una nutrición óptima. Nuestros empleados encontrarán distintos vídeos, recetas y material de apoyo como infografías o planes de acción descargables.

Además, celebramos la tercera semana *BeHealthy*, que fue la mayor semana *BeHealthy* de la historia y tuvimos miles de compañeros participando en varias actividades relacionadas con los cuatro pilares fundamentales del programa.

3,0%

Tasa de absentismo^A

9.862

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

0,2%

Tasa de gravedad^B



Para obtener información adicional con respecto a los datos de retribución, consulte la sección "[Principales métricas](#)" de este capítulo.

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

B. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 100 hora trabajadas.

Prácticas de negocio responsables

Ser responsables significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios Sencillos, Personales y Justos y promover comportamientos éticos en nuestros proveedores. Necesitamos desempeñar nuestra actividad de la mejor forma posible y solventar los problemas rápidamente y aprender de nuestros errores.

Como Banco Responsable, nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos

Ser responsables también incluye a nuestros proveedores

- ✓ Política de Homologación de Terceros
- ✓ Principios de Comportamiento Responsable para proveedores
- ✓ Control de riesgos
- ✓ Canales de denuncia

Nos centramos en nuestros clientes



Los escuchamos y mejoramos su experiencia con nosotros

Protegemos a nuestros clientes



Detectando vulnerabilidades y asegurando la venta correcta de productos

Gestionamos sus reclamaciones



En caso de algo incorrecto, actuamos y aprendemos de ello

Foco en el cliente

Escuchamos a nuestros clientes

Al situar a los clientes en el centro de lo que hacemos, nos aseguramos de ganar su confianza y mantener su vinculación.

Usamos todos los canales interactivos que tenemos a nuestra disposición para escuchar y entender mejor a nuestros clientes. La función de Protección al Consumidor recoge las percepciones de los clientes sobre Santander en un grupo de trabajo global denominado CuVo (*Customer Voice*), que se reúne mensualmente y que incluye a todas las áreas globales que afectan a los clientes. En este foro se discuten cuestiones que vienen de distintos canales. Dos buenos ejemplos son:

- *Customer Centres*: nos permiten escuchar, tanto en persona como *online*, las opiniones que tienen los clientes sobre nuestros productos y servicios. Por ejemplo, en nuestra sede corporativa en España invitamos a nuestros clientes a compartir sus opiniones sobre posibles lanzamientos de productos. Además, hemos creado una plataforma digital para realizar *focus groups online*.

Tenemos *customer centres* en Chile, México, España y Portugal (los últimos dos se abrieron en 2019).

- Atención al cliente en redes sociales: hemos mejorado constantemente la forma en que atendemos y trabajamos con los clientes. En 2019 analizamos las prácticas de atención al cliente en redes sociales de los distintos países y hemos diseñado un nuevo enfoque común.

Transformando la experiencia de nuestros clientes

La satisfacción del cliente es vital para crear vinculación. Creemos que lo conseguiremos centrándonos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, lo que hacemos de varias maneras:

- Simplificando nuestro catálogo de productos.
- Mejorando el servicio a nuestros clientes con iniciativas como "Toque Santander" en México, un protocolo que recuerda a los empleados cómo recibir a los clientes, escuchar y resolver sus problemas, y cómo fomentar su vinculación al Banco; o el programa "Service attitude" en Portugal, un curso de formación obligatorio que plantea situaciones cotidianas en el trabajo, centrándose en la forma en que los empleados deben actuar para brindar un excelente servicio al cliente.
- Mejorando la experiencia de nuestros clientes con nuevos modelos de sucursales, como Work Café, Smart Red, Digital (sucursal automatizada con una estrategia multicanal y de autoservicio, cubículos para videoconferencias y tablets, venta digital de productos básicos), *Fast point* (espacio que ofrece posibilidad de hacer transacciones monetarias y operaciones de una forma ágil), y *Multichannel point* (pequeño quiosco que ofrece servicios bancarios en zonas comerciales).



Sucursales Smart Red

España, Portugal, México y Reino Unido están remodelando sus sucursales para generar una experiencia más positiva. Las sucursales Smart Red tienen un diseño innovador y funcional que las hace más cómodas y accesibles. Además utilizan tecnología para ofrecer un servicio más ágil y personalizado.



Nuestros Work Cafés en el mundo

El concepto Work Café refleja nuestro compromiso para aportar innovación a la red de sucursales. Se trata de un espacio para clientes y no clientes que aúna un banco, una zona de trabajo y una cafetería en un solo lugar. Es un espacio de colaboración abierto a todos en el que se puede trabajar, navegar por Internet, celebrar reuniones, asistir a eventos y, por supuesto, hacer gestiones financieras, ya que también funciona como sucursal. Todo eso, mientras se disfruta de un delicioso café.

Este nuevo concepto de sucursal lo desarrolló por primera vez Santander Chile en 2016. Desde entonces, se han sumado España, Portugal, Brasil y Argentina. En 2019, en Polonia, Reino Unido y México se hicieron las últimas inauguraciones, por lo que actualmente hay 69 Work Cafés en ocho países.



Más información de este concepto innovador de Work Café en www.santander.com.

Satisfacción del cliente

Nuestra estrategia está enfocada en la vinculación y fidelización de nuestros clientes. Para ello, hacemos un seguimiento continuo de sus opiniones y sus experiencias con el Banco. Estos datos nos muestran dónde podemos mejorar nuestra oferta de servicios y productos para aumentar la vinculación y experiencia del cliente.

Además, medimos la satisfacción y vinculación de nuestros clientes utilizando el *Net Promoter Score* (NPS). Este indicador es utilizado como un indicador de referencia en los sistemas de retribución variable de la mayoría de los empleados del Grupo.

En 2019 logramos estar en el top 3 de NPS de 6 de las 9 geografías en las que operamos. Y el número de clientes vinculados ha aumentado en 1,7 millones, hasta un total de 21,6 millones de clientes vinculados.



Top 3

en 6 de 9 países



Benchmark Global de Experiencia de Cliente: estudio interno auditado por Deloitte/Stiga

Medimos 3 aspectos principales: Servicio, Imagen y Precio del Producto

SERVICIO

- Sucursal*: Atención general, tiempo de espera, satisfacción de las necesidades cuando se visita la oficina, ...
- Canales*: Móvil, internet, ATM, *contact centre*, ...
- Personal*: Me dan un trato personal, amabilidad, profesionalidad del empleado, ...
- Sencillo*: Sencillo de operar, rapidez y agilidad, ...
- Comunicación*: Claridad de las frases, información de ofertas y promociones, ...
- Problemas*: Problemas percibidos

IMAGEN

Solidez, compromiso con la sostenibilidad, innovadora, confiable, transparente...

PRECIO DEL PRODUCTO

Oferta de servicio y producto, productos sencillos, comisiones y cargos, beneficios ofrecidos, tarjetas de crédito

Satisfacción de clientes por canal

% de clientes particulares activos satisfechos

89,3%



Oficina

85%



Banca telefónica

95,4%



Internet

96,1%



Móvil

91,5%



ATM

Protección de los consumidores, ayuda a clientes vulnerables

Ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios Sencillos, Personales y Justos. Necesitamos desarrollar nuestra actividad diaria de forma brillante, protegiendo a los clientes más allá de los requisitos legales cuando sea posible.

Política y principios de protección al consumidor

El Grupo tiene una cultura sólida con foco en los consumidores. Para integrarla, la función de Cumplimiento y Conducta ha desarrollado la Política de Protección del Consumidor, que establece los principios que representan cómo esperamos que nuestros equipos gestionen las relaciones con los clientes.

Principios de protección al consumidor

Para trabajar en la implementación de los Principios de protección al consumidor, hemos lanzado revisiones temáticas que incluyen diferentes asuntos relacionados con la protección de nuestros clientes: tratar con clientes en casos de fraude, en la actividad de cobro de deudas y atención al cliente en las redes sociales. Como resultado de ello, hemos creado planes de acción para compartir las mejores prácticas en todo el Grupo; hemos lanzado campañas de sensibilización en varios países, y hemos realizado talleres sobre gobierno de productos y protección al consumidor.

Principios de protección al consumidor



Trato justo y respetuoso



Gestión de reclamaciones



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



Protección de datos



Diseño de productos y servicios orientado al cliente



Precios responsables



Educación financiera



Transparencia en la comunicación



Innovación responsable



Preservación de los activos

Clientes vulnerables

Consideramos que un cliente vulnerable es aquel que, debido a sus circunstancias personales, es especialmente susceptible de sufrir perjuicios o pérdidas de tipo económico o personal. Los clientes pueden recibir la consideración de vulnerables por una amplia variedad de razones como sexo, edad, incapacidad, discapacidad, acceso limitado a la educación o analfabetismo.

Esta definición se incluye en las directrices que hemos aprobado en 2019, que establecen un enfoque homogéneo en todo el Grupo con respecto a los clientes vulnerables. El objetivo es prevenir su endeudamiento excesivo, garantizar que se les trata de forma justa, con empatía y sensibilidad, y de acuerdo a sus circunstancias concretas en todo momento.

Además, desde 2019, como parte de la mejora continua del proceso de validación de nuevos productos, es necesario especificar si el nuevo producto o servicio se puede ofrecer a un cliente vulnerable.

En 2019, implementamos un modelo de reporte desde los distintos países para evaluar si estamos incorporando nuestros principios y adoptando un comportamiento Sencillo, Personal y Justo (SPJ) con los clientes.

Protección del dato

Santander está totalmente comprometido el objetivo de la protección de datos de preservar y promover los valores y derechos fundamentales de las personas físicas garantizando el procesamiento justo (recopilación, uso, almacenamiento) de datos personales en el transcurso de su negocio.

Si bien 2018 fue el año de la implementación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), 2019 se centró en la revisión de los procedimientos clave existentes para garantizar su implementación efectiva en la organización, y la consolidación del marco de control para monitorear el cumplimiento y anticipar posibles incumplimientos. También hemos lanzado nuevas pautas y criterios operativos basados en publicaciones de las autoridades de control para reforzar la orientación corporativa a las unidades y lograr un entendimiento común, junto con una serie de iniciativas corporativas para fomentar la cooperación y el intercambio de mejores prácticas entre las unidades en forma de talleres y reuniones.



Santander EE.UU. ha establecido nuevos programas para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables de acuerdo a la *American Disabilities Act* (Ley estadounidense sobre discapacidades), además del establecimiento de foros *SC Cares*, donde se examinan circunstancias especiales y se toman decisiones sobre qué hacer una vez que los procesos de negocio habituales se han agotado sin lograr una resolución satisfactoria.



Santander Reino Unido ha desarrollado un marco para entender la vulnerabilidad y poder ofrecer apoyo y un tratamiento especial a clientes vulnerables. Este marco permite acceder fácilmente a información relevante para empleados y clientes e incorpora el concepto de vulnerabilidad en el desarrollo de todos los productos y procesos. Este modelo incluye formación específica para ayudar a todos los empleados a identificar posibles situaciones de vulnerabilidad para los clientes.

Gobierno de producto

Nuestra estructura de gobierno refleja la importancia que tiene para el Grupo la protección de los intereses de los clientes.

Nuestra función de **Gobierno de Producto y Protección al Consumidor**, adscrita al área de Cumplimiento y Conducta, se encarga de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización de productos y la protección al consumidor.

Dentro de esta función, el **foro de Gobierno de Producto** protege a los clientes validando productos y servicios y evitando el lanzamiento de los que no son apropiados.

Las principales líneas de trabajo son:

- El uso de la tecnología respetando los derechos de los clientes. Para lograrlo, en 2019 creamos una guía para ayudar a las áreas de negocio a identificar lo que tienen que tener en cuenta con respecto al diseño, el lanzamiento y la post venta de productos digitales para proteger los derechos de los clientes.

Transformación cultural de la fuerza de ventas

La cultura del Grupo promueve altos estándares de comportamiento entre los empleados para reflejar *Santander Way*. Queremos que nuestros directivos lideren la cultura del cambio, reflejando no solamente las crecientes expectativas de nuestros clientes, sino también el hecho de que la primera línea de defensa es clave para gestionar el riesgo y crear un negocio sostenible. En este sentido, creemos que mejorar nuestro plan de retribución está directamente relacionado con la satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr esto, se ha puesto en marcha un **plan de transformación a tres años para revisar nuestras prácticas de retribución de la fuerza de ventas**. La función de Cumplimiento y Conducta, con la colaboración de RR.HH. y de los equipos locales, ha hecho un seguimiento de la implantación de los planes de acción locales para comprobar que se realizan mejoras significativas. El plan de acción hace referencia al gobierno, a la proporción de retribución fija/variable, a objetivos comerciales lineales que no promuevan productos específicos, y al peso relevante de los componentes de calidad con una diversificación suficiente de las métricas de conducta.

Desde 2017, en 5 de nuestras 10 principales geografías, hemos cumplido el objetivo de establecer un 40% de retribución variable basada en conducta y en componentes cualitativos.

La **formación** también es crucial si queremos mejorar el servicio al cliente. Entre las principales iniciativas están un curso obligatorio sobre el riesgo de conducta con los clientes para todos los empleados, y el desarrollo de un procedimiento para la formación de la fuerza de ventas.

Las funciones de Cumplimiento y Conducta y RR.HH. de nuestras filiales han puesto foco en 2019 en garantizar el buen gobierno en esta área, analizando la idoneidad y cuantía de las iniciativas de formación existentes, garantizando el análisis de los problemas de conducta del cliente en los programas de formación, y reforzando los controles. Hay planes de acción locales en marcha.

- En lo que respecta a los productos de financiación al consumo dirigidos a segmentos vulnerables, debemos asegurarnos de que las condiciones de financiación son razonables y de que no se fomente el exceso de deuda.

Desde 2019, la unidad de Banca Responsable también está representada en el foro de Gobierno de Producto. Además, el proceso de validación de productos incluye la clasificación ESG (*environmental, social, governance*) y cómo estamos dando apoyo a los clientes vulnerables.



Para ampliar la información sobre el gobierno de productos y la protección al consumidor, consulte el capítulo "[Gestión y control de riesgos](#)".



Santander Consumer Finance y el crédito responsable

Santander Consumer Finance (SCF) distingue entre la solvencia crediticia de sus clientes y el hecho de que un préstamo pueda alterar el adecuado equilibrio financiero de los mismos.

SCF está estudiando las mejores prácticas de mercado en términos prudenciales y de conducta y las normativas en vigor en los diferentes países en los que opera; en base a todo ello está definiendo una política de mínimos a cumplir en todas las unidades. El objetivo es facilitar financiación de forma responsable y en el mejor interés de los clientes.



Santander Polonia autor de la Declaración de Venta Responsable

Santander Polonia es uno de los creadores del estándar de autorregulación del mercado financiero polaco llamado "La Declaración de Venta Responsable". Un proyecto iniciado por las entidades financieras y coordinado por la Asociación de Consumidores Polacos. El objetivo: aumentar y promover estándares éticos en las relaciones con los clientes, educar a empresas y consumidores, mejorar la confianza del consumidor en el sector y prevenir prácticas injustas. Es el primer ejemplo de una asociación entre empresas que desean mejorar la calidad de los servicios bancarios. Entre sus fundadores también están ANG Cooperative y BNP Paribas Bank Polska.

Gestión de reclamaciones

En Santander no nos limitamos a tratar las quejas, sino que tratamos de aprender de nuestros clientes, abordando la causa del problema. El Grupo cuenta con un procedimiento de gestión de reclamaciones y análisis que tiene por objeto emitir unos estándares dirigidos a todas las unidades del Grupo para la gestión adecuada de las reclamaciones, garantizando que los clientes puedan remitir sus reclamaciones por todos los canales disponibles, incluyendo los digitales (web, banca *online*, App, redes sociales) y ofrecer con ello el mejor servicio posible.

En 2019 el Grupo se ha centrado en mejorar el primer punto de contacto con el cliente para mejorar la resolución de reclamaciones y la experiencia del mismo. Además se han robustecido los análisis de la causa raíz en todas las zonas geográficas, a la vez que se han fortalecido el reporte de planes de mitigación y gobierno.

Escuchamos a nuestros clientes y actuamos para mejorar nuestro servicio, ya que su confianza es importante para nosotros y genera resultados sostenibles.

| | |
|-----------------|---|
| Escuchar | Para nosotros, es esencial escuchar atentamente las preguntas, quejas y reclamaciones de nuestros clientes. |
| Analizar | Revisamos y comprendemos las necesidades de nuestros clientes. |
| Actuar | Ofrecemos soluciones innovadoras para solventar las quejas. |
| Mejorar | Aplicamos las mejoras globalmente |

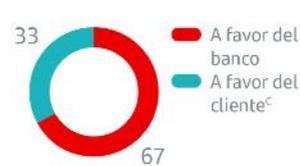
Tipos de quejas^A (%)



Tiempo medio de respuesta^A (%)



Resolución^{A y B} (%)



A. No incluyen las reclamaciones por seguro de protección personal (SPP) recibidas en Reino Unido. Este ajuste se ha hecho para evitar un resultado global sesgado.
 B. Si se incluyeran las quejas de Reino Unido el ratio de favorabilidad bajaría al 16%.
 C. +2 p.p. vs 2018

Mejora continua de los procesos



En 2019 Santander ha continuado mejorando el proceso de gestión de reclamaciones, simplificando procesos y dotando a los empleados de cara al público de una herramienta que les permite tener mejor acceso a la información y resolver los problemas de una manera ágil.

La mejora continua de la información de la herramienta, sumado al *coaching* realizado, ha conllevado una mejora en la experiencia del cliente gracias a la resolución de los problemas en el primer punto de contacto en sucursales y canal telefónico, traduciéndose en una reducción del volumen de reclamaciones en un 15%.



Argentina ha lanzado COSMOS, un nuevo modelo de servicio al cliente y resolución de problemas, que incluye la atención digital de consultas y quejas en todos los canales; la resolución de quejas automatizada, y las solicitudes de servicios a través de normas de negocio predefinidas; derivando las reclamaciones más complejas a resoluciones *offline*; seguimiento multicanal, y ofreciendo más información relativa a las resoluciones.

La duración de las llamadas de los *contact centres* se han reducido un 50%, y el tiempo medio de respuesta de 5 días a un día, y el NPS ha mejorado de -10 a 48 (diciembre 2019).



Reclamaciones por seguros de protección personal (PPI en inglés)

La Financial Conduct Authority (Reino Unido) fijó el 29 de agosto de 2019 como fecha límite para las quejas de los PPI y realizó una campaña de comunicación a nivel nacional para concienciar a los consumidores sobre esta fecha. En línea con el resto del sector, en agosto de 2019 recibimos un volumen sin precedentes de solicitudes de información y observamos un aumento significativo tanto de estas solicitudes como de las reclamaciones en los últimos días previos al plazo de reclamación, con la tramitación de estas reclamaciones en curso.

Las quejas acumuladas al 31 de diciembre de 2019 fueron de 4,4 millones, incluidas 327.000 (aproximadamente) que aún se estaban revisando. Las reclamaciones futuras esperadas, independientemente de la probabilidad de que Santander Reino Unido incurra en un pasivo, son 49.000 (aproximadamente).

Nuestro objetivo es eliminar la mayoría de las quejas de PPI para finales del primer semestre de 2020, y las consultas restantes para finales del segundo semestre.

Compras responsables

Queremos que nuestros proveedores trabajen de forma responsable e íntegra y operen con los mismos estándares éticos, sociales y de sostenibilidad que nosotros, ya que tienen un impacto en la sociedad y en el entorno.

Contamos con un modelo y una Política de Homologación de Terceros que establecen una metodología común para todos los países en los procesos de selección, homologación y evaluación de los mismos. Además de criterios tradicionales como el precio y la calidad del servicio, en esta metodología se incluyen aspectos de diversidad y sostenibilidad a través de los Principios de Conducta Responsable.

Tras la aprobación de estos principios en 2018, a lo largo de 2019 hemos mejorado el cuestionario existente para proveedores de manera que se reflejen directamente los nuevos principios de conducta responsable, que incluyen diversidad e inclusión y derechos humanos. Estos principios se han aplicado a todos los nuevos proveedores en 2019. Y en total aplican como mínimo a 5.000 de nuestros proveedores más importantes por año.

En total el Grupo tiene 9.863 proveedores homologados (-7% sobre 2018). Un 16,7% del total de la base de proveedores de Aquanima^A han sido homologados por primera vez en 2019 (+5 p.p. sobre 2018). Además, a través de Aquanima, en 2019 se realizaron un total de 8.721 adjudicaciones (+6% sobre 2018), resultando adjudicatarios 4.744 proveedores (+4% sobre 2018). De estos proveedores, el 93,2% son locales (empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra) lo que representa un 95,7% sobre el volumen total de compras (+1 p.p sobre 2018), y refleja nuestro apoyo a las economías locales.

Del mismo modo, disponemos de un canal de denuncias para proveedores a través del cual los proveedores que presten servicios al Grupo, pueden informar de las conductas inapropiadas por parte de los empleados del Grupo que no estén alineadas con el Código General de Conducta. Este canal de denuncias está implantado en Argentina, Brasil, Chile, México, Portugal, España y Reino Unido.

El Grupo está trabajando para implementar diferentes controles y/o auditorías a los proveedores que nos permitan asegurar el cumplimiento de la política así cómo de nuestros valores corporativos.

Control de riesgos

- Los proveedores son una comunidad importante para Santander. En 2018 se creó un equipo de evaluación de riesgo a nivel Grupo, que va más allá del enfoque tradicional (aspectos financieros, reputacionales, fiscales y de concentración) valorando el comportamiento de nuestros proveedores más relevantes en cinco dimensiones: ciberseguridad, continuidad del negocio, seguridad física, instalaciones y privacidad de datos. Estos especialistas asesoran a los proveedores en el cumplimiento de nuestros estándares y supervisan la implementación de planes de mejora.
- En todas las sociedades de España, se ha implantado, con apoyo de la unidad de Cumplimiento, el uso del sistema Norkom, software para prevenir actividades de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Esta herramienta permite un chequeo diario sobre la base de proveedores homologados y se irá implantando en los demás países progresivamente durante 2020. Además, para un mayor control sobre el riesgo de ciberseguridad en nuestros proveedores, se han comenzado a valorar durante 2019 las calificaciones de ciberseguridad emitidas por la compañía americana BitSight. Con esta colaboración, reforzamos nuestra posición frente a uno de los grandes retos actuales.
- En 2020, lanzaremos una nueva plataforma para la gestión de riesgo de proveedores, mucho más innovadora y colaborativa. Esta herramienta actúa como único punto de relación para el Grupo con sus proveedores y permitirá efficientar, dinamizar e integrar toda la gestión e información necesaria del proveedor en una única plataforma.

A. Aquanima es la sociedad especializada en compras perteneciente al Grupo Santander.



Brasil, promoviendo la sostenibilidad entre sus proveedores

Santander Brasil promueve la sostenibilidad en sus proveedores de distintas formas:

- Tiene un portal para la gestión de proveedores a través del cual comparte las mejores prácticas.
- Está adherido al CDP *Supply Chain* para fomentar el compromiso de sus proveedores en la lucha contra el cambio climático.
- Celebra eventos presenciales para compartir las buenas prácticas y ayudar a los proveedores a reducir el riesgo operacional, social y medioambiental. En 2019 se centraron en la protección de datos personales y las leyes de ciberseguridad.

[Esta pagina se ha dejado en blanco intencionadamente]

Valor para el accionista

Nuestro objetivo es mantener la confianza de nuestros cuatro millones de accionistas, proporcionándoles un crecimiento sostenible y beneficios estables

Creación de valor para el accionista

Como banco responsable, la transparencia y el compromiso con los accionistas e inversores es una prioridad.

Principales aspectos en la relación con nuestros accionistas:

- Principio de igualdad de todos los accionistas: una acción, un voto.
- Fomento de la participación activa e informada en las juntas de accionistas. En 2019 Santander batió su récord de participación, tanto en la junta general de accionistas (*quorum* del 68,5% y cerca de un millón de accionistas participantes) como en la junta general extraordinaria (*quorum* del 59,2%).
- En la junta de accionistas de 2019 se dio un nuevo paso en el uso de la tecnología *blockchain* para votaciones en juntas de accionistas con un piloto en el ciclo de delegación y voto del tramo minorista. Esta tecnología ofrece más transparencia, simplifica el proceso, y aumentan la seguridad y la motivación para votar, lo que mejora la democracia corporativa. Asimismo, se consiguieron los mejores resultados en participación digital en una junta (más de 300.000 accionistas).
- Otra de nuestras prioridades es mantener una comunicación constante con los accionistas e inversores, informándoles sobre la evolución del Grupo y la acción y fomentando un diálogo fluido con ellos.

Retribución a los accionistas

En 2019, Banco Santander volvió a ser uno de los bancos más rentables y eficientes del mundo. En un entorno complejo, caracterizado por una elevada volatilidad, hemos cumplido nuestros objetivos financieros.

- La retribución total al accionista se ha mantenido en 0,23 euros por acción¹. El porcentaje del beneficio atribuido ordinario de 2019 dedicado a la remuneración de los accionistas (*pay-out*), sería del 46,3% (dentro del rango del 40%-50% anunciado al principio de 2019) y la proporción de dividendo en efectivo del 89,6%² (excediendo así la del 2018, también conforme a lo anunciado al principio de 2019).
- El sector bancario europeo, en un entorno de desaceleración económica, se vio influido por el cambio de orientación de las políticas monetarias de los principales bancos centrales, principalmente del Banco Central Europeo. La acción Santander, que cerró 2019 en 3,73 euros por título, se vio afectada adicionalmente por algunas incertidumbres en geografías en las que el Grupo está presente³.
- A 31 de diciembre, el banco ocupaba el segundo puesto de la zona euro y el vigésimo quinto del mundo por valor de mercado (61.986 millones de euros de capitalización). Y contaba con 16.618.114.582 acciones en circulación y una contratación media diaria en 2019 de 76 millones de acciones.

4 millones de accionistas

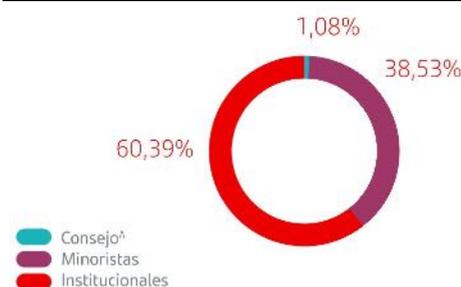
3.822 millones de euros de retribución total¹

0,23 euros por acción de retribución total al accionista¹

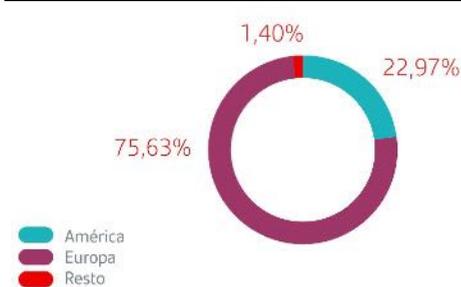
0,20 euros de dividendo en efectivo por acción¹. En torno a un 3% más respecto a 2018

Capital tangible por acción: 4,36 euros +4% vs 2018

Distribución del capital social por tipo de accionista



Distribución geográfica del capital social



Para ampliar la información sobre transparencia y retribución al accionista consulte la sección 3 de [Gobierno corporativo](#).

¹El consejo de administración ha acordado proponer a la junta general ordinaria de 2020 que el segundo pago de la remuneración con cargo a los resultados del 2019 sea por un total de 0,13 euros por acción mediante (1) el pago en efectivo de un dividendo final de 0,10 euros por acción (el "Dividendo Final en Efectivo") y (2) un scrip dividend (bajo la forma del programa "Santander Dividendo Elección") que permitirá el cobro en efectivo, para aquellos accionistas que elijan esta opción, de 0,03 euros por acción. En noviembre de 2019 los accionistas recibieron el primer dividendo con cargo a los resultados del ejercicio de 2019, por importe de 0,10 euros por acción en efectivo. Con ello, el dividendo total para 2019 sería de 0,23 euros por acción (0,20 euros en efectivo y 0,03 euros en dividendo elección).

²Asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo en el Programa Santander Dividendo Elección del 80%.

³Elecciones presidenciales en Argentina; protestas sociales en Chile; el Brexit en Reino Unido; o la sentencia sobre las hipotecas en francos suizos en Polonia.

⁴Acciones propiedad de consejeros o cuya representación ostentan. Puede encontrarse más detalle sobre las acciones propiedad de los consejeros en el capítulo de Gobierno corporativo.

Premios y distinciones

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

Compromiso ambiental

En 2019 hemos compensado la huella de carbono de nuestros principales eventos corporativos.

Además, hemos sido la primera entidad financiera europea en obtener la certificación AENOR para nuestro *Investor Day*. Asimismo, en 2019, AENOR renovó por tercer año consecutivo su certificación de evento sostenible para nuestra junta general ordinaria y también para la junta general extraordinaria.

Compromiso social

En colaboración con la Fundación Universia, Santander entregó 60 becas en 2019 a estudiantes universitarios con discapacidad, accionistas o familiares de accionistas, con el objetivo de fomentar su integración socio laboral.

Comunicación con accionistas, inversores y analistas

La actividad del área de Relación con Accionistas e Inversores en 2019 giró en torno a las siguientes prioridades:

- Mantener una comunicación continua y fluida, así como difundir información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando un diálogo constante.
- Optimizar y mejorar la imagen del Grupo en los mercados.
- Ofrecer a los accionistas e inversores una atención personal, ajustada a sus necesidades y a través de los canales adaptados a su perfil.
- Fomento de la participación de la base accionarial en la marcha del Banco a través, por ejemplo, de la junta general de accionistas.
- Ofrecer productos y ventajas exclusivas a través de la nueva web www.yosoyaccionista.santander.com.

Además, en 2019 lanzamos una nueva sección para accionistas e inversores en la nueva web corporativa, para facilitar y mejorar el acceso a la información.

40.924

opiniones recibidas de accionistas e inversores a través de estudios y encuestas de calidad

322

eventos con accionistas

+800

comunicaciones a través de, principalmente, los medios digitales

3.507

contactos con inversores (incluyendo 126 contactos con inversores y analistas ESG)

133.939

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

Evaluación de Santander por índices y analistas ESG

Santander es evaluado de forma periódica en su desempeño en sostenibilidad por los principales índices y analistas ESG. Estas evaluaciones y sus resultados se utilizan a nivel interno para evaluar nuestra gestión y encontrar oportunidades de mejora en nuestros procesos. En 2019, destacan nuestros resultados en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y Vigeo Eiris.

Santander ha sido reconocido como el banco más sostenible del mundo por el DJSI, índice de referencia internacional en sostenibilidad, que evalúa el impacto económico, ambiental y social de más de 175 bancos en el mundo. El banco ha logrado una puntuación total de 86 puntos sobre 100, alcanzando la máxima puntuación en aspectos como: estrategia fiscal, protección de la privacidad, *reporting* medioambiental, inversión social, e inclusión financiera. Con ello ha conseguido la distinción *Gold class*.

En noviembre de 2019, Vigeo Eiris actualizó el *rating* ESG de Santander y la nueva puntuación total muestra una notable mejora, pasando del puesto 22 en el sector a diciembre de 2016, a la quinta posición en 2019. Hemos logrado mejoras en cuatro ámbitos: medio ambiente, derechos humanos, participación de la comunidad y gobierno corporativo.

Además, Santander sigue formando parte del FTSE4Good Index Series y es evaluado por otros analistas ESG como Sustainalytics, ISS-ESG o MSCI.

Otras valoraciones de analistas ESG^A

| Puntuación | 2019 | Evolución | 2018 | Respecto al sector |
|-------------------|------|-----------|------|---|
| DJSI | 86 | = | 86 | Primera posición en el sector bancario. <i>Gold class</i> |
| ISS-ESG | C | = | C | > (decil 2 de 280 compañías en la industria) |
| MSCI ^B | BBB | ↓ | A | - |
| Sustainalytics | 32,7 | ↓ | 30,8 | > (percentil 52 en el grupo de la industria) |
| Vigeo Eiris | 63 | ↑ | 57 | > (<i>ranking</i> 5 de 31 compañías en el sector) |

A. Fuente: Último *rating* de ISS-ESG (en una escala de A+ a D-) disponible en enero de 2020, en comparación con diciembre de 2018. El decil 1 de ISS-ESG indica el mayor desempeño relativo a factores de ESG y el decil 10 el desempeño menor. Último *rating* ESG MSCI disponible (en una escala de AAA a CCC) en junio de 2019, comparado con octubre de 2018. Las últimas puntuaciones de Sustainalytics (en una escala de 0 a 100) disponibles en diciembre de 2019, en comparación con noviembre de 2018. Desde septiembre de 2018 Sustainalytics aplica una nueva metodología para sus *ratings* en la cual la puntuación indica la exposición y gestión de los riesgos ESG de una compañía. Última puntuación global de Vigeo Eiris (en una escala de 100 a 0) disponible en noviembre de 2019, en comparación con diciembre de 2018.

B. Ver *disclaimer* de MSCI en página 103.



Más información sobre la comunicación con analistas ASG, ver [sección 3.1](#) del capítulo de Gobierno Corporativo.

Crecimiento inclusivo y sostenible

Desempeñamos un papel importante fomentando el crecimiento inclusivo y sostenible



Soluciones sencillas e innovadoras para todos nuestros clientes.

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

Inclusión y empoderamiento financiero.

Contamos con productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad, dándoles acceso a los servicios financieros y capacitándoles para manejar de la mejor forma posible sus finanzas.

Financiación sostenible.

Innovamos para ofrecer nuevos productos y servicios financieros que integran criterios ESG, fundamentalmente en tres principales líneas de negocio: infraestructuras sostenibles, inversión socialmente responsable y financiación climática. A la vez que analizamos y medimos los riesgos sociales y ambientales de nuestras operaciones.

Huella ambiental.

Medimos nuestra huella medioambiental, la reducimos y hemos adquirido compromisos para ir más allá.

Compromiso con la educación superior.

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

Inversión en la sociedad.

Apoyamos e impulsamos programas sociales que promueven la igualdad de oportunidades y el bienestar de las personas.

Contribución fiscal.

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

Soluciones sencillas e innovadoras para los clientes

Queremos aumentar la vinculación de nuestros clientes ofreciendo servicios y productos innovadores, sencillos y personalizados, que permitan a cada persona gestionar sus finanzas de la mejor forma posible.

Nuestra propuesta de valor tiene por objeto satisfacer las necesidades de nuestros distintos perfiles de clientes

Soluciones sencillas, innovadoras y personalizadas



El sector financiero es fundamental para un crecimiento económico y social sostenible y los bancos desempeñan un papel muy específico: gestionamos los ahorros de personas y empresas, financiamos sus necesidades y facilitamos las operaciones comerciales.

Un buen acceso a la financiación mejora el bienestar general de un país porque permite a su gente prosperar y gestionar mejor sus necesidades, ampliar sus oportunidades y mejorar sus condiciones de vida.

Nuestra propuesta de valor

Nuestra oferta de valor se adapta a las circunstancias económicas y sociales de cada uno de los mercados donde estamos presentes y se complementa con las ventajas que ofrecen nuestros negocios globales como Santander Corporate & Investment Banking y Santander Wealth Management & Insurance.

Además, hemos desarrollado y lanzado la Plataforma Santander Global (SGP, por sus siglas en inglés) con el objetivo de acelerar el progreso hacia la creación de la mejor plataforma abierta de servicios financieros. Al consolidar nuestros servicios digitales en una sola unidad, podremos aprovechar el talento y la escala del Grupo para conseguir un gran crecimiento de los negocios de pagos y digital, dirigiéndonos a los clientes particulares, las grandes empresas y las pymes.

Datos destacados de 2019:

Los préstamos y anticipos a clientes aumentaron un 7% respecto a 2018. El 47% de los créditos se destinó a particulares, el 17% a crédito al consumo, el 24% a pymes y empresas y el 12% a clientes corporativos e inversores institucionales. Por su parte, los depósitos de los clientes aumentaron un 6% respecto a 2018.

Contribuimos al progreso de las personas y las familias

Cuando las personas están financieramente incluidas, pueden administrar su dinero con más facilidad y, por consiguiente, obtener acceso a mejores casas, atención sanitaria y educación; iniciar un pequeño negocio y comprar seguros para protegerse de las adversidades. De esta forma, la financiación ayuda a reducir desigualdades y crea nuevas oportunidades en la sociedad.

En 2019 el Banco incrementó el crédito a hogares un 6,6% respecto a 2018.

Soluciones digitales para gestionar mejor las finanzas personales

Seguimos invirtiendo en todo el Grupo en servicios mejores, más inteligentes y más accesibles para empoderar financieramente a nuestros clientes. Esto a menudo significa soluciones de pagos y cuentas fáciles de usar, sencillas, seguras y eficaces a través de dispositivos móviles.



One Pay FX. A la primera solución blockchain internacional multicorredor del mundo para particulares y pymes, lanzada en cuatro bancos Santander (España, Reino Unido, Brasil y Polonia) en 2018, se han unido dos países más en 2019 (Portugal y Chile), y México ofrecerá la solución a comienzos de 2020.

One Pay FX ofrece transparencia y predictibilidad, coste competitivo, experiencia digital y más velocidad, mejorando así la actual experiencia de cliente y la adhesión de los clientes a través de un sistema de pagos que es el mejor de su clase.

Créditos a hogares

Préstamos a clientes, neto del deterioro, a 31 de diciembre de 2019

| | millones euros |
|--------------|----------------|
| Vivienda | 332.881 |
| Consumo | 167.338 |
| Otros fines | 19.777 |
| Total | 519.996 |

Openbank

Openbank es el mayor banco 100 % digital de Europa y forma parte de Grupo Santander. Desarrollado en España, nuestra estrategia es expandirlo en Europa y América.

En 2019 se lanzó Openbank en Alemania, Portugal y los Países Bajos. El banco ofrece una cuenta corriente sin comisiones que permite realizar transferencias gratuitas a cualquier país de la UE a través del sitio web o la aplicación móvil de Openbank. Esta cuenta viene con una tarjeta de débito gratuita que permite a los clientes utilizar todos los sistemas de pago móviles (*Apple Pay, Google Pay, Fitbit ...*). Los clientes también pueden activar y desactivar sus tarjetas desde la web o la aplicación, así como bloquearlas en un determinado país y desbloquearlas instantáneamente. Asimismo, se puede restringir el uso de tarjetas a canales específicos, como cajeros o compras en Internet, pudiendo al mismo tiempo autorizar o bloquear dispositivos desde los que se accede a la cuenta en los últimos 30 días.

Todas las tarjetas de Openbank están vinculadas a una organización benéfica elegida por el cliente de entre un grupo de organizaciones preseleccionadas por el banco. El cliente cada vez que paga con su Tarjeta Solidaria, puede redondear el pago al alza al euro más cercano y donar la diferencia.

Openbank fue nombrado por Forbes el Mejor Banco de España en 2019 y ha conseguido también el mejor "Net Promoter Score" (NPS) entre los bancos españoles.



Ejemplos de países sobre ofertas de valor para diferentes segmentos



Santander Senior

Se trata de una oferta de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptada a los mayores de 65 años. La propuesta pone el foco en responder a las necesidades de planificación, ahorro y seguridad de este segmento creciente de población que, según las proyecciones demográficas, tendrá un peso del 25% en 2030.



Segmento iU

Santander iU es la oferta de valor ideada por Santander Río para sus clientes de entre 18 y 31 años. Las tarjetas para este segmento ofrecen ventajas como descuentos en ciertos servicios de transporte, marcas y eventos; facilidades para los pagos de la universidad, domiciliación de la nómina; además de artículos de interés para los jóvenes sobre emprendimiento, búsqueda de trabajo, iniciativas de voluntariado, etc.



Santander ELA

Con el fin de promover la creación de negocios liderados por mujeres, Santander Brasil ha colaborado con IFC Brasil para ofrecer un préstamo de 225 millones de \$ que se utilizó para financiar los préstamos de Santander a pymes propiedad de mujeres con un descuento del 15% en la tasa durante mes de junio. El programa fue un éxito y todas las líneas disponibles se consumieron antes del 28 de junio de 2019.

Apoyo a las empresas

Las pequeñas y medianas empresas son el motor clave del crecimiento económico, especialmente de la creación de empleo. Es vital que los apoyemos, concediéndoles préstamos y proporcionándoles tecnologías que les ayuden a crecer, emplear más personas y a hacer su negocio más competitivo. En Santander queremos contribuir a este crecimiento y convertirnos en el banco de preferencia de las pymes.

Hoy, trabajamos con más de cuatro millones de pymes en todo el mundo, ofreciendo un número de servicios cada vez mayor para apoyarles en su crecimiento y en el comercio con el exterior.

En 2019, el crédito a empresas y empresarios individuales aumentó un 5,8% respecto a 2019.

Acuerdos con entidades multilaterales

Nuestro modelo de negocio, centrado en el cliente, y nuestro tamaño y diversificación, nos permiten mantener estrechas relaciones con organizaciones multilaterales que nos permiten ofrecer líneas de crédito con condiciones ventajosas.

En España, recientemente hemos firmado con el Grupo del Banco Europeo de Inversiones, que comprende el BEI y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), una línea de 2.000 millones de euros con condiciones ventajosas para pymes y sociedades de mediana capitalización españolas.

En Brasil, hemos firmado con la Corporación Financiera Internacional (IFC) una línea de crédito de 200 millones de euros para pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres (al menos un 50% de mujeres en sus puestos de dirección).

También en Polonia, en colaboración con el BEI, hemos puesto a disposición de pymes y sociedades de mediana capitalización una línea de crédito de 400 millones de euros, con foco en el desarrollo de microempresas.

Crédito a empresas y empresarios individuales

| | millones euros |
|----------------------------------|----------------|
| Grandes empresas | 173.090 |
| Pymes y empresarios individuales | 124.559 |
| Otros fines | 21.967 |
| Total | 319.616 |

En total, durante los últimos tres años el Grupo ha firmado acuerdos con organismos como BEI, BERD, IFC, CEB y CAF, entre otros para ofrecer líneas de financiación a Pymes en España, Brasil, Polonia por un importe total de más de 2.500 millones de euros.

Apoyo a las pymes más vulnerables

El Banco Europeo de Inversiones participará en una cartera de créditos empresas aprobada por Banco Santander con un volumen de 450 millones de euros. Este apoyo permitirá a Banco Santander en España poner a disposición de las pymes 900 millones de euros.

Parte de esta suma estará destinada a financiar a pymes especialmente vulnerables: autónomos, microempresas con menos de diez empleados y pequeñas empresas que realizan su actividad en regiones con altos índices de desempleo. En total, este acuerdo permitirá apoyar a casi 7.000 pymes, y proporcionar empleo a 160.000 personas.



Patricio González, un emprendedor agricultor en México

En 2001, Patricio González, empresario agrícola de Chile, trató de ampliar su producción de bayas en Santa Clara del Cobre, una zona pobre del estado de Michoacán, México. Pero para ello, necesitaba apoyo financiero. Ese año, Sun Belle, la pequeña empresa de Patricio, recibió su primer préstamo de Banco Santander, la única entidad que confió en el proyecto.

Hoy, Banco Santander es el banco principal de Sun Belle y la producción de esta empresa ha crecido de 250.000 cajas de bayas a 7,5 millones. Sun Belle trabaja con 900 productores locales, a los que da apoyo y les proporciona conocimientos técnicos, comprando además su producción.

Ahora Santa Clara del Cobre, tradicionalmente artesanal, es también una comunidad agrícola que ha superado sus niveles de pobreza mediante el acceso a nuevos servicios y educación.

Un ejemplo es la familia Valencia, uno de los primeros productores de bayas que empezó a trabajar con Patricio González. Antes de unirse a Sun Belle, esta familia sobrevivía con un pequeño negocio de ganado sin grandes expectativas y ahora su calidad de vida ha mejorado significativamente. Gracias a los préstamos a empresas aprobados por Santander a través de Sun Belle, establecieron su propia empresa para suministrar a Sun Belle, creando así nuevos empleos en su comunidad.



Soluciones innovadoras para impulsar el crecimiento de las empresas

El mundo de los pagos es un componente crucial en la financiación. Los sistemas de pagos permiten a los bancos conocer las necesidades y preferencias de sus clientes, facilitando así que los bancos personalicen los productos y servicios que ofrecen.

En nuestro *Investor Day* celebrado en abril de 2019 dijimos que *Santander Global Payments* sería la piedra angular de nuestra plataforma global y estrategia de vinculación, que comprende *Global Merchant Services (GMS)*, *Global Trade Services (GTS)* y el resto de nuestros negocios de pagos (Superdigital, PagoFX). Esta plataforma de pagos nos permitirá prestar mejores servicios tanto a los clientes existentes como a los nuevos clientes, con las mejores propuestas de valor de su clase desarrolladas globalmente.

Global Trade Services (GTS)

Apoya el acceso de pequeñas y medianas empresas a la financiación del comercio internacional. Esta plataforma ofrecerá financiación de comercio, cadena de suministro, pagos y cambio de divisas, funcionando rápida y eficazmente para las pymes.

Global Merchant Services (GMS)

Ofrece a clientes minoristas la posibilidad de aceptar varias formas de pago, ayudándoles a administrar mejor y a hacer crecer su negocio; construido con Getnet, una plataforma de pago líder en América Latina. Actualmente lo estamos extendiendo a México y otros mercados de América Latina.

En 2019 también invertimos 400 millones de euros en adquirir el 50,1% de Ebury, una de las mayores plataformas de pagos y mercados cambiarios para Pymes que ya opera en 19 países con 140 monedas. Con esta inversión, queremos impulsar el crecimiento de Ebury mediante la ampliación de capital y obtener los beneficios de las oportunidades que surgen al ayudar a más Pymes de todo el mundo a crecer: Ebury busca entrar en nuevos mercados en Latinoamérica y Asia.

Trade Club Alliance

En colaboración con otros bancos internacionales, lanzamos el Trade Club Alliance, una red de bancos global cuyo objetivo es hacer que el comercio internacional sea más sencillo. Una innovadora plataforma digital que permite a las empresas de Europa y Latinoamérica conectarse entre sí. Esta nueva plataforma ofrecerá a los miembros información de los mercados en más de 180 países, incluido el análisis monetario, las tendencias de los mercados y los requisitos de envío, de forma que será un cauce para que compradores y proveedores de confianza se pongan en contacto con contrapartes en mercados de todo el mundo.

"Santander es el banco mejor posicionado para ayudar a las pymes en su expansión internacional y para proporcionarles servicios globales para la financiación del comercio".

Ana Botín, Presidenta.

Santander Cash Nexus, conectividad global para los mayores clientes multinacionales

Santander Cash Nexus ofrece a nuestros mayores clientes corporativos un motor de operaciones en masa muy automatizado, líder del sector, que combina las mejores tecnologías y procedimientos de seguridad disponibles hoy en día con disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En esencia, Santander Cash Nexus proporciona a los clientes un solo punto de entrada para los servicios de gestión de tesorería global que ofrecemos en los países donde operamos. La plataforma está actualmente disponible en más de 15 países.

Con la creación de una sola plataforma para las soluciones de conectividad global de SCIB, SCIB ayuda a los clientes a optimizar los costes y lograr mayor control sobre sus operaciones, y ofrece un servicio digital estandarizado en los países donde Santander opera y Cash Nexus está disponible.

Ya hay más de 100 clientes globales de SCIB que utilizan Cash Nexus.

Santander Innoventures

Santander InnoVentures (SIV) es nuestro fondo de inversión corporativa de 140 millones de dólares. SIV invierte en *startups*, *fintechs* y negocios adyacentes para acelerar su crecimiento, respaldar a los emprendedores y apoyarles con el capital, la escala y los conocimientos del Grupo Santander. Desde su lanzamiento en 2014, el fondo ha invertido en 30 empresas y es uno de los mayores fondos de inversión corporativa de *fintechs* del mundo respaldados por un banco. Más del 70% de las empresas que componen la cartera del fondo mantienen compromisos estratégicos con Santander.

En 2019 invertimos en empresas, como por ejemplo:

- Klar, una alternativa mexicana a las tarjetas de crédito y a los servicios de débito tradicionales.
- Trulioo, un proveedor de verificación de identidad global con sede en Vancouver.
- Securitize, una startup con sede en California que ofrece una solución global para emitir y gestionar bonos digitales que cumplen la normativa en blockchain.

Inclusión y empoderamiento financiero

Ayudamos a las personas a acceder a servicios financieros, a crear o desarrollar microempresas, y les dotamos de las competencias necesarias para gestionar sus finanzas a través de la educación financiera. Nuestro objetivo es incluir y empoderar financieramente a 10 millones de personas de 2019 a 2025.

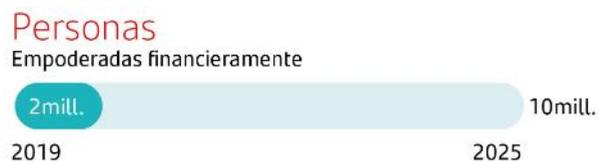
Nuestra estrategia de inclusión y empoderamiento e inclusión financiera se basa en tres pilares fundamentales



Nuestro compromiso

Creemos que podemos a más personas a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento económico, incluyéndolas y empoderándolas financieramente, ofreciéndoles acceso a productos y servicios financieros a su medida, y mejorando su conocimiento financiero a través de la educación. **Por ello, queremos empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025.^A**

Progreso



A. Metodología de medición de empoderamiento financiero: para medir, evaluar y mejorar la contribución del Banco a la inclusión financiera, hemos diseñado una metodología corporativa de Banco Santander adaptada a nuestras necesidades y modelo de negocio. Esta metodología establece una serie de principios, definiciones y criterios para la contabilización de las personas empoderadas financieramente a través de las diferentes iniciativas, productos y servicios promovidos por el banco. Para evitar duplicidades en el computo agregado se consideran personas únicas.

Tecnología digital: Impulsando el acceso a la financiación

Queremos dar acceso a servicios financieros a todas las personas, independientemente de su nivel de ingresos, género, nivel de estudios, ubicación geográfica o edad.

Nuestra plataforma Superdigital, nos ayuda a alcanzar esta ambición, permitiéndonos superar algunas de las barreras que impiden el acceso servicios financieros a poblaciones no bancarizadas, o escasamente bancarizadas.

Nuestras sucursales y cajeros en zonas remotas o con baja densidad de población son también parte integral de nuestra estrategia. Gestionamos este tipo de sucursales en

Argentina, España, Portugal y EE.UU. En México, hemos alcanzado acuerdos con comercios minoristas que permiten gestionar servicios financieros básicos a través de sus TPV.

Fomentamos el acceso a servicios financieros básicos: una estrategia con dos vías paralelas

Banca tradicional + Banca digital

Sucursales, cajeros y comercios minoristas

Internet + banca móvil

Garantizar el acceso a todos los segmentos

Comunidades con baja densidad de población

Comunidades con rentas bajas

Grupos más vulnerables

Estudiantes universitarios



Superdigital - La banca sin un banco

En Santander creemos que el móvil e internet son herramientas muy potentes para impulsar la inclusión financiera de personas no bancarizadas o con insuficiente acceso a servicios y productos financieros. Queremos que nuestra plataforma digital Superdigital se convierta en el principal canal de acceso a servicios financieros para una gran mayoría de nuestros clientes de rentas bajas en América Latina.

Superdigital está disponible en Brasil, México y Chile y se apalanca en el rápido crecimiento en la adopción de smartphones y en la mejora de la cobertura de red en la Latinoamérica para aumentar la inclusión financiera en la región^A. Actualmente la plataforma cuenta con cerca de 500.000 usuarios activos y esperamos llegar a los 5 millones de clientes activos en el 2023 en siete mercados latinoamericanos. A largo plazo, nuestro objetivo es contar con 10 millones de usuarios activos en la plataforma dado el potencial de crecimiento de los pagos digitales en la región.

Desarrollado con la tecnología propia de Santander, Superdigital es sencillo de usar y ofrece una experiencia al cliente diferencial. Por ejemplo, los clientes pueden hacer transacciones online aunque no tengan una cuenta bancaria, chatear con otros usuarios de la app, dividir gastos entre grupos, y recibir de manera automática alertas sobre su salud financiera. Al mismo tiempo, impulsando canales digitales como Superdigital nos permite generar eficiencias operativas dentro del banco para poder servir a este segmento de manera sostenible.

En Brasil, el mayor mercado de Superdigital, la plataforma ofrece acceso a servicios financieros a micro emprendedores individuales que utilizan la plataforma para pagar a proveedores y recibir pagos de clientes y empresas con un gran volumen de nóminas que los grandes bancos normalmente no suelen atender. El acceso a servicios financieros a través de nuestro canal digital, combinado con educación financiera ayuda a nuestros clientes a desarrollar su resiliencia financiera.

A nivel global hay 1.700 millones de adultos no bancarizados, de los que dos tercios de ellos tienen un teléfono móvil que podría ayudarles a acceder a servicios financieros.^A

El 45% de los adultos en América Latina enviaron o recibieron pagos digitales en el último año, frente al 91% de las economías con ingresos altos.^B



Para más información visitar:
Superdigital Brasil
Superdigital México
Superdigital Chile



A. Según GSMA, asociación que agrupa a más de 750 operadores de telecomunicaciones a nivel mundial, la adopción de smartphones en Latinoamérica alcanzará el 78% de las conexiones totales en 2025, frente al 62% a finales de 2017. Fuente: GSM Association (2018).

A. Banco Mundial (2018)
B. Banco Mundial (2017)



Otras iniciativas y servicios para ofrecer acceso físico a servicios financieros



Sucursales de inclusión financiera y agentes remotos en Argentina

Santander Río tiene cuatro sucursales en Buenos Aires (en los barrios de Santa María, Castelar Sur, La Juanita y Don Orione, que antes no tenían cobertura bancaria) como medio para fomentar la inclusión financiera.



Sucursales en pequeños núcleos de población en Portugal

En Portugal, el Banco opera 79 sucursales en pequeños núcleos de población, destacando las existentes en las islas Azores y Madeira, que dan servicio a más de 103.623 clientes.



Alianzas con Oxxo y 7-Eleven para ingresos y retiradas de efectivo en México

En México, Santander ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar operaciones básicas a través de más de 26.000 tiendas de conveniencia tales como Oxxo y 7-Eleven entre otros.



Programa Cashless en Polonia

Desarrollado por el Gobierno polaco con el objetivo de ampliar la red de tarjetas de pago en pequeños núcleos de población así como en microempresas. Los participantes del programa pueden utilizar una terminal de tarjetas de pago sin coste alguno durante los primeros doce meses.

Apoyamos a las personas no bancarizadas y a nuestros clientes más vulnerables

Ofrecemos productos de financiación específicos dirigidos a colectivos que se encuentran fuera del sistema bancario, con escaso acceso a servicios financieros o que son financieramente vulnerables.

Estos productos y servicios apoyan el desarrollo económico y social de diversas formas: ayudando a aumentar el potencial de generación de ingresos de las personas; contribuyendo a aumentar su capacidad de cubrir necesidades básicas como la educación y la salud; y ayudando a las personas a ahorrar para la jubilación o imprevistos en sus vidas^A.

Nuestra presencia geográfica es amplia y las necesidades de nuestros clientes difieren significativamente entre países. Nuestros productos y servicios de microfinanzas están adaptados para atender las necesidades locales, con foco en financiación de capital circulante para microempresarios.

En 2002 lanzamos nuestra oferta de microfinanzas en Brasil y desde entonces hemos crecido en la región, comenzando operaciones en Argentina y México. Y en 2019, lanzamos un nuevo programa de microfinanzas en Uruguay.

En mercados maduros nuestras iniciativas están centradas en programas de vivienda asequible y en refinanciación de deuda para aliviar estrés financiero de colectivos vulnerables en España, Estados Unidos y Portugal, con planes para seguir mejorando nuestra oferta de productos en estos países.

Principales soluciones financieras para apoyar a clientes no bancarizados, con insuficiente acceso a servicios financieros y vulnerables

Programas de microfinanzas

Nuestros programas de microfinanzas se dirigen a microempresarios, con un especial foco en mujeres^B. Nuestra oferta de valor incluye micropréstamos, microseguros, tarjetas, depósitos y pagos entre otros.

Iniciativas para vivienda asequible

En EE.UU., a través de nuestro Plan de Comunidades Inclusivas, ofrecemos productos para la compra de vivienda asequible y para la renovación de vivienda a personas y comunidades de renta baja o moderada.

En España, Santander ha destinado 1.000 viviendas al Fondo de Vivienda Social, de las cuales 985 tienen contrato vigente de alquiler. Mientras tanto, tenemos 609 viviendas con alquileres más asequibles para familias en situación vulnerable.

Programas específicos para refinanciar deuda

En España, desde 2011 hemos ayudado a más de 140.000 familias con problemas financieros para seguir pagando sus hipotecas con medidas específicas como la suspensión de los desahucios, las daciones en pago y la refinanciación y reestructuración de hipotecas.

A. Fuente: Banco Mundial (2018).

B. En países en desarrollo el 67% de hombres tienen una cuenta bancaria, comparado con el 59% de mujeres, representando una brecha de género de 8 puntos porcentuales. Fuente: Banco Mundial (2018).



Préstamos para comunidades con escasa bancarización en EE.UU

El pilar fundamental de nuestra estrategia para apoyar a las comunidades en EE.UU es nuestro plan de "Comunidades Inclusivas", que incluye el compromiso de invertir 11.000 millones de dólares entre 2017 y 2021 a lo largo de los ocho estados del Noreste del país donde operamos. Este plan supone un incremento de nuestro compromiso de reinversión en la Comunidad ("Community Reinvestment Act")^A de un 50% comparado con el período 2012-2016. E incluye el objetivo de otorgar 9.100 millones de dólares en préstamos a comunidades con insuficiente acceso a servicios financieros. Nuestro compromiso de incrementar la actividad crediticia en comunidades con escaso acceso al sistema financiero incluye: mejoras en los productos para la adquisición de vivienda asequible y para la mejora de viviendas, programas piloto junto con organizaciones sociales para ofrecer servicios de asesoramiento previos a la ejecución de hipotecas, mayor oferta de préstamos para la administración de pequeñas empresas, y préstamos para instituciones financieras de desarrollo comunitario (CDFI, por sus siglas en inglés).

Banco Santander se ha comprometido a prestar durante un periodo de cinco años 9.100 millones de dólares a comunidades con bajo acceso a servicios financieros.

A. Promulgada en 1977, la Ley de Reinversión en la Comunidad exige al regulador del sector financiero federal que incentive a las instituciones financieras reguladas a responder a las necesidades de crédito de las comunidades locales, incluidas las zonas de renta baja o moderada. La oficina americana "Comptroller of the Currency (OCC)" dentro del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos evalúa el historial de un banco a la hora de satisfacer dichas necesidades de crédito y lo tiene en cuenta a la hora de evaluar determinadas solicitudes corporativas presentadas por el banco, tales como la apertura de sucursales.

Nuestros principales programas de microfinanzas



EUR 277 millones

crédito vivo a microemprendedores a cierre de 2019 (+73% vs. 2018).

+850.000

microemprendedores apoyados en 2019 (+97% vs. 2018).

71%

microemprendedores son mujeres

70%

ingresos generados circula dentro de las comunidades locales



Prosera Brasil

Banco Santander es el banco líder en microcréditos entre los bancos privados de Brasil. Desde su creación en 2002, Prosera Santander ha apoyado el crecimiento de las pequeñas empresas -principalmente las microempresas-, ayudando a las poblaciones desfavorecidas y a las familias de rentas bajas a salir de la pobreza.

El programa concede préstamos a grupos de microemprendedores que comparten la responsabilidad de devolver la totalidad del importe de los mismos. Un equipo de Responsables de Préstamos ayuda y guía a los microemprendedores durante toda la duración del préstamo.

En 2019 se abrieron 56 nuevas sucursales de Prosera Santander Microfinanzas y el número de municipios atendidos ha pasado de 600 a más de 1.700. El número de clientes activos creció en 253.000 hasta más de 500.000, con un 69% del total siendo mujeres.

- Crédito medio: 550 dólares
- Plazo medio: 7 meses



Elaine Cristina, Brasil

Elaine Cristina comenzó su actividad a los 17 años como vendedora ambulante de ropa en su barrio y a sus familiares. Al cabo de 8 años, consiguió abrir Elaine Boutique, una tienda de ropa de mujeres en una zona muy transitada de Sao Paulo, contrató a dos personas y ahora está considerando abrir otras tiendas. Prosera le ha estado acompañando en todo momento en su proyecto, asesorándola y apoyándola a realizar sus sueños.





Tuiio

Lanzado en 2017, Tuiio ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados especialmente para poblaciones de bajos ingresos y baja bancarización, incluyendo: préstamos a medida, productos de ahorro y seguros. Todos los productos ofrecidos tienen un alto componente digital, que genera eficiencias operativas y ofrece una mejor experiencia al usuario. Tuiio completa su oferta con cursos de educación financiera, tecnología y emprendimiento a sus clientes y cuenta con sucursales y cajeros automáticos en las comunidades donde viven los clientes.

Los microcréditos se conceden a grupos de vecinos compuestos por al menos ocho microemprendedores, el 92% de los cuales son mujeres microemprendedoras.

- Crédito medio: 330 dólares
- Plazo medio: 4 meses



Patricia Santos, México

A principios de 2018, Patricia Santos, una mujer emprendedora que comenzó vendiendo tacos en la puerta de su casa y fabricando y vendiendo cerámica por internet, creó su propio negocio de elaboración de comidas, con la ayuda de un préstamo de 5.000 pesos de Tuiio. Desde entonces, su negocio de comida, La Magia del Sabor, ha crecido y ha obtenido un préstamo de 20.000 pesos. Hoy, Patricia hace banquetes para más de 300 personas-

"En Tuiio nos dieron talleres para aprender a manejar un recurso que teníamos en las manos, Tuiio nos apoya, nos da una tarjeta. Pero no solo es el hecho de darnos una tarjeta, de ve y saca todo el dinero. Aprendimos a hacer pagos a través de la banca electrónica, aprendimos a usar una app, que era así como "¡Ay! ¡Y si le pico mal y se va el dinero a donde no se debe ir!" Pero aprendimos a hacerlo... También pinto cerámica y la estoy vendiendo por mercado libre, me caen los pagos a la tarjeta y mi producto llega a personas que jamás pensé iba a llegar.... Agradezco infinitamente a Tuiio esa confianza que puso en nosotros y de decir órale, échale y verás que se puede"

Conoce la historia completa de Patricia Santos. Ver [video](#)



Prospera Argentina

A través de nuestras Sucursales de Integración Social, facilitamos el acceso al sistema financiero de las comunidades no bancarizadas, ofreciendo oportunidades de inclusión y crecimiento.

Desde 2015, ofrecemos microcréditos y otros productos diseñados específicamente para la comunidad en la que está situada cada sucursal.

- Crédito medio: 500 dólares
- Plazo medio: 9 meses



Prospera Uruguay

Lanzado en 2019 como un programa piloto en el departamento de Salto, Prospera Uruguay ofrece créditos y seguros a emprendedores. Desde su creación, el programa se ha extendido a lo largo del país (actualmente con una cobertura del 84%), logrando recolocar la fuerza de ventas que surge tras un proceso de digitalización de una de las financieras de Uruguay. En cada nuevo lanzamiento se ha ofrecido capacitación a los agentes de ventas, el 95% mujeres con gran experiencia en comercialización de servicios financieros.

En 2020 se espera completar la oferta de productos para incluir cuentas de ahorro y servicios de pagos, entre otros.

- Crédito medio: 800 dólares
- Plazo medio: 12 meses

Fomento de la educación financiera

El menor acceso a servicios financieros está a menudo asociado a un nivel de estudios más bajo^A. Por ello, nuestra estrategia de inclusión financiera va más allá de dar acceso a cuentas bancarias y a otros servicios financieros básicos, puesto que queremos que las personas tengan las capacidades necesarias para gestionar sus finanzas, de forma que puedan tomar las decisiones adecuadas sobre qué productos y servicios responden a sus necesidades.

Nuestras iniciativas de educación financiera son *online* (páginas web y redes sociales con vídeos, herramientas, cursos y juegos) y presenciales (como por ejemplo sesiones formativas, talleres y cursos en escuelas, organizaciones sociales y otras instituciones).

A. Según la Base de datos 2017 Global Findex del Banco Mundial, el 62% de los adultos no bancarizados a nivel mundial han completado la educación primaria o están por debajo de dicho nivel. Fuente: Banco Mundial (2018).

Programas en curso



Finanzas para Mortales

En España a través de los programas de Educación Financiera en Escuelas de Cataluña (EFEC), Finanzas para mortales o Tus Finanzas, Tu Futuro (en colaboración con la Asociación Española de Banca) hemos realizado más de 1.300 sesiones de educación financiera a jóvenes estudiantes y otros colectivos en riesgo de exclusión. Entre todas estas iniciativas destaca nuestro proyecto de educación financiera "Finanzas para Mortales". El proyecto, lanzado de forma conjunta por Banco Santander, la Universidad de Cantabria y Santander Financial Institute (SanFi), ha sido reconocido como uno de los principales programas de educación financiera del país, tanto por el Banco de España como por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Con el apoyo de empleados voluntarios del Grupo se han impartido sesiones presenciales de educación financiera en colegios, institutos, centros de formación profesional y ONG de todo el país.

Más información en www.finanzasparamortales.es



Sanodelucas

Sanodelucas es la plataforma que recoge todas las iniciativas de educación financiera de Banco Santander en Chile. Entre ellas destacan:

- Sanodelucas tips y consejos. Información, artículos y videos sobre aspectos básicos de la gestión de las finanzas de las personas y las familias.
- Programa de Educación Financiera en la Escuela. Ayuda a mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los alumnos de los colegios del país.
- Primeros pasos. Iniciativa que busca capacitar en el buen uso de los productos comerciales, a aquellas personas que abren por primera vez una cuenta corriente.

Más información en www.sanodelucas.cl

+580.000

Personas beneficiadas por programas de educación financiera en 2019



My Money Week

Santander UK apoya la educación financiera mediante alianzas con organizaciones tales como *National Numeracy*, *Young Enterprise (YE)* o *Financial Inclusion Alliance* (Alianza de Inclusión Financiera, en español).

En 2019 Santander patrocinó My Money Week ("Semana Mi Dinero" en español), una semana de actividades desarrolladas en escuelas primarias y secundarias con el fin de ayudar a los jóvenes a adquirir las competencias, el conocimiento y la confianza necesaria para la gestión de sus finanzas. *My Money Week* está considerada la iniciativa de educación financiera más visible y de mayor reconocimiento en Inglaterra, y este año contó con la participación de 197.470 personas en Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte. Para 2019 se ha puesto el foco en la toma de decisiones financieras y en los beneficios del ahorro.

Más información en My Money Week



Múltiples iniciativas en México

- Nuevo sitio web de educación financiera: incluye un curso sobre conceptos básicos de finanzas personales y herramientas para gestionar las finanzas. En 2019 se registraron más de 40 mil visitas.
- Semana Nacional de Educación Financiera: una semana de conferencias y actividades lúdicas que ayudó a 10.950 personas a gestionar sus finanzas personales de la mejor forma posible.
- Cursos de educación financiera a través del programa "Tuiio, Finanzas de tú a tú". Los principales mecanismos de apoyo para los microemprendedores son cursos designados para facilitar el uso de servicios financiero y tips financieros, simulaciones digitales y calculadoras disponibles en el sitio web de Tuiio.

Alianzas para impulsar la inclusión financiera

A través de nuestras redes globales, hemos desarrollado alianzas que contribuyen a incrementar la inclusión financiera en los mercados en los que estamos presentes. Creemos que las alianzas son una herramienta importante para compartir conocimiento, aprender sobre las mejores prácticas de la industria, y desarrollar enfoques innovadores para cerrar la brecha de inclusión financiera. Con la Alianza de Directivos del Sector Privado para la Inclusión Financiera (CEO Partnership for Financial Inclusion, CEOP por sus siglas en inglés) en 2019 hemos avanzado en una serie de iniciativas que tienen el potencial de ampliar el acceso a servicios financieros de manera escalable.

CEO Partnership for Economic Inclusion

Fundado por la Asesora Especial para Promover la Financiación Inclusiva para el Desarrollo del Secretario General de las Naciones Unidas, la Reina Máxima de los Países Bajos, el CEOP reúne a un grupo influyente de consejeros delegados procedentes de diversos sectores que están trabajando conjuntamente con el objetivo de acelerar la inclusión financiera a nivel global.

En el marco del CEOP, Santander y Mastercard unen fuerzas para avanzar en la inclusión financiera de pequeños agricultores en México.

A principios de 2019, Santander y Mastercard pusieron en marcha un programa piloto destinado a satisfacer las necesidades de financiación de pequeños agricultores de café en México. Gracias a esta iniciativa cerca de 2.000 agricultores han dejado de usar dinero en efectivo y han comenzado a recibir pagos digitales en una cuenta digital asociada a una tarjeta de débito que ofrece servicios financieros adicionales.

En 2020, el proyecto se ampliará a otros segmentos de la economía, al tiempo que se amplía la oferta de productos financieros a los pequeños agricultores.

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Financiación de proyectos sostenibles

Como banco tenemos un papel relevante en la transición hacia una economía más sostenible. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que integran criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Principales líneas de acción

Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

Climate Finance



Apoyamos la transición hacia una economía sostenible. Somos líderes mundiales en la financiación de proyectos de energía renovable

Inversión Socialmente Responsable (ISR)



Entendemos la Inversión Sostenible y Responsable como una fuente de valor tanto para la dirección como para el inversor

Infraestructuras sostenibles



Financiamos la construcción de infraestructuras que garanticen los servicios básicos e impulsen un crecimiento económico inclusivo

Nuestro compromiso

Creemos que podemos apoyar a nuestros clientes ayudándoles a realizar la transición a una economía baja en carbono. **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.**

* Incluye la contribución general de Santander a finanzas verdes: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiación de capital, financiación de exportaciones, asesoría, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono. El compromiso de 2019 a 2030 es de 220 mil millones.

Progreso

Financiación verde

Desembolso y movilización



A. La contribución de SCIB en 2019 a esta métrica incluye: Project Finance (lending): 5Bn; Project Finance (advisory): 6.1bn; Green bonds (DCM): 1.9bn; Export Finance (ECA): 0.3bn; M&A: 3bn; Equity Capital Markets: 2.2bn. Esta información procede de fuentes públicas como por ejemplo League tables de Dealogic o T.XF. Se contabilizan todos los roles que Banco Santander desarrolla en un mismo proyecto. No incluye otros aspectos de financiación sostenible de carácter más social como inclusión financiera o emprendimiento.

Climate Finance

La transición a una economía baja en carbono es clave en el contexto del cambio climático y para cumplir con los objetivos establecidos por el Acuerdo de París.

El sector bancario tiene un papel clave que desempeñar en la transición hacia una economía baja en carbono, que presenta desafíos y grandes oportunidades de inversión.

En Banco Santander estamos trabajando para garantizar no solo que nuestro propio impacto ambiental sea el menor

posible, sino también para liderar el cambio con iniciativas de financiación de proyectos de energía renovable y apoyando la transición en general.

Nuestra estrategia refleja nuestro compromiso de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cumplir los objetivos del Acuerdo Climático de París para combatir el cambio climático y adaptarse a sus efectos.

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático

Siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) para proporcionar una divulgación clara, comparable y consistente de los riesgos y oportunidades que presenta el cambio climático, a continuación detallamos la forma en que estamos implementando las principales recomendaciones del TCFD y las medidas más importantes que hemos adoptado para incorporar el clima en nuestra gestión de riesgos y oportunidades.

La incorporación del clima en la actividad diaria de nuestra organización nos ayudará a orientar mejor nuestras decisiones para contribuir a alcanzar los objetivos del acuerdo de París.

Gobierno

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC) asiste al Consejo en la supervisión de la estrategia de banca responsable, que incluye el cambio climático. La comisión está compuesta por ocho consejeros, siete externos, la mayoría independientes, y la Presidenta ejecutiva, y está presidido por un consejero independiente. Todos los miembros han sido nombrados teniendo en cuenta sus conocimientos, su cualificación y su experiencia. Esta Comisión se reúne trimestralmente.

Como parte del gobierno de Banca Responsable, el *steering* de crecimiento inclusivo y sostenible se ha fijado como objetivo promover, entre otros temas, la transición a una economía baja en carbono y el fomento del consumo sostenible. Este *steering* se reúne cada seis semanas y está compuesto por nueve miembros permanentes de la alta dirección y dos miembros rotatorios (*countries head* de país).

El gobierno de banca responsable se sustenta en la Política General de Sostenibilidad, que detalla el marco de actuación del Grupo, tanto en sus operaciones internas como en sus actividades de negocio, así como en las políticas sectoriales, que abarcan las cuestiones relativas al cambio climático.

En 2019 se actualizó la Política General de Sostenibilidad. Esta política es aprobada por el Consejo de Administración y ahora describe con más detalle el gobierno de banca responsable. Además, esta política también incorpora ahora la gestión del cambio climático y del medio ambiente.

Durante este año, en las cuatro reuniones de la CBRSC se han abordado aspectos relacionados con el cambio climático incluyendo temas como TCFD, análisis de sectores específicos, planes de líneas de negocio y huella ambiental. Esto incluyó una sesión conjunta con la CBRSC y la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento que realizó un análisis profundo de las industrias extractivas como sectores relevantes para el clima.

En 2019 el Consejo recibió una sesión de formación sobre banca responsable, y otra sesión más específica sobre cambio climático, diseñada para capacitar mejor al Consejo ante los retos que este tema plantea. También se acordó que en la incorporación de los nuevos miembros del Consejo se tuviera en cuenta la inducción en aspectos de banca responsable, incluyendo información específica sobre cambio climático.



Más información sobre la comisión disponible en la sección [4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura](#) del capítulo de Gobierno corporativo.



Más información sobre nuestras políticas y el gobierno de banca responsable disponible en la sección [Principios y gobierno](#) de este capítulo.



La política General de Sostenibilidad se encuentra disponible en nuestra web corporativa www.santander.com.

Estrategia

Los riesgos relacionados con la transición a una economía de bajas emisiones de carbono y los impactos físicos del cambio climático deben ser incorporados en el análisis de los riesgos a medio y largo plazo.

Hemos avanzado en la realización de análisis de alto nivel para identificar los sectores y geografías más susceptibles de ser impactados por la transición climática y los riesgos físicos. Este enfoque inicial de materialidad ha informado la selección de los sectores donde hemos realizado ejercicios de evaluación de riesgos con mayor profundidad.

Tras haber realizado un análisis inicial del riesgo de transición en el sector del transporte en 2018, en 2019 hemos realizado un análisis específico para nuestra cartera de sectores energéticos europeos en *Santander Corporate and Investment Banking*. En relación con el riesgo físico, el foco ha sido nuestro libro de hipotecas en el Reino Unido.

Además, para impulsar la agenda de forma positiva, hemos establecido una serie de compromisos en línea con nuestro objetivo de alinear nuestras carteras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el Clima. Esto incluye la obtención y facilitación de financiación verde, así como un objetivo específico de la Alineación de París para dirigir nuestras carteras.

Este enfoque está en línea y apoya la trayectoria de Santander como líder en la financiación de proyectos de energía renovable. Además, nuestro enfoque de banca responsable incorpora una línea de acción para promover la entrega de productos financieros alineados con el desarrollo sostenible, incluyendo el clima.

Gestión de riesgos

Los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático se están integrando en los procesos del Grupo. El proceso de identificación y evaluación de los principales riesgos, liderado por el departamento de riesgos, incorpora el cambio climático y se actualiza trimestralmente para reflejar la evolución de los cambios regulatorios que afectan a la agenda climática.

Los criterios de gestión de riesgos relacionados con el clima se incluyen en las políticas sectoriales del Grupo y abarcan cuestiones como la financiación de combustibles fósiles y la protección contra la deforestación. Los responsables (E&S champions) de la función de riesgo crediticio evalúan clientes y operaciones en función de estos criterios.

Se han adoptado varias medidas para incorporar el cambio climático en el marco de gestión de riesgos del Grupo. Entre los aspectos más destacados se encuentra la incorporación del cambio climático dentro del apetito de riesgos del banco. Asimismo, a partir de 2020, el riesgo físico y de transición se incluirán en el marco de gestión de riesgos del Grupo como factores que podrían agravar los riesgos existentes a medio y largo plazo.

Hemos realizado una serie de análisis detallados para comprender mejor el impacto del cambio climático en alguna de nuestras carteras. Entre ellos:

Un ejemplo concreto de esto fue el desarrollo del Marco de Bonos de Sostenibilidad del Santander y la emisión del primer bono verde como una forma tangible de apoyar la estrategia y los objetivos en la originación de inversiones verdes.

También hemos establecido objetivos para reducir las emisiones de nuestras propias operaciones. El enfoque incorpora tanto la reducción de emisiones mediante el cambio a fuentes renovables para el consumo de electricidad, como la compensación de las emisiones restantes para ser neutros en carbono en lo que respecta a nuestras propias operaciones.

Durante 2019 también hemos tomado medidas para introducir información relacionada con el clima en los procesos clave de la estrategia, específicamente para capturar la información relacionada con los productos en los planes presupuestarios de tres años. También se acordó en la RBSCC incorporar el clima en el plan estratégico de negocios de largo plazo que se iniciará en 2020.

En esta línea, se han acordado horizontes temporales relacionados con el clima en consonancia con el proceso estratégico interno. Denominando a corto plazo hasta un año en línea con el presupuesto, a medio plazo hasta 3-4 años en línea con la planificación presupuestada, a largo plazo hasta 5-7 años para el proceso de planificación estratégica institucional y a largo plazo hasta más de 7 años para el análisis ad hoc.

Las sesiones de formación sobre escenarios climáticos fueron impartidas por expertos a nuestros equipos de riesgo y análisis.

- i. Un análisis en profundidad de los sectores del petróleo y el gas, la minería y el acero, centrándonos especialmente en los riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático. Este análisis fue revisado por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura y la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento.
- ii. Un análisis específico de nuestra cartera europea en el sector energético, para cuantificar el posible impacto de una serie de factores financieros vinculados a los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía.
- iii. Como parte de nuestra participación en el segundo piloto promovido por UNEP FI, Santander UK diseñó y llevó a cabo un piloto para cuantificar los riesgos físicos del cambio climático en nuestra cartera hipotecaria de Reino Unido.

Asimismo se han impartido sesiones de capacitación sobre escenarios climáticos a nuestros equipos de riesgos y de estudios.

Métricas y objetivos

El Grupo ha incrementado el número de métricas reportadas relacionadas con el clima y alineadas a su actividad de negocio, como nuestra posición en los rankings de mercado que muestran el número de operaciones realizadas, la financiación total de los servicios financieros más relevantes en materia de clima o las emisiones evitadas en la financiación de energías renovables.

En este informe proporcionamos métricas que ayudan a hacer un seguimiento del cumplimiento de nuestros compromisos, así como métricas relacionadas con las diferentes evaluaciones que el banco ha iniciado para gestionar los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Asimismo, continuamos identificando y desarrollando nuevas métricas que apoyen la gestión del cambio climático y que serán incorporadas en futuros informes junto con el reporte continuo de los datos de emisiones de alcance 1, 2 y 3 como se detalla en la sección Huella ambiental de este capítulo.

Hemos establecido una serie de objetivos en materia de cambio climático. En relación con la actividad comercial, se ha fijado un objetivo de financiación verde para movilizar 120.000 millones de euros entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030. Esto incluye: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiación de capital, financiación de

exportaciones, asesoramiento y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición a una economía baja en carbono.

Además, Santander se ha unido al Compromiso Colectivo sobre Acción Climática de UNEP FI para establecer y publicar objetivos específicos para cada sector, basados en escenarios para alinear las carteras con los objetivos del Acuerdo de París.

Nuestro enfoque también incorpora la gestión y reducción de emisiones de alcance 1 y 2. Y por ello, nos hemos comprometido a que el 100% de la electricidad provenga de fuentes renovables en 2025. También a ser neutrales en carbono a través de la compensación de todas las emisiones generadas por nuestras operaciones a partir de 2020.

Cabe destacar la publicación de los principales resultados obtenidos de la implementación de la metodología PACTA (*2º Investment Initiative*), que utiliza escenarios climáticos de la Agencia Internacional de la Energía. La implementación de esta metodología es un paso importante para cumplir con el Compromiso Colectivo sobre Acción Climática.

Análisis para alinear nuestra cartera con el Acuerdo de París sobre el clima

En 2019 hemos participado en el piloto PACTA (*Paris Agreement Capital Transition Assessment*)^A dirigido por 2º *Investment Initiative*, junto con otros 16 bancos. Esta metodología permite a los bancos analizar la alineación de sus carteras de préstamos corporativos con los escenarios de 2º. Se trata de un enfoque con base científica que utiliza escenarios para proporcionar información valiosa a los bancos para alinear sus carteras con el Acuerdo de París sobre el clima.

La metodología se centra en los sectores de mayor impacto climático, como los combustibles fósiles (petróleo y gas, carbón), la energía, la automoción, el cemento, el acero y el transporte marítimo. En el Grupo el piloto se llevó a cabo utilizando la cartera de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB). Los sectores cubiertos por la metodología representan el 31% de dicha cartera.

Foco en los combustibles fósiles y el sector de energía

A continuación proporcionamos información más detallada sobre los resultados de dos de los sectores clave del impacto climático, los combustibles fósiles y la energía.

El análisis inicial muestra que, en comparación con la economía empresarial actual^B, nuestra cartera se compara favorablemente: en combustibles fósiles con una menor exposición al carbón, y en energía con una alta exposición a las energías renovables. La proyección de nuestra cartera para 2024 está en línea con el mix de tecnologías en los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía para alinearse con los objetivos de París^C. Permanecer alineados con París más allá de 2024 requeriría modificar nuestra cartera y que nuestros clientes aumenten aún más su participación en las energías renovables y reduzcan el carbón al tiempo que aumentan el gas.

La proyección de nuestra cartera se basa en los planes confirmados por las empresas financiadas sin ninguna intervención adicional.

Nuestro objetivo es continuar realizando análisis basados en escenarios futuros, para analizar cómo dirigir nuestras carteras para estar alineados con el Acuerdo de París sobre el clima, y lograr nuestro Compromiso Colectivo sobre Acción Climática y los objetivos internos correspondientes.

A PACTA: esta metodología utiliza métricas de desempeño a nivel de activos, incluyendo el desempeño futuro basado en planes confirmados de las empresas en relación con los futuros cambios de rendimiento de estos activos y contrasta estos escenarios de la Agencia Internacional de la Energía para identificar las trayectorias de transición alineadas con París.

B Economía empresarial: representa la producción agregada/combinada de todos los activos en la base de datos 2Dii, que capta aproximadamente el 70% del total de las emisiones mundiales de CO₂ (el CO₂ es el gas de efecto invernadero (GEI) que más contribuye al cambio climático inducido por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nitroso y el metano -relevante en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% del total de las emisiones de GEI. Basado en datos del informe *World Energy Outlook 2018* de la Agencia Internacional de la Energía.

C Objetivos de París: Representa la proyección sugerida para la cartera de Santander en la que cada tecnología atribuida a la cartera se fija en base a la tasa de cambio definida por los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía.



Banco Santander va a seguir realizando análisis basados en escenarios para fundamentar mejor sus decisiones y para cumplir con el Compromiso Colectivo de Acción Climática.

2. Economía empresarial: representa la producción agregada/combinada de todos los activos en la base de datos 2Dii, que capta aproximadamente el 70% del total de las emisiones mundiales de CO₂ (el CO₂ es el mayor gas de efecto invernadero (GEI) que contribuye al cambio climático inducido por el hombre). Considerando la inclusión de otros GEI (como el óxido nítrico y el metano, relevantes en la agricultura), la base de datos captura aproximadamente el 60% del total de las emisiones de GEI. Basado en datos del informe *World Energy Outlook 2018* de la Agencia Internacional de la Energía.

Durante el año 2019, Santander UK presentó a la *UK Prudential Regulatory Authority (PRA)* de Reino Unido su plan para abordar las expectativas de supervisión del PRA en relación con el cambio climático.

Asimismo, también en 2019, y con el objetivo de crear una visión unificada del cambio climático en el Grupo, distribuimos un documento informativo a nuestros equipos sobre hechos científicos del cambio climático, sus implicaciones geopolíticas y macroeconómicas, así como los impactos comerciales en las empresas. Esto sirvió de base para una sesión de formación a la que asistieron más de 200 empleados del centro corporativo, y que se va a extender a las unidades locales.

El Grupo también ha involucrando a diferentes grupos de interés, como reguladores, asociaciones sectoriales, *Think tanks* y otros, en diversos grupos de trabajo, consultas y debates con el objetivo de apoyar la creación de soluciones financieras que apoyen de la mejor forma posible los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.

Proyecto piloto de UNEP FI sobre las recomendaciones de TCFD

Durante 2018 y 2019 Banco Santander participó activamente en el desarrollo de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Y en septiembre de 2019, nos convertimos en uno de los firmantes fundadores de los principios, comprometiéndonos a alinear estratégicamente nuestro negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Además, también hemos suscrito el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima, para ampliar nuestra contribución a la agenda del cambio climático y alinear nuestra cartera de financiación a los objetivos del Acuerdo de París. También seguiremos colaborando con la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para avanzar en el desarrollo y la aplicación de estas dos importantes iniciativas.

También hemos seguido participando en el proyecto *TCFD Pilot II*, que se centra en la aplicación de ciertos elementos de las recomendaciones de la *TCFD* para los bancos. Y tiene por objeto desarrollar modelos y métricas que permitan la evaluación y el reporte con visión de futuro de los escenarios y los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

Banking Environment Initiative

Banco Santander compartió su visión sobre las finanzas sostenibles con la Iniciativa *Banking Environment Initiative (BEI)*, para colaborar en su estudio *Bank 2030*. Este estudio busca mostrar cómo los bancos pueden contribuir a acelerar la transición a una economía baja carbono y desarrollar una visión para los bancos en 2030. El informe es una contribución significativa al sector bancario para identificar las barreras y oportunidades de los bancos en esta transición, que requiere una transformación de activos y comportamientos. También dentro del BEI, el Grupo sigue comprometido con la iniciativa *Soft Commodities Compact* y la lucha contra la deforestación.



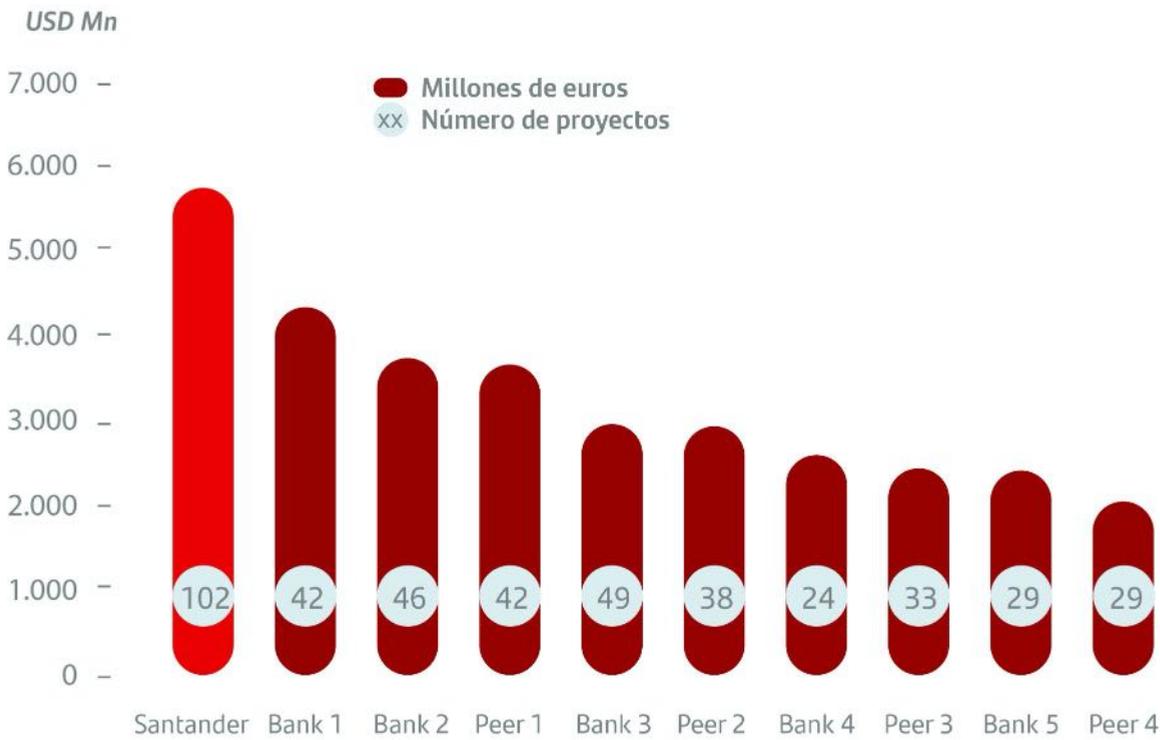
Más información en la sección [2.5 Riesgo medioambiental y social](#) del capítulo de Gestión y control de riesgos

Financiación de proyectos de energía renovable y eficiencia energética

Como uno de los principales financiadores de infraestructuras de producción de energía, entendemos que el sector bancario debe desempeñar un papel particularmente destacado en la transformación del sector energético. Conscientes de esto, tenemos una larga historia de liderazgo en la financiación de proyectos de energía renovable.

En 2019, hemos sido líderes mundiales en financiación de energía renovable, tanto en términos de la cantidad de transacciones como de sus importes.

Ranking de financiación de energía renovable^{1,2}



1. Como indican las tablas de clasificación de Dealogic y Bloomberg New Energy Finance para la financiación de proyectos dentro de la categoría de Lead Arranger
 2. Se consideran peers aquellos bancos que, debido a su tamaño y capitalización de mercado, son comparables a Santander. La lista de peers incluye: BBVA, BNP Paribas, Citi, Credit Agricole, HSBC, ING, ITAÚ, Scotia Bank y UniCredit.

En comparación con nuestros peers y con otros grandes bancos comerciales, Santander financia una cantidad total relativamente baja de combustibles fósiles. Según Banktrack, Santander se ubica en el lugar 31 de 33 bancos en términos absolutos en financiación de combustibles fósiles y en último lugar en cuanto a crédito total aportado. (Fuente: *Banking on Climate Change – Fossil Fuel Finance Report Card 2019*).

Proyectos de energía renovable

En 2019, ayudamos a financiar proyectos de energía renovable "greenfield" (nuevos proyectos) con una capacidad total instalada de 8.036 MW. Además, también contribuimos a la expansión, mejora o mantenimiento de proyectos de infraestructura de energía renovable existentes (brownfield), con una capacidad total instalada de 16.785 MW.

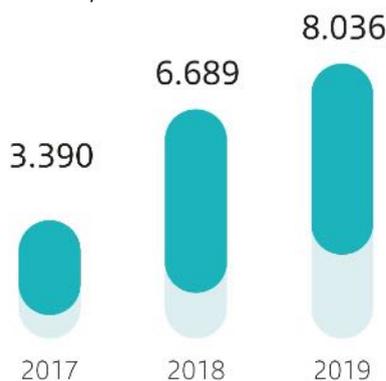
Nuestra cartera total de financiación de proyectos de energía renovable a cierre de año ascendía a unos 10.030 millones de euros, levemente por debajo de la mitad de la cartera total de financiación de proyectos del banco. Los proyectos renovables están repartidos en 17 países en 349 transacciones, de las cuales 166 son proyectos eólicos y 145, proyectos solares.

En 2019 hemos contribuido a la financiación de proyectos de energía renovable con una capacidad de generación equivalente al consumo de 6,5 millones de hogares¹.

1. Equivalencia calculada a partir de los datos de consumos de electricidad final para el sector residencial por país publicados por la Agencia Internacional de la Energía (fuente actualizada en 2019 con dato de 2017).

Financiación de energía renovable

(MW financiados)^A



Desglose de los MW financiados por tipo de energía renovable

| Tipo de energía | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|
| Energía eólica | 81% | 77% | 77% |
| Energía solar | 19% | 22% | 22% |
| Otros ^B | -- | 1% | 1% |

Desglose de los MW de energía renovable financiados por país en 2019^C



A. En el gráfico, los colores claros representan los MW atribuibles al Banco según su porcentaje de participación en cada proyecto. En 2019 representa un 34% del total.
 B. Incluye biomasa para 2018 e hidroeléctrica para 2019.
 C. Otros: Holanda (6MW).

Bono verde de 1.000 millones de euros como punto de partida para un plan global de deuda sostenible

En 2019, se desarrolló un Marco Global de Bonos Sostenibles en línea con los Principios de Bonos Verdes y Sociales 2018, este marco está alineado y respalda nuestra estrategia de Banca Responsable y refleja nuestra intención de desplegar capital adicional para proyectos responsables y sostenibles.

Este Marco Global de Bonos Sostenibles permite la emisión de Bonos Verdes, Bonos Sociales y Bonos Sostenibles que alinean las actividades de recaudación de fondos con el desarrollo sostenible y nuestro compromiso hacia un crecimiento más inclusivo y sostenible.

Además de esto, emitimos nuestro primer bono verde por 1.000 millones de euros como punto de partida para un plan global sobre emisiones sostenibles. Los ingresos netos se dividirán entre los activos eólicos y solares existentes en el balance de Santander y los nuevos activos de la misma naturaleza que se agregarán. La participación en la refinanciación será inferior al 50% durante el plazo del bono.

Líneas de financiación con entidades multilaterales para proyectos de eficiencia energética y energías renovables

En Chile, Santander firmó un acuerdo de distribución de riesgo con la CFI. El Banco utilizará la capacidad adicional de RWA para apoyar nuevos proyectos de financiación climática y otorgar más crédito a las pymes, incluidas las empresas dirigidas por mujeres, promoviendo así el crecimiento y el empleo en el país.

En Polonia, Santander firmó una línea de crédito de 80 millones de euros cuyos ingresos se utilizarán para proporcionar financiación a micro, pequeñas y medianas empresas para inversiones en eficiencia energética como adquisición de equipos y maquinaria de eficiencia energética, actualización de instalaciones y apoyar una reducción de la huella de carbono.

En los últimos tres años, el Grupo ha firmado acuerdos con organismos multilaterales como el BEI, el BERD, IFC, MIGA, CEB y CAF para apoyar las finanzas verdes en España, Polonia, Brasil, Chile y Perú por un valor total de 1.016 millones de euros.

Financiación de vehículos de bajas emisiones

Apoyamos la transición del sector automotriz hacia una economía de bajas emisiones a través de la financiación y el alquiler de vehículos de coches híbridos o eléctricos en los países en los que operamos.

Apoyo a otras soluciones de movilidad eléctrica

En Brasil, ofrecemos una línea de financiación exclusiva para bicicletas, mejorando las alternativas de transporte con fuentes no contaminantes y ayudando a reducir el tráfico en las ciudades. Se puede financiar hasta el 100% de la compra y tanto las bicicletas como los cargadores eléctricos tienen tarifas especiales.

Financiación de la agricultura y la ganadería sostenibles

También financiamos iniciativas agrícolas que promueven las prácticas agrícolas sostenibles.

En Brasil, desde el 2010 ofrecemos crédito acompañado de orientación técnica a los productores rurales que deseen invertir en innovación y sostenibilidad en el campo. Financiamiento disponible, entre otros, para equipos de generación de energía renovable en propiedades rurales; para soluciones de agricultura baja en carbono, como la siembra directa grano, integración de cultivos-ganadería y silvicultura y recuperación de pastos degradados; soluciones de modernización y expansión que incluyen la recuperación de suelos; compra y modernización de activos, proyectos ambientales, investigación e innovación, aumento de la productividad, buenas prácticas de gestión y comercialización.

Inversión socialmente responsable

En Banco Santander vemos en la Inversión Sostenible y Responsable (ISR) una fuente de valor compartido. La adopción de criterios ESG nos permite tener una visión más completa de los activos en los que se quiere invertir, identificar aquellos elementos diferenciales que puedan suponer una ventaja competitiva, así como advertir sobre potenciales riesgos, y en general, a ayudarnos a tomar decisiones de inversión mejor informadas.

Santander Asset Management tiene un equipo de expertos en ISR a tiempo completo, que se encarga de desarrollar e implementar nuestra metodología de análisis ESG. Esta metodología nos permite obtener una puntuación ESG para tener una mejor visión de los activos mediante la incorporación de criterios extrafinancieros en nuestra evaluación.

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

- Inversión. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios de ISR para satisfacer la demanda de diferentes perfiles de clientes.

Actualmente, gestionamos nueve fondos ISR, siete en España (Inveractivo Confianza, Santander Responsabilidad Solidario, cuatro fondos de la gama Santander Sostenible y el nuevo fondo Santander *Equality* Acciones), uno en Brasil (Fundo *Ethical*) y otro en Portugal (Fondo *Santander Sustentável*).

- Formación. Colaboramos con universidades y centros educativos, organizando y participando en encuentros y jornadas formativas centradas en la ISR.
- Difusión y desarrollo. Participamos en la creación de iniciativas y organizaciones que ayudan a impulsar la ISR y actuamos como punto de encuentro entre los diferentes agentes para compartir experiencias y conocimientos.

En 2009 Santander Asset Management se convirtió en cofundador de SPAINSIF, el foro español de ISR.

Además, tanto Santander Pensiones SA SGFP en España (desde 2010) como Santander Asset Management Brasil (desde 2008), son signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas. Asimismo, el fondo de pensiones de los empleados del Grupo en España también es signatario de esta iniciativa.

- Santander Asset Management celebró en 2019 su primera conferencia sobre ISR en España y Portugal. Y participó activamente en la COP25, habiendo organizado dos eventos oficiales en La Zona Verde.
- Inversión con impacto social. Colaboramos con un gran número de ONGs a través de nuestros productos de inversión responsable, para apoyar iniciativas con impacto social que ayudan a las personas en riesgo de exclusión.



Mejor banca privada en materia ESG (con criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo) e inversión de impacto en Latinoamérica, Chile, México, Portugal y España.



Para información en inversión socialmente responsable visita:
www.santanderassetmanagement.es



Nuevo fondo de inversión de bonos verdes

Santander Asset Management ha reforzado su gama de fondos de inversión sostenible con el lanzamiento de Santander Sustainable Bonds, un producto dirigido a ahorradores con un perfil conservador que estén interesados en invertir su cartera en emisiones principalmente de bonos verdes (deuda corporativa destinada a financiar proyectos verdes: energía limpia, reducción de emisiones...), que se complementarán con otros tipos de bonos sostenibles, como los bonos sociales, de cambio climático o medioambientales, todos ellos enfocados a generar impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente.

SAM tiene más de 3.500 millones de euros en activos de ISR bajo su gestión. 1.500 millones de euros en la gama Santander sostenible.

El Santander AM es el líder indiscutible en la gestión de la ISR en España. Gestionamos el 58% de los activos de los fondos de inversión ISR*, y somos pioneros en el lanzamiento de este tipo de productos, con más de 20 años creando SRI Investment Solutions.

La gama Santander Sostenible está compuesta por dos fondos mixtos: Santander Sostenible 1 y Santander Sostenible 2, con diferentes pesos en renta variable y renta fija; y un fondo de renta variable europea, Santander Sostenible Acciones. Además, en nuestro compromiso de seguir promoviendo la sostenibilidad en las inversiones, hemos lanzado el primer fondo de eurobonos español, Santander Sostenible Bonos.

Infraestructuras sostenibles

Las infraestructuras son fundamentales para impulsar el crecimiento en las tres dimensiones del desarrollo sostenible, la económica, la ambiental y la social. Por lo tanto, es fundamental que, al realizar estas grandes inversiones, las infraestructuras se planifiquen y se exploten de forma coherente con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.

En consonancia con nuestro compromiso de lograr un crecimiento más inclusivo y sostenible y alineados con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, hemos comenzado a trabajar para comprender mejor los efectos tanto positivos, como negativos, de la financiación de proyectos de infraestructuras. Al evaluar estos impactos es importante no sólo tener en cuenta la actividad financiada sino también las prioridades locales para un desarrollo más sostenible.

En 2019 hemos empezado a trabajar con la metodología desarrollada por el grupo de trabajo de UNEP FI sobre el impacto de las instituciones financieras y su aplicación a la financiación de proyectos, evaluando los impactos positivos y negativos de los proyectos de forma individual. La metodología tiene en cuenta también otras iniciativas sobre taxonomías. Nuestro enfoque parte de una fase inicial y un análisis para detectar cuándo se produce el impacto (calidad

del aire, biodiversidad, empleo, etc.), lo que nos permite determinar si los impactos generados son positivos o negativos, y cómo de relevantes son para cada país. La cuantificación de los impactos causados por las inversiones en un sector determinado se realiza utilizando *UNEP FI's IP Impact Radar*, que proporciona las categorías de impacto ambiental, social y económico más relevantes, para cuantificar los impactos negativos, positivos y directos e indirectos, que luego se evalúan en función de la relevancia del país. A su vez, también estamos trabajando para incorporar diferentes taxonomías emergentes, tanto mundiales como locales, con el fin de seguir perfeccionando la información sobre los impactos.

En última instancia, el objetivo es que este enfoque nos ayude a tomar decisiones mejor informadas que nos permitan dirigir nuestras inversiones hacia aquellos proyectos que generen un mayor impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Análisis de riesgos ambientales y sociales

En el marco de nuestras políticas de sostenibilidad analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

En Santander damos gran importancia a los riesgos ambientales y sociales que podrían derivarse de la actividad de nuestros clientes en sectores sensibles. Y seguimos las mejores prácticas internacionales en materia de bienestar social y medio ambiente, en particular los Principios del Ecuador.

Además, el Grupo se basa en el principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales a lo largo de toda su cadena de valor, considerando tanto los impactos directos en los activos donde desarrolla su actividad, así como los indirectos derivados de la misma.

Políticas sectoriales

El Grupo cuenta con políticas sectoriales específicas que definen los criterios para el análisis de los riesgos ambientales y sociales en la actividad de los clientes en sectores sensibles, como energía, minería y metales, y *soft commodities*. Estas políticas incluyen actividades específicas dentro de aquellos sectores que no apoyaremos (actividades prohibidas), así como aquellos en los que se deben realizar evaluaciones detalladas de sus impactos ambientales y sociales (actividades restringidas).

Durante 2019 se han actualizado las políticas del sector de energía, *soft commodities* y minería y metales. Hemos alineado estas políticas con nuestra Política General de Sostenibilidad, incluyendo dos nuevas prohibiciones: Proyectos o actividades ubicadas en zonas clasificadas como lugares de Ramsar, lugares del Patrimonio Mundial o por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza como categorías I, II, III o IV; y la prohibición del desarrollo, construcción o expansión de proyectos de perforación de petróleo y gas en el norte del Círculo Ártico.

Principios del Ecuador

Además de nuestras políticas de sostenibilidad, desde 2009 hemos sido signatarios de los Principios del Ecuador con el fin de analizar los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos.

A lo largo de 2019 continuamos contribuyendo a la evolución de los Principios mediante la participación directa en grupos de trabajo. Como resultado, el Grupo implantará los Principios del Ecuador IV aprobados en noviembre de 2019 y con fecha de entrada en vigor completa el 1 de julio de 2020.

Durante el ejercicio 2019 se han analizado 46 proyectos bajo el alcance de los Principios del Ecuador, todos dentro de la categoría de *Project Finance*. Todos ellos incluidos en la categoría B, con potenciales riesgos o impactos adversos limitados.



Más información sobre las políticas y su gobierno, ver capítulo [Risk management and control](#)



Las políticas sectoriales están disponibles en nuestra web www.santander.com

Principios del Ecuador

| Categoría | Project Finance | | |
|--|-----------------|-----------|----------|
| | A | B | C |
| TOTAL | 0 | 46 | 0 |
|  Sector | | | |
| Infraestructuras | 0 | 1 | 0 |
| Petróleo y gas | 0 | 3 | 0 |
| Energía | 0 | 41 | 0 |
| Otros | 0 | 1 | 0 |
|  Región | | | |
| América | | | |
| Estados Unidos | 0 | 18 | 0 |
| México | 0 | 4 | 0 |
| Chile | 0 | 2 | 0 |
| Brasil | 0 | 1 | 0 |
| Europa | | | |
| Reino Unido | 0 | 5 | 0 |
| Francia | 0 | 1 | 0 |
| España | 0 | 15 | 0 |
|  Tipo | | | |
| Países designados ¹ | 0 | 41 | 0 |
| Países no designados | 0 | 5 | 0 |
|  Auditoría Independiente | | | |
| Sí | 0 | 45 | 0 |
| No | 0 | 1 | 0 |

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

[Esta página se ha dejado en blanco intencionadamente]

Huella medioambiental

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medio ambiente a través de la reducción de nuestra propia huella.

Nuestra estrategia de gestión medioambiental se centra en tres áreas principales



Nuestro compromiso

Para hacer frente al cambio climático creemos que debemos asumir la responsabilidad de reducir nuestras emisiones y nuestra huella medioambiental. **Por ello, tenemos el objetivo de que en 2025 el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables^A.**

A. En aquellos países en los que sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables en las propiedades ocupadas por el Grupo.

Progreso

Electricidad

Procedente de fuentes renovables



A. Incluye solamente los datos referentes a los 10 principales mercados del Grupo.

Desde 2001 medimos nuestra huella medioambiental mediante la cuantificación del consumo de energía, los residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, desde 2011 el Grupo ha implementado, a través de sus planes de eficiencia energética y sostenibilidad para garantizar que su impacto ambiental sea el menor posible.

Plan de Eficiencia Energética 2019-2021

En 2019 lanzamos el nuevo plan de eficiencia 2019-2021 para impulsar medidas de eficiencia energética en los lugares de trabajo y en el mantenimiento de los edificios y las sucursales. Para ello, hemos apoyado y ayudado a los países a implantar programas de ahorro energético; implementado proyectos de eficiencia con periodos de retorno más largos de lo habitual en este tipo de proyectos; analizado oportunidades para optimizar espacios; y dando a conocer a los usuarios de los edificios cómo hacer un uso lo más eficiente posible de los mismos.

Objetivos del plan de eficiencia energética 2019-2021:

- **Consumo de electricidad:** una reducción del 2,8% en el consumo de electricidad en los países del G10.
- **Emisiones de CO₂:** una reducción del 2% en las emisiones en los países del G10^A.

Para alcanzar estos objetivos, a lo largo de 2019 hemos puesto en marcha diversas iniciativas centradas en el ahorro de energía, el ahorro de materias primas, la reducción de residuos, la reducción de emisiones, y la sensibilización.

A. El G10 lo conforman los 10 principales mercados del Grupo.

Principales hitos en 2019

Uso de energía procedente de fuentes renovables

El 50% de la energía utilizada en nuestros edificios y sucursales es renovable, alcanzando el 100% de la energía en Alemania, España y Reino Unido. Asimismo, Estados Unidos, Brasil, Chile y Portugal usan energía verde en alguna de sus instalaciones.

Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental

La totalidad de los impactos ambientales directos^A causados por el desarrollo de la actividad del Grupo están debidamente medidos y gestionados a través de Sistemas de Gestión Medioambiental implantados en la mayoría de los edificios del Grupo, auditados externamente bajo la norma ISO 14001^B.

Asimismo, el banco ha recibido Certificaciones LEED en:

- LEED PLATINUM en Polonia (edificios: Atrium I, Warszawa Atrium II and Poznan Business Garden).
- LEED GOLD en Alemania (edificios Santander Platz y An der Welle 5), Brasil (Torre Santander y centro de proceso de datos de Campinas), España (edificios Tripark, Abelias, Luca de Tena y centro de proceso de datos Norte Santander), y Polonia (edificio Robotnicza, 11 Street).

Además, la sede del Grupo en Boadilla recibió la acreditación "Zero Waste" (residuo cero, en español)^C. Esta certificación reconoce que al menos el 90% de los residuos generados en la sede del Grupo se reintroducen en la

cadena de valor ya que son valorizadas y no acaban en vertedero.

Sensibilización en aspectos medioambientales

Tanto a nivel global como a nivel local, el Grupo organiza campañas de sensibilización sobre economía circular, reducción de consumos y residuos, y otros aspectos. Asimismo, a través del canal interno de noticias Santander al día, el Banco pone a disposición de los empleados guías y materiales informativos con indicaciones para sumarse al reto de reducir el impacto ambiental de la organización.

En 2019, y por décimo año consecutivo, el Grupo participó en la Hora del Planeta, iniciativa internacional para pedir la acción de toda la sociedad en la lucha contra el cambio climático. El Grupo apagó las luces de sus edificios más emblemáticos en los principales países en los que opera.

Compromiso carbon neutral para 2020

Durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) en Madrid, lanzamos nuestro compromiso de ser, por primera vez, neutral en carbono en 2020, compensando todas las emisiones generadas por nuestras propias operaciones.

A. Aspectos como la contaminación lumínica o sonora (por ruido) no son considerados aspectos materiales para el Santander, debido a su propia actividad.
 B. El Banco tiene edificios certificados con la normativa ISO 14001 en Argentina, Brasil, Chile, España, México, Portugal y Reino Unido.
 C. Certificación por parte de AENOR.

Huella medioambiental en 2019¹

| | Var. 2018-2019 (%) | | Var. 2018-2019 (%) |
|--|--------------------|---|--------------------|
| 2.811.322 M³ agua consumida de la red de suministro | -4,9 | 321.164 T CO₂ teq emisiones totales (market based) | -15,5 |
| 1.070 MILL. KWH total electricidad consumida | -0,7 | Alcance 1 22.691 T CO₂ teq emisiones directas | |
| 18.101 T total papel consumido | 1,0 | Alcance 2 177.504 T CO₂ emisiones indirectas electricidad (market based) | |
| 9.410.831 KG residuos de papel y cartón | -2,1 | Alcance 3 322.038 T CO₂ teq emisiones indirectas electricidad (location based) | |
| 4.252.669 GJ total consumo energético interno | -3,5 | 120.969 T CO₂ teq emisiones indirectas desplazamiento de empleados | |

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

Apoyo a la educación superior

Banco Santander es la empresa privada que más apoya la Educación Superior en el mundo^A. Hemos creado una red única de universidades en todo el mundo a través de la cual apoyamos la educación, el emprendimiento y la empleabilidad, ya que estas son las bases de un crecimiento inclusivo y sostenible.

119 millones de euros a universidades

1.333 universidades e instituciones con acuerdos en 33 países

68.671 beneficiarios de becas, prácticas y programas de emprendimiento

Ponemos foco en tres áreas

1

Educación

Hemos creado Becas Santander, uno de los mayores programas de becas financiados por una empresa privada. El año pasado lanzamos el sitio de Becas Santander: www.becas-santander.com Desde 2002 hemos invertido más de 1.700 millones de euros.

30.669 beneficiarios de becas Santander

2

Emprendimiento

Santander X aspira a convertirse en el ecosistema más grande del mundo para el emprendimiento universitario, conectando a los emprendedores con los tres tipos de recursos más valiosos para ellos: talento, clientes y financiación. Esto les ayuda a convertir una idea en realidad. Para ello, promovemos la colaboración entre universidades, el sector empresarial y los propios empresarios.

18,755 estudiantes universitarios apoyados

8 premios y alrededor de 140 programas e iniciativas

3

Empleabilidad

Santander Universidades ayuda a los estudiantes universitarios a encontrar empleo a través de los programas de Becas Santander para empresas y pymes. Además, llevamos a cabo programas de competencias profesionales que incluyen capacitación en habilidades digitales y transversales con universidades de todo el mundo. Universia es una plataforma digital de servicios no financieros para el ecosistema universitario. Ofrecemos servicios de orientación y empleo, con el objetivo de convertirnos en el referente iberoamericano de la gestión del talento joven.

19.247 beneficiarios de becas de prácticas profesionales y otros programas de apoyo al empleo.

Nuestro compromiso

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.**

Progreso

Becas, prácticas y programas de emprendimiento



^AVarkey / UNESCO / Fortune 500

^BFortune Magazine

Programa de Becas Santander

Las becas promueven la excelencia, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento del esfuerzo, mejorando la educación y la empleabilidad de los jóvenes.

Banco Santander ha estado desarrollando su programa de becas desde 1996. Desde 2005 se han otorgado más de 420.000 becas Santander.

Tenemos siete programas diferentes de Becas Santander:

- **Becas de Estudios Santander** para apoyar los estudios universitarios y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación, promoviendo así la inclusión educativa.
- **Becas Santander de movilidad nacional e internacional** para estudiantes que participan en programas que requieren que viajen desde su universidad o lugar habitual de residencia.
- **Becas Santander para prácticas** en empresas e instituciones.
- **Santander Digital y Becas de Habilidades Transversales** para capacitación en habilidades y competencias multidisciplinares como liderazgo, comunicación, seguridad y contenido digital.
- **Becas Santander para profesores**, apoyando a académicos que desean permanecer en otras universidades, cursos de educación continua y atrayendo talento innovador.
- **Becas Santander Research** para proyectos de investigación, principalmente doctorados.
- **Becas Santander para emprendedores** para iniciativas emprendedoras (premios, concursos, acompañamiento de nuevas ideas y startups).

Para más información:
www.becas-santander.com

Beca Erasmus Santander

Alejandro Villaluenga, Universidad Complutense, y María Alonso, Universidad Francisco de Vitoria, España.

"Definiría la beca Erasmus de Santander con la palabra 'entusiasmo'. Tenemos que vivir esta experiencia intensamente y aprovechar la oportunidad porque tenemos mucha suerte", Alejandro Villaluenga.

"Recibir esta beca significa no solo asistencia económica, que también es muy necesaria, sino saber que una empresa tan importante como Banco Santander nos apoya para seguir estudiando", María Alonso.

Ver [video](#)

Santander W50

El programa Santander W50 ofrece 45 Becas Santander para mujeres en posiciones de liderazgo. El objetivo es proporcionar capacitación de alto rendimiento a líderes de todo el mundo con altas capacidades, para ocupar puestos de alta dirección y formar parte de la Junta Directiva de las empresas. El programa se lanzó en 2011 y desde entonces han participado más de 680 mujeres.



Ver [video](#)

Emprendimiento

Santander ha desarrollado Santander X, cuyo objetivo es convertirse en el ecosistema más grande del mundo para el emprendimiento universitario, ofreciendo capacitación, apoyo y tutorías gratuitas para los jóvenes.

Ofrece un ecosistema para el emprendimiento universitario, conectando a los emprendedores con los tres tipos de recursos más valiosos: talento, clientes y financiación. Promovemos la colaboración entre universidades, el sector empresarial y los propios empresarios.

Para reconocer a los empresarios universitarios exitosos a nivel internacional, Santander Universities lanza Santander X Global Award.

Mejores prácticas

Santander X ha sido elegido por la Red Española del Pacto Mundial como una de las mejores iniciativas que están contribuyendo a los ODS de la ONU. Nuestro éxito se destacó en "Una Alianza Global para la Agenda 2030", que tiene como objetivo crear conciencia y proporcionar información al sector privado español sobre los ODS.

Para más información:
www.santanderx.com

Emprendedor X, Argentina

Facundo Noya, ganador - Proyecto Ebers.

"Ganar el premio al emprendimiento nos ha brindado el apoyo financiero necesario para mejorar los problemas de diseño de nuestro producto, así como la capacidad de comenzar a fabricarlo y probarlo aquí, tanto en Argentina como en Brasil, donde hemos comenzado a trabajar en el Hospital Israelita Albert Einstein, en Sao Paulo".

Ver [video](#)

Premio Santander a la Innovación Empresarial, México

Paola Alejandra Garro Almendaro y José Luis Leopoldo González, ganadores - Proyecto Ecofilter.

"Es muy difícil generar un impacto con un proyecto ambiental. Ganar este premio es un gran impulso para nosotros, que nos permitirá lograr lo que queremos", Paola Alejandra Garro.

Santander Universities Entrepreneurship Awards, Reino Unido

Lauren Bell, ganadora - Proyecto Cosi Care.

"El premio nos permitirá llevar nuestro producto hasta el taller en seis meses. El apoyo que he tenido ha sido increíble y hemos hecho conexiones de por vida. Una gran experiencia en general".

Robert Van Den Bergh, ganador - Proyecto Scribless.

"El apoyo que hemos tenido en todo momento ha sido fundamental para impulsar el crecimiento del negocio. Ha sido una gran experiencia que nos permitirá ofrecer marketing escrito a mano a más empresas de todo el mundo".

Emprenda Santander, Brasil

Bruno Costa Candia, ganador del Univeristy Entrepreneur - Proyecto Aurem.

"Han sido muchos meses de esfuerzo. Ganar este premio me ayudará a crecer como persona, profesional y emprendedor. Mi proyecto promueve la inclusión de estudiantes con discapacidad auditiva en las escuelas".

Santander Explorer, España



Décima edición de los Premios Santander Explorer con empresarios de Argentina, España y Portugal.

Se otorgaron más de 80.000 euros en premios. El ganador de esta edición, BactiDec, es un dispositivo que le permite al cirujano saber la cantidad de bacterias presentes en la herida quirúrgica en tiempo real.

Ver [video](#)

Universia

Orientación Académica

La tecnología digital brinda a los usuarios acceso a información precisa y de calidad para ayudarlos a tomar decisiones sobre el empleo.

Empleabilidad

Se trata de la mayor comunidad de servicios de orientación, prácticas y empleo para jóvenes en América Latina, ayudando a fortalecer sus perspectivas y ofreciendo ofertas de trabajo cualificadas en siete países. Hemos lanzado un nuevo sitio web de Universia Jobs.

Transformación digital de las universidades

Universia está fomentando el desarrollo de nuevas tecnologías en varias universidades.



XIX Junta de Accionistas de Universia España con rectores y representantes académicos de universidades de España y América Latina. Ana Botín participó en un panel con cinco representantes de las becas Erasmus de Santander.

Destacó el papel que pueden desempeñar los bancos y el sistema educativo para cambiar el mundo. Ella enfatizó la necesidad de que todas las personas tengan acceso a la educación y la excelencia.



[Universia Jobs - Para más información \(link\)](#)



[MetaRed - Para más información \(link\)](#)

Fundación Universia

Fundación Universia es una organización privada sin ánimo de lucro promovida por Universia. Sus **objetivos son amplios, centrándose en particular en cómo podemos apoyar a las personas con discapacidad**, a través de su educación superior y desarrollo profesional.

La fundación aspira a ser reconocida internacionalmente como la organización de referencia en empleo cualificado, vinculada a la identificación y desarrollo de diversos talentos. También tiene como objetivo construir redes de colaboración capaces de producir cambios que generen valor social en entornos educativos y productivos responsables. Nuestro enfoque estratégico se centra en los siguientes ODS: acceso y accesibilidad (ODS 11), educación (ODS 4) y educación inclusiva y equitativa de calidad (ODS 8).

436 becas a estudiantes universitarios con discapacidad

166 personas con discapacidad incorporadas en empresas

Charles Fotso, una historia de superación

Nacido en 1988 en Camerún, Charles Fotso pertenece a una familia de 14 hermanos y hermanas, dos de los cuales sufren de albinismo. Las consecuencias de esta anomalía genética son los desequilibrios físico-sensoriales de los ojos, la hipersensibilidad cutánea a los rayos UV del sol y la fotofobia.

Después de una infancia difícil, llegó a Madrid en 2005 y estudió un título superior en comercio internacional. "Conocí la Fundación Universia mientras estaba en la universidad porque decidí continuar estudiando. En 2012 recibí esta información, pero no solicité una beca de la fundación para estudiar inglés hasta 2016" (obtuvo un diploma B2).

En 2018 recibió una oferta de trabajo a través de Santander Summer Experience para trabajar en una oficina durante el verano. Y una nueva oferta del programa Santander Private Banking Experience y actualmente trabaja en una sucursal de Private Banking.

[See video](#)

Inversión en la sociedad

Fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación e impulsan el bienestar de las comunidades donde estamos presentes.

Principales líneas de actuación

Compromiso con la educación infantil



Apoyamos múltiples proyectos educativos para proporcionar igualdad de oportunidades y el acceso a una educación de calidad. Especialmente en América latina.

Apoyo al bienestar social de las personas



Impulsamos y colaboramos con numerosos programas que tienen como objetivo mejorar la vida de personas en riesgo de exclusión, pobreza, o vulnerabilidad.

Difusión del arte, la cultura y el conocimiento



Incentivamos la cultura y el conocimiento a través de programas e iniciativas que promueven, entre otros, el arte, la literatura, la educación y el talento.

Nuestro compromiso

Queremos 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.**

Progreso

Personas ayudadas a través de programas sociales



A. El Banco ha desarrollado una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander. Esta metodología identifica una serie de principios, definiciones y criterios que permiten contabilizar de manera consistente a aquellas personas que se han beneficiado de los distintos programas sociales que el banco impulsa. Dicha metodología ha sido revisada por un auditor externo. La cifra de personas apoyadas a través de las iniciativas de arte y cultura no se incluye en la metodología.

Principales logros en 2019



EUR 46
millones de inversión en la comunidad



2.300
colaboraciones con ONG y otras entidades sociales



1,6
millones de personas ayudadas

Iniciativas destacadas por país

Compromiso con la educación infantil

La educación es el eje de nuestra estrategia de inversión social. Además del apoyo a la educación universitaria y financiera, el Grupo apoya programas que están centrados principalmente en Latinoamérica, donde llevamos muchos años colaborando para garantizar el acceso a una educación de calidad.

+500.000

menores ayudados a través de programas de apoyo a la educación infantil



Programa Escola Brasil (PEB)

Este programa, impulsado por el Banco, trabaja con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de la enseñanza básica para niños y jóvenes de colegios públicos de Brasil.



Bécalos

Un año más colaboramos en esta iniciativa de la Asociación de Bancos de México y la Fundación Televisa para promover el acceso y la mejora de la educación mediante becas de estudio a estudiantes y becas de formación a profesores.



Fundación Belén Educa

Banco Santander colabora en Chile con la Fundación Belén Educa a través de diferentes iniciativas que fomentan la excelencia educativa para niños y jóvenes (becas, prácticas, talleres, charlas y formación de profesores para estudiantes de enseñanza media).



Becas escolares

En colaboración con Caritas, el Banco ofrece becas escolares para alumnos de familias de bajos recursos para luchar contra el abandono escolar.

Apoyo al bienestar social de las personas

Impulsamos numerosas iniciativas para mejorar la calidad de vida de las personas. El principal foco de actuación es la lucha contra la exclusión social a través de programas que abordan situaciones de pobreza y vulnerabilidad.

+800.000

personas ayudadas a través de programas de ayuda social



Convocatorias de ayudas a ONG

A través de diferentes convocatorias tanto internas como públicas, el Banco apoya proyectos e iniciativas de entidades sin ánimo de lucro que contribuyan a mejorar la vida de las personas.



Matched Donations programme

El programa tiene por objeto ayudar a empresas sociales, organizaciones sin ánimo de lucro y otras asociaciones a ejecutar proyectos que mejoren la comunidad y ayuden a las personas más desfavorecidas y en riesgo de exclusión.



Fideicomiso por los Niños de México

Programa impulsado por los empleados del banco para ayudar a los niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad en áreas como la educación, la salud y la nutrición.



Techo Chile

Banco Santander colabora desde hace años con TECHO-Chile para ayudar a familias en riesgo de exclusión. En 2019 por segundo año consecutivo se entregaron becas de oficio que permiten el acceso a cursos de capacitación como por ejemplo en restauración o peluquería.

Difusión del arte, la cultura y el conocimiento



Fundación Banco Santander

Entre sus funciones más destacadas están: hacer más accesible el arte al público; favorecer el acercamiento entre el mundo humanístico y el científico, así como recuperar la memoria en el arte, la literatura y la historia. Asimismo, gestiona la Colección Banco Santander, y desarrolla programas de apoyo a ONGs y programas de restauración de espacios naturales.

Entre las diferentes actividades que desarrolla destaca el programa Santander Emplea Cultura, destinado a crear empleo entre jóvenes, y favorecer la profesionalización del sector de la cultura. Cada año se seleccionan 10 organizaciones culturales y se buscan a jóvenes profesionales para trabajar en ellas durante un año.

Más información en: www.fundacionbancosantander.com



Farol Santander

Centro cultural y de emprendimiento ubicado en Sao Paulo y en Porto Alegre. Promueve exposiciones de arte contemporáneo, algunas de ellas inmersivas, para sensibilizar a la población sobre problemas reales de la comunidad, también foros de debate y eventos relacionados con startups e innovación.

Más información en: www.farolsantander.com.br



Teatro Santander

El espacio multiuso más grande y moderno de Brasil. Desarrollado para acercar a la población eventos culturales, conciertos, espectáculos, exposiciones, etc.

Más información en: www.teatrosantander.com.br

Contribución fiscal

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

Banco Santander realiza una adecuada contribución fiscal en las distintas jurisdicciones en las que opera. La estrategia fiscal, aprobada por el consejo de administración, y disponible en la web, establece unos principios de actuación aplicables a todo el Grupo.

Todas las sociedades del Grupo se deben ajustar al sistema de gestión y control del riesgo fiscal del Grupo a través del modelo de control interno.

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

Contribución impositiva

Banco Santander contribuye económica y socialmente en los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo (impuestos pagados por el Grupo¹) y de la recaudación de impuestos de terceros² generados por el desarrollo de su actividad económica, en base a su función de entidad colaboradora con las administraciones tributarias.

Los impuestos totales recaudados y pagados por el Grupo en el ejercicio 2019 ascienden a 16.099 millones de euros, de los que 6.765 millones de euros corresponden a impuestos pagados directamente por el Grupo y el resto a impuestos recaudados de terceros. Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto del Grupo, se han ingresado 33 euros por impuestos pagados y recaudados, siendo:

- 19 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 14 euros por el pago de impuestos propios soportados por el Grupo.

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

2. Incluye pagos netos por retenciones en nóminas y pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado, IVA recuperable, retenciones en origen sobre el capital, impuestos de no residentes y otros impuestos.



Más información sobre la estrategia fiscal del Grupo disponible en nuestra web corporativa www.santander.com.

Principios de la estrategia fiscal del Grupo

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

Respetar las normas sobre precios de transferencia, tributando en cada jurisdicción según las funciones realizadas, riesgos asumidos y beneficios generados.

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

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

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

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

A. A cierre de 2019, el Grupo tiene 3 filiales y 4 sucursales en territorios off-shore, habiéndose liquidado una filial en Jersey durante el ejercicio 2019. Ver más detalle sobre entidades off-shore en la nota 3 c) de la memoria consolidada.

Los impuestos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo (4.427 millones de euros en el ejercicio 2019, véase nota 27 de la memoria consolidada, que representa un tipo efectivo del 35,3% o, si se descuentan los resultados extraordinarios, 5.103 millones de euros, que representa un 34,2% de tipo efectivo -ver nota 52.c del citado informe-). También incluye el IVA soportado no recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados, con independencia del momento en que se haga efectivo su pago.

Los impuestos pagados directamente por el Grupo mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja. El tipo efectivo resultante al tener en cuenta los impuestos sobre el beneficio pagados (2.951 millones de euros según el cuadro adjunto) sobre el beneficio antes de impuestos del Grupo es del 23,5%. Adicionalmente se incluyen en el importe total de impuestos pagados por el Grupo, los impuestos indirectos no recuperables y las

aportaciones a los sistemas públicos de previsión social, así como otros impuestos que gravan exclusivamente la actividad bancaria (como el *bank levy* en Reino Unido, Polonia y Portugal), y los impuestos que gravan las transacciones financieras (en Brasil y Argentina entre otros). Por tanto, la contribución impositiva correspondiente a los impuestos pagados directamente por el Grupo a las administraciones públicas asciende al 54% del resultado antes de impuestos.

Estas magnitudes (impuestos registrados-impuestos pagados) difieren habitualmente entre sí, debido a que la fecha de pago establecida por la normativa de cada país en numerosas ocasiones no coincide con la fecha de generación del ingreso o de la operación gravada por el impuesto.

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

Información fiscal por país

millones de euros

| Impuestos propios | 2019 | | | | |
|----------------------------|------------------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------|
| | Impuestos sobre el beneficio | Otros impuestos | Impuestos pagados por el Grupo | Impuestos de terceros | Contribución total |
| España | (271) | 1.313 | 1.042 | 1.685 | 2.727 |
| Reino Unido | 369 | 486 | 855 | 375 | 1.230 |
| Portugal | 37 | 185 | 222 | 260 | 482 |
| Polonia | 210 | 228 | 438 | 160 | 598 |
| Alemania | 98 | 47 | 144 | 198 | 343 |
| Resto de Europa | 400 | 230 | 630 | (9) | 621 |
| Total Europa | 842 | 2.490 | 3.331 | 2.669 | 6.001 |
| Brasil | 1.321 | 513 | 1.834 | 2.476 | 4.309 |
| México | 396 | 248 | 644 | 749 | 1.392 |
| Chile | 186 | 66 | 252 | 302 | 554 |
| Argentina | 107 | 287 | 394 | 2.208 | 2.602 |
| Uruguay | 32 | 72 | 103 | 37 | 140 |
| Resto de Latinoamérica | 27 | 13 | 40 | 17 | 57 |
| Total Latinoamérica | 2.069 | 1.198 | 3.267 | 5.788 | 9.056 |
| Estados Unidos | 39 | 124 | 163 | 871 | 1.035 |
| Otros | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| TOTAL | 2.951 | 3.814 | 6.765 | 9.334 | 16.099 |

Principales métricas

Empleados

1. Empleados por entidades y género¹

| Geografías | Nº empleados | | % hombres | | % mujeres | | % Tit. Univ. | |
|--------------|----------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|
| | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 |
| España | 29.078 | 30.868 | 52 | 54 | 48 | 46 | 70 | 73 |
| Brasil | 46.248 | 45.179 | 43 | 43 | 57 | 57 | 72 | 79 |
| Chile | 11.267 | 11.614 | 46 | 46 | 54 | 54 | 56 | 42 |
| Polonia | 10.902 | 12.403 | 31 | 30 | 69 | 70 | 82 | 86 |
| Argentina | 8.254 | 9.000 | 49 | 50 | 51 | 50 | 40 | 23 |
| México | 19.673 | 19.096 | 45 | 46 | 55 | 54 | 61 | 49 |
| Portugal | 6.255 | 6.499 | 54 | 55 | 46 | 45 | 55 | 55 |
| Reino Unido | 22.561 | 18.297 | 41 | 40 | 59 | 60 | 16 | 22 |
| EE.UU. | 17.005 | 16.783 | 43 | 42 | 57 | 58 | 15 | 15 |
| SCF | 12.406 | 12.642 | 47 | 46 | 53 | 54 | 34 | 34 |
| Otras | 12.770 | 20.332 | 51 | 49 | 49 | 51 | 46 | 31 |
| Total | 196.419 | 202.713 | 45 | 45 | 55 | 55 | 53 | 52 |

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

2.1 Distribución funcional por género 2018

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

2.2 Distribución funcional por género 2019

| | Altos directivos | | | Resto directivos | | | Resto empleados | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------|--------------|------------|------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | | | | | | |
| Europa Continental | 918 | 76,4% | 283 | 23,6% | 1.201 | 6.043 | 63,1% | 3.534 | 36,9% | 9.577 | 24.117 | 44,3% | 30.370 | 55,7% | 54.487 |
| Reino Unido | 99 | 76,2% | 31 | 23,8% | 130 | 1.076 | 68,4% | 496 | 31,6% | 1.572 | 8.870 | 39,8% | 13.391 | 60,2% | 22.261 |
| Latinoamérica y resto ¹ | 543 | 79,2% | 143 | 20,8% | 686 | 4.615 | 61,6% | 2.876 | 38,4% | 7.491 | 42.626 | 43,1% | 56.388 | 56,9% | 99.014 |
| Total Grupo | 1.560 | 77,3% | 457 | 22,7% | 2.017 | 11.734 | 63,0% | 6.906 | 37,0% | 18.640 | 75.613 | 43,0% | 100.149 | 57,0% | 175.762 |

1. El descenso en la variación entre 2018 y 2019 en la función de resto directivos en Latinoamérica y resto se deriva de un cambio de criterio en la categorización de esta función en México y Argentina.

3.1 Distribución de la plantilla por tramos de edad 2018

Número y % sobre el total

| | <= 25 años | | 26-35 años | | 36-45 años | | 46-50 años | | > 50 años | |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Europa Continental | 2.352 | 3,3% | 14.715 | 20,9% | 27.241 | 38,6% | 10.739 | 15,2% | 15.504 | 22,0% |
| Reino Unido | 3.964 | 15,8% | 7.092 | 28,2% | 6.470 | 25,7% | 2.810 | 11,2% | 4.839 | 19,2% |
| Latinoamérica y resto | 11.474 | 10,7% | 46.233 | 43,2% | 29.553 | 27,6% | 8.637 | 8,1% | 11.090 | 10,4% |
| Total Grupo | 17.790 | 8,8% | 68.040 | 33,6% | 63.264 | 31,2% | 22.186 | 10,9% | 31.433 | 15,5% |

3.2 Distribución de la plantilla por tramos de edad 2019

Número y % sobre el total

| | <= 25 años | | 26-35 años | | 36-45 años | | 46-50 años | | > 50 años | |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Europa Continental | 2.040 | 3,1% | 13.365 | 20,5% | 25.374 | 38,9% | 10.599 | 16,2% | 13.887 | 21,3% |
| Reino Unido | 3.941 | 16,5% | 7.032 | 29,4% | 6.064 | 25,3% | 2.537 | 10,6% | 4.389 | 18,3% |
| Latinoamérica y resto | 10.546 | 9,8% | 46.337 | 43,2% | 30.597 | 28,5% | 8.402 | 7,8% | 11.309 | 10,6% |
| Total Grupo | 16.527 | 8,4% | 66.734 | 34,0% | 62.035 | 31,6% | 21.538 | 11,0% | 29.585 | 15,1% |

4.1. Distribución por tipo de contrato¹ 2018

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

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

4.2. Distribución por tipo de contrato¹ 2019

| | Fijo/Tiempo completo | | | Fijo/Tiempo parcial | | | | | | Total |
|-----------------------|----------------------|--------------|---------------|---------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | |
| Europa Continental | 29.768 | 49,2% | 30.746 | 50,8% | 60.514 | 309 | 17,6% | 1.451 | 82,4% | 1.760 |
| Reino Unido | 9.152 | 52,7% | 8.213 | 47,3% | 17.365 | 538 | 9,2% | 5.296 | 90,8% | 5.834 |
| Latinoamérica y resto | 47.253 | 44,9% | 57.986 | 55,1% | 105.239 | 413 | 24,8% | 1.251 | 75,2% | 1.664 |
| Total Grupo | 86.173 | 47,1% | 96.945 | 52,9% | 183.118 | 1.260 | 13,6% | 7.998 | 86,4% | 9.258 |

| | Temporal /Tiempo completo | | | Temporal/Tiempo parcial | | | | | | Total |
|-----------------------|---------------------------|--------------|--------------|-------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | |
| Europa Continental | 833 | 34,3% | 1.596 | 65,7% | 2.429 | 168 | 29,9% | 394 | 70,1% | 562 |
| Reino Unido | 328 | 50,1% | 327 | 49,9% | 655 | 27 | 24,8% | 82 | 75,2% | 109 |
| Latinoamérica y resto | 116 | 40,8% | 168 | 59,2% | 284 | 2 | 50,0% | 2 | 50,0% | 4 |
| Total Grupo | 1.277 | 37,9% | 2.091 | 62,1% | 3.368 | 197 | 29,2% | 478 | 70,8% | 675 |

1. El descenso en la variación entre 2018 y 2019 de los empleados con contrato temporal en Latinoamérica y resto se debe a que en el segundo semestre del año 2019 se modificaron las políticas para la contratación de personal en México, estableciendo que todos los nuevos ingresos deben ser contratados por tiempo indefinido, salvo en casos excepcionales.

5. Promedio anual de contratos por sexo¹

| | 2019 | | | 2018 | | |
|--|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo | 87.111 | 97.701 | 184.813 | 88.738 | 98.294 | 187.031 |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | 1.251 | 8.075 | 9.326 | 1.166 | 8.044 | 9.209 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo completo | 1.813 | 2.761 | 4.574 | 3.684 | 4.971 | 8.656 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo parcial | 225 | 526 | 752 | 666 | 1.446 | 2.112 |
| Total Grupo | 90.401 | 109.064 | 199.465 | 94.253 | 112.755 | 207.008 |

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

6.1. Promedio anual de contratos por tramo de edad 2018¹

| | <= 25 años | 26-35 años | 36-45 años | 46-50 años | > 50 años | Total |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo | 12.940 | 61.561 | 60.015 | 20.833 | 31.683 | 187.031 |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | 1.185 | 2.602 | 2.502 | 891 | 2.030 | 9.209 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo completo | 2.448 | 3.854 | 1.410 | 329 | 615 | 8.656 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo parcial | 694 | 755 | 424 | 90 | 149 | 2.112 |
| Total Grupo | 17.267 | 68.772 | 64.350 | 22.143 | 34.476 | 207.008 |

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

6.2. Promedio anual de contratos por tramo de edad 2019

| | <= 25 años | 26-35 años | 36-45 años | 46-50 años | > 50 años | Total |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo | 12.787 | 60.831 | 59.303 | 20.586 | 31.307 | 184.813 |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | 1.200 | 2.635 | 2.534 | 902 | 2.056 | 9.326 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo completo | 1.294 | 3.854 | 745 | 174 | 325 | 4.574 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo parcial | 247 | 269 | 151 | 32 | 53 | 752 |
| Total Grupo | 15.527 | 65.771 | 62.733 | 21.694 | 33.740 | 199.465 |

7. Promedio anual de contratos por categoría profesional¹

| | 2019 | | | | 2018 | | | |
|--|------------------|---------------|--------------------|----------------|------------------|---------------|--------------------|----------------|
| | Altos Directivos | Directivos | Resto de empleados | Total | Altos Directivos | Directivos | Resto de empleados | Total |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo | 2.022 | 18.418 | 164.373 | 184.813 | 2.046 | 18.639 | 166.346 | 187.031 |
| Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | 4 | 227 | 9.095 | 9.326 | 4 | 224 | 8.981 | 9.209 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo completo | 12 | 88 | 4.474 | 4.574 | 23 | 167 | 8.466 | 8.656 |
| Empleados con contrato temporal a tiempo parcial | 0 | 165 | 587 | 752 | 0 | 463 | 1.648 | 2.112 |
| Total Grupo | 2.038 | 18.898 | 178.528 | 199.465 | 2.073 | 19.493 | 185.442 | 207.008 |

1. El dato de 2018 se ha estimado en este indicador.

8. Empleados que trabajan en su país de origen¹

| % | Directivos | | Resto empleados | | Total | |
|-----------------------|--------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 |
| | Europa Continental | 89,26 | 89,77 | 96,98 | 96,83 | 96,84 |
| Reino Unido | 86,92 | 92,47 | 94,11 | 96,89 | 94,07 | 96,87 |
| Latinoamérica y resto | 89,21 | 88,44 | 98,28 | 98,94 | 98,23 | 98,88 |
| Total Grupo | 89,09 | 89,55 | 97,34 | 97,96 | 97,26 | 97,88 |

1. No incluye datos de Estados Unidos por tratarse de información confidencial.

9.1 Empleados con discapacidad

| % | 2019 | 2018 |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Europa Continental | 1,38 | 1,24 |
| Reino Unido | 2,05 | 1,61 |
| Latinoamérica y resto | 2,09 | 2,09 |
| Total Grupo | 1,84 | 1,73 |

9.2 Empleados con discapacidad¹

| Nº empleados | 2019 | 2018 |
|--------------------|--------------|--------------|
| España | 361 | 365 |
| Resto | 3.223 | 3.071 |
| Total Grupo | 3.584 | 3.436 |

10. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo

| Países | 2019 | | 2018 | |
|---------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
| | % | Nº Empleados | % | Nº Empleados |
| España | 96,20 | 27.961 | 99,94 | 30.848 |
| Brasil | 98,80 | 45.674 | 94,13 | 42.529 |
| Chile | 100,00 | 11.267 | 100,00 | 11.614 |
| Polonia | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Argentina | 99,20 | 8.188 | 99,00 | 8.910 |
| México | 22,50 | 4.429 | 20,05 | 3.829 |
| Portugal | 99,10 | 6.197 | 99,40 | 6.460 |
| Reino Unido | 94,40 | 21.294 | 100,00 | 18.297 |
| EE.UU. | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| SCF | 94,00 | 11.663 | 50,22 | 6.349 |
| Otras unidades de negocio | 66,20 | 8.459 | 70,31 | 14.295 |
| Total Grupo | 73,70 | 144.800 | 70,61 | 143.131 |

11.1 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad 2018

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

11.2 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad 2019

| % del total | <= 25 años | | | | | 26 - 35 años | | | | | 36 - 45 años | | | | | 46 - 50 años | | | | | >50 años | | | | |
|-----------------------|--------------------|-------|--|--|--|--------------|-------|--|--|--|--------------|-------|--|--|--|--------------|------|--|--|--|-------------|------|--|--|--|
| | Europa Continental | 30,16 | | | | | 44,54 | | | | | 18,03 | | | | | 4,26 | | | | | 3,01 | | | |
| Reino Unido | 50,83 | | | | | 27,97 | | | | | 11,14 | | | | | 4,44 | | | | | 5,63 | | | | |
| Latinoamérica y resto | 26,35 | | | | | 46,71 | | | | | 17,30 | | | | | 3,52 | | | | | 6,12 | | | | |
| Total Grupo | 31,84 | | | | | 42,62 | | | | | 16,18 | | | | | 3,82 | | | | | 5,53 | | | | |

11.3. Nuevas Incorporaciones sobre plantilla por género

| | 2019 | | | 2018 | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Europa Continental | 6,6% | 5,5% | 6,0% | 9,18% | 11,29% | 10,28% |
| Reino Unido | 22,36% | 19,5% | 14,9% | 22,31% | 15,79% | 16,97% |
| Latinoamérica y resto | 16,5% | 13,6% | 20,7% | 18,43% | 16,97% | 19,23% |
| Total Grupo | 13,67 | 11,78 | 12,63 | 15,48% | 14,45% | 14,92% |

12. Distribución de despidos¹**por género y función**

| | 2019 | | | | | | 2018 | | | | | |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
| | Hombres | % ² | Mujeres | % ² | Total | % ² | Hombres | % ² | Mujeres | % ² | Total | % ² |
| Altos directivos | 45 | 2,88% | 12 | 2,63% | 57 | 2,82% | 68 | 4,41% | 26 | 6,52% | 94 | 4,84% |
| Resto directivos | 752 | 6,40% | 342 | 4,95% | 1.094 | 5,86% | 375 | 2,59% | 189 | 2,20% | 564 | 2,44% |
| Resto de empleados | 6.945 | 9,19% | 8.245 | 8,23% | 15.190 | 8,64% | 3.087 | 4,06% | 3.681 | 3,62% | 6.768 | 3,81% |
| Total Grupo | 7.742 | 8,71% | 8.599 | 8,00% | 16.341 | 8,32% | 3.530 | 3,83% | 3.896 | 3,52% | 7.426 | 3,66% |

por género y edad

| | 2019 | | | 2018 | | |
|--------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| <= 25 años | 451 | 535 | 986 | 382 | 492 | 874 |
| 26 a 35 años | 1.963 | 2.603 | 4.566 | 1.071 | 1.310 | 2.381 |
| 36 a 45 años | 1.878 | 2.710 | 4.588 | 884 | 1.028 | 1.912 |
| 46 a 50 años | 696 | 866 | 1.562 | 395 | 343 | 738 |
| >= de 50 años | 2.754 | 1.885 | 4.639 | 798 | 723 | 1.521 |
| Total Grupo | 7.742 | 8.599 | 16.341 | 3.530 | 3.896 | 7.426 |

1. Despido: la extinción unilateral por decisión de la empresa de un contrato de trabajo no sujeto en su vencimiento a término. El concepto incluye las bajas incentivadas en el marco de procesos de reestructuración. El incremento en el número de la métrica de despidos se debe a que Santander llevó a cabo la realización de un Expediente de Regulación de Empleo en algunas de las geografías en las que opera.
2. Porcentaje que expresa la cifra de despidos sobre el total de empleados de cada grupo.

13. Tasa de rotación externa por género¹

| % | 2019 | | | 2018 | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Europa Continental | 15,58 | 14,39 | 14,95 | 12,32 | 12,48 | 12,41 |
| Reino Unido | 19,73 | 20,49 | 20,18 | 16,39 | 14,17 | 15,10 |
| Latinoamérica y resto | 19,94 | 17,64 | 18,66 | 17,99 | 17,01 | 17,45 |
| Total Grupo | 18,39 | 16,99 | 17,61 | 15,70 | 15,10 | 15,37 |

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

14.1 Tasa de rotación externa por tramos de edad¹ 2018

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

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

14.2 Tasa de rotación externa por tramos de edad¹ 2019

| % sobre el total | | | | | | Total |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | <= 25 años | 26 - 35 años | 36 - 45 años | 46 - 50 años | >50 años | |
| Europa Continental | 40,32 | 17,93 | 9,65 | 6,85 | 24,16 | 14,95 |
| Reino Unido | 38,97 | 19,59 | 13,49 | 11,51 | 18,61 | 20,18 |
| Latinoamérica y resto | 25,19 | 18,19 | 15,18 | 17,56 | 24,64 | 18,66 |
| Total Grupo | 30,39 | 18,31 | 12,75 | 11,56 | 23,52 | 17,61 |

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

15. Retribución media de los empleados y su evolución

| Euros | Por género | | Por categoría profesional | | | Total |
|---------------------------------------|------------|---------|-------------------------------|-------------------|-----------------|--------|
| | Hombres | Mujeres | Altos directivos ² | Resto directivos | Resto empleados | |
| Remuneración media total ¹ | 54.123 | 34.273 | 408.598 | 101.520 | 34.372 | 43.262 |
| Variación 2019 vs. 2018 | 5% | 6,7% | 2,6% | 4,2% ³ | 4,1% | 5,7% |

| Por tramos de edad | <= 25 años | 26 - 35 años | 36 - 45 años | 46 - 50 años | >50 años | Total |
|-------------------------|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------|--------|
| | Remuneración media total ¹ | 17.597 | 27.563 | 47.221 | 62.574 | 66.216 |
| Variación 2019 vs. 2018 | (4,9)% | 10% | 6,4% | 4,6% | 5,1% | 5,7% |

1. Datos a cierre de 2019. La remuneración total de los empleados incluye los conceptos de salario base anual, pensiones y remuneración variable concedida en el ejercicio.

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

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

16. Remuneración media alta dirección

| miles de euros | 2019 | | | 2018 | | |
|--------------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Consejeros Ejecutivos | 6.571 | 9.952 | 7.698 | 6.738 | 10.481 | 7.986 |
| Consejeros no Ejecutivos | 354 | 251 | 292 | 347 | 255 | 317 |
| Alta Dirección | 3.693 | 3.902 | 3.740 | 3.349 | 3.343 | 3.348 |

16.1. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2018

| | % sobre el mínimo legal | | |
|-------------|-------------------------|---------|-------------------------|
| | Hombres | Mujeres | % sobre el mínimo legal |
| Alemania | 242,00% | 215,00% | 228,49% |
| Argentina | 337,00% | 337,00% | 336,53% |
| Brasil | 183,00% | 183,00% | 183,12% |
| Chile | 111,00% | 112,00% | 111,63% |
| EE. UU. | 179,00% | 207,00% | 193,02% |
| España | 213,00% | 213,00% | 212,58% |
| México | 130,00% | 130,00% | 130,23% |
| Polonia | 100,00% | 114,00% | 107,14% |
| Portugal | 207,00% | 207,00% | 206,90% |
| Reino Unido | 102,00% | 102,00% | 102,43% |

16.2. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2019

| | % sobre el mínimo legal | | |
|-------------|-------------------------|---------|-------------------------|
| | Hombres | Mujeres | % sobre el mínimo legal |
| Alemania | 225,00% | 193,00% | 209,00% |
| Argentina | 338,00% | 338,00% | 338,03% |
| Brasil | 182,00% | 182,00% | 182,25% |
| Chile | 175,00% | 136,00% | 155,43% |
| EE. UU. | 207,00% | 207,00% | 206,80% |
| España | 176,00% | 176,00% | 176,05% |
| México | 128,00% | 128,00% | 128,14% |
| Polonia | 100,00% | 100,00% | 100,27% |
| Portugal | 200,00% | 200,00% | 200,00% |
| Reino Unido | 130,00% | 130,00% | 130,40% |

17. Formación

| | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------|-------------|------------|
| Total de horas de formación | 8.002.784 | 6.842.825 |
| % empleados formados | 100,0 | 100,0 |
| Total asistentes | 6.024.981 | 4.700.013 |
| Horas de formación por empleado | 40,70 | 33,76 |
| Inversión total en formación | 102.586.146 | 98.689.210 |
| Inversión por empleado | 522,28 | 486,84 |
| Coste por hora | 12,82 | 14,42 |
| % mujeres participantes | 54,2 | 54,4 |
| % asistencia en formación e-learning | 84,6 | 90,0 |
| % de horas formación e-learning | 48,1 | 48,1 |
| Evaluación de satisfacción (sobre 10) | 9,3 | 8,0 |

18. Horas de formación por categoría

| | 2019 | | 2018 | |
|--------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
| | Nº horas | Promedio | Nº horas | Promedio |
| Altos Directivos | 77.861 | 38,6 | 69.358 | 35,71 |
| Resto directivos | 678.335 | 36,39 | 764.104 | 33,11 |
| Resto empleados | 7.246.558 | 41,23 | 6.009.363 | 33,82 |
| Total Grupo | 8.002.784 | 40,74 | 6.842.825 | 33,76 |

19. Horas de formación por género

| | 2019 | 2018 |
|--------------------|--------------|--------------|
| | Promedio | Promedio |
| Hombres | 41,49 | 34,27 |
| Mujeres | 40,13 | 33,37 |
| Total Grupo | 40,74 | 33,76 |

20. Tasa de absentismo por género y región¹

| % | 2019 | | | 2018 | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Europa Continental | 2,18 | 5,49 | 3,94 | 1,85 | 4,36 | 3,18 |
| Reino Unido | 3,73 | 5,40 | 4,72 | 3,65 | 5,14 | 4,54 |
| Latinoamérica y resto | 1,36 | 2,86 | 2,19 | 3,05 | 4,22 | 3,70 |
| Total Grupo | 1,90 | 4,00 | 3,06 | 2,64 | 4,40 | 3,61 |

1. Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas. El descenso en Latinoamérica y resto se deriva de un cambio en la cuantificación de las horas en Brasil.

21. Tasa de accidentes¹

| % | 2019 | | | 2018 | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Europa Continental | 0,10 | 0,27 | 0,19 | 0,07 | 0,09 | 0,08 |
| Reino Unido | 0,01 | 0,02 | 0,02 | 0,01 | 0,05 | 0,03 |
| Latinoamérica y resto | 0,18 | 0,33 | 0,26 | 0,66 | 0,95 | 0,83 |
| Total Grupo | 0,14 | 0,27 | 0,21 | 0,36 | 0,53 | 0,45 |

1. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.

22. Salud y seguridad laboral

| | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Tasa de frecuencia ¹ | 1,61 | 2,41 | 1,77 | 4,14 | 6,32 | 5,26 |
| Tasa de gravedad ² | 0,14 | 0,27 | 0,21 | 0,36 | 0,53 | 0,45 |
| Nº de empleados fallecidos en accidente laboral | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| Enfermedades profesionales ³ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. Jornadas no trabajadas por accidentes laborales con y sin baja por cada 1000000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.
2. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes in itinere.
3. Ningún miembro de la plantilla del grupo está expuesto a enfermedades profesionales, dado que la actividad desarrollada por los profesionales de Santander y el sector en el que operan no está reconocido en el Real Decreto 1299/2006.

Cientes

23. Cientes del Grupo¹

| | 2019 | 2018 | var. |
|--------------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| Europa | 66.278.825 | 66.367.725 | (0,1)% |
| España | 13.711.173 | 13.752.964 | (0,3)% |
| Portugal | 3.062.608 | 3.056.238 | 0,2% |
| Reino Unido ² | 25.078.945 | 25.519.550 | (1,7)% |
| Polonia | 5.047.909 | 4.525.138 | 11,6% |
| SCF ³ | 19.286.148 | 19.427.881 | (0,7)% |
| Resto Europa | 92.042 | 85.954 | 7,1% |
| Norte América | 23.395.482 | 21.906.671 | 6,8% |
| México | 18.134.468 | 16.690.402 | 8,7% |
| Estados Unidos | 5.261.014 | 5.216.269 | 0,9% |
| Sudamérica | 53.933.059 | 50.089.573 | 7,7% |
| Brasil | 46.089.431 | 42.074.640 | 9,5% |
| Chile | 3.415.807 | 3.460.654 | (1,3)% |
| Argentina | 3.548.366 | 3.701.498 | (4,1)% |
| Resto Sudamérica | 879.455 | 852.781 | 3,1% |
| SGP | 1.187.935 | 1.085.053 | 9,5% |
| Total | 144.795.301 | 139.449.022 | 3,8% |

1. Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como primer titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente.
2. Incluye clientes SCF.
3. SCF incluye los clientes de todos los países de Europa, excepto Reino Unido.

24. Cuadro de diálogo por canales

| | 2019 | 2018 | Var. 2019/2018 % |
|---------------------------------------|--------|--------|---------------------|
| Oficinas | | | |
| Nº de oficinas | 11.952 | 13.217 | (9,6)% |
| Cajeros automáticos | | | |
| Nº cajeros automáticos | 39.593 | 38.503 | 2,8 % |
| Banca digital¹ | | | |
| Usuarios ² | 36,8 | 32 | 15,0 % |
| Accesos | 7.907 | 6.302 | 25,5 % |
| Transacciones monetarias ³ | 2.251 | 1.843 | 22,1 % |

1. Santander Consumer Finance no incluido.
2. Se contabiliza una vez los usuarios que utilizan tanto Internet como banca móvil.
3. En millones.

25. Satisfacción de clientes

% clientes particulares activos satisfechos

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|
| España | 85,5 | 87,1 | 85,5 |
| Portugal | 86,4 | 91,3 | 91,4 |
| Reino Unido | 96,5 | 97,0 | 96,0 |
| Polonia | 97,9 | 97,5 | 95,9 |
| Brasil | 86,2 | 79,6 | 77,9 |
| México | 94,5 | 97,8 | 96,4 |
| Chile | 85,6 | 85,8 | 91,6 |
| Argentina | 86,0 | 83,3 | 87,1 |
| Estados Unidos | 88,4 | 83,3 | 81,8 |
| Uruguay | 93,6 | 94,5 | 93,3 |
| Total | 90,2 | 88,7 | 88,0 |

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Cliente de Banca comercial particulares activos. Según estudios locales, auditados y desarrollados por proveedores externos reconocidos (IPSOS, IBOPE, GFK, TNS...) (Datos de cierre 2019, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre). Se han añadido los datos de Uruguay, disponibles ahora tanto en 2019 como en 2018.

26. Reclamaciones totales recibidas

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| España ¹ | 91.046 | 85.519 | 107.103 |
| Portugal | 4.655 | 4.298 | 4.275 |
| Reino Unido ² | 30.298 | 33.797 | 37.746 |
| Polonia | 6.193 | 4.480 | 4.785 |
| Brasil ³ | 133.841 | 111.829 | 101.589 |
| México ⁴ | 75.459 | 60.740 | 51.895 |
| Chile ⁵ | 6.474 | 6.171 | 5.526 |
| Argentina ⁶ | 4.106 | 5.464 | 4.372 |
| Estados Unidos | 4.097 | 4.160 | 4.041 |
| SCF | 30.535 | 29.067 | 30.126 |

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

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

1. Aun incorporando este año las reclamaciones referidas a Grupo Popular, en España las reclamaciones se reducen significativamente debido a la mitigación de los efectos de la Sentencia del Tribunal Supremo relativa a los gastos de formalización de hipotecas.

2. En Reino Unido las reclamaciones se han reducido debido al nuevo enfoque en el modelo de gestión de reclamaciones adoptado en los equipos, así como las mejoras en los análisis causa raíz de reclamaciones y su gobierno. No se incluyen reclamaciones por seguros de protección personal (SPP). En el apartado de gestión de reclamaciones se pueden encontrar más detalles al respecto.

3. En Brasil las reclamaciones se han visto incrementadas debido por comisiones, casos de compra en desacuerdo y débitos directos.

4. México incrementa las reclamaciones debido a casos de fraude, especialmente en e-commerce y recobros (canal REDECO).

5. Chile incrementa la entrada de reclamaciones debido principalmente a fraude de canales a distancia (fraudes electrónicos).

6. Argentina incrementa las reclamaciones por comisiones y fraude, principalmente e-commerce y ATM.

THE USE BY BANCO SANTANDER SA OF ANY MSCI ESG RESEARCH LLC OR ITS AFFILIATES ("MSCI") DATA, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT, RECOMMENDATION, OR PROMOTION OF BANCO SANTANDER SA BY MSCI. MSCI SERVICES AND DATA ARE THE PROPERTY OF MSCI OR ITS INFORMATION PROVIDERS, AND ARE PROVIDED 'AS-IS' AND WITHOUT WARRANTY. MSCI NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI.

Medio ambiente y cambio climático

24. Huella ambiental 2018-2019¹

| | 2019 | 2018 | Var. 2018-2019 (%) |
|--|-----------|-----------|--------------------|
| Consumos | | | |
| Agua (m ³) ² | 2.811.322 | 2.956.420 | -4,9 |
| Agua (m ³ /empleado) | 14,55 | 15,24 | -4,5 |
| Energía eléctrica normal (millones de kWh) | 533 | 616 | -13,5 |
| Energía eléctrica verde (millones de kWh) | 537 | 461 | 16,5 |
| Total energía eléctrica (millones de kWh) | 1.070 | 1.077 | -0,7 |
| Total consumo interno (GJ) ³ | 4.252.669 | 4.404.750 | -3,5 |
| Total consumo interno (GJ/empleado) | 22,00 | 22,70 | -3,2 |
| Total papel (Tn) | 18.101 | 17.926 | 1,0 |
| Paper reciclado o certificado (Tn) | 15.388 | 15.746 | -2,3 |
| Papel total (Tn/empleado) | 0,09 | 0,09 | 1,4 |
| Residuos | | | |
| Residuos de papel y cartón (kg) ⁴ | 9.410.831 | 9.613.690 | -2,1 |
| Residuos de papel y cartón (kg/empleado) | 48,69 | 49,55 | -1,7 |
| Emisiones de gases de efecto invernadero | | | |
| Emisiones Directas (CO ₂ eq) ^{5,6} | 22.691 | 31.227 | -27,3 |
| Emisiones Indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED ⁷ | 177.504 | 223.920 | -20,7 |
| Emisiones Indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)- LOCATION BASED ⁸ | 322.038 | 364.682 | -11,7 |
| Emisiones Indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO ₂ eq) ⁹ | 120.969 | 124.823 | -3,1 |
| Total emisiones (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED | 321.164 | 379.970 | -15,5 |
| Total emisiones (Tn CO ₂ eq/empleado) | 1,66 | 1,96 | -15,1 |
| Empleados medios por ejercicio | 193.261 | 194.027 | -0,4 |

1. El alcance de la información incluye los principales países de operación: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos (sin incluir Puerto Rico y Miami). La información correspondiente a Banco Popular se incluye de manera consolidada dentro de España y Portugal.

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

3. Se informa, además que el consumo energético externo derivado del desplazamiento y viajes de negocio de los empleados ha sido de: 1.721.139 GJ en 2019 y de 1.666.802 GJ en 2018.

4. Los datos de 2018 y 2019 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.

5. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo) y se corresponden con el alcance o scope 1, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de emisión DEFRA 2019 para el ejercicio 2019 y DEFRA 2018 para el ejercicio 2018. La variación se debe a la consideración de las emisiones derivadas del uso de vehículos propios en México.

6. La reducción de emisiones directas ha sido debida principalmente debida a un menor consumo de gasoil durante 2019. Esta reducción ha venido a su vez originada fundamentalmente por la finalización de las operaciones de mantenimiento en el Centro de Procesamiento de Datos de Brasil, que tuvieron lugar en 2018, así como por la disminución del número de edificios en USA y de sucursales en Alemania que empleaban este tipo de combustible.

7. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el alcance o scope 2 definido por el estándar GHG Protocol. En 2019 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2017 y, en 2018, los del año 2015.

· Emisiones indirectas electricidad – Market-based: se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en Alemania, Brasil, España, UK, USA, lo cual ha supuesto una reducción de 144.783 toneladas de CO₂ equivalente en 2019 y 140.762 en 2018. Para el resto de energía eléctrica consumida se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país.

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

8. La reducción de emisiones indirectas de electricidad ha sido principalmente debida al aumento de la compra de energía verde en 2019 en los países que componen el G10.

9. Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de los servicios centrales de cada país al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo y ferrocarril, y de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche. La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado en base a encuestas u otras estimaciones. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2019 para el ejercicio 2019 y DEFRA 2018 para el ejercicio 2018.

· El desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo se ha estimado teniendo en cuenta exclusivamente el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países y el mix de consumo gasoil/gasolina del parque automovilístico de cada país. No se reportan los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Argentina, Polonia, ni Reino Unido, por no estar disponible la información. · El desplazamiento de los empleados en vehículo colectivo se ha calculado a partir de la distancia media recorrida por los vehículos alquilados por Grupo Santander para el transporte colectivo de sus empleados en los siguientes países: Alemania, Brasil, EE.UU., España, México, Polonia Consumer y Portugal, y en el interior de los servicios centrales de España (CGS). · No se reportan los datos de viajes de negocio en avión de Polonia Geoban ni los viajes de negocio en coche de Polonia Geoban y USA Consumer, por no estar disponible la información. · No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, ni las derivadas del transporte de fondos, ni las de cualquier otra compra de productos o servicios, ni las indirectas motivadas por los servicios financieros prestados.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Contribuimos de forma directa al cumplimiento de los ODS a través de nuestra actividad y también de nuestros programas de inversión en la sociedad.

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

| Objetivo | Meta | Foco | Datos | Sección |
|---|------|--|---|--|
|  | 1.4 | Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación. | <p>El programa de microfinanzas de Prospera en Brasil, elegido como ejemplo de buena práctica por la red Brasileña del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.</p> <p>Tenemos el compromiso de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025. En 2019 hemos empoderado a 2 millones de personas.</p> | <p>Inclusión y empoderamiento financiero</p> <p>Hitos 2019</p> |
| | 1.5 | Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales. | <p>Contribución a la sociedad: 46 millones de inversión social y 1,6 millones de personas ayudadas a través de nuestros programas sociales.</p> <p>Tenemos el compromiso de ayudar a 4 millones de personas entre 2019 y 2025.</p> | <p>Inversión en la sociedad</p> <p>Hitos 2019</p> |
|  | 4.3 | De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. | Tenemos 1.333 acuerdos con distintas universidades e instituciones. | <p>Apoyo a la educación superior</p> |
| | 4.4 | De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. | Hemos invertido 119 millones de euros en apoyo de la educación superior a través de programas de apoyo a la educación, emprendimiento y empleo. | |
| | 4.5 | De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad. | Más de 500.000 menores ayudados a través de nuestros programas de apoyo a la educación infantil. | Inversión en la sociedad |
| | 4.B | De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo. | <p>Banco Santander es la empresa privada que más apoya la Educación Superior en el mundo.</p> <p>Más de 68.671 beneficiarios becas otorgadas a estudiantes en 2019.</p> <p>Compromiso de financiar 200.000 becas y ayudas de 2019 a 2021.</p> | <p>Apoyo a la educación superior</p> <p>Hitos 2019</p> |

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

| | | | |
|--|---|--|--|
|  <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> | <p>5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p> | <p>Nuevos principios generales de diversidad e inclusión que proporcionan directrices y normas mínimas a nivel mundial.</p> | <p>Principios y gobierno</p> |
| | <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p> | <p>55% de mujeres en plantilla. 23% de mujeres en puestos directivos. Y 40% de mujeres en el Consejo de administración. Compromisos: Alcanzar un 40-60% de mujeres en el Consejo en 2021. Y contar con al menos un 30% de mujeres en cargos directivos en 2025, además de conseguir la equidad salarial de género en 2025.</p> | <p>Nuestra estrategia Hitos 2019</p> |
| | <p>5.A. Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.</p> | <p>En Brasil y México 7 de cada 10 microemprendedores apoyados a través de nuestros programas de microfinanzas son mujeres.</p> | <p>Inclusión y empoderamiento financiero</p> |
| | <p>5.C. Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.</p> | <p>Tenemos una equidad salarial de género del 2%, y nuestro objetivo es reducirla a prácticamente 0 para 2025. Somos firmantes de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.</p> | <p>Principios y gobierno</p> |
|  <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> | <p>7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> | <p>Somos líderes en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2019 hemos financiado proyectos con una capacidad total instalada de 8.036MW, el equivalente al consumo de 6,5 millones de hogares en un año.</p> | <p>Hitos 2019 Financiación de proyectos sostenibles</p> |
|  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> | <p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p> | <p>196.000 empleados. 98% con contrato fijo. 8,3% personal ascendido. 124.599 millones de euros de crédito a pymes y microempresarios en 2019. Santander X el mayor ecosistema del mundo para el emprendimiento universitario.</p> | <p>Profesionales preparados y comprometidos Soluciones sencillas e innovadoras Apoyo a la educación superior</p> |
| | <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> | <p>En 2019 recibimos la certificación Top Employers Europe 2019 y hemos sido reconocidos como una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo por <i>Great Place to Work</i> y uno de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica.</p> | <p>Hitos 2019 Profesionales preparados y comprometidos</p> |
| | <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p> | <p>Compromiso: ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 de las geografías en las que operamos. En 2019, 5 países lo han logrado.</p> | |

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.



10.2

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

519.996 millones de euros en créditos a hogares en 2019.

Más de 500 millones de euros desembolsados a 850.000 micro-emprendedores a lo largo de 2019.

Más de 1 millón de personas ayudadas a través de programas sociales que luchan contra la exclusión social.

436 becas a estudiantes universitarios con discapacidad a través de la Fundación Universia. Y 166 personas con discapacidad incorporadas en empresas.

[Nuestra estrategia](#)

[Inclusión y empoderamiento financiero](#)

[Apoyo a la educación superior](#)

[Inversión en la sociedad](#)



11.1

De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

332.881 millones de euros en préstamos para vivienda.

Sucursales y cajeros en zonas remotas o con baja densidad de población

[Soluciones sencillas e innovadoras](#)

[Inclusión y empoderamiento financiero](#)

11.4

Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

Más de 1 millón de personas beneficiadas a través de iniciativas de apoyo al arte, la cultura y la difusión del conocimiento.

[Inversión en la sociedad](#)

Principales ODS en los que la actividad e inversión a la comunidad del Banco Santander tienen un mayor impacto.

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | <p>12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.</p> | <p>Huella ambiental: reducción del 2,1% de residuos de papel y cartón, del 3,5% del consumo energético interno, y del 15,5% de emisiones totales de CO₂ en 2019. El 50% de la energía consumida por Santander proviene de fuentes renovables.</p> <p>Compromisos: 60% de electricidad consumida de fuentes renovables en 2021 y 100% en 2025. Ser neutros en carbono en 2020.</p> | <p>Huella medioambiental</p> <p>Hitos 2019</p> |
| | <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p> | <p>Compromiso: Reducir el uso de plástico innecesario de un solo uso en nuestras oficinas y edificios a 0 toneladas en 2021.</p> | <p>Hitos 2019</p> <p>Huella medioambiental</p> |
| | <p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p> | <p>Análisis de riesgos sociales y medioambientales: 46 proyectos financiados bajo los Principios del Ecuador.</p> <p>Compras responsables: Principios de comportamiento responsable de los proveedores; 93,2% de los proveedores del grupo son locales.</p> <p>Analizamos la alineación de parte de nuestra cartera con los escenarios climáticos, como paso para tener en cuenta las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.</p> <p>Miembro fundador, los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas</p> | <p>Hitos 2019</p> <p>Prácticas de negocio responsables</p> <p>Financiación de proyectos sostenibles</p> |
|  | <p>13.A Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de lograr para el año 2020 el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares anuales procedentes de todas las fuentes a fin de atender las necesidades de los países en desarrollo respecto de la adopción de medidas concretas de mitigación y la transparencia de su aplicación, y poner en pleno funcionamiento el Fondo Verde para el Clima capitalizándolo lo antes posible.</p> | <p>En 2019, hemos sido los líderes mundiales en la financiación de energías renovables en cantidad y número de transacciones.</p> <p>Acuerdos con multilaterales para la financiación de proyectos de energías renovables y de eficiencia energética a particulares y a empresas.</p> <p>Financiamos vehículos de bajas emisiones, de CO₂ eléctricos e híbridos.</p> <p>Primera emisión de un bono verde de 1.000 millones de euros.</p> <p>Compromiso: Financiación verde facilitar la movilización (euros) 120 miles de millones para 2025. En 2019 alcanzamos 19 mil millones de euros.</p> | <p>Hitos 2019</p> <p>Financiación de proyectos sostenibles</p> |
|  | <p>17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.</p> | <p>Como Grupo participamos de forma activa y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional, impulsando nuestra agenda y contribuyendo al cumplimiento de los ODS.</p> | <p>Principios y gobierno</p> |

Información complementaria

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

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

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

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

Alcance

El presente capítulo es así el decimoquinto documento anual que publica Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo del citado ejercicio. Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo en las áreas geográficas en las que está presente: Europa, Norteamérica y Sudamérica. La información económica se presenta siguiendo la definición del Grupo a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible.

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

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe de sostenibilidad de 2018, cuando son significativos, se reflejan en cada apartado correspondiente y en el índice de contenidos GRI.

Aspectos relevantes y participación de los grupos de interés

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

Para la identificación de los contenidos a incluir en el informe, además del estudio de materialidad realizado, se ha considerado el contexto de sostenibilidad de Santander, tanto a nivel global como a nivel local. Adicionalmente, en la medida en la que la información disponible lo ha hecho posible, se han considerado los impactos dentro y fuera del Grupo.

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

Índice de contenidos Ley de información no financiera

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

| Información no financiera a reportar | Capítulos/sección del Informe Anual | Correspondencia Indicadores GRI |
|--|--|---|
| Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución). | Modelo de negocio y estrategia, Lo que importa a nuestros grupos de interés | GRI 102-1 |
| | | GRI 102-2 |
| Una descripción de las políticas que aplica el Grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado. | Principios y gobierno Análisis de riesgos sociales y ambientales | GRI 102-3 |
| | | GRI 102-4 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible Profesionales preparados y comprometidos | GRI 102-6 |
| | | GRI 102-7 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables | GRI 102-14 |
| | | GRI 102-15 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | Financiación de proyectos sostenibles, Prácticas de negocio responsables Capítulo de Gestión y control de riesgos | GRI 103-2 |
| | | GRI 103-3 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | Financiación de proyectos sostenibles | GRI 103-2 |
| | | GRI 103-3 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | Huella medioambiental | GRI 102-29 |
| | | GRI 102-31 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | Análisis de riesgos sociales y ambientales | GRI 201-2 |
| | | GRI 103-2 (GRI de la dimensión ambiental) |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | A cierre del ejercicio 2019, no se presenta ninguna partida significativa en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo que deba ser incluida en el presente capítulo en materia de provisiones o garantías ambientales. | GRI 102-11 |
| | | GRI 102-29 |

0. Información General

| | Información no financiera a reportar: | Capítulos/sección del Informe Anual | Correspondencia Indicadores GRI |
|--|---|---|---|
| 1. Información sobre cuestiones medioambientales | Contaminación: | | |
| | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO ₂ que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. | Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 302 y 305) |
| | Economía circular y prevención y gestión de residuos: | | |
| | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos. | Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1 |
| | Uso sostenible de los recursos: | | |
| | Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. | Huella medioambiental. | GRI 303-1 |
| | Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. | Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2 |
| | Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables. | Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3 |
| | Cambio climático: | | |
| | Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce). | Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 |
| | Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático. | Financiación de proyectos sostenibles, Huella medioambiental. | GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2 |
| | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin. | Huella medioambiental | GRI 103-2 (GRI 305) |
| | Protección de la biodiversidad: | | |
| Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. | Los impactos causados por las actividades directas de Banco Santander sobre la biodiversidad no son materiales debido a la actividad financiera desarrollada por la entidad. | - | |

| Información no financiera a reportar: | Capítulos/sección del Informe Anual | Correspondencia Indicadores GRI |
|--|---|--|
| Empleo: | | |
| Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. | Principales métricas. | GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1 |
| Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional. | Principales métricas. | GRI 102-8 GRI 405-1 |
| Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional. | Principales métricas. | GRI 401-1 |
| Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional. | Principales métricas. | GRI 405-2 |
| Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2 |
| Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo). | Principales métricas. Capítulo de gobierno corporativo. | GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405) |
| Implantación de políticas de desconexión laboral. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 103-2 (GRI 401) |
| Empleados con discapacidad. | Principales métricas. | GRI 405-1 |
| Organización del trabajo: | | |
| Organización del tiempo de trabajo. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 103-2 (GRI 401) |
| Número de horas de absentismo. | Principales métricas. | GRI 403-2 |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 103-2 (GRI 401) |
| Salud y seguridad: | | |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 102-41 |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo. | Principales métricas. | GRI 403-2 GRI 403-3 |
| Relaciones sociales: | | |
| Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos). | Lo que importa a nuestros grupos de interés, Profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables. | GRI 103-2 (GRI 402) |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. | Principales métricas. | GRI 102-41 |
| Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo). | Profesionales preparados y comprometidos | GRI 403-1 GRI 403-4 |
| Formación: | | |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación. | Profesionales preparados y comprometidos. | GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2 |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales. | Principales métricas. | GRI 404-1 |
| Accesibilidad: | | |
| Accesibilidad universal de las personas. | Profesionales preparados y comprometidos, Apoyo a la educación superior. | GRI 103-2 (GRI 405) |
| Igualdad: | | |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | Profesionales preparados y comprometidos Apoyo a la educación superior. | GRI 103-2 (GRI 405 y 406) |

| | Información no financiera a reportar: | Capítulos/sección del Informe Anual | Correspondencia Indicadores GRI | |
|--|--|---|--|--|
| 3. Información respecto a los DDHH | Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos. | Principios y gobierno, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, Compras responsables. | GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412) | |
| | Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos. | Principios y gobierno, Análisis de riesgos medioambientales y sociales, Compras responsables. | GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3 | |
| | Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos. | Profesionales preparados y comprometidos, Capítulo de Gestión y control de riesgos. | GRI 406-1 | |
| | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. | Profesionales preparados y comprometidos | GRI 103-2 (GRI 406) | |
| 4. Información lucha contra la corrupción | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. | Principios y gobierno, Capítulo de Gestión y control de riesgos. | GRI 102-16 GRI 102-17 | |
| | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | Principios y gobierno, Capítulo de Gestión y control de riesgos. | GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 | |
| | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | Inversión en la sociedad. | GRI 413-1 | |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: | | | | |
| 5. Información sobre la sociedad | El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local | Inversión en la sociedad, Inclusión y empoderamiento financiero. | GRI 103-2 (GRI 203) GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 | |
| | El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | Inversión en la sociedad, Inclusión y empoderamiento financiero. | GRI 103-2 (GRI 203) GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 | |
| | Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | GRI 102-43 GRI 413-1 | |
| | Las acciones de asociación o patrocinio | Inversión en la sociedad. | GRI 102-12 GRI 102-13 | |
| | Subcontratación y proveedores: | | | |
| | Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | Compras responsables. | GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) | |
| | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad. | Compras responsables. | GRI 102-9 GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1 | |
| | Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas. | Compras responsables. | GRI 103-2 (GRI 204) | |
| | Consumidores: | | | |
| | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores. | Prácticas de negocio responsables. Capítulo de Gestión y control de riesgos. | GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-FS15 | |
| Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas. | Prácticas de negocio responsables, Principales métricas. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Índice de contenidos GRI, | GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1 | | |
| Información fiscal: | | | | |
| Los beneficios obtenidos país por país. | Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | GRI 103-2 (GRI 201) | | |
| Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados. | Contribución fiscal. | | | |
| Las subvenciones públicas recibidas. | Índice de contenidos GRI. | GRI 201-4 | | |
| | Cualquier otra información que sea significativa: | | | |

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

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

Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

| Requisitos de informes y autoevaluación | Resumen de alto nivel de la respuesta del banco | Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante |
|---|---|--|
| <p>Principio 1: Alineamiento</p> | <p>Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p> | |
| <p>1.1. Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p> | <p>Banco Santander es un banco comercial que opera en 3 principales geografías (Europa, Norteamérica y Sudamérica) y en 10 mercados principales (España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos). Además tenemos negocios globales como Santander Corporate & Investment Banking; Wealth Management & Insurance; o Santander Global Platform.</p> <p>Nuestra misión como empresa es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.</p> <p>Nuestra visión es 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>Nuestro modelo de negocio se fundamenta en tres pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nuestra escala, que proporciona potencial para crecer de forma orgánica. ◦ 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>Nuestras prioridades estratégicas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mejorar el rendimiento operativo ◦ Optimizar la asignación de capital ◦ Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform. | <p>Página web corporativa www.santander.com</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre nosotros - Nuestro compromiso <p>Strategy Overview 2019</p> <p>Informe anual 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuestra estrategia - Contribución a los ODS - Modelo de negocio y estrategia <p>Otras referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Resultados 2019 - Informe financiero 2019 |
| <p>1.2. Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p> | <p>Nuestra oferta de valor incluye todo tipo de soluciones a todo tipo de clientes: particulares, empresas, instituciones, etc. Los productos y servicios se adaptan a las necesidades de los clientes, aprovechando las mejores prácticas globales pero teniendo en cuenta las características locales.</p> <p>Trabajamos cada día para contribuir al progreso de las personas y las empresas de forma Sencilla, Personal y Justa en todo lo que hacemos. Nuestro reto es superar las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollar nuestra actividad de manera responsable. Si cumplimos con nuestra misión, no solo crecemos como negocio, sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales.</p> <p>Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.</p> <p>Contamos con un equipo comprometido, diverso y capacitado que ofrece a nuestros clientes soluciones sencillas e innovadoras, aumentando el acceso a servicios financieros, mejorando su educación financiera, y apoyándoles en su transición hacia una economía verde, a la vez que reducimos nuestra huella medioambiental. Además, seguimos apoyando la educación a través nuestro programa Santander Universidades y mejorando las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos a través de numerosos programas sociales.</p> | |

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1. Análisis de impacto:

Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

- Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.
- Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.
- Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.
- Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.
(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Muestre que basándose en este análisis, el banco:

-Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial).

- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

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 estudio consta de un minucioso análisis cuantitativo y cualitativo que utiliza tanto fuentes internas como externas.

- Fuentes internas: perspectivas de empleados y alta dirección.
- Fuentes externas: perspectivas de accionistas e inversores, clientes, reguladores, organismos internacionales y sociedad en general.

En 2019, este análisis de materialidad ha identificado 15 aspectos como los más relevantes para el banco para impulsar su agenda de banca responsable. Entre los que destacan:

- Financiación de actividades con impacto medioambiental y de clima
- Comportamiento ético y gestión del riesgo
- Diversidad
- Medidas de satisfacción del cliente

Para abordar estas diversas cuestiones se han identificado dos grandes retos:

1) La adaptación al nuevo entorno empresarial en un mundo en constante evolución.

2) La contribución a un crecimiento más inclusivo y sostenible, que permita construir economías y sociedades más equilibradas e inclusivas, al mismo tiempo que apoyamos la transición a una economía baja en carbono.

Este informe anual muestra información sobre nuestro progreso y planes para abordar estos dos retos.

En particular, a lo largo de 2019 hemos puesto especial foco en: incorporar prácticas empresariales responsables; abordar el cambio climático y apoyar la transición ecológica; e impulsar un equipo de profesionales diverso y preparado.

Además, en consonancia con las prácticas de gestión y control anticipatorias de riesgos del Grupo, se identifican, valoran y controlan las potenciales amenazas que puedan afectar al desarrollo del plan estratégico mediante la evaluación periódica de los top risks bajo diferentes escenarios de estrés. Los principales riesgos estratégicos identificados por el Grupo se someten a seguimiento periódico por parte de la alta dirección, incluyendo sus respectivas medidas de mitigación.

Con foco en la medición de impactos positivos/negativos de nuestra cartera de financiación, en 2019 hemos empezado a trabajar con la metodología desarrollada por el grupo de trabajo del UNEP FI sobre el impacto de las infraestructuras que financiamos, evaluando los impactos positivos y negativos de los proyectos de forma individual.

Informe Anual 2019 - Capítulo de Banca Responsable

[-Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)

[-Retos y oportunidades](#)
[-Financiación de proyectos sostenibles](#)

Informe Anual 2019 - Capítulo de Gestión y control de riesgos

[-1.2 Top risks y riesgos emergentes](#)

Otras referencias:

[-Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales^A](#)

[-Informe de cultura^A](#)

[-Informe de inclusión financiera^A](#)

[-Informe temático](#)

[Climate Finance^A](#)

A. (Estos informes se elaboran a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

Continuaremos mejorando nuestro análisis de materialidad mientras exploramos e integramos reconocidas metodologías de impacto, tal y como hemos comenzado a hacer en 2019 para nuestras operaciones de infraestructura.

2.2. Configuración de Objetivos

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

Para dar respuesta a los retos planteados hemos marcado 11 objetivos que reflejan nuestro compromiso para garantizar que desarrollamos nuestra actividad de una manera responsable y sostenible.

Estos objetivos incluyen, entre otros, el compromiso para facilitar más de 120.000 millones de euros en financiación verde de 2019 a 2025, así como dar apoyo financiero a más de 10 millones de personas en el mismo periodo mediante la expansión de las operaciones de microfinanzas del Grupo, programas de educación financiera y otras herramientas para proporcionar acceso a servicios financieros.

Otros compromisos destacados son:

- 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.
- Conseguir la equidad salarial de género para 2025.
- Eliminar el uso de plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios para 2025.
- Que el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables.
- Financiar 200.000 becas y prácticas profesionales de estudiantes universitarios entre 2019 y 2021.
- Mejorar la vida de 4 millones de personas a través de nuestros programas de acción social entre 2019 y 2021.

Informe anual 2019 -
Capítulo Banca
responsable

[- Hitos 2019](#)

[- Financiación de
proyectos sostenibles](#)

[- Nuestra contribución a
los ODS](#)

Otras referencias:

[- Nota de prensa sobre
nuestros objetivos](#)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.

El Banco ha establecido aspectos prioritarios de mejora a corto y medio plazo, ha definido métricas para su monitorización y muestra su progreso en nuestro informe anual. Continuaremos mejorando el conocimiento de los impactos de nuestras actividades, incluyendo aquellos relacionados con nuestros objetivos, y donde proceda, establecer acciones de mitigación.

2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos

Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

La unidad de Banca Responsable, en colaboración con el resto de áreas y unidades locales del Grupo, define planes de acción a corto, medio y largo plazo para lograr alcanzar los objetivos planteados. Dichas acciones se describen a través de las diferentes secciones del capítulo de Banca Responsable.

La monitorización y seguimiento de estas acciones se realiza a través de los KPIs definidos en los distintos planes, donde se recogen y se monitorizan hitos intermedios por parte de la unidad de Banca Responsables, para poder alcanzar los objetivos definidos a más largo plazo.

Informe anual 2019 -
Capítulo Banca
responsable

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al desarrollo de planes para la implementación y monitoreo de objetivos

Banco Santander ha definido tanto a nivel corporativo, como a nivel local, diversos planes de acción para impulsar nuestros compromisos.

2.4. Progreso en la implementación de objetivos

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

Banco Santander informa, anualmente, de los logros y alcances de su estrategia y de sus objetivos de banca responsable. A continuación un resumen de resultados de 2019 de cada uno de los 11 objetivos establecidos:

- Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos 6 geografías en 2021. En 2019: Top 10 en 5.
- Presencia de mujeres en el Consejo entre 40%-60% para 2021. En 2019: 40%.
- Al menos 30% de mujeres en puestos de alta dirección para 2025. En 2019: 22%
- Equidad salarial para 2025. En 2019: un 2%.
- Incluir y empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025. En 2019: 2,0 millones.
- Financiar o movilizar 120.000 millones para combatir el cambio climático 2019 y 2025. En 2019: 19.000 millones.
- Eliminar plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas para 2025. En 2019: 75% de reducción
- Uso de 100% electricidad proveniente de fuentes renovables en nuestros edificios para 2025. En 2019: 50%
- Ayudar a 4 millones de personas mediante programas de acción social entre 2019 y 2021. En 2019: 1,6 millones.
- Ofrecer 200.000 becas, ayudas y prácticas profesionales a estudiantes entre 2019 y 2021. En 2019: 66.000 becas.

Informe anual 2019 -
Capítulo Banca
responsable

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos

En 2019 el Grupo ha avanzado de forma positiva en la consecución de los diferentes compromisos adquiridos.

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

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

3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos .

Para Banco Santander ser responsable significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que son Sencillos, Personales y Justos.

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos. En lo que se refiere a nuestra relación con clientes:

- La política general de sostenibilidad establece una serie de principios y compromisos, enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés
- La Política de Protección del Consumidor, establece los principios que representan cómo esperamos que nuestros equipos gestionen las relaciones con los clientes.
- Las políticas sectoriales estipulan los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera).
- La política de sectores sensibles establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales.

Además, cada vez más, incorporamos aspectos ESG en nuestras conversaciones con clientes de SCIB y comerciales, y en la oferta de productos.

Situamos a los clientes en el centro de lo que hacemos. Usamos todos los canales interactivos que tenemos a nuestra disposición para escuchar y entender mejor a nuestros clientes. La función de Gobierno de Producto y Protección al Consumidor, se encarga de recoger las percepciones y opiniones de los clientes y de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización de productos y la protección al consumidor. Dentro de esta función, el foro de Gobierno de Producto protege a los clientes validando productos y servicios y evitando el lanzamiento de los que no son apropiados.

Además, el Grupo ha establecido directrices corporativas para el adecuado tratamiento y la atención a clientes vulnerables.

Asimismo, el Grupo cuenta con un procedimiento de gestión de reclamaciones y análisis que asegura el cumplimiento de la normativa local y sectorial aplicable en cada caso.

Página web
- [Políticas](#)

Informe anual 2019
- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)
- [Principios y gobierno](#)
- [Prácticas de negocio responsables](#)

3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Principio 4: partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

Nuestra estrategia está basada en un círculo virtuoso centrado en ganarnos la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros accionistas y la sociedad en general. Para ello, promovemos la escucha activa de nuestros principales grupos de interés. Escuchando, analizando, y dando respuesta a sus opiniones e inquietudes no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades, lo que nos permite garantizar el éxito de nuestras actividades como Grupo y mantener el correcto funcionamiento de toda la cadena de valor.

Además, analizamos las demandas de los principales analistas e inversores en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Y hacemos un seguimiento continuo de la aparición de nuevas normas y buenas prácticas a nivel internacional. Participando 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.

Asimismo, formamos parte de las principales y más importantes iniciativas a nivel local y global para apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible. Algunos ejemplos son: UNEP FI; *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD); *Banking Environment Initiative* (BEI); Pacto Mundial de Naciones Unidas; *CEO Partnership for Financial Inclusion*; o Principios del Ecuador.

Informe anual 2019, capítulo de Banca Responsable.

- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)

- [Principios y gobierno](#)

Otras referencias:

- [Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales](#)^A.

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Principio 5: Gobierno y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1. Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

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

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.

La comisión cuenta con el respaldo de un foro corporativo de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible. El foro de cultura promueve y hace seguimiento de la implementación de nuestra cultura corporativa *Santander Way* en todo el Grupo, garantizando la coordinación de las acciones corporativas y locales. El foro de banca Inclusiva y sostenible revisa y hace un seguimiento de las iniciativas dirigidas a abordar la inclusión social y financiera, ampliar y mejorar el acceso a la educación y la formación, respaldar la transición a una economía baja en carbono y apoyar inversiones que benefician a la sociedad en su conjunto.

La unidad corporativa de Banca Responsable coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Con el apoyo de un asesor experto sobre prácticas responsables, que depende directamente de la presidenta.

Las unidades locales de Sostenibilidad y Cultura coordinan e impulsan sus agendas de banca responsable, asegurándose de que estén alineadas con la estrategia y las políticas corporativas. Para ello, cada filial ha nombrado a un alto directivo responsable de la función de Banca Responsable.

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.

Escuchando activamente a nuestros grupos de interés y usando los resultados de materialidad, hemos identificado dos grandes retos: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible.

Página web corporativa www.santander.com

- Sobre nosotros

- Nuestro compromiso

Informe anual 2019, capítulo de Banca Responsable

- [Lo que importa a nuestros grupos de interés](#)

- [Retos y oportunidades](#)

- [Principios y gobierno](#)

- [Nuestra cultura corporativa: Santander Way](#)

- [Informe anual 2019, capítulo de Gobierno Corporativo.](#)

- [Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2019](#)

- [Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales](#)^A

- [Informe temático de Cultura corporativa](#)^A

Otras referencias:

- [Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales](#)^A

- [Informe temático de Cultura corporativa](#)^A

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los principios.

Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:

- establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos
- medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.

El Grupo posee un modelo de gobierno de banca responsable sólido y bien estructurado para afrontar los retos futuros e implementar las medidas necesarias que permitan desarrollar nuestra actividad de una forma responsable y sostenible.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

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

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

El capítulo sobre banca responsable de nuestro Informe anual 2019 es nuestro estado de información no financiera consolidado. El presente capítulo es el decimotercero documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad y banca responsable, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Este capítulo ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo.

Para su elaboración Banco Santander ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el *Global Reporting Initiative* (GRI), de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

Además, en el presente capítulo se ofrece información en detalle para dar respuesta a la 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.

Asimismo, formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional que impulsan el desarrollo de prácticas de negocio responsables. Algunos ejemplos son:

- *UNEP Finance initiative*. Somos miembros firmantes fundadores de los principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas. Asimismo, participamos junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca. Y
- *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). 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.
- *CEO Partnership for Financial Inclusion*. Formamos parte de la alianza del sector privado para la inclusión financiera.
- Principios del Ecuador. Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador.

Informe anual 2019, Capítulo Banca responsable.
- [Principios y gobierno](#)
- [Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#).
- [Información complementaria](#)

Otras referencias: --
[Informe temático de relación con grupos de interés y principales aspectos materiales](#).^A

A. (Este informe se elabora a continuación del Informe Anual del Grupo y estará disponible a lo largo del mes de mayo de 2020)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

A través del capítulo de Banca responsable del Informe Anual informamos de nuestros compromisos relacionados con la sostenibilidad y la banca responsable. Participamos activamente y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo que fomentan las prácticas de negocio responsables a nivel local e internacional.

Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándares GRI - CONTENIDOS GENERALES

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|--------------------------------------|--|--|---------|
| GRI 101: FUNDAMENTOS | | | |
| GRI 102: CONTENIDOS GENERALES | | | |
| | 102-1 Nombre de la organización | Modelo de negocio y estrategia | - |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | Modelo de negocio y estrategia | - |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Modelo de negocio y estrategia | - |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | Modelo de negocio y estrategia | - |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | Modelo de negocio y estrategia | - |
| | 102-6 Mercados servidos | Modelo de negocio y estrategia | - |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | 102-7 Tamaño de la organización | Modelo de negocio y estrategia. Principales métricas | - |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | Principales métricas | - |
| | 102-9 Cadena de suministro | Prácticas de negocio responsable | - |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | Prácticas de negocio responsable | - |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | Financiación de proyectos sostenibles | - |
| | 102-12 Iniciativas externas | Nuestra estrategia. Hitos 2019 | - |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España | - |
| ESTRATEGIA | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Carta de la presidenta | - |
| | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | Nuestra cultura corporativa. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Financiación de proyectos sostenibles. Capítulo de Gestión y Control de Riesgos. | - |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | Principios y Gobierno. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. | - |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | Profesionales preparados y comprometidos. Prácticas de negocio responsables. Capítulo de Gestión y Control de Riesgos. | - |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|--|---|--|---------|
| | 102-18 Estructura de gobernanza | Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. | - |
| | 102-19 Delegación de autoridad | Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. | - |
| | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. | - |
| | 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| | 102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités | Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. | - |
| | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-25 Conflictos de interés | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| GOBERNANZA | 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Valor para el accionista. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Financiación de proyectos sostenibles. | - |
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | Reto 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Capítulo de Gestión y control de riesgos. | - |
| | 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | Capítulo de Gestión y control de riesgos. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | El consejo de administración aprobó en su sesión del día 27 de febrero de 2020 el presente informe correspondiente al ejercicio 2019 así como el capítulo de Gobierno corporativo del informe anual publicado en 2020. | - |
| | 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas | Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | Principios y gobierno . Prácticas de negocio responsables. | - |
| | 102-35 Políticas de remuneración | Profesionales preparados y comprometidos. Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual | - |
| | 102-36 Proceso para determinar la remuneración | Valor para el accionista. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulaciones. | - |
| | 102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración | Valor para el accionista. Lo que importa a nuestros grupos de interés. Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual. Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulaciones. | - |
| | 102-38 Ratio de compensación total anual | Profesionales comprometidos y preparados | 1 |
| | 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | Profesionales comprometidos y preparados | 1 |
| | 102-40 Lista de grupos de interés | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|--|---|--|---------|
| PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Sección de información complementaria de este capítulo. Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | - |
| | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Nuestra estrategia. Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-47 Lista de temas materiales | Lo que importa a nuestros grupos de interés. | - |
| | 102-48 Reexpresión de la información | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-49 Cambios en la elaboración de informes | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-50 Periodo objeto del informe | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-51 Fecha del último informe | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Capítulo Información general. | - |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |
| | 102-55 Índice de contenidos GRI | Índice de contenidos GRI. | - |
| | 102-56 Verificación externa | Sección de información complementaria de este capítulo. | - |

Estándares GRI : contenidos temáticos

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión | |
|--|-----------------------------|------------------------------|--|---|---------------|---------|--|
| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | | | | |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | | | |
| Comportamiento ético y gestión de riesgos/ Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del Índice de contenidos GRI | - | - | |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Principios y gobierno. Columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño Económico" | - | - | |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Principios y gobierno. Columna "Página/Omisión" del GRI 201: Desempeño Económico" | - | - | |
| | | | Millones de euros | | 2019 | | |
| | | | Valor Económico Generado¹ | | 50.553 | | |
| | | | Margen bruto | | 49.494 | | |
| | | | Resultado neto de operaciones interrumpidas | | 0 | | |
| | | | Ganancias/perdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta | | 1.291 | | |
| | | | Ganancias/perdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta | | -232 | | |
| | | | Valor económico distribuido | | 28.295 | | |
| | | | Dividendos en opción efectivo ³ | | 3.424 | | |
| | | | Otros gastos de administración (excepto tributos) | | 8.138 | | |
| | | | Gastos de personal | | 12.141 | | |
| | | | Impuesto sobre beneficios y tributos ² | | 4.427 | | |
| | Cifra Inversión RSC | | 165 | | | | |
| | | GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido) | 22.258 | Grupo - | |
| | | | | 1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos. | | | |
| | | | | 2. Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios devengado y los tributos contabilizados en el ejercicio. En el capítulo Inversión en la comunidad se presenta información adicional sobre los impuestos pagados. | | | |

Estándares GRI : contenidos temáticos

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|--|---|---|---|---------|---------|
| | | | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | Financiación de proyectos sostenibles. Principales métricas | Grupo | - |
| | | | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2019 asciende a 6.358 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2019 han ascendido a 364 millones de euros. Mas información puede consultarse en el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | Grupo | - |
| | | | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas publicas significativas durante el ejercicio 2019. Mas información puede consultarse en el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas. | Grupo | - |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad / Inversión en la comunidad | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Nuestra cultura corporativa. "Página" del GRI 201: Desempeño Económico. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Nuestra cultura corporativa. "Página" del GRI 201: Desempeño Económico | - | - |
| | GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | Principales Métricas. | Grupo | - | |
| | | 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local | Principales Métricas. El modelo corporativo de recursos humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente. | Grupo excepto USA | - | |
| | | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | |
| Inversión en la comunidad | Externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Inclusión y empoderamiento financiero. Inversión en la sociedad. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Inclusión y empoderamiento financiero. Inversión en la sociedad. | - | - |
| | GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | Apoyo a la educación superior. Inversión en la sociedad. | Grupo | - | |
| | | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | Apoyo a la educación superior. Inversión en la sociedad. | Grupo | - | |
| PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN | | | | | | |

Estándares GRI : contenidos temáticos

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|--|--|---------|---------|
| Comportamiento ético y gestión de riesgos | Externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| Comportamiento ético y gestión de riesgos | Externa | GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| | | | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | Prácticas de negocio responsables. | Grupo | 2 |
| ANTI-CORRUPCIÓN | | | | | | |
| Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Gobierno corporativo-transparencia | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. Columna "Cobertura del tema material" del índice de Contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| | | GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Capítulo de Gestión y control de riesgos | Grupo | - |
| | | | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Capítulo de Gestión y control de riesgos | Grupo | - |
| | | | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | Capítulo de Gestión y control de riesgos | Grupo | 3 |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|------------------------------|---|--|---------|---------|
| COMPETENCIA DESLEAL | | | | | | |
| | | | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. Columna "Página" del GRI 206: Competencia desleal. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Hitos 2019. Nuestra cultura corporativa. Prácticas de negocio responsables. Columna "Página" del GRI 206: Competencia desleal. | - | - |
| Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas contra la libre competencia | <ul style="list-style-type: none"> SCB Italia recibió el 28 de enero de 2019 un requerimiento de información de la Autoridad de Competencia italiana sobre presuntas prácticas comerciales desleales por parte de dos distribuidores de energía. La decisión fue notificada el 27 de septiembre de 2019 y determina que Santander infringió la prohibición general de prácticas desleales en virtud del artículo 20 del Código de consumo italiano. Santander fue sancionado con 135.000 euros. SCB Italia presentó escrito de apelación ante el Tribunal Administrativo de Lacio el 22 de noviembre de 2019. Procedimiento administrativo interpuesto por la Autoridad de Competencia portuguesa (PCA) relacionado con la supuesta participación del Banco en el intercambio de información confidencial con sus competidores. El 9 de septiembre de 2019, la PCA emitió su decisión final, considerando que hubo infracción de la ley de competencia por objeto, derivada del intercambio de información comercialmente sensible entre la mayoría de los bancos portugueses, entre 2002 y 2013, sobre crédito inmobiliario y crédito a consumidores y pequeñas empresas. 14 bancos portugueses fueron multados con montos de hasta 246 millones de euros. Santander Portugal y Banco Popular Portugal, SA han sido multados por un importe total de 35,650 millones de euros. El 21 de octubre de 2019 se presentó un recurso judicial ante el Tribunal de la Competencia portugués. La Autoridad de Competencia de Italia ha impuesto a Banca PSA Italia una sanción de 6.077.606 euros tras una investigación dirigida contra varios bancos por intercambio de información comercial confidencial, desde 2003 hasta abril de 2017, en el mercado de financiación de automóviles en Italia, con el fin de restringir la competencia para la venta de automóviles financiados, en violación del artículo 101 del TFUE. La decisión fue apelada en 2019 <p>Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.</p> | Grupo | 4 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | |
| MATERIALES | | | | | | |
| | | | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| Huella medioambiental interna/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--|---|---------|---------|
| Huella medioambiental interna/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental | Interna y externa | GRI 301: MATERIALES | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 301-2 Insumos reciclados | El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 85%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado. | Grupo | 5 |
| | | | 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| ENERGÍA | | | | | | |
| Huella medioambiental interna | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | GRI 302: ENERGÍA | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 302-2 Consumo energético fuera de la organización | Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 302-3 Intensidad energética | Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 302-4 Reducción del consumo energético | No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos. | Grupo | - |
| | | | 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | | | | |
| AGUA | | | | | | |
| Huella medioambiental interna | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | GRI 303: AGUA | 303-1 Extracción de agua por fuente | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | 303-3 Agua reciclada y reutilizada | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|---|---------|---------|
| BIODIVERSIDAD | | | | | | |
| No material | No aplica | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | No material | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | No material | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | No material | - | - |
| | | GRI 304: BIODIVERSIDAD | 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas. | No material | Grupo | - |
| | | | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | No material | Grupo | - |
| | | | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados | No material | Grupo | - |
| | | | 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | No material | Grupo | - |
| | | | EMISIONES | | | |
| Huella medioambiental interna | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---|--|---------|---------|
| Huella medioambiental interna | Interna y externa | GRI 305: EMISIONES | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 305-4 GHG intensidad de las emisiones de GEI | Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos. | Grupo | - |
| | | | 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), y otras emisiones significativas al aire | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| EFFLUENTES Y RESIDUOS | | | | | | |
| Huella medioambiental interna | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Financiación de proyectos sostenibles. Huella medioambiental. | - | - |
| | | GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS | 306-1 Vertido de agua en función de su calidad y destino | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación | Huella medioambiental. Principales métricas. | Grupo | 5 |
| | | | 306-3 Derrames significativos | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | 306-4 Transporte de residuos peligrosos | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |
| | | | 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|--|--|--|---------|---------|
| CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | Acuerdo de remediación con el Departamento de Protección Ambiental de Massachussets (MA DEP). El MA DEP alegó que SBNA, como titular de una propiedad residencial embargada debió, durante los años 2013 a 2016, remediar un terreno afectado por contaminación en dicha propiedad. SBNA, sin admitir la responsabilidad, acordó cubrir los costes de dicha remediación (importe aproximado 100.000 dólares). Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales. | Grupo | 4 |
| EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | Prácticas de negocio responsables | Grupo | 2, 6 |
| | | | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | Prácticas de negocio responsables | Grupo | 2, 6 |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|--|---|---|---------|---------|
| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | |
| EMPLEO | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| | | GRI 401: EMPLEO | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas. | Grupo | - |
| | | | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Las prestaciones sociales detalladas en "Profesionales preparados y comprometidos" se refieren únicamente a los empleados con jornada completa. | Grupo | - |
| | | | 401-3 Permiso parental | Información no disponible. | Grupo | - |
| RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Columna "Página/Omisión" del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa" | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Columna "Página/Omisión" del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa" | - | - |
| | | GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | Grupo Santander no tiene establecido ningún período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país. | Grupo | - |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Profesionales preparados y comprometidos "Página/Omisión" del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Profesionales preparados y comprometidos "Página/Omisión" del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. | - | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|--|---|---|------------------------------|---------|
| Atracción y retención del talento/ Diversidad | Interna | GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad | En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%. | Banco Santander S.A. and SCF | - |
| | | | 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas. | Grupo | - |
| | | | 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad | No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad. | Grupo | - |
| | | | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | Profesionales preparados y comprometidos. | Grupo | - |
| FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI. | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Profesionales preparados y comprometidos. Columna "Página/Omisión" del GRI 404 "Formación y enseñanza". | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Profesionales preparados y comprometidos. Columna "Página/Omisión" del GRI 404 "Formación y enseñanza". | - | - |
| | | GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas. | Grupo | - |
| | | | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | Banco Santander ofrece programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores y que, en ocasiones, les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. Profesionales preparados y comprometidos. Principales métricas. | Grupo | - |
| | | | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional | Profesionales preparados y comprometidos. El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional. | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|---|---|--|---------|---------|
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | | | |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG | Interna | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| Atracción y retención del talento/ Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG | Interna | GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | Profesionales preparados y comprometidos. Prácticas de negocio responsables. Principales métricas. Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual. | Grupo | - |
| | | | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | Profesionales preparados y comprometidos. | Grupo | - |
| NO-DISCRIMINACIÓN | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Profesionales preparados y comprometidos. | - | - |
| | | GRI 406: NO-DISCRIMINACIÓN | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | Profesionales preparados y comprometidos. Capítulo de Gestión y control de riesgos. Se ha recibido una sentencia firme por un incidente de discriminación o vulneración de derechos fundamentales, derivado de un procedimiento individual sobre movilidad geográfica, que impone al Banco una indemnización de 150.000 euros. No obstante, a través del canal abierto no se ha recibido ninguna denuncia en estos ámbitos. | Grupo | 4 |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | | | | | | |
| No material | No aplica | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | No material | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | No material | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | No material | - | - |
| | | GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | No material | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|-------------|---------|---------|
| TRABAJO INFANTIL | | | | | | |
| No material | No aplica | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | No material | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | No material | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | No material | - | - |
| | | GRI 408: TRABAJO INFANTIL | 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | No material | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|---|--|--|----------------------|---------|
| TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO | | | | | | |
| No material | No aplica | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | No material | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | No material | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | No material | - | - |
| | | GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO | 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | No material | Grupo | - |
| PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Columna "Página" del GRI 410: Prácticas en materias de seguridad | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Columna "Página" del GRI 410: Prácticas en materias de seguridad | - | - |
| | | GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIAS DE SEGURIDAD | 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos | Banco Santander exige a todos sus proveedores de seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos. | Banco Santander S.A. | - |
| DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Columna "Página" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Columna "Página" del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas | - | - |
| | | GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS | 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas | Banco Santander se asegura, a través de la evaluación realizada en materia de riesgos sociales y ambientales para las operaciones de financiación efectuadas en el marco de los PdE, que no se produzcan violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. En el año 2019, se han evaluado un total de 46 operaciones. | Grupo | 7 |
| EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Columna "Página" del GRI 412: Evaluación de derechos humanos. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Columna "Página" del GRI 412: Evaluación de derechos humanos. | - | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|---|--|---|---------|---------|
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Externa | GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | Todas las operaciones de financiación de Banco Santander que se realizan en el marco de los PdE son sometidas a una evaluación en materia de riesgos sociales y ambientales (incluyendo aspectos de DDHH). En el año 2019, se han evaluado un total de 46 operaciones en este ámbito. | Grupo | 7 |
| | | | 412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos | Información no disponible | Grupo | - |
| | | | 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | En 2019 se actualizó la política de homologación de terceros. Dicha política incluye un anexo con los "principios de conducta responsable para proveedores". Dichos principios son de obligado cumplimiento para todos los proveedores de Banco Santander e incluyen, entre otros, aspectos de derechos humanos. | | 8 |
| COMUNIDADES LOCALES | | | | | | |
| Inversión en la comunidad | Externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior, financiación de proyectos sostenibles. | | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior, financiación de proyectos sostenibles. | | - |
| | | GRI 413: COMUNIDADES LOCALES | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | Inclusión y empoderamiento financiero, Inversión en la sociedad, apoyo a la educación superior. Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus 10 principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades. | Grupo | - |
| | | | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales | Información no disponible | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|------------------------------------|---|--|---|---------|---------|
| EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables. | - | - |
| | | GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | Prácticas de negocio responsables. | Grupo | 2, 6 |
| 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | Prácticas de negocio responsables. | | Grupo | 2, 6 | | |
| POLÍTICA PÚBLICA | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables y columna "Página" del GRI 415 : Política Pública | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, profesionales preparados y comprometidos, Prácticas de negocio responsables y columna "Página" del GRI 415 : Política Pública | - | - |
| | | GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA | 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo. | Grupo | - |
| SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | | | | | |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|--|---|--|---------|---------|
| Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios | | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | Prácticas de negocio responsables. El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. | Grupo | - |
| | | | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales. | Grupo | 4 |
| MARKETING Y ETIQUETADO | | | | | | |
| Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables | - | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------|---------|
| Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios | Interna y externa | GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | Prácticas de negocio responsables. El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Además, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial. | Grupo | - |
| | | | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento sancionador instado por el Ministerio de Economía y Competitividad en 2015, por la vulneración de la Ley de Mercado de Valores por parte del antiguo Banco Popular, en concreto, por deficiencias metodológicas en el cuestionario de conveniencia y la no realización de las advertencias oportunas tanto en operaciones no convenientes como no evaluadas. Sanción por importe de 1.000.000 euros. Sanción de 4,5 millones de euros impuesta por Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos, por parte del antiguo Banco Popular. Notificada resolución sancionadora el 5 de noviembre de 2018, y confirmada por resolución de fecha 24 de mayo de 2019. El 29 de julio de 2019 se interpuso recurso contencioso-administrativo. Sanción de 6,4 millones de euros impuesta por el Banco de España por incumplimientos referidos al contenido y entrega de información contractual y precontractual de los contratos con garantía hipotecaria y en relación al cobro de comisiones y redondeos. Notificada la resolución sancionadora de fecha 29 de marzo de 2019, ha devenido firme. Procedimiento sancionador instado por el Ministerio de Economía y Competitividad en 2015, por la vulneración de la Ley de Mercado de Valores por parte del antiguo Banco Popular, en concreto, por deficiencias metodológicas en el cuestionario de conveniencia y la no realización de las advertencias oportunas tanto en operaciones no convenientes como no evaluadas. Sanción por importe de 1.000.000 euros. Expediente sancionador de la Junta de Andalucía (2015) por la introducción de cláusulas supuestamente abusivas en contratos. Sentencia desestimatoria de 20 de diciembre de 2019. La Sentencia es firme. Sanción por importe de EUR 400.000. <p>Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales.</p> | Grupo | 4 |
| | | | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales. | Grupo | 4 |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|---|-----------------------------|--------------------------------------|---|---|---------|---------|
| PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | | | | |
| Medidas para la satisfacción del cliente | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Prácticas de negocio responsables | - | - |
| | | GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales. | Grupo | 4 |
| CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO | | | | | | |
| Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios / Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento | Interna y externa | GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | Lo que importa a nuestros grupos de interés. "Cobertura del tema material" del índice de contenidos GRI | - | - |
| | | | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, Evaluación y retribución, Profesionales comprometidos y preparados, Prácticas de negocio responsables responsables y columna "Página" del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico. | - | - |
| | | | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Hitos de 2019, Nuestra cultura corporativa, Evaluación y retribución, Profesionales comprometidos y preparados, Prácticas de negocio responsables responsables y columna "Página" del GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico. | - | - |
| | | GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales. | Grupo | 4 |

Estándar esGRIs - Contenidos del sector financiero

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | G4 | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|-----|--|---|---------|---------|
| SUPLEMENTO FINANCIERO | | | | | | |
| CARTERA DE PRODUCTOS | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental | Interna y externa | FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio | Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales. | Grupo | - |
| | | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio | Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales. | Grupo | - |
| | | FS3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones | Principios y gobierno, Prácticas de negocio responsables y Análisis de riesgos ambientales y sociales. | Grupo | - |
| | | FS4 | Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio | Financiación de proyectos sostenibles. Adicionalmente, para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, el Banco ha continuado con campañas de formación y concienciación a empleados. La última fue un vídeo tutorial donde se explicaba el proceso de adaptación de las políticas sectoriales y donde participaron responsables del Banco en este ámbito | Grupo | - |
| | | FS5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales | Hitos de 2019 y valor para el accionista. Capítulo de gestión y control de riesgos. | Grupo | - |
| | | FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad | Prácticas de negocio responsables. Soluciones sencillas e innovadoras. | Grupo | - |
| | | FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito | Soluciones sencillas e innovadoras. Financiación de proyectos sostenibles. | Grupo | - |
| | | FS8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito | Soluciones sencillas e innovadoras. Financiación de proyectos sostenibles. | Grupo | - |

| Aspecto material identificado | Cobertura del tema material | Estándar GRI | Contenido | Página | Alcance | Omisión |
|--|-----------------------------|--------------|---|---|---------|---------|
| AUDITORÍAS | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios | Interna y externa | FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos | El área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión bienal de la función de sostenibilidad para evaluar, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador como otros procedimientos adicionales de evaluación de riesgos sobre sectores específicos. Adicionalmente, en 2019 se llevó a cabo la primera revisión sobre el gobierno y procedimientos aplicados por la función corporativa de Banca Responsable. | Grupo | - |
| ACTIVE OWNERSHIP | | | | | | |
| Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos/ Productos y servicios con valor añadido social y ambiental | Interna | FS10 | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales | Análisis de riesgos ambientales y sociales | Grupo | 7 |
| | | FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos | Análisis de riesgos ambientales y sociales | Grupo | 7 |
| | | FS12 | Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto | Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor. El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal en relación a aspectos sociales y ambientales para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto. | Grupo | - |
| | | FS13 | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente | Inclusión y empoderamiento financiero. | Grupo | - |
| | | FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas | Inclusión y empoderamiento financiero, Financiación de proyectos sostenibles y principales métricas. | Grupo | - |
| | | FS15 | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros | Prácticas de negocio responsables | Grupo | - |
| | | FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario | Inclusión y empoderamiento financiero. | Grupo | - |

1. No se reporta el indicador por ser información confidencial. 2. Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima. 3. Se informa del total de denuncias recibidas por conflictos de interés y corrupción. 4. Se informa de las reclamaciones de cualquier naturaleza por encima del umbral de 60.000 euros que puedan tener un impacto reputacional significativo para el Grupo y/o que exista una provisión contable porque se puedan materializar en el corto, medio o largo plazo. 5. El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en el apartado principales métricas. 6. Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados. 7. Se informa únicamente del número de operaciones de financiación de Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios del Ecuador. 8. Solo se informa cualitativamente. 9. Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en las 10 principales mercados del Grupo, en lugar de los centros.



Informe de Verificación Independiente

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del capítulo "Banca responsable" adjunto, que se corresponde con el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Banco Santander, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, Banco Santander) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante, Informe de Gestión) de Banco Santander del ejercicio 2019.

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

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal de Banco Santander para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Banco Santander y descrito en el apartado "Lo que importa a nuestros grupos de interés" del citado EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el capítulo "Banca responsable", que se corresponde con el EINF de Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos Ley de información no financiera" y en el "Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)", del citado EINF.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

28 de febrero de 2020

