

Informe de
Sostenibilidad
2017



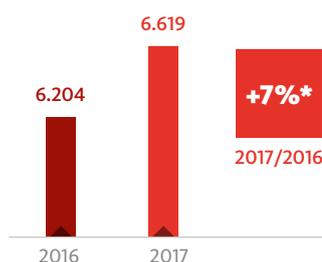
#Prosper

Santander, un banco responsable y sostenible

Generamos un negocio rentable y recurrente...

■ BENEFICIO ATRIBUIDO

(Millones de euros)



* +7,4% a tipos de cambio constantes.

Retorno sobre capital tangible (ordinario)

11,8%

Ratio capital CET1 fully loaded

10,84%

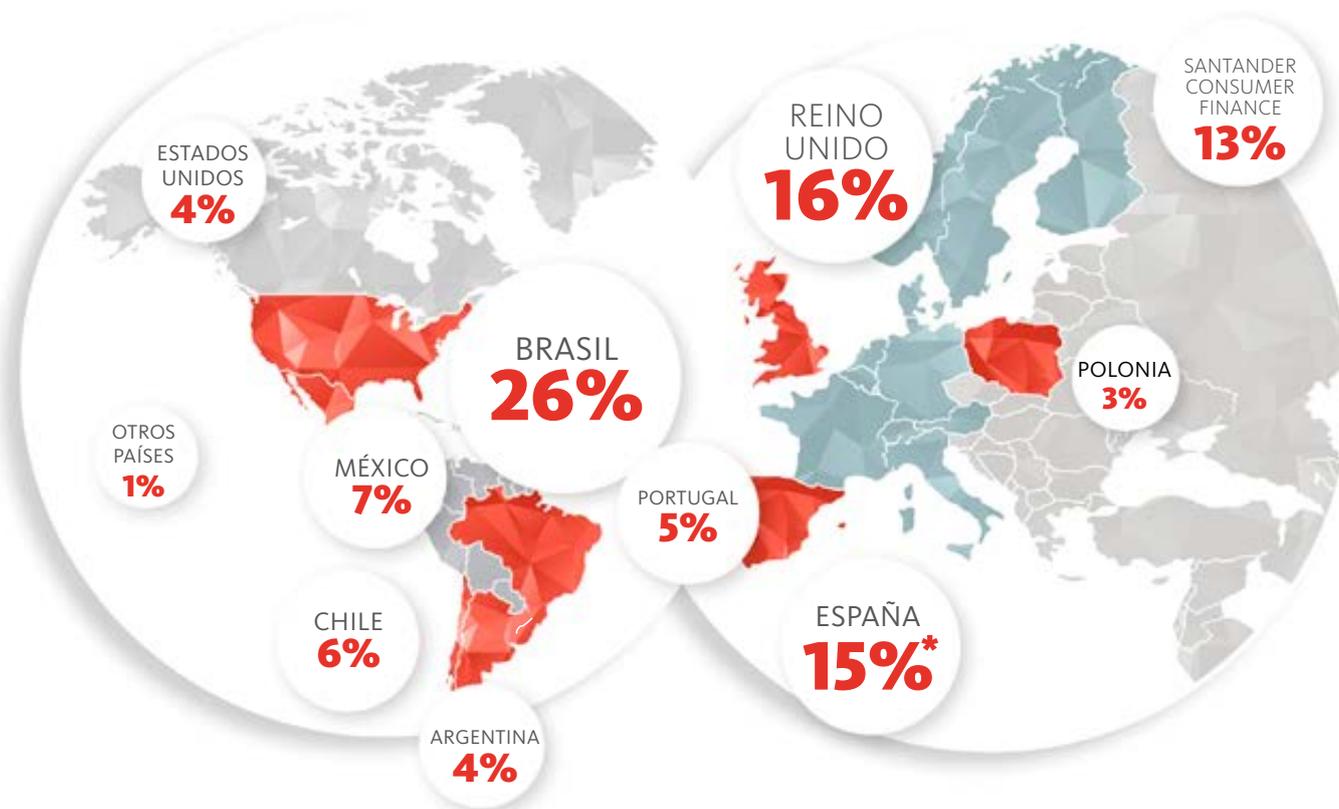
Eficiencia (costes/ingresos)

47%

Ratio de morosidad

4,08%

La diversificación geográfica equilibrada es la clave de nuestro crecimiento estable y predecible



● Países principales
● Santander Consumer Finance

Contribución al beneficio ordinario atribuido al Grupo, %.

* Incluido Popular (3%).



“
Nuestra misión es contribuir al progreso
de las personas y de las empresas
”

Sencillo | Personal | Justo

...al tiempo que contribuimos al progreso económico y social de las comunidades donde estamos presentes

Empleados

12.047 millones de euros Gastos de personal ¹	97% Empleados con contrato fijo	10 años Antigüedad media en la empresa	
---	---	--	--

Clientes

848.914 millones de euros Crédito concedido (neto)	473.075 millones de euros Crédito hogares	33.008 millones de euros Crédito AA.PP.	>250.000 Microempresas apoyadas en Brasil y otros países	
	288.912 millones de euros Crédito empresas	53.920 millones de euros Otros ²		

Accionistas

3.540 millones de euros ³ Retribución total a los accionistas	88.410 millones de euros Valor en bolsa del Banco, primero en la zona euro, al 31/12/2017	0,22€ Dividendo por acción, +7% ⁴	
--	--	--	--

Comunidad

183 millones de euros Inversión social	129 millones de euros Inversión en universidades	54 millones de euros Inversión en programas y proyectos para apoyar a las comunidades	
---	--	--	--

Proveedores

7.770 millones de euros Pago a proveedores	9.104 Proveedores con los que Santander mantiene relación	95% Proveedores locales	
---	--	-----------------------------------	--

Contribución fiscal

7.972 millones de euros Impuestos pagados	4.137 millones de euros Impuestos sobre el beneficio	3.835 millones de euros Otros impuestos propios, incluyendo cotizaciones sociales pagadas por el Banco	
--	--	---	--

1. De acuerdo con las cuentas auditadas del Grupo.
2. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.
3. Sujeto a la aprobación del cuarto dividendo con cargo al ejercicio 2017 por el consejo de administración y la junta general de accionistas.
4. Ajustado por la ampliación de capital de julio de 2017.

Principales Hitos 2017

EMPLEADOS



MyContribution

Para seguir reforzando la cultura como palanca de la transformación, se ha implantado una nueva forma de evaluar el desempeño de los empleados.

Los profesionales del Grupo son evaluados según su nivel de compromiso con los comportamientos corporativos (40%) y según el cumplimiento de sus objetivos (60%).



Nuevos principios corporativos de diversidad e inclusión

Serán un marco de actuación y de referencia para todo el Grupo. Estos principios se complementan además con estrategias y acciones propias en cada una de las geografías en las que el Banco está presente.

Nuevas formas de trabajar

Se han creado nuevos espacios sin despachos, áreas de colaboración, herramientas tecnológicas para impulsar el trabajo en equipo y se ha avanzado en el *Flexiworking* para favorecer el equilibrio laboral y personal.



Nuevas Formas de Trabajar

ACCIONISTAS

16,6% de rentabilidad total al accionista



Banco Santander es la primera entidad europea que recibe la certificación ISO de Sostenibilidad en la Gestión de Eventos.

CLIENTES



Tuiio

Nuevo programa de inclusión financiera para personas de bajos ingresos, con el objetivo de tener impacto social a través de una oferta de micropréstamos competitiva e integral (desde microcréditos hasta microseguros, remesas, pagos, etc.).



Openbank se convierte en el primer banco español 100% digital

Con novedosas funcionalidades, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad.

Nueva política corporativa de protección al consumidor

En 2017 Banco Santander ha aprobado e implantado una nueva política corporativa de **protección al consumidor**, con el fin de fijar los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los principios de protección a los consumidores en su relación con el Grupo.

Primer bono verde emitido por el Banco en Polonia

Bank Zachodni WBK emitió un bono verde con IFC de 136 millones de euros en formato de **bono verde** con vencimiento a 10 años.



Climate Finance

El Banco ha participado en la financiación de nuevos **proyectos de energías renovables**, cuya potencia total instalada asciende a 3.390 MW (megavatios).

GOBIERNO

Nueva política de minería y metalurgia

Incluida entre las demás políticas sectoriales.

Proyecto piloto UNEP FI

Santander, junto con otros 15 grandes bancos, se ha sumado a la iniciativa de UNEP FI para desarrollar un proyecto piloto con el objetivo de implementar las recomendaciones del TCFD.



Logros en sostenibilidad



DJSI

En 2017, Banco Santander volvió a ser incluido en el *Dow Jones Sustainability Index*, en el que está presente desde el año 2000. Noveno del mundo, segundo de Europa y primero en España por séptimo año consecutivo, obtuvo la categoría bronce en el sector bancos.



Santander, empresa líder en diversidad según el índice Bloomberg Gender-Equality Index

Banco Santander se ha colocado en 2018 a la cabeza de las 104 compañías que componen el índice global de diversidad a nivel mundial.

Newsweek Green Ranking

Banco Santander ha sido categorizado como el Mejor Banco dentro del *Newsweek Green Ranking*, que analiza principalmente la gestión ambiental interna de las empresas.

SOCIEDAD



Jader Stefanello y Fernando Ferreira, estudiantes de la Universidade Federal de Santa María de Brasil y ganadores del premio Empresa Santander 2K17 con el proyecto Linux, un sistema de sensores para iluminar de forma inteligente las ciudades.



Santander X,

un nuevo ecosistema único para universidades y emprendedores. Banco Santander y 40

universidades han creado la mayor plataforma del mundo para fomentar el **emprendimiento universitario**. Se trata de una red en la que universidades y emprendedores de todo el mundo podrán colaborar, compartir ideas y conocimientos y atraer inversión.

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

▶ **1.295** acuerdos con universidades e instituciones académicas en 21 países



44.862

becas y ayudas al estudio en 2017

▶ **8.731** colaboraciones con instituciones y entidades sociales



2,1

millones de personas ayudadas

MEDIO AMBIENTE

Banco Santander mantiene un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que se refleja en diversas líneas de actuación, como el análisis de riesgos sociales y ambientales en operaciones de financiación, el desarrollo de productos y servicios con impacto medioambiental positivo o la medición de su huella ambiental interna.



43% de la electricidad consumida procede de fuentes renovables (100% en España, Reino Unido y Alemania)

Objetivos del Plan de eficiencia 2016-2018





8 Construyendo un banco responsable y digital
Mensaje de Ana Botín, presidenta



12 SANTANDER, UN BANCO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

- 12 Lo que importa a nuestros grupos de interés
 - 16 Retos y oportunidades en el mundo actual
 - 18 Gobierno corporativo y gobierno de la sostenibilidad
-



Memoria *online* disponible a partir del 23 de marzo, Junta General de Accionistas de Banco Santander. Si dispone de *smartphone* o tableta, puede acceder al mismo capturando el código QR desde su dispositivo.

<http://www.santanderannualreport.com/2017/es/>

Navega a través de este documento haciendo click directamente en las distintas secciones del índice. Para volver al índice pulsa el botón home desde cualquier página





**22 COMPROMISOS
CON GRUPOS DE INTERÉS**

24 Empleados

30 Clientes

36 Accionistas

38 Sociedad

38 Inversión en la comunidad

44 Contribución impositiva

46 Medio ambiente y cambio climático

50 Proveedores



52 PRINCIPALES MÉTRICAS



**58 INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA**

59 Índice de contenidos GRI

79 Informe de revisión independiente

81 Información general



Construyendo un banco responsable y digital

¿Qué es lo que hace que una empresa tenga éxito de verdad? Para mí, la respuesta es muy sencilla. Ha de ser una empresa que reconozca su responsabilidad con los empleados, los clientes, los accionistas y con la sociedad, con todos los que de una manera u otra se puedan ver afectados por su actividad. Una empresa que entienda que su misión va más allá de obtener rentabilidad: que tenga claro que sus beneficios deben revertir a toda a la sociedad de hoy y también a las generaciones futuras.

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

'Hacer bien las cosas' es bueno para la empresa, sobre todo porque genera confianza. Una empresa que trate con respeto a sus equipos y promueva el talento logrará tener una plantilla motivada y comprometida. Esta motivación y compromiso

se traducirán en un mejor servicio al cliente y, en consecuencia, conseguiremos clientes más leales que generarán un **crecimiento sostenible** de ingresos año tras año. Esto a su vez reforzará la confianza de los accionistas y permitirá a la empresa invertir más en la sociedad, logrando que más personas puedan beneficiarse del crecimiento. De esta forma, aumentará el orgullo de pertenencia y la motivación de nuestros equipos, lo que hará empezar de nuevo el círculo virtuoso.

La necesidad de ser responsables

Para ganarnos esta confianza y fidelidad debemos ser responsables en todo lo que hacemos, en nuestra actividad diaria y en cómo cumplimos nuestra misión. Debemos abordar cuatro grandes retos.

El primero, y el más importante, es recuperar la confianza perdida tras la última crisis financiera. La **ética**, los **valores** y la **conducta** del sector financiero continúan en el punto de mira. Las empresas que actúan correctamente son recompensadas. Las que no, lo pagan caro.



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



Las empresas que quieran contribuir positivamente a las comunidades deben alinear sus objetivos con los que tiene la sociedad a largo plazo



Hacer lo correcto implica hacer bien desde lo más básico: comercializar productos y servicios que los clientes necesiten y entiendan fácilmente, realizar operaciones claras y transparentes, tratar a los empleados con respeto y amabilidad, gestionar bien las reclamaciones... Todos ellos son factores esenciales que se dan por hecho en una buena empresa.

El segundo reto se deriva de la **revolución digital**. Gracias a las nuevas tecnologías, las personas tienen más información y más capacidad de elección que nunca, más poder. Las empresas están obligadas a adaptar sus modelos de negocio y la forma de trabajar de sus equipos. La naturaleza del trabajo está cambiando, lo que genera nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos. En la banca es muy evidente: la tecnología está cambiando a pasos agigantados el modo en que las personas demandan y utilizan nuestros servicios, lo que nos obliga a innovar con rapidez garantizando al mismo tiempo la seguridad de los datos personales y de todos nuestros sistemas y procesos.

El tercer reto es el **crecimiento inclusivo**: cómo asegurarnos de que cada vez más personas puedan beneficiarse del crecimiento económico y cada vez menos se queden al margen a medida que avanza la revolución digital. Este es un tema de debate a nivel mundial. Los bancos son un motor clave de la economía; damos financiación a grandes multinacionales y también a emprendedores, por lo que tenemos un papel relevante en este debate sobre la lucha contra la exclusión financiera y social. Hay 2.000 millones de personas que no disponen de acceso a servicios financieros, por lo que les resulta complicado ser partícipes del progreso. Una cuenta bancaria les da la tranquilidad de que sus salarios están seguros, les proporciona la posibilidad de acceder a un préstamo para ir a la universidad o para comprar un coche o una casa.

Durante los próximos 15 años será necesario crear 600 millones de puestos de trabajo para absorber el crecimiento de la población activa mundial. Muchos de estos empleos se crearán en pequeñas empresas, que son las máximas generadoras de crecimiento económico y empleo.



La gente espera que las empresas contribuyan a un crecimiento sostenible y faciliten la transición hacia una economía baja en carbono de manera responsable



“
Tenemos las bases sobre las que seguir construyendo y poner el foco en los cuatro retos mencionados anteriormente. Debemos lograr que la 'banca responsable' esté en el centro de todo lo que hacemos



Algunos estarán en regiones donde los pequeños emprendedores han logrado acceder a productos y servicios financieros gracias a la tecnología digital. Otros vendrán de sectores exportadores, donde la tecnología digital facilitará la conexión entre empresas de distintos continentes de forma simple y rápida.

El cuarto reto es el **crecimiento sostenible**. El cambio climático, el crecimiento de la población mundial y la escasez de recursos naturales plantean riesgos sociales, medioambientales y económicos significativos, pero también oportunidades. Se precisa una inversión de un billón de dólares al año en energías limpias para frenar el calentamiento global por debajo de 2 °C. Hacer frente a estos riesgos exige innovación, emprendimiento y financiación. La gente espera, y con razón, que las empresas contribuyan a un crecimiento sostenible y faciliten la transición hacia una economía baja en carbono de manera responsable. Las empresas que quieran contribuir positivamente a las comunidades deben alinear sus objetivos con los que tiene la sociedad a largo plazo.



▣ Los sólidos cimientos de Santander

Creo que Banco Santander está bien posicionado para hacer frente a estos retos. Prueba de ello son nuestros resultados:

Crecimiento. El año pasado dije que aumentaríamos nuestros clientes vinculados en 1,8 millones, hasta los 17 millones, y que invertiríamos en tecnología para llegar a los 25 millones de clientes digitales. Hemos logrado estos objetivos gracias a un crecimiento del 13% de los clientes vinculados, hasta los 17,3 millones, y del 21% de los digitales, hasta los 25,4 millones. Todo ello ha tenido un impacto positivo en nuestros ingresos, en particular, en los ingresos por comisiones netas, que crecieron un 14%, hasta los 11.597 millones de euros.

Rentabilidad. Santander es uno de los bancos más rentables del mundo (con un RoTE del 10,4%) y uno

de los más eficientes tras mantener prácticamente estable nuestra ratio de eficiencia en el 47%.

Gracias a ello, pudimos dar más crédito a nuestros clientes y, al mismo tiempo, elevar el dividendo efectivo por acción un 11% y generar 53 puntos básicos de capital de manera orgánica.

Fortaleza. Nuestro objetivo era aumentar el beneficio y dividendo por acción y continuar generando capital para alcanzar una ratio CET1 FL superior al 11% en 2018. La realidad ha sido que el beneficio atribuido por acción ha crecido un 1% y nuestra ratio de capital CET1 FL ha subido 29 puntos básicos, hasta el 10,84%, compatible con la consecución del objetivo marcado para 2018.

Hemos logrado estos objetivos gracias a un modelo de negocio sencillo y bien enfocado.

Tenemos una misión muy clara: contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Y una visión: convertirnos en el mejor banco comercial, ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Y para cumplir con estos objetivos, debemos actuar con responsabilidad, debemos ser Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

Tenemos las bases sobre las que seguir construyendo y poner el foco en los cuatro retos mencionados anteriormente. Tenemos que lograr que la 'banca responsable' esté en el centro de todo lo que hacemos.

Las páginas de este informe resumen el camino recorrido hasta ahora y nuestro compromiso para seguir mejorando.

Respecto a la ética y la conducta, nuestra máxima es garantizar que nuestras actuaciones sean sencillas, personales y justas. Para que estas palabras se hagan realidad, tenemos que asegurarnos de que nuestros equipos comprenden nuestro compromiso de actuar de modo responsable, que lo lleven a la práctica y

que los resultados y los avances se puedan medir con sentido. Para ello es fundamental contar con un buen gobierno corporativo.

Para fomentar que nuestros equipos actúen de manera responsable, en 2017 introdujimos una nueva manera de evaluar, *MyContribution*, que vincula un 40% de la remuneración variable del empleado a los comportamientos corporativos.

Para afrontar el desafío de la digitalización y la innovación, utilizamos nuestro tamaño y experiencia para aprovechar las oportunidades de manera ágil y flexible, al tiempo que garantizamos la fiabilidad de los negocios más consolidados.

La tecnología digital y las soluciones innovadoras también nos ayudan a generar un crecimiento inclusivo abordando la exclusión financiera y social. A través de nuestras iniciativas de inclusión, en 2017 hemos ayudado con microcréditos a más de 250.000 microempresarios y a más de 800.000 personas con programas de educación financiera.

Y al apoyar la financiación en tecnologías y soluciones verdes y aplicando políticas restrictivas en la financiación de sectores sensibles con impacto socioambiental estamos promoviendo un crecimiento sostenible. Este año, Santander financió en México el parque eólico más grande de Latinoamérica, en Estados Unidos hemos sido reconocidos como la entidad líder en financiación de energías renovables por la revista *Euromoney* y hemos lanzado la primera gama de fondos de inversión sostenibles en España.

Nuestro enfoque se ve apuntado por Santander Universidades, una red única de más de 1.000 universidades en todo el mundo creada a lo largo de décadas. Hoy en día, Santander es la empresa que más contribuye a la educación en todo el mundo, muestra de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades. Ahora, utilizaremos esta plataforma no solo para apoyar a los estudiantes en su etapa universitaria, sino también para aprovechar la investigación y el conocimiento de las universidades para abordar los desafíos mencionados. Con

ello, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

■ Un Santander responsable y digital

Estamos construyendo una ambiciosa agenda, que confío firmemente poder cumplir gracias a la fortaleza de nuestro modelo de negocio. Nuestro tamaño, diversificación y crecimiento previsible lograrán que podamos seguir ofreciendo una rentabilidad recurrente a nuestros accionistas, al mismo tiempo que contribuimos al progreso de la sociedad. Nuestros objetivos son los siguientes:

Crecimiento: llegar a los 18,6 millones de clientes vinculados y a los 30 millones de clientes digitales para 2018.

Rentabilidad: situar nuestro RoTE por encima del 11,5%.

Fortaleza: elevar nuestra ratio CET1 FL por encima del 11% y crecer a doble dígito en beneficio por acción y crecer en dividendo en efectivo por acción.

Por lo tanto, con la vista puesta en el futuro, Santander continuará rigiéndose por las lecciones que brinda la experiencia. Nuestro negocio depende de la confianza y fidelidad.

Para ser merecedores de ello, debemos actuar con responsabilidad en todo lo que hacemos, de una manera Sencilla, Personal y Justa. Además de marcarnos y cumplir una misión clara que beneficie al conjunto de la sociedad.

Este enfoque, que refleja las responsabilidades que tenemos con aquellos a quienes prestamos servicio, será la piedra angular sobre la que construiremos nuestro nuevo futuro digital.



Ana Botín
Presidenta Banco Santander

Objetivos estratégicos 2018

▶ **TOP 3** de mejor banco para trabajar en los principales mercados, según rankings locales relevantes

▶ **30 millones** de clientes digitales (+18%)

▶ RoTE superior a **11,5%**

▶ Alcanzar los **5 millones** de personas ayudadas en el periodo 2016-2018

“

Estamos construyendo una ambiciosa agenda que confío firmemente en poder cumplir gracias a la fortaleza de nuestro modelo de negocio

”

Lo que importa a nuestros grupos de interés

Valoramos mantener una relación cercana con todos nuestros grupos de interés. Entendiendo sus preocupaciones no solo ganamos su confianza, sino que avanzamos para cumplir nuestra misión: contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Creación de valor para nuestros grupos de interés

La política de sostenibilidad define e identifica cuáles son los aspectos clave de las relaciones de Banco Santander con sus diferentes grupos de interés. El Reglamento del Consejo atribuye a la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento la supervisión y evaluación de las relaciones con los distintos grupos de interés. El **Código General de Conducta y los comportamientos corporativos** definen y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés del Banco.

Santander dispone de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés y poder responder ante ellas. Mantiene un **diálogo continuo** con ellos, realizando numerosos estudios y mediciones para conocer sus expectativas y necesidades e identificar las oportunidades de creación de valor en el largo plazo.

En 2017 se realizaron más de 250.000 entrevistas a nivel global, entre los principales grupos de interés: población general (clientes y no clientes),

empleados, accionistas y estudiantes universitarios. Estas encuestas se llevan a cabo con carácter recurrente para escuchar la opinión de estos colectivos y medir su percepción del Banco.

En 2017, Santander también ha participado de forma activa en numerosas **conferencias y grupos de trabajo** a nivel local e internacional para conocer las diferentes expectativas de sus grupos de interés. Algunos ejemplos son:

- **Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés).** Banco Santander se ha adherido, junto a otras 15 entidades, a un proyecto piloto liderado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente para implementar algunas de las recomendaciones de *reporting* del *Task Force on Climate related Financial Disclosures* (TCFD) del *Financial Stability Board* (FSB).
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** Ana Botín, presidenta de Banco Santander, es miembro del comité ejecutivo del WBCSD. Además, en 2017 Santander ha colaborado en la organización de la última junta

Escuchar la opinión de nuestros grupos de interés, medir la imagen percibida del Banco y conocer la valoración de Santander como entidad forma parte del día a día para cumplir con el compromiso de ser un banco Sencillo, Personal y Justo



Más información en nuestra página web sobre la gestión de las relaciones con nuestros grupos de interés a lo largo de nuestra cadena de valor.

■ CANALES DESTACADOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
Empleados	Encuesta Global de Compromiso	84% de participación. 77% de los empleados comprometidos con el Banco
	Motivación y conciliación	El 92% de los empleados sabe lo que tiene que hacer para construir un banco más sencillo, personal y justo
	Canal de denuncias	1.298 denuncias recibidas
Clientes	Canales comerciales	286 oficinas renovadas en 2017 con criterios de atención personal al cliente
	Encuestas de satisfacción	88% de clientes particulares de banca comercial satisfechos
	Gestión de reclamaciones	El 57% de las reclamaciones recibidas se resolvieron en menos de 10 días
Accionistas	<i>Group Strategy Update</i>	Más de 260 analistas e inversores asistentes
	Atención a los accionistas	178.353 consultas gestionadas a través de canales remotos
	Foros y encuentros con accionistas	241 encuentros realizados
Sociedad	Colaboraciones con ONG, universidades y otras instituciones	1.295 convenios con universidades e instituciones académicas. 8.731 colaboraciones realizadas con ONG e instituciones sociales
	Redes sociales	195 perfiles y 13.994.185 seguidores

general anual del WBCSD celebrada en México, así como en la celebración de un desayuno de CEO en Londres que analizó el informe *Better Business Better World* publicado por la Comisión Global para Negocios y el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

- **Banking Environment Initiative (BEI).** En 2017 Banco Santander formó parte, junto a otras 12 instituciones financieras y cuatro *start-ups* de innovación del *Fintech taskforce*, de una iniciativa creada para analizar cómo la tecnología financiera o *fintech* puede abordar algunos de los desafíos ambientales y sociales más complejos que el mundo enfrenta en la actualidad. El grupo finalmente hizo 11 recomendaciones, apoyadas por tres casos prácticos.
- **Principios del Ecuador (PdE).** En 2017 Banco Santander se ha adherido al grupo de trabajo *Working Group on Designated Countries* creado por Principios del Ecuador (PdE). El objetivo de este grupo es revisar la distinción entre 'países designados' (países de renta alta OCDE) y 'países no designados' dentro del alcance de PdE y garantizar que se aplique un marco sólido de evaluación de riesgos ambientales y sociales en todos los países en los que operan las distintas entidades financieras adheridas. Adicionalmente, Santander participa en el grupo de trabajo *Capacity Building & Training Working Group*.

El Banco también ha mantenido a lo largo del año distintas reuniones y procesos de diálogo con inversores y analistas especializados en sostenibilidad y **conversaciones bilaterales con diversas entidades sociales y medioambientales.**

El Banco lleva a cabo un seguimiento continuo de la agenda internacional en sostenibilidad. Las funciones de *Public Policy* y Sostenibilidad colaboran estrechamente para participar en los procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que impactan en el desarrollo de políticas o posiciones relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Asimismo, Banco Santander, a través de su actividad de negocio y de sus programas de inversión en la comunidad, contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Para ello, y en línea con el objetivo número 17 (alianzas para lograr los objetivos), Santander mantiene alianzas estratégicas con numerosas instituciones y participa en iniciativas nacionales e internacionales, con la plena convicción de que el único modo de avanzar hacia un desarrollo sostenible es trabajando juntos.

Principales ODS

donde la actividad de negocio y la inversión en la comunidad de Banco Santander tienen su mayor incidencia



■ INICIATIVAS INTERNACIONALES A LAS QUE BANCO SANTANDER ESTÁ ADHERIDO/PRESENTE



- World Business Council for Sustainable Development
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Banking Environment Initiative
- UNEP Finance Initiative
- Principios de Inversión Responsable
- Grupo Wolfsberg

- CEO Partnership for Financial Inclusion
- Principios del Ecuador
- Mesa redonda sobre soja responsable
- Grupo de trabajo de ganadería sostenible
- CDP (antes Carbon Disclosure Project)
- Climate Leadership Council

Estudio de materialidad

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

Este proceso de análisis sistemático, incluyendo los procesos de diálogo con grupos de interés, es clave para establecer los focos prioritarios de actuación del Banco en materia de sostenibilidad y en línea con las mejores prácticas y estándares de referencia.

En 2017, Banco Santander ha explorado nuevas y más sofisticadas formas de analizar los datos para determinar qué temas son importantes para su negocio. Se ha seguido avanzando en el uso de nuevas tecnologías, las cuales permiten analizar grandes volúmenes de información cualitativa en materia de sostenibilidad.

Además, se han incorporado nuevos análisis respecto a estudios de años anteriores:

- Análisis de tendencias globales y principales retos del sector.
- Nuevas entrevistas con expertos en la gestión de la sostenibilidad en el sector financiero tanto en el ámbito público como privado.
- Una sesión de valoración interna con la participación de distintas áreas del Banco.
- Encuestas de valoración a áreas corporativas y equipos de sostenibilidad de las principales geografías de operación.

Adicionalmente, se ha ampliado el alcance de alguno de los temas analizados, como el análisis a inversores que tienen en cuenta criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), teniendo en cuenta el *feedback* recibido en *roadshows*, el análisis de potenciales controversias, incluyendo nuevas fuentes, o el análisis de materialidad de otros bancos, analizados con un mayor nivel de detalle.

Proceso de identificación de aspectos relevantes

Análisis cuantitativo

▶ Externo

Inversores ESG	Materialidad de otros bancos	Análisis de medios de comunicación	Análisis de <i>reporting</i> del sector	Análisis de marco regulatorio	Análisis de marcos voluntarios
----------------	------------------------------	------------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------

▶ Interno

Sesiones de valoración interna	Encuestas a áreas y países	Actividad de la presidenta y el CEO	Comité de sostenibilidad	Santander al día	Objetivos Santander
--------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	--------------------------	------------------	---------------------

Análisis cualitativo

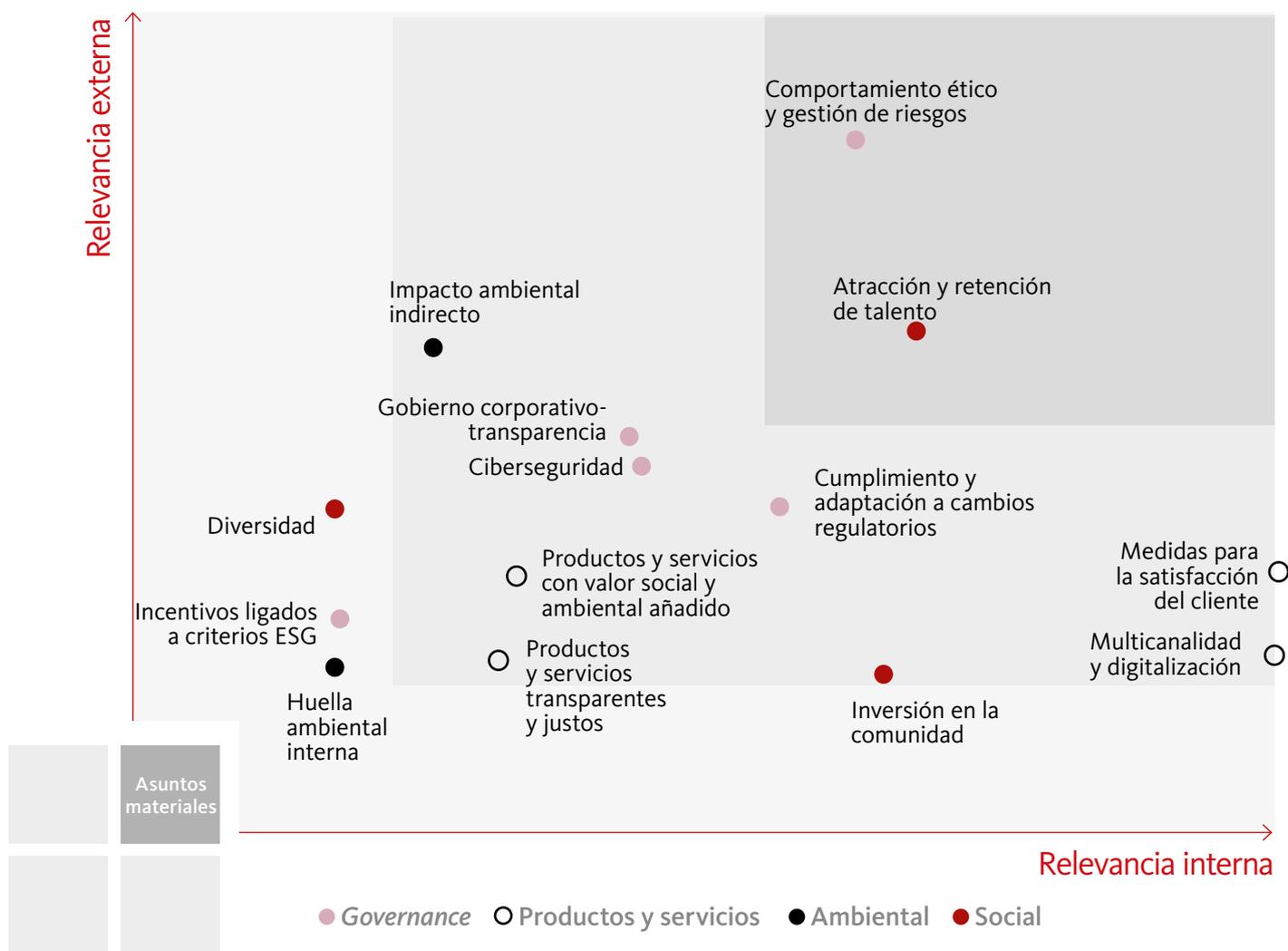
Controversias	Entrevistas con expertos externos	Redes sociales	Cadena de valor	Megatendencias	Análisis ONG
---------------	-----------------------------------	----------------	-----------------	----------------	--------------



Más información en nuestra página web sobre el proceso sistemático de identificación de aspectos relevantes.

Matriz de identificación de aspectos relevantes

Esta matriz muestra los asuntos más relevantes para Banco Santander identificados en el estudio de materialidad y, por tanto, aquellos que se consideran para la elaboración de este informe de sostenibilidad.



Estos aspectos pueden agruparse en cuatro grandes retos y oportunidades de la actualidad y que desarrollamos en la siguiente sección y a lo largo de este informe.

ÉTICA Y CONDUCTA

REVOLUCIÓN DIGITAL

CRECIMIENTO INCLUSIVO

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Retos y oportunidades en el mundo actual

Como uno de los primeros bancos del mundo, en Banco Santander tenemos una responsabilidad con nuestros más de 200.000 profesionales, los 133 millones de personas que son clientes, los millones de personas que invierten en nuestro Banco y los millones de personas que viven en las comunidades donde operamos. Debemos ser responsables de **cómo hacemos nuestra actividad** y de **cómo cumplimos nuestra misión** de contribuir al progreso de las personas y las empresas. Y lo haremos abordando cuatro grandes desafíos globales.

CÓMO HACEMOS NUESTRO TRABAJO

Todo lo que hacemos debe mantener los más altos estándares de ética y conducta...



- ▶ La crisis financiera y la globalización han aumentado el debate sobre el papel de las empresas en la sociedad. Los empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general esperan que las empresas actúen de manera **responsable** en su día a día. Al hacerlo, crean valor a largo plazo para toda la sociedad.
- ▶ El **comportamiento ético** debe formar parte de la cultura de la empresa y debe estar incluido en el gobierno corporativo. Las compañías deben cumplir con la letra y el espíritu de la ley. Los riesgos deben ser manejados con prudencia y eficacia. Los códigos de conducta y políticas deben indicar claramente qué comportamientos están permitidos y cuáles no. La valoración del desempeño de los empleados debe vincularse a lo que se logra y a cómo se logra.
- ▶ Las empresas con éxito necesitan equipos motivados. Una empresa responsable **atrae al mejor talento**: personas que quieren trabajar en empresas con una misión y unos valores corporativos fuertes, que les permita a su vez cumplir sus aspiraciones individuales para ayudar a la sociedad a progresar.
- ▶ El crecimiento de la inversión responsable es una muestra de que los accionistas esperan conocer más sobre cómo operan las compañías. Un negocio responsable protege a sus clientes y es **transparente** en su funcionamiento y en su relación con sus grupos de interés: informando y explicando sus decisiones y el desempeño de la empresa.

...mientras innovamos para llevar a cabo la transformación digital, haciendo el mejor uso de las últimas tecnologías...



- ▶ La **transformación digital** plantea nuevos retos estratégicos a las compañías, que deben adaptar sus modelos de negocio para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos.
- ▶ Cada empresa debe asegurarse de tener una organización y equipos preparados para la era digital. Esto requiere **inversiones en tecnología** y también formación a los empleados para trabajar en un entorno más ágil y colaborativo.
- ▶ La revolución digital está cambiando el comportamiento de los clientes, creando nuevos canales y demandando nuevos productos y servicios. La **innovación** es un factor crítico.
- ▶ Los clientes esperan mucho más de las empresas y tienen más capacidad de elección que nunca. Las compañías deben responder, analizando la mayor información disponible mediante el análisis de *Big Data*, para poder ofrecer un **servicio personalizado** a sus clientes.
- ▶ La **ciberseguridad** plantea riesgos significativos. Los clientes esperan que sus datos se almacenen de forma segura y se utilicen éticamente.

CÓMO CUMPLIMOS NUESTRA MISIÓN

...lo que nos permite mejorar el servicio que ofrecemos a los clientes, ayudando a generar un crecimiento inclusivo...

3 CRECIMIENTO INCLUSIVO

- ▶ Aunque en las últimas décadas millones de personas han salido de la pobreza, persisten las desigualdades sociales y económicas. El crecimiento debe ser **inclusivo para que más personas puedan disfrutar del progreso**. Para conseguirlo, las empresas deben asegurarse de que sus modelos de negocio se adapten y ayuden a abordar este desafío.
- ▶ La **creación de empleo de calidad**, especialmente para los más desfavorecidos, contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad. Se necesita crear 600 millones de puestos de trabajo hasta 2030 para absorber el crecimiento esperado de la población activa.
- ▶ La **inclusión financiera** es también clave para reducir la pobreza e impulsar el crecimiento en comunidades de bajos ingresos y de difícil acceso. 2.000 millones de personas en el mundo no tienen acceso a servicios bancarios. Incluirlos en el sistema financiero ayudaría a reforzar el tejido económico, empoderando a las mujeres, que en muchos casos son quienes soportan la economía familiar.
- ▶ En una era digital, personas de todas las edades necesitan aprender nuevas capacidades y adquirir experiencia. **Invertir en educación y mejorar la movilidad y la conectividad** son claves para lograr un crecimiento inclusivo.

...mientras apoyamos el crecimiento sostenible en las comunidades y economías locales.

4 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

- ▶ El crecimiento sostenible **satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de atender las suyas**, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente.
- ▶ **El cambio climático y el crecimiento de la población son dos de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad**. Las nuevas tecnologías, la innovación y los cambios en los patrones de consumo son esenciales para crecer de manera sostenible. La sociedad espera que las empresas también aporten soluciones.
- ▶ Muchos de los desafíos que enfrentamos hoy en día solo pueden resolverse promoviendo la colaboración y estableciendo un **compromiso global** en el que participen todos los actores sociales, incluidas las empresas.
- ▶ El sector financiero debe **integrar los riesgos y oportunidades del cambio climático** en su actividad para lograr los objetivos del Acuerdo de París y contribuir en la transición ordenada hacia una economía baja en carbono.
- ▶ **Las mejoras en la productividad, el consumo sostenible y las pautas sobre producción responsable** contribuyen al desarrollo humano, reduciendo la pobreza y la desigualdad.

Gobierno corporativo y gobierno de la sostenibilidad

Una sólida estructura de gobierno corporativo garantiza un modelo alineado con los intereses de nuestros grupos de interés, asegurando creación de valor sostenible a largo plazo.

■ Consejo de administración

En consonancia con la misión y la visión del Banco, y en el marco de su función de supervisión general, el consejo de administración de Santander es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. En el marco de su función general de supervisión, se lideran las decisiones sobre las principales políticas y estrategias del Grupo, la cultura corporativa, la definición de la estructura del Grupo y la aprobación de las políticas adecuadas en materia de responsabilidad social y de gobierno corporativo.

Además, aprueba y supervisa el marco y apetito de riesgos y vigila que se respete el modelo de las tres líneas de defensa (negocio y originación, control de riesgos y cumplimiento y auditoría interna). El consejo de administración también se encarga de garantizar que el Grupo cumpla la legislación aplicable, respete las mejores prácticas de los sectores y países donde desarrolla su actividad y observe los principios de responsabilidad social a los que se ha adherido voluntariamente.

El consejo de administración de Banco Santander tiene una **composición equilibrada** entre consejeros ejecutivos y externos. Este año se ha reforzado la diversidad del consejo, dotándolo de un perfil más internacional y tecnológico.

Las **autoevaluaciones anuales** realizadas por el consejo de administración y sus comisiones garantizan la mejora continua de la calidad y eficiencia de su funcionamiento y composición.

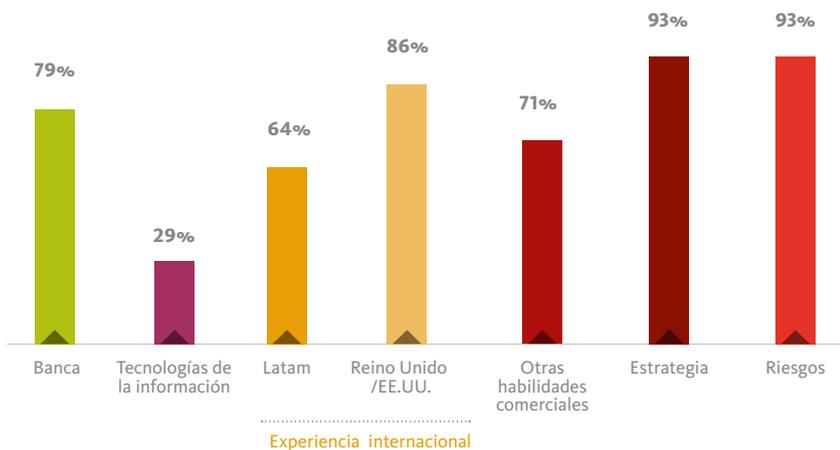
Dentro de los contrapesos del consejo destaca la figura del **consejero coordinador** (*lead director*), quien coordina a los consejeros externos y preside, entre otras, la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Entre las funciones de la comisión se encuentra la evaluación periódica del sistema de gobierno corporativo y la revisión y seguimiento de las políticas de sostenibilidad, evaluando su grado de cumplimiento.

Gobierno de la sostenibilidad

El compromiso de Banco Santander con la sostenibilidad implica la **integración de criterios éticos, sociales y medioambientales**, tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos del Banco, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos. Para ello, Banco Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como local.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, el consejo aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales del Grupo, incluyendo las de sostenibilidad. También aprueba el informe de sostenibilidad.

■ COMPETENCIAS RELEVANTES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO %



A la vanguardia en mejores prácticas internacionales

▶ Santander se mantiene en los índices **FTSE4Good** y **DJSI** desde 2003 y 2000, respectivamente

▶ Primer puesto en el **Bloomberg Gender-Equality Index** sobre diversidad



36%
de los consejeros son mujeres



Creamos valor para todos desarrollando nuestra actividad de manera adecuada, ética y responsablemente y con una visión de largo plazo



Para más información sobre el gobierno corporativo, ver páginas 70 a 108 del informe anual 2017 de Banco Santander.

El consejo de administración, en su reunión del día 13 de febrero de 2018, ha modificado el Reglamento del Consejo, recogiendo, entre otras, la regulación de una **comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura**.

La comisión ejecutiva del consejo es también informada periódicamente sobre los avances realizados en sostenibilidad. Además, Banco Santander cuenta con un **comité de sostenibilidad** presidido por el CEO, que se reúne al menos una vez al año, y es el órgano que propone, coordina e impulsa las principales iniciativas del Banco en sostenibilidad.

En la última reunión de diciembre de 2017 se propusieron, entre otras medidas:

- Incrementar la frecuencia de las reuniones de este comité (al menos dos veces al año).
- Avanzar en la **gestión de la diversidad**.
- Impulsar el **análisis del riesgo frente al cambio climático** para afrontar las nuevas recomendaciones de *reporting* a nivel internacional del *Task Force on climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

En 2017 se creó la función *Senior Advisor on Responsible Business Practices*, con el objeto de impulsar la agenda de prácticas de negocio responsable y sostenible, reportando directamente a la presidenta.

Políticas de sostenibilidad

Banco Santander cuenta con diversas políticas, códigos y normativa interna en materia de sostenibilidad. Estas políticas de sostenibilidad son revisadas anualmente por el consejo. En 2017 destaca la **actualización de la política general de sostenibilidad**, en la que se ha incluido la referencia al compromiso del Banco con la **educación financiera** y a los principios de la nueva política de protección al consumidor del Grupo, así como la **actualización de la política de cambio climático**, que se ha adecuando a la norma ISO14001:2015 y en la que ha incorporado la existencia del grupo de trabajo de riesgo social, ambiental y reputacional corporativo y locales y del *Climate Finance Task Force*, además de pasar a denominarse política de gestión ambiental y cambio climático.

Asimismo, en 2017 se aprobaron las políticas generales de Grupo Santander revisadas para los sectores de defensa, energía y *soft commodities*. De estas últimas, por primera vez se ha publicado un extracto disponible en la página web corporativa. Los cambios incorporados tras la revisión anual efectuada se refieren a actuaciones que ya se venían realizando y son de naturaleza menor.

Además, también en 2017, el Banco ha desarrollado una nueva política de minería y metalurgia.

Políticas de sostenibilidad

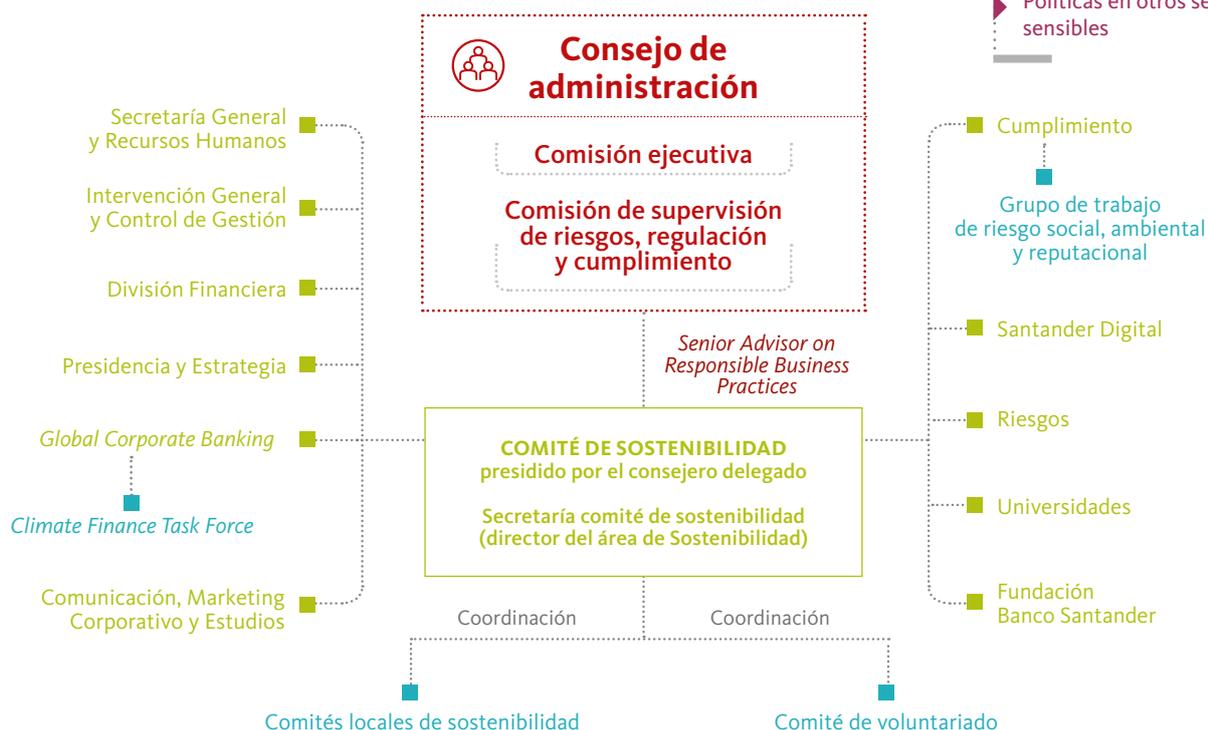
- ▶ Política general de sostenibilidad
- ▶ Políticas sectoriales (energía, defensa, *soft commodities* y minería y metalurgia)
- ▶ Política de cambio climático y gestión ambiental
- ▶ Política de derechos humanos
- ▶ Política de voluntariado



Más información sobre las políticas de sostenibilidad del Grupo.

Otras políticas relevantes

- ▶ Política de financiación de partidos políticos
- ▶ Política de conflictos de interés
- ▶ Políticas en otros sectores sensibles



Modelo de gestión de riesgos

Grupo Santander tiene una sólida cultura de riesgos basada en el principio de que todos los profesionales son responsables de los riesgos en los que incurren en su actividad. El modelo de gestión y control de riesgos es clave para asegurar el cumplimiento de la cultura y los valores Santander, y está basado en **tres líneas de defensa**.

La **gestión de riesgos** es una de las funciones clave para que Santander siga siendo un banco sólido, seguro y sostenible, que garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

La responsabilidad en **materia de control y gestión de riesgos** y, en especial, en la fijación del **apetito de riesgo** para Grupo Santander recae en última instancia en el consejo de administración. (Ver informe de gestión de riesgos del informe anual).

Como función independiente de segunda línea, la **función de cumplimiento y conducta** reporta directa y periódicamente al consejo y sus comisiones. Comprende las materias relacionadas con el cumplimiento regulatorio (marco legal y normas internas), la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, la adecuada comercialización de productos y la protección al consumidor y el riesgo reputacional.

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

Las tres líneas de defensa

1º Unidades de negocio y soporte

2º Gestión de riesgos y cumplimiento

3º Auditoría interna

Código de conducta

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Banco Santander, como se refleja en los comportamientos corporativos y en el código de conducta. El **Código General de Conducta** es de aplicación a todos los profesionales del Grupo y está disponible en la web corporativa. Con carácter general, los **canales de denuncias** son gestionados por la función de cumplimiento y conducta y en ellos se asegura la confidencialidad y que no se tomen represalias contra los denunciantes.

Las denuncias que se reciben y gestionan en los canales de denuncias del Grupo son reportadas a sus respectivos órganos de gobierno. Durante 2017 se ha informado en dos ocasiones por parte de la dirección de cumplimiento y conducta de la situación general de los canales de denuncias y a la comisión de auditoría del Banco (más información sobre canales de denuncia en las páginas 25 y 51).

Política de prevención de la corrupción

Recoge las **pautas de conducta** que han de seguir los empleados con medidas de especial diligencia en la contratación de agentes comerciales y un canal de denuncias confidencial para que los empleados puedan comunicar cualquier vulneración de la política (ver web corporativa).

Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de organizaciones criminales y de un curso de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Principales indicadores de actividad en prevención de blanqueo de capitales 2017

167
filiales
revisadas*

152.253
expedientes de
investigación

41.204
comunicaciones
a autoridades

166.322
asistentes
a formaciones

* El número de filiales corresponde al total de las revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera) y por las UPBC locales.



Para más información consultar el informe de gestión del riesgo del informe anual 2017 de Banco Santander.



Comercialización de productos y servicios y protección al consumidor

El marco corporativo de comercialización de productos y servicios y protección al consumidor, actualizado en 2017, define los principios básicos para la mitigación de los riesgos derivados de prácticas inadecuadas, el trato, los productos ofrecidos y su adecuación a cada cliente, abarcando todas las fases de la comercialización y distribución (diseño, venta y postventa). En 2017 se aprobaron políticas que desarrollan los principios del marco, para su aplicación en los países.

Las funciones de comercialización y protección al consumidor se apoyan en una estructura de gobierno interno que asegura la necesaria involucración de los órganos de administración y de la alta dirección del Grupo (más información en capítulo de Clientes, página 34).

Ciberriesgo y protección de datos

En un entorno de **transformación digital**, los ciberataques se han convertido en uno de los principales riesgos mundiales, no solo para el sector financiero. Además de la robustez de los sistemas y operaciones, se amenaza la confidencialidad de la información interna del Banco y de los clientes.

Santander trabaja en el desarrollo de **controles de protección basados en estándares internacionales y medidas preventivas** de cara a estar preparados ante ataques a su sistema tecnológico, proteger la seguridad de la información y evitar el fraude (más información en página 34 del capítulo de Clientes y en el informe de gestión de riesgos).

Durante 2017, el Banco ha reforzado su *governance* interno a través del nuevo marco de ciberseguridad aprobado por el consejo y ha impulsado, entre otras medidas, la concienciación y formación en esta materia entre sus empleados: campañas de *phishing* en 2017 a todos los trabajadores para reforzar las capacidades de los mismos a la hora de identificar y reportar este tipo de eventos, así como puesta en marcha de un conjunto de acciones formativas (cursos *e-learning* de obligado cumplimiento sobre protección de datos y ciberseguridad y otras acciones formativas).

Estrategia fiscal

La estrategia fiscal, incorporada a la política fiscal corporativa aprobada por el consejo de administración, recoge, entre otros, los siguientes principios, directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario:

- Cumplir las obligaciones tributarias realizando una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.
- Asegurar la **transparencia**, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias.
- No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes en la comercialización y **venta de productos y servicios financieros**.

Las principales filiales de Grupo Santander han aprobado, asimismo, su propia normativa interna en línea con esta política. El sistema de gestión y control del riesgo fiscal en las distintas entidades ha de ajustarse a los principios establecidos en esta política, descansando necesariamente en el modelo de control interno del Grupo, así como en los procesos de evaluación y certificación de los controles que integran el mismo.

Se persigue adoptar las mejores prácticas que permitan prevenir y reducir los riesgos fiscales y reputacionales. (estrategia fiscal disponible en la web corporativa).

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Cobra especial interés la implementación de las políticas de sostenibilidad en el análisis y decisión de las operaciones de crédito, además de la aplicación de los Principios del Ecuador descritos en la página 47 del capítulo de Medio ambiente.

Riesgo de cambio climático

El Banco, a través del grupo de trabajo interno sobre *climate finance*, trabaja para afrontar con éxito los retos y oportunidades derivados del **cambio climático**, cada vez más relevantes en todos los sectores, y en 2017 ha apoyado iniciativas internacionales en esta materia (más información en el capítulo de Medio ambiente y cambio climático y en el informe de gestión de riesgos).



Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) y cambio climático

El Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) tiene por objetivo conseguir un sistema financiero resistente a todo tipo de riesgos, incluidos aquellos derivados del cambio climático.

En 2015 promovió un grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima, *Recommendations on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, que emitió en junio de 2017 sus recomendaciones para presentar la información financiera de forma que recoja de manera más eficiente los riesgos relacionados con el cambio climático.

Banco Santander se ha adherido a un proyecto piloto liderado por UNEP FI junto a otras 15 entidades para implementar algunas de las recomendaciones del TCFD.

Compromisos con grupos de interés

Cuidar y potenciar las relaciones que como empresa mantenemos con nuestros grupos de interés es clave para mejorar.

Nuestra visión como banco es clara: queremos ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

- Pretendemos atraer y retener a los mejores profesionales.
- Construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecer un dividendo y un retorno atractivo y sostenible a nuestros accionistas.
- Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que estamos presentes.
- Y mantener relaciones estables con nuestros proveedores.





81%

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



77%

empleados comprometidos



17,3 (+13%)

millones de clientes vinculados



25,4 (+21%)

millones de clientes digitales



Empleados

202.251

Empleados más motivados y comprometidos...

...hacen que nuestros clientes estén más satisfechos y vinculados...



Clientes

133

millones



Sociedad

2,1

millones de personas ayudadas en 2017

...y se traduce finalmente en más inversión en la sociedad.

...lo que impulsa la rentabilidad y el crecimiento sostenible...



Accionistas

4,0

millones



44.862

becas concedidas en 2017



1.295

acuerdos con universidades e instituciones académicas de 21 países



16,6%

rentabilidad total para el accionista (TSR)



+11%

crecimiento del dividendo en efectivo por acción

Datos excluyendo Banco Popular, salvo número de empleados y datos de accionistas.

Sencillo | Personal | Justo

Empleados

Santander tiene el objetivo de ser uno de los mejores bancos para trabajar, capaz de atraer y retener al mejor talento a nivel global, acelerar la transformación y contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Sucursal de Banco Santander en Valencia, España

Cultura y estrategia en la gestión de personas

En Banco Santander, todos sus profesionales se esfuerzan día a día por garantizar que todo lo que hacen sea Simple, Personal y Justo —esta es la manera de ganarse la confianza de los clientes—, a la vez que hacen todo lo posible para cumplir con la misión de ayudar al progreso de las personas y las empresas.

Para ello, la estrategia de recursos humanos se centra en contar con **el mejor equipo de profesionales**: un equipo diverso y comprometido, preparado para dar un servicio diferencial y de calidad al cliente. Para conseguirlo, Santander desarrolla su estrategia de gestión de personas a través de seis grandes ejes de actuación.



Sencillo | Personal | Justo

EMPLEADOS 2017*

Entidad	Nº empl.
EUROPA CONTINENTAL	68.223
España	22.916
Banco Popular	11.583
Santander Consumer Finance	15.131
Polonia	11.572
Portugal	5.895
Actividad inmobiliaria España	503
Resto Europa continental	623
REINO UNIDO	25.971
LATINOAMÉRICA	88.713
Brasil	47.135
México	18.557
Chile	11.675
Argentina	9.277
Colombia	161
Uruguay	1.721
Perú	181
Paraguay y resto Latinoamérica	6
ESTADOS UNIDOS	17.560
Santander bank	10.569
Santander Consumer USA	5.125
Puerto Rico	1.084
Nueva York	243
BPI	539
ÁREAS OPERATIVAS	200.467
Centro corporativo	1.784
TOTAL GRUPO	202.251

* Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión, no siendo por tanto comparables a los incluidos en las tablas y gráficos de este capítulo, que se presentan por entidades jurídicas.

Comportamientos corporativos para un banco más Sencillo, Personal y Justo

Soy respetuoso	Escucho de verdad	Hablo claro	Cumplo las promesas	Apoyo a las personas	Impulso el cambio	Promuevo la colaboración	Trabajo con pasión

Gestión del talento

Santander impulsa cada año múltiples iniciativas y programas con el objetivo de **ayudar a crecer personal y profesionalmente a sus empleados**.

Entre las iniciativas más importantes, se encuentran los programas de desarrollo y movilidad.

- **Global Job Posting.** Ofrece a todos los profesionales la posibilidad de optar a posiciones vacantes en otros países, sociedades o divisiones. Desde su puesta en marcha en 2014, se han publicado más de 3.000 posiciones en todo el Grupo.
- **Mundo Santander.** Programa de desarrollo corporativo en el que, durante tres meses, los profesionales trabajan en un proyecto en otro país, fomentando el intercambio de mejores prácticas y ampliando su visión global. Desde el comienzo del programa han participado 1.726 empleados de 30 países diferentes.
- **Programa Talent in Motion (TiM).** Destinado a acelerar el desarrollo de jóvenes con talento. Promueve la movilidad y facilita a los participantes la oportunidad de ampliar su visión estratégica de grupo y vivir una experiencia internacional.

El Banco también impulsa diversos programas a nivel corporativo para identificar el mejor talento entre sus profesionales, de cara a poder ofrecerles oportunidades de crecimiento y desarrollo en la organización.

- **MyContribution.** Lanzado en 2017, es un nuevo modelo corporativo de gestión del desempeño basado en el compromiso, la meritocracia y

la transparencia. Los directivos del Grupo son evaluados por su liderazgo, compromiso, desarrollo y gestión de riesgos (40%), además de por sus objetivos (60%).

- **Comités de valoración de talento (CVT).** Proceso estructurado para identificar el potencial de forma armonizada entre los países y negocios.
- **Planificación de la sucesión de líderes.** Planificación de la sucesión de las posiciones clave en el Grupo para asegurar la continuidad del negocio.
- **Action Learning Programme Santander (ALPS).** Programa de aprendizaje dirigido a talentos directivos. ALPS combina el desarrollo de habilidades de liderazgo y resolución de problemas de negocio dentro de un entorno colaborativo y cuenta con la participación de la alta dirección como *sponsor*.

Canales de denuncias para empleados

Grupo Santander cuenta con 14 canales de denuncias accesibles a los empleados, en todas sus principales geografías, a los que se puede acceder a través de correo electrónico, web y *app*.

Durante 2017 se han recibido alrededor de 1.300 denuncias en el Grupo, cuyos principales aspectos de queja se refieren a relaciones laborales (61%), *miss-selling* (23%) e irregularidades operativas (9%).

Aproximadamente un 30% de las denuncias recibidas han acabado con una sanción disciplinaria de algunas de las personas denunciadas.

En los últimos años, Banco Santander ha afrontado diversos procesos de reestructuración de empleados. En todos ellos, el Banco ha seguido una serie de pasos comunes:

- Se facilita la participación y se negocia de buena fe con los representantes legales de los trabajadores con el propósito de conseguir acuerdos.
- Se mejoran los mínimos legales compensatorios establecidos en la normativa legal.
- Se presentan planes sociales que incluyen ayudas a la recolocación, tratando de facilitar el máximo apoyo para la empleabilidad de las personas afectadas.
- Se incentiva, en la medida de lo posible y como primer criterio de afectación, la voluntariedad de los empleados afectados por los procesos de reestructuración de personal.



202.251
empleados



97%
de empleados
con contrato fijo



94%
de empleados
contratados a
tiempo completo



29.774
altas de
empleados



29.970
bajas de
empleados



9,8%
del personal
promocionado



76,3%
empleados
en convenio
colectivo

Objetivos 2018

Top 3 de Mejor Banco para Trabajar en los principales mercados, según *rankings* locales relevantes

TOP
empleadores



Logros 2017

Top 3 en cinco de los principales mercados en los que opera

5
países



Argentina



Brasil



México



España



Portugal



Diversidad e inclusión

En 2017 Banco Santander ha aprobado unos **principios generales** de diversidad e inclusión que pretenden ser un marco de actuación y de referencia para todo el Grupo. Estos principios se complementan además con estrategias y acciones propias en cada una de las geografías en las que el Banco está presente.

Asimismo, para una adecuada gestión y promoción de la diversidad, se ha creado un **grupo de trabajo ejecutivo global y una red global de expertos** en diversidad e inclusión con representantes de las diferentes geografías y unidades de negocio.

La diversidad de género y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es un eje estratégico de actuación para Banco Santander, con el objetivo de alcanzar el **20% de las mujeres en puestos directivos en todo el Grupo a finales de 2018**.

Asimismo, el Grupo ha llevado a cabo un ejercicio para identificar y evaluar brechas salariales de género que pudieran existir en las diferentes unidades. Los resultados obtenidos se han dividido a nivel de país con planes de acción locales para eliminar la brecha salarial por debajo del 5%. Además, el Banco tiene un **plan de acción para eliminar la brecha salarial de género en todos los mercados en los que está presente para el año 2025**.

“Diversos somos todos. Queremos un banco más plural, con equidad y meritocracia, donde personas y negocios prosperen”

Sergio Rial, CEO Santander Brasil

PRINCIPALES INICIATIVAS IMPULSADAS EN 2017

- **Reino Unido.** El Banco ha desarrollado una estrategia de diversidad e inclusión basada en cuatro pilares: el compromiso con los principales estándares, la concienciación y formación de los equipos, la identificación y desarrollo del mejor talento con foco en el talento femenino, y el posicionamiento como empresa inclusiva.
- **En Brasil,** Santander ha desarrollado un portal de diversidad que define el compromiso del Banco y ofrece información general tanto a nivel interno como externo. Además, se han desarrollado planes específicos de actuación para impulsar la diversidad de género, de raza y funcional.
- **En España,** Santander impulsa un programa de *mentoring* en el que han participado 400 empleados en procesos de tutoría destinados a potenciar el talento femenino. Asimismo, el 48% de las promociones realizadas en 2017 y el 50% de las incorporaciones *junior* fueron mujeres.
- **En Polonia,** Bank Zachodni WBK firmó en 2017 la versión polaca del *chárter* de Diversidad impulsado por la Unión Europea.
- Además, a principios de 2018, Banco Santander se ha adherido al estándar de conducta global para la protección de las personas LGTBI en las empresas impulsado por Naciones Unidas.



En la última encuesta de compromiso, el 82% de las mujeres señalaron que la política de flexibilidad afecta positivamente la forma en que trabajan



BLOOMBERG GENDER-EQUALITY INDEX



Banco Santander ha obtenido la puntuación más alta de las 104 empresas que forman parte del índice *Bloomberg Gender-Equity Index*, que evalúa el desempeño en materia de igualdad de género en las empresas.

Conocimiento y desarrollo

En 2017 se ha diseñado una nueva estrategia de conocimiento y desarrollo global para potenciar el aprendizaje continuo de todos los empleados y que tiene como lema **Nunca dejes de Aprender**.

Se ha lanzado **Global Knowledge Campus**, un nuevo espacio de formación para compartir conocimiento y buenas prácticas, que ayude a los empleados del Grupo a contribuir al cambio cultural y mejorar su desempeño.

Compensación

Santander cuenta con un sistema de compensación total, basado en los principios aprobados en 2016 (ver capítulo de Gobierno corporativo del informe anual 2017). Integra una retribución fija, que reconoce y retribuye el rol y nivel de responsabilidad de la posición que desempeña el empleado; y una retribución variable a corto y largo plazo, que recompensa el desempeño atendiendo a la meritocracia, la consecución de los objetivos del Grupo, de equipo o individuales, y cómo se obtienen estos, de acuerdo con el liderazgo, el compromiso, el desarrollo y asegurando una gestión rigurosa de los riesgos y el alineamiento con los objetivos a largo plazo. Además, el Banco también ofrece beneficios, que incluyen, entre otros, planes de pensiones, productos y servicios financieros y seguros de vida y salud.

La **retribución fija** está fundamentalmente determinada por los mercados locales. Los niveles retributivos se determinan según las prácticas locales y respetan rigurosamente los acuerdos colectivos que son de aplicación en cada geografía y sociedad.

Los esquemas corporativos de **retribución variable** recompensan el logro de los objetivos estratégicos del Grupo cuantitativos y cualitativos. En 2017 se ha impulsado un nuevo modelo de evaluación del desempeño de los profesionales del Banco, *MyContribution*, con impacto en la retribución. La idea es reforzar el papel clave que la cultura corporativa tiene para impulsar la transformación que necesita el Grupo, para contribuir al progreso de las personas y de las empresas. En 2017 se ha aplicado a los directivos del Grupo y se ha ampliado al resto de empleados en

- Se ha puesto en marcha **Leading by example**, un programa de formación que ayuda a los líderes a definir qué papel deben desempeñar para implantar la cultura de Sencillo, Personal y Justo y llevar a cabo la transformación.
- Y se ha continuado desarrollando **Santander Business Insights**, un ciclo de conferencias que combina la visión interna con la externa para sensibilizar a los empleados de la importancia de aplicar los comportamientos en su día a día.

diferentes geografías y en el centro corporativo, y se va continuar implantando progresivamente al resto de empleados.

Además, para un colectivo de directivos (8.000 personas de todas las geografías en las que opera el Banco), se incorporan en los esquemas corporativos de retribución variable el logro de los objetivos estratégicos del Grupo en relación con la satisfacción y vinculación de los clientes, la gestión de los riesgos, la base de capital y la rentabilidad ajustada por riesgo. Se valoran tanto los aspectos cuantitativos de los logros obtenidos como el modo en que se consiguen estos objetivos a través de factores cualitativos.

Adicionalmente, y según lo establecido en la regulación europea sobre remuneración, el Grupo ha identificado un colectivo, 1.255 personas a finales de 2017, que participa en la toma de decisiones que pueden implicar algún riesgo para la Entidad y sigue con ellos una política de diferimiento de entre tres y cinco años y de abono en acciones (50% de la retribución variable), sujeta a la potencial reducción (*malus*) o recuperación (*clawback*).

Más información en el informe de las comisiones (pág. 65) del informe anual 2017 de Banco Santander.



Principales indicadores de formación en el Grupo



98 millones de euros de gasto en formación de empleados



96% de empleados formados



39,6 horas de formación por empleado

MY CONTRIBUTION

- ▶ Objetivos clave sostenibles (Qué) y comportamientos equilibrados (Cómo)
- ▶ Obtener de forma proactiva *feedback* continuo sobre el Qué y el Cómo
- ▶ Escuchar y actuar sobre los comportamientos corporativos, liderando con el ejemplo
- ▶ Vínculo más directo entre contribución y compensación

Experiencia de empleado

Santander promueve el **compromiso y la motivación de sus equipos** a través de iniciativas que fomentan la escucha y una forma de trabajar más eficiente y colaborativa, en la que se favorezca la conciliación personal y profesional, el reconocimiento y la creación de un entorno saludable.

- **Encuesta global de compromiso:** en 2017, Banco Santander volvió a lanzar a todos sus empleados una encuesta de compromiso.
- **Nuevas Formas de Trabajar:** se está avanzando en crear una nueva forma de trabajar en el Banco, a través de nuevos espacios en las oficinas sin despachos, con áreas que potencian la colaboración y el intercambio de conocimientos y dotadas de **herramientas tecnológicas** que permiten estar en contacto continuo con los equipos de otros países.

En este marco se sigue impulsando la iniciativa *Flexiworking*, que es la apuesta del Grupo por erradicar la cultura presencial y trabajar de forma más flexible y eficiente.

- **Cultura de reconocimiento:** a través de iniciativas como *StarMeUp*, la primera red de reconocimiento global para impulsar la colaboración y reconocer a personas que apliquen en su día a día los comportamientos corporativos.
- **Semana Somos Santander:** iniciativa global que tiene como objetivo transmitir la cultura a los empleados y fomentar el orgullo de pertenencia.
- **BeHealthy:** programa global de salud y bienestar que muestra el compromiso de Santander por la salud de sus empleados y por ayudarles a adquirir hábitos saludables que les permitan estar en forma, vivir mejor y alcanzar su máximo potencial.

StarMeUp

La primera red de reconocimiento global

Surge para impulsar la colaboración y reconocer a personas que apliquen en su día a día los comportamientos corporativos

+111.000
usuarios



Resultados de la encuesta global de compromiso

- ▶ **84%** de participación de empleados
- ▶ **77%** de empleados comprometidos, por encima del sector
- ▶ **81%** de empleados perciben que sus compañeros se comportan de una forma más Sencilla, Personal y Justa
- ▶ **92%** de empleados sabe lo que tiene que hacer para construir un banco más Sencillo, Personal y Justo

- ▶ **Los resultados en 2017** muestran una mejora significativa en la incorporación de la cultura del Banco en el día a día de los empleados, con un impacto positivo de las iniciativas culturales impulsadas en todo el Grupo, como *StarMeUp*, *Flexiworking* y *BeHealthy*. Asimismo, los resultados demuestran que sigue habiendo un alto nivel de compromiso, por encima del promedio del sector. Y que la cultura de riesgos (*Risk Pro*) se ha consolidado en el Banco. Cómo ámbitos destacados de mejora, figuran la eliminación de barreras para llevar a cabo el trabajo de una manera más productiva y eficiente y mayor colaboración entre los equipos.



Los resultados de la encuesta de compromiso son de altísimo valor para todos nosotros, ya que nos van a permitir seguir avanzando para ser el mejor banco para trabajar en todos y cada uno los países en los que estamos presentes



Jaime Pérez Renovales
Secretario general y director general de Recursos Humanos



Avances en el proyecto Nuevas Formas de Trabajar

- ▶ Se están implantando nuevos espacios sin despachos en el centro corporativo y en la sede central de Santander Río (Argentina), así como nuevas áreas de colaboración y herramientas tecnológicas para facilitar el trabajo en equipo e impulsar el *Flexiworking* para favorecer el equilibrio laboral y personal.
- ▶ También se están desarrollando diversas iniciativas para simplificar las formas de trabajar, como el programa *Keep It Simple Santander (KISS)* de Reino Unido, para sucursales y *call centers*; o el programa *Inconsistencias* de Chile, para la identificación de procesos de mejora.



Voluntariado

Santander fomenta el voluntariado como forma de promover el compromiso, la motivación, el orgullo de pertenencia y la solidaridad de sus empleados, contribuyendo a su vez al **progreso y bienestar de las comunidades donde está presente**. Cuenta además con una **política corporativa de voluntariado** que establece que el Banco ofrecerá a los empleados un determinado número de horas para participar en actividades de voluntariado corporativo si así lo desean.

63.571

empleados del Grupo participantes en iniciativas sociales

> 3.000

colaboraciones con organizaciones sociales

> 325.000

personas ayudadas

Alemania. Más de 150 empleados participaron en labores de pintura, jardinería y carpintería en colegios y guarderías por toda Alemania.

Argentina. En colaboración con la Fundación Techo, cerca de 40 empleados del Banco participaron en la construcción de viviendas de emergencia para personas sin hogar.

Brasil. A través del *Projeto Escola Brasil*, más de 7.000 empleados participaron en más de 400 actividades de refuerzo escolar en 198 colegios de todo el país.

Chile. Más de 100 voluntarios de Banco Santander colaboraron en *Parque Feliz*, un evento benéfico para apoyar el Pequeño Cottolengo. Se trata de un hogar para niños y adultos con discapacidades intelectuales severas.

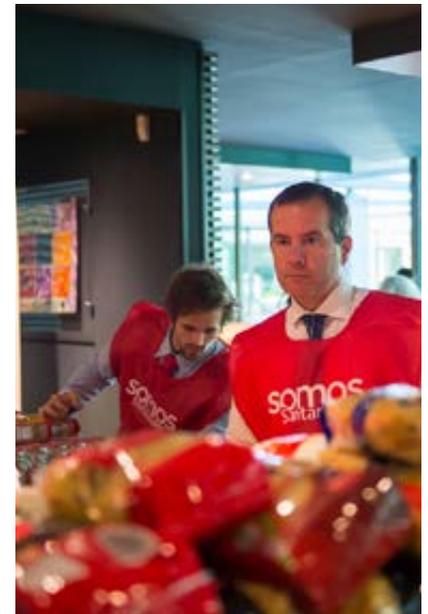
EE.UU. A través del *Financial Education @ Training Programme*, más de 3.000 empleados impartieron cursos de educación financiera.

España. Mediante los impulsores de voluntariado, en 2017 se desarrollaron más de 80 iniciativas en las que participaron más de 2.000 empleados. Destaca el programa *Finanzas para Mortales*, con más de 800 sesiones y 23.000 horas de formación en educación financiera impartidas.

Polonia. Más de 580 empleados del Banco participaron en proyectos y programas educativos para niños, adolescentes y personas mayores.

Portugal. Más de 170 voluntarios participaron en programas de educación financiera en escuelas de todo el país.

Reino Unido. A través del programa *Discovery Days*, más de 6.000 empleados dedicaron una jornada laboral a colaborar con más de 400 ONG para apoyar a quienes más lo necesitan.



Gran Recogida de alimentos en la semana *Somos Santander* en Boadilla del Monte (España)



Salud y prevención de riesgos laborales

Banco Santander dispone de un **plan de prevención de riesgos laborales**, aprobado por la alta dirección y a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

Además, Santander, en el marco de sus proyectos sobre *Nuevas Formas de Trabajar y Oficina del Futuro*, valora los nuevos espacios y su equipamiento tanto desde el punto de vista ergonómico como de la seguridad, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, pautas de higiene postural.

3,2%

tasa de absentismo*

0,3%

tasa de enfermedades profesionales**

11,7 millones

de horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral

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

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

BEHEALTHY



En febrero de 2017 tuvo lugar la Semana *BeHealthy*, una semana en la que todos los países organizaron iniciativas centradas en torno a los cuatro pilares del programa: *Know your numbers, Eat, Move, Be Balance*.

También en 2017 se llevó a cabo el segundo reto *BeHealthy*, que tuvo como objetivo conectar a través de los pasos de los empleados los 66.000 kilómetros que separan los países donde está presente Santander. El Banco donó un euro por kilómetro recorrido a un proyecto solidario de Acción contra el Hambre para luchar contra la anemia infantil en Perú.

Clientes

La visión de Banco Santander es convertirse en el mejor banco comercial, construyendo relaciones de confianza a largo plazo con sus clientes, actuando de forma sencilla, personal y justa.



Sucursal de Banco Santander en Málaga (España)

133
millones de
clientes en
el Grupo

108
millones de clientes
de banca comercial*

3
millones de
clientes Select

* Excluido clientes de
financiación al consumo.

La oferta de valor de Banco Santander responde a las demandas de los distintos perfiles de los clientes, con el objetivo de que cada día estén más vinculados, usen más los **canales digitales** y se encuentren más satisfechos con el servicio que les presta el Banco.

La mejora continua de la oferta multicanal, con nuevas aplicaciones digitales, productos innovadores y acertadas estrategias comerciales, ha permitido que el número de clientes vinculados y digitales aumente notablemente en 2017.

Además, la apuesta de Banco Santander por la digitalización y la excelencia operativa ha permitido que los costes crezcan menos que los ingresos.

En 2017, el crédito y, en especial, la financiación a las familias y a las empresas ha crecido en ocho de los 10 principales mercados del Grupo.

■ CLIENTES DEL GRUPO*

Millones

España	12,7
Portugal	4,7
Reino Unido	25,4
Polonia	4,4
SCF	19,9
Resto Europa	0,1
Total Europa	67,2
Brasil	38,1
México	15,1
Chile	3,5
Argentina	3,6
Resto Latinoamérica	0,8
Total Latinoamérica	61,1
Estados Unidos	5,0
TOTAL CLIENTES	133,3

CLIENTES CON SANTANDER COMO PRIMER BANCO

► Logros 2017

El número de clientes vinculados creció un 13% en 2017, hasta los

17,3
millones

► Objetivos 2018

Crecer un 8%, hasta alcanzar los

18,6
millones

CLIENTES DIGITALES

► Logros 2017

El número de clientes digitales creció un 21% en 2017, hasta alcanzar los

25,4
millones

► Objetivos 2018

Crecer en un 18%, hasta alcanzar los

30
millones

* Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como cualquier persona titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente. De los países de Europa que se detallan, salvo en Reino Unido, los clientes de Santander Consumer Finance se incluyen dentro de 'Resto Europa'. Canadá se incluye en 'Resto Latinoamérica'.

Sencillo, Personal y Justo: productos y servicios

Adaptada a las necesidades de cada cliente

- ▶ **Mundo 1|2|3.** La propuesta de valor para clientes particulares. Con este modelo de relación comercial, los clientes obtienen remuneraciones por los saldos en cuenta y bonificaciones en sus recibos y compras, entre otras ventajas.
- ▶ **Santander Wealth Management.** Una nueva división global que integra los negocios de banca privada y gestión de activos, con el objetivo de dar un mejor servicio a los clientes de banca privada del Grupo e impulsar el crecimiento del negocio de gestión en sus mercados principales.

SANTANDER PYMES

Una solución global para ser los socios en el **crecimiento de las pymes**, adaptada a las características de cada mercado en el que estamos presentes. Este modelo, que funciona en todo el Grupo, cuenta con una potente oferta financiera y otras soluciones para impulsar la internacionalización, formación, empleo y **digitalización** de las pymes, de cara a convertirnos en su banco preferido.

Innovadora y digital

- ▶ El Banco avanzó en su **transformación digital** en 2017 con distintas iniciativas y proyectos, con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros 133 millones de clientes. Con cuatro focos de innovación: *Blockchain* | Datos | Pagos | APIs y servicios. Algunos avances destacados en 2017:
- ▶ **Superdigital en Brasil.** Plataforma que permite abrir una cuenta de pago digital con la que poder operar en cuestión de minutos, sin necesidad de tener cuenta bancaria.
- ▶ **Openbank en España.** Primer banco español totalmente digital. Ofrece a los clientes una completa cartera de productos y servicios a través de una web y una aplicación móvil.

SANTANDER CASH NEXUS

Una plataforma ágil de *cash management* global, centrada en la conectividad entre los países en los que opera Santander, y que combina las capacidades locales existentes en cada país con servicios globales. La solución conecta ya a 15 países en los que el Grupo está presente.



15
países del Grupo
conectados

Multicanal

- ▶ El Banco está transformando su modelo comercial para ofrecer mayor disponibilidad y cercanía a través de los canales digitales, pero sin olvidar la atención y el trato personal que siempre ha caracterizado a Santander. **La digitalización de los servicios financieros es una prioridad estratégica**, dadas las demandas y expectativas del consumidor.



11.920 (-3%)
oficinas



15,8 (+51%)
MILLONES
de usuarios de
banca móvil



17,6 (+10%)
MILLONES de usuarios
de banca por Internet

* El número total de oficinas incluyendo Banco Popular es de 13.697.

NUEVO CONCEPTO DE OFICINA BANCARIA



Nuestras **nuevas oficinas** están transformando la experiencia del cliente en casi 1.000 localidades. Destaca la iniciativa *WorkCafé* en Chile, *Smart Red* en España y la nueva oficina digital en Argentina.

Además, en su rediseño Santander está teniendo en cuenta criterios de accesibilidad con el objetivo de ser un banco para todos.



**Reconocimientos
Grupo Santander
en 2017**



The Banker

- ▶ Banco del Año Global
- ▶ Banco del Año en América Latina
- ▶ Banco del Año en Brasil, España, Chile y Portugal



Euromoney

- ▶ Mejor Banco del Mundo para las Pymes
- ▶ Mejor Banco en América Latina
- ▶ Mejor Banco en Brasil, Polonia, Chile, Puerto Rico y Portugal

Productos y servicios con valor social y/o ambiental añadido

INCLUSIÓN FINANCIERA:

Santander promueve la inclusión financiera con el fin de apoyar el progreso social y económico de los países donde opera

Servicios a estudiantes

Santander, en su relación con la comunidad universitaria, además de favorecer el **acceso a una educación de calidad**, contribuye también a fomentar que los estudiantes puedan **acceder a servicios financieros básicos**.

Para ello, el Banco desarrolla productos y servicios especiales para universitarios, principalmente **cuentas y tarjetas**, a los que los estudiantes pueden acceder sin necesidad de cumplir requisitos financieros. Asimismo, Santander también ofrece a los estudiantes líneas de financiación a bajo coste para el pago de matrículas, libros, transporte y alojamiento, entre otros.



Tuiio, nuevo programa de inclusión financiera de Santander México

Microcréditos: acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos

Banco Santander impulsa diversos programas de microfinanzas con el objetivo de ayudar a **familias de rentas bajas** a realizar actividades empresariales sostenibles que apoyen su **inclusión social y financiera** y mejoren su nivel de vida y el de su entorno.

Con foco en Latinoamérica, el Banco ofrece estas líneas de microcréditos en Brasil, México y Argentina. Además, Santander también participa en el capital social de la microfinanciera Enlace S.A. en El Salvador.

150 millones
de euros en crédito
vivo a cierre de 2017

254.921
microemprendedores
apoyados en 2017

FINANZAS DE TÚ A TÚ



Santander México lanzó en octubre de 2017 *Tuiio*, un programa de inclusión financiera para personas de bajos ingresos cuyo objetivo es tener un impacto social a través de una oferta de micropréstamos competitiva e integral

El objetivo es apoyar a **280.000**
microemprendedores en cuatro años

PROSPERA

Santander Brasil impulsa el **crecimiento de pequeños negocios** que permiten a las personas más desfavorecidas y con menor nivel de vida salir de la pobreza

70%
microcréditos
concedido a mujeres

Otras iniciativas locales que promueven la inclusión financiera

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

En España, el Banco dispone de 624 sucursales y 614 agentes colaboradores en regiones de baja densidad de población.

En Brasil y Argentina, Santander cuenta con sucursales en comunidades de bajos recursos.

En EE.UU., Santander anunció en 2017 un nuevo plan de inclusión en comunidades, con el compromiso de invertir 11.000 millones de dólares en los próximos cinco años, de los que 9.100 serán préstamos a comunidades de baja renta.

CLIMATE FINANCE: Financiación de la transición hacia una economía baja en carbono y un futuro más sostenible

Financiación de energías renovables y eficiencia energética

► **Project Finance.** El Grupo participó en 2017 en la financiación de nuevos proyectos de **energías renovables** en Alemania, Brasil, Estados Unidos, México y Reino Unido, que alcanzan una potencia total instalada de 3.390 MW (megavatios).



269 MW
Alemania



1.420 MW
Brasil



1.106 MW
Estados Unidos



424 MW
México



171 MW
Reino Unido

► **Líneas de financiación con entidades multilaterales.** En 2017 se firmaron nuevas líneas de financiación con el BEI, EBRD e IFC* por un importe total de 300 millones de euros en España y Polonia para proyectos de **eficiencia energética y energías renovables**.

* BEI: Banco Europeo de Inversiones. EBRD: Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo. IFC: Corporación Financiera Internacional.

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

► En España, el Banco cuenta con una flota viva de financiación de 21.111 vehículos de estas características. Durante 2017 se realizaron 6.325 operaciones.

Financiación de agricultura y ganadería sostenible

► El Banco fomenta en Brasil la adquisición de equipamiento y servicios con menor impacto ambiental a través de líneas específicas de crédito. Para dar a conocer estas líneas a los clientes, Santander Brasil elaboró una guía de buenas prácticas en el agronegocio. En 2017 se han concedido más de 74 millones de euros en estas líneas.

Fondos ISR: Santander Asset Management cuenta con diversos fondos de inversión socialmente responsables

► **Santander Asset Management** ha gestionado cuatro **fondos de inversión socialmente responsables**, tres en España (*Inveractivo Confianza FI*, *Santander Responsabilidad Conservador FI* y *Santander Solidario Dividendo Europa FI*) y uno en Brasil (*Fundo Ethical*). Estos fondos aplican criterios socialmente responsables para la inversión, incluyendo compromisos en relación a los derechos humanos, laborales, sociales y de respeto al medio ambiente.

En España, en 2018 el Banco ha lanzado dos nuevos fondos mixtos bajo la gama *Santander Sostenible*, para responder a la demanda creciente de inversión responsable y sostenible con el objetivo de convertirse en una referencia en este ámbito.

FINANCIACIÓN DE RENOVABLES



En 2017, Santander ha participado en la financiación de proyectos de energía renovables, con una capacidad de generación equivalente al consumo de

3,6
millones de hogares*

EMISIÓN DEL PRIMER BONO VERDE EN POLONIA



En 2017, Bank Zachodni WBK firmó con IFC una financiación bilateral subordinada de 136 millones de euros, en formato de bono verde con vencimiento de 10 años, para la financiación de proyectos de eficiencia energética y energías renovables, así como para proyectos destinados a mejorar la gestión de recursos naturales y de residuos en Polonia.

GESTIÓN CON CRITERIOS PRI



En 2017 el patrimonio gestionado por las gestoras del Santander según PRI (Principios de Inversión Socialmente responsables de Naciones Unidas) ascendió a 72.365 millones de euros, equivalente al 41% del total del patrimonio gestionado.

*Equivalencia calculada a partir de la participación del Banco en la financiación de energías renovables. Se han utilizado los datos de electricidad media consumida en los hogares de los países en los que se han financiado proyectos de energía renovable publicados por el *World Energy Council* (2014).

Comercialización de productos y servicios y protección del consumidor

La función de gobierno de productos y protección al consumidor, ubicada como parte de **cumplimiento y conducta**, es la que se encarga de definir los elementos esenciales para una adecuada gestión y control de la comercialización y protección al consumidor. Para ello, además de los órganos estatutarios establecidos, el Grupo cuenta con un **comité de comercialización**, que tiene como objetivo prevenir la inadecuada comercialización de productos y servicios y asegurar la protección de los consumidores a través de la validación de nuevos productos y servicios. Existe asimismo el **comité de seguimiento y protección al consumidor**, que supervisa la evolución de los productos y servicios comercializados, asegurando que en todo el ciclo de vida atienden a las necesidades del cliente y a la protección de sus derechos.

Política corporativa de protección al consumidor

La función de protección al consumidor colabora en promover en Grupo Santander una adecuada cultura, fomentando la transparencia y un enfoque Sencillo, Personal y Justo hacia los clientes para proteger sus derechos.

Entre estos principios o derechos, guardan especial relevancia la **educación financiera**, cuyo objetivo es impulsar el conocimiento financiero, enseñar a utilizar los servicios bancarios de manera efectiva y generar mayor confianza y seguridad en el uso de los mismos. Con el fin de ordenar esta actividad y asegurar unos principios de conducta homogéneos a todas las iniciativas de educación financiera, se han diseñado unas directrices de buenas prácticas aplicables a todas estas, alineadas con los criterios internacionales de supervisores/ reguladores.

En 2017 Banco Santander ha aprobado e implantado una nueva política corporativa de protección al consumidor, con el fin de fijar los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los principios de protección a los consumidores en su relación con el Grupo, así como establecer los criterios concretos para el control y la supervisión de su cumplimiento. Para ello, se están definiendo unos indicadores basados en la voz de cliente, que consoliden tanto mediciones basadas en las encuestas de satisfacción como en las reclamaciones e incidencias que se reciben de los clientes a fin de contribuir a la mejora de la experiencia de cliente.

Ciberseguridad

- ▶ En 2017 Banco Santander ha continuado impulsando medidas contra el **ciberriesgo, la seguridad de la información y el fraude** dentro de la operativa habitual de los clientes.
- ▶ En lo que a planes de ciberseguridad y seguridad de la información se refiere, destaca el desarrollo de un **nuevo marco de ciberseguridad y un nuevo modelo de supervisión de ciberriesgos**, así como diferentes políticas relacionadas con la materia. Igualmente, se ha definido una nueva estructura organizativa y se ha reforzado el gobierno del Grupo para la gestión y el control de este riesgo. Además, se han establecido comités específicos y se han incorporado métricas de ciberseguridad que se monitorizan y reportan tanto a nivel local como global.

▶ Más información sobre ciberseguridad en páginas 264-273 del informe de gestión de riesgos 2017.



Derechos del consumidor financiero

- Trato justo y respetuoso
- Gestión de reclamaciones
- Consideración de circunstancias especiales de clientes y prevención de sobreendeudamiento
- Diseño de productos y servicios con visión cliente
- Protección de datos
- Precios responsables
- Educación financiera
- Transparencia en la comunicación
- Salvaguarda de activos
- Innovación responsable

■ Excelencia operativa y satisfacción del cliente

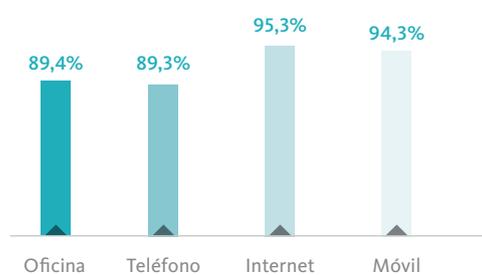
Santander tiene como objetivo situarse en 2018 en el top 3 de las entidades financieras con mayor satisfacción de clientes en los países en los que está presente*. Para ello, cuenta con diferentes iniciativas para medir y monitorizar la satisfacción del cliente.

Cada año se realizan más de un millón de encuestas y se continúa trabajando para incorporar la opinión de más clientes y en más momentos de su relación con el Banco. Además, se ha incluido la satisfacción de los clientes como métrica en los sistemas de retribución variable de la mayoría de los empleados del Grupo.

*Excepto en EE.UU., donde se situará cerca de sus competidores.

■ SATISFACCIÓN DE CLIENTES POR CANALES

% clientes particulares activos satisfechos



▶ Objetivos 2018

estar en el top 3 de satisfacción de clientes en todos los mercados*



▶ Logros 2017

Este año el Grupo está en el top 3 de satisfacción de clientes en siete países

7 países en el top 3



■ Gestión de reclamaciones

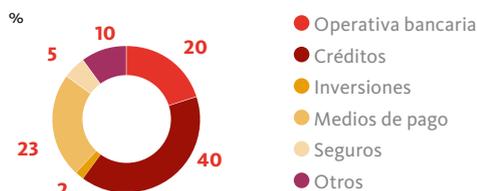
En todos los países donde está presente, Santander cuenta con equipos especializados en la gestión de las quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente –en línea con las políticas del Grupo y cumpliendo los requerimientos regulatorios locales y sectoriales– así como proporcionar el mejor servicio posible a los clientes.

En este sentido, en los últimos años se han reforzado los análisis con aplicación de metodologías, reporte y gobierno específicos para que en todas las unidades donde Santander opera se analicen de forma permanente los datos sobre reclamaciones, con objeto de identificar incidencias o problemas recurrentes o sistémicos para corregir sus causas originarias.

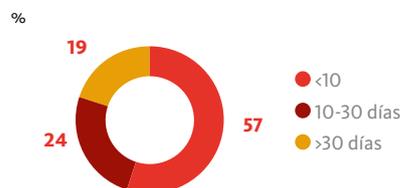
Mejores prácticas Santander Chile

▶ Un ejemplo en la evolución, tratamiento y mejora en la gestión de reclamaciones y problemática de clientes es Chile, donde Banco Santander ha implantado 12 mesas de análisis causa raíz lideradas por el propio negocio y en colaboración con las distintas áreas del Banco, alcanzando un total de 116 participantes, para la búsqueda de soluciones creativas evitando la reincidencia de las causas que motivaron la insatisfacción de los clientes. En todo el proyecto se definieron 157 iniciativas, de las que se han implementado 100 (34 tecnológicas, 29 de mejoras en procesos y protocolos, 10 operativas en el servicio de atención al cliente, 16 informativas a clientes y 11 formaciones al personal del Banco).

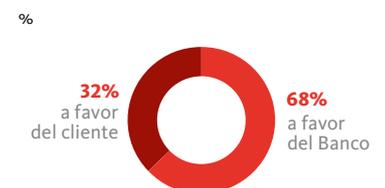
■ TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES



■ TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN



■ RESOLUCIÓN



Accionistas

Nuestro objetivo es ganarnos la confianza de nuestros 4 millones de accionistas, proporcionándoles rentabilidad de manera recurrente y escuchando sus demandas e inquietudes.



Group Strategy Update 2017

Creación de valor y transparencia informativa

En un año positivo para los mercados, Santander se ha mantenido entre los bancos europeos líderes en rentabilidad, cumpliendo con sus objetivos financieros y aumentando la retribución total con cargo al ejercicio 2017 hasta los 22 céntimos de euro por acción¹. Esto supone **una subida del 7%² anual** del dividendo total por acción, con un incremento del dividendo en efectivo del 11%² anual por acción. En 2017 se ha mantenido el pago de los cuatro dividendos habituales.

La **transparencia informativa**, en particular en materia de retribuciones, así como el respeto a los accionistas, a través del principio de igualdad de todos ellos (una acción, un voto, un dividendo), la inexistencia de medidas estatutarias de blindaje y el fomento de la participación informada en las juntas, son elementos clave para generar confianza, seguridad y valor a largo plazo en los accionistas e inversores. En 2017 se alcanzó el **récord de participación en la junta** general de accionistas (*quórum* del 64%) y Santander fue el primer banco europeo que recibió la certificación de Aenor a su junta general de accionistas como evento

sostenible. Otra prioridad del Banco es mantener una comunicación constante y continuada, difundiendo la información relevante a los grupos de interés y potenciando un diálogo fluido.

Mediante el área de Relación con Accionistas e Inversores, Santander cuenta con **numerosos canales de atención al accionista**, a través de los cuales puede encontrar: información financiera, publicación de hechos relevantes, evolución de la acción y del Grupo en general y convocatorias a diferentes eventos. En 2017 se ha lanzado el WhatsApp como nuevo canal de atención a accionistas.

Asimismo, el Banco fomenta la participación de los accionistas e inversores en **proyectos solidarios en todo el mundo**. En colaboración con la Fundación Universia, Santander entregó 51 becas *Capacitas* en 2017 para accionistas y familiares, con el objetivo de fomentar la integración socio-laboral de las personas con discapacidad.

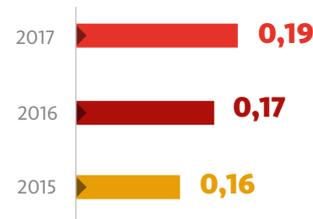
1. Sujeto a la aprobación del cuarto dividendo con cargo al ejercicio 2017 por el consejo de administración y la junta general de accionistas.
2. Datos ajustados a la ampliación de capital de julio de 2017.

>4 millones de accionistas

178.353 consultas gestionadas a través del buzón electrónico y la línea telefónica

241 eventos con accionistas minoritarios

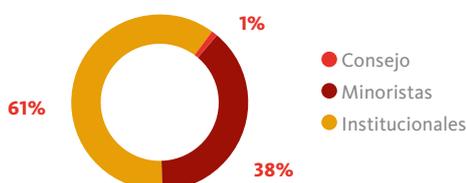
REMUNERACIÓN EN EFECTIVO² euros por acción



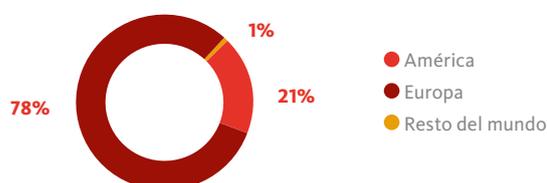
La acción Santander cerró 2017 con una mejor evolución que el principal índice español, el Ibex 35, y que el índice bancario europeo

5,48 euros/título

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL POR TIPO DE ACCIONISTA



DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL POR GEOGRAFÍAS



■ Inversores

En octubre de 2017 se celebró en Nueva York el **Group Strategy Update**, una reunión con analistas e inversores para actualizar la visión del Plan Estratégico 2016-2018 a la que asistieron más de 260 inversores, analistas y miembros de la alta dirección del Banco.

Durante el evento, Santander **incrementó del 11% al 11,5% el RoTE esperado para 2018**, gracias a la mejora de las perspectivas económicas en algunos de los principales mercados del Grupo. Además, reafirmó el resto de sus objetivos, entre ellos el de aumentar el beneficio por acción en dos dígitos en 2018 y el de incrementar este año y el que viene tanto el dividendo total y en efectivo por acción como el valor neto tangible por acción, así como el resto de los objetivos estratégicos en variables no financieras relacionadas con los empleados, clientes y la sociedad.

Relación con accionistas e inversores

► En 2017 se han mantenido un total de 1.560 reuniones y llamadas con inversores y analistas de renta variable y renta fija, en algunos casos con la participación de la alta dirección del Banco (la presidenta, el consejero delegado y el director financiero, entre otros).

Adicionalmente a los *roadshows* del *Lead Independent Director* mencionados en el capítulo de Gobierno corporativo, el área de Relaciones con Accionistas e Inversores, conjuntamente con el área de Sostenibilidad, han mantenido en el ejercicio relación directa con inversores especializados en temas de gobierno corporativo, sociales y ambientales (ESG por sus siglas en inglés).

1.560 reuniones/llamadas ► **149 ESG** analistas/inversores contactados

Presencia en índices de sostenibilidad

► Santander forma parte de los principales índices bursátiles que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en sostenibilidad.

► **Dow Jones Sustainability Index.** En 2017, Banco Santander volvió a ser incluido en el *Dow Jones Sustainability Index*, en el que está presente desde el año 2000. Noveno del mundo, segundo de Europa y primero en España por séptima vez consecutiva, obtuvo la categoría bronce en el sector bancos.

► **FTSE4Good, CDP, CDP Water.** Banco Santander también es parte del índice *FTSE4Good*, con una puntuación absoluta en el *rating* ESG de 4,3 puntos (siendo cinco la máxima puntuación), e informa en CDP (antes *Carbon Disclosure Project*) sobre su desempeño en cambio climático desde 2003 y a CDP *Water* desde 2012. Santander también participa como signatario del CDP desde 2007. En 2017 el Banco obtuvo una puntuación de B en relación a la evaluación de cambio climático y en el CDP *Water*. Esta iniciativa está apoyada por 827 inversores institucionales que representan 100 billones de euros en gestión de activos.

Adicionalmente, otros analistas y *ratings* relevantes en la evaluación de aspectos no financieros y la sostenibilidad en Santander, como Sustainalytics, Vigeo, MSCI, u Oekom, muestran en su mayoría una mejora de los resultados en el último año y una *performance* por encima de la media del sector.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



■ VALORACIÓN SEGÚN OTROS ANALISTAS ESG*

Rating/Scoring	2017	Var.2016-2017	2016	Vs.media del sector
Sustainalytics	68	▲	64	►
Oekom	C	▲	C-	►
Vigeo	46	▲	44	◀

* Fuente: último *rating/scoring* disponible al final del periodo de referencia: Sustainalytics según *rating* de 31/12/17 y 31/12/2016. Oekom según *rating* de 02/01/2018 y del 24/08/2016. Vigeo según *Rating* 2016 y *Rating* 2014.

Inversión en la comunidad

Banco Santander contribuye al desarrollo económico y social a través de iniciativas y programas que promueven la educación, el emprendimiento, la empleabilidad y el bienestar social.



Alumnos de la Universidad Complutense de Madrid (España)

- ▶ **Objetivo becas 2016-2018**
Alcanzar las 130.000 becas y ayudas concedidas a estudiantes y profesores en el periodo 2016-2018
- ▶ **Objetivo personas ayudadas**
Alcanzar los 5 millones de personas ayudadas en el periodo 2016-2018

Banco Santander, a través de su programa **Santander Universidades**, iniciativa única en el mundo, mantiene alianzas estratégicas a largo plazo con universidades de 21 países, distinguiéndole así del resto de bancos e instituciones financieras nacionales e internacionales.

A ello se suma la inversión en los numerosos **programas de apoyo a la comunidad** que se desarrollan en los países en los que Santander está presente y que promueven, entre otros, la educación, el emprendimiento y el bienestar social. El Banco también desarrolla numerosos productos y servicios con un fuerte componente social, como los microcréditos. Banco Santander, en colaboración con sus empleados y clientes, ha ayudado en 2017 a más de 2,1 millones de personas a través de sus programas de apoyo a la comunidad.

Principales ámbitos de actuación en apoyo a la comunidad



Educación superior



Emprendimiento y creación de empleo



Educación infantil



Educación financiera



Bienestar social



Cultura

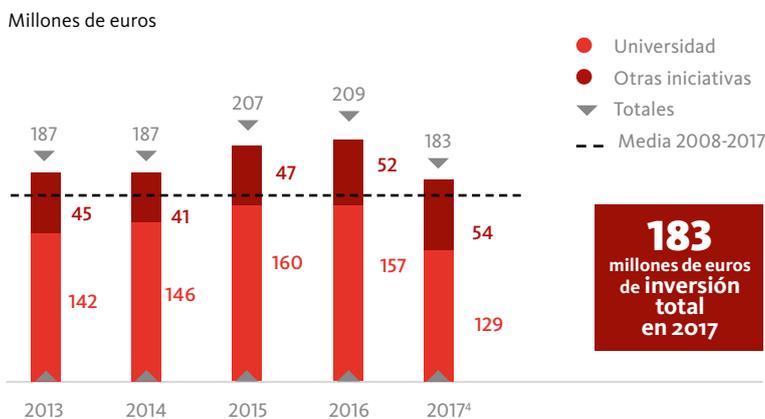


1. Incluye Puerto Rico.
2. Incluye corporativo y otras regiones como China, Emiratos Árabes, Qatar, Rusia o Singapur.



3. El Banco ha desarrollado una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander. Esta metodología identifica una serie de principios, definiciones y criterios que permiten contabilizar de manera consistente a aquellas personas que se han beneficiado de los programas, servicios y productos con componente social y/o ambiental impulsados por el Banco. Dicha metodología ha sido revisada por un auditor externo.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD



Desde el año 2002, Banco Santander ha invertido más de 2.100 millones de euros en apoyo de la comunidad. De ellos, más de 1.600 millones de euros han ido destinados a educación superior. En los últimos 10 años se han invertido de media 172,4 millones de euros al año.

4. En 2017 la inversión en apoyo de la educación superior disminuye principalmente en países como España y Reino Unido, donde el banco ha implementado planes de ajustes locales para la redefinición y el impulso de programas más eficientes y con mayor impacto. También disminuye en EE.UU., donde el Banco en 2016 pagó por anticipado gran parte de los compromisos futuros para 2017 y 2018.

Santander Universidades, la educación superior como motor de desarrollo



Alumnas de la Universidad Complutense de Madrid (España)

▶ **129 millones de euros**
aportados a
universidades

▶ **1.295**
acuerdos con universidades
e instituciones académicas
en 21 países

▶ **>3.000**
proyectos con
universidades

Banco Santander posee una iniciativa internacional única que le distingue del resto de entidades privadas. Su firme **respaldo a la educación superior**, a través de Santander Universidades y Universia, contribuye al progreso de las personas

y la sociedad desde hace 20 años y le ha valido la distinción de ser la empresa privada que más invierte en apoyar la educación en el mundo (Informe Varkey/Unesco/Fortune 500).

Más información sobre
Santander Universidades.



Becas e impacto social

Santander desarrolla **el mayor programa de becas impulsado por una empresa privada en el mundo**. A través de este programa, el Banco concedió en 2017:

- ▶ **17.577** becas de movilidad universitaria para estudiantes, profesores e investigadores de 17 países.
- ▶ **13.510** becas de estudio para continuar o iniciar la formación de jóvenes universitarios.
- ▶ **5.821** becas Santander de prácticas en empresas en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Polonia, Portugal, Puerto Rico y Reino Unido.
- ▶ **2.161** premios a la excelencia, investigación, innovación y emprendimiento.

▶ **39.069**
becas y ayudas
universitarias

▶ **5.793**
becas de
enseñanza a
distancia

Emprendimiento universitario

En 2017 se lanzó **Santander X**, que aspira a convertirse en el mayor ecosistema de emprendimiento universitario del mundo. Y en el marco de Santander X, se puso en marcha el programa *Explorer Jóvenes con ideas*, una evolución de *Santander YUZZ*, que ofrece formación, apoyo y *mentoring* de manera gratuita a jóvenes de 18 a 31 años que quieran desarrollar sus ideas de negocio.

Los **Premios al Emprendimiento y la Innovación** en distintos países, como Brasil, Argentina, Chile, México, Portugal, España o Reino Unido, también contribuyen al fomento e impulso de la cultura emprendedora y, de manera determinante, al progreso de las personas y la construcción de ese gran ecosistema emprendedor.

▶ **25.000**
candidaturas presentadas
cada año a los Premios Santander al
Emprendimiento

SANTANDER X

El ecosistema global
de emprendimiento
que comienza en
las universidades

Impulsado por Banco Santander y 40 universidades internacionales, el objetivo es crear una red de colaboración en la que universidades y emprendedores compartan ideas y conocimiento, buenas prácticas e incluso puedan atraer inversión y clientes en el futuro.

▶ **50 millones de euros**
El Banco destinará 50 millones de euros en los próximos cuatro años a emprendimiento universitario

Premios Santander a la Innovación Empresarial

MediPrint es un proyecto empresarial que provee soluciones médicas de alta tecnología, valiéndose de manufactura por impresión 3D.

Su producto principal, NovaCast, es una alternativa al yeso más cómoda y que asegura la rehabilitación de los usuarios que lo necesiten. Ofrece una adecuada ventilación e inspección y se coloca fácil y rápidamente, sin exponer a errores de aplicación.

Este proyecto obtuvo el primer lugar en la categoría de Proyectos de Negocio con Impacto Social dentro de la 12ª edición del Premio a la Innovación Empresarial 2017.



MediPrint, proyecto ganador de los Premios Santander a la Innovación Empresarial 2017

“ **Emprender no es un camino corto. Mediprint lleva cuatro años peleando y Santander nos ha acompañado en el camino, dándonos capacitación, becas y apoyo, lo que ha permitido que la empresa crezca, y estamos infinitamente agradecidos por ello** ”

” **Zaid Badwan,**
MediPrint (UNAM, México)

Empleabilidad y oportunidades

La formación, la superación y la excelencia deben ser la base del progreso personal y profesional y la palanca que ayude a los jóvenes a ser más empleables y competitivos en entornos profesionales cada vez más cambiantes, digitales y dinámicos.

Por ello, Santander Universidades y Universia desarrollan **iniciativas que ayudan a los jóvenes a incorporarse al mercado laboral**, a mejorar sus capacidades, a saber dónde encontrar nuevas oportunidades de empleo y a desarrollar sus aptitudes.

Todo ello sin olvidar el fomento de la equidad y la inclusión.

▶ **1 millón** de empleos intermediados a través de la comunidad laboral en 2017*

* Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2017 (2,7).

Digitalización y modernización de las universidades

La estrategia digital de Santander Universidades quiere promover la modernización de las universidades e impulsar y dinamizar sus programas e iniciativas en redes sociales.

Esta estrategia incluye, entre otras cosas, el desarrollo de aplicaciones para mejorar los servicios y atender a las nuevas demandas de la comunidad universitaria en entornos digitales, por ejemplo la **app Crue** en España, que en 2017 ha registrado 51.426 descargas en 11 universidades y ofrece múltiples servicios, como la consulta de notas académicas, horarios, accesos, catálogo de biblioteca, etc.

▶ **3,4 millones** de tarjetas universitarias inteligentes (TUI) emitidas en 2017

FUNDACIÓN
uni>ersia

Promueve la autonomía de jóvenes con discapacidad a través de experiencias innovadoras e inclusivas que permiten alcanzar su máximo potencial. Destaca el proyecto de *Becas*, que impulsa el acceso al conocimiento, potenciando el desarrollo de competencias, la movilidad internacional y experiencias de voluntariado para estudiantes universitarios con discapacidad. En el último año, la fundación ha ayudado a un total de 10.182 personas a través de los diferentes programas que desarrolla.



Más información sobre Fundación Universia.

Otras iniciativas de apoyo a la comunidad



Programa de apoyo a la educación infantil en Santander Río, Argentina

El Banco invirtió en 2017 más de 54 millones de euros en apoyo de la comunidad, a través de numerosos programas locales que impulsan la educación, el emprendimiento y el bienestar social, entre otros aspectos, fomentando la participación de los empleados en todos ellos. Santander desarrolla también numerosos productos y servicios con un fuerte componente social, como son los microcréditos.

Compromiso con la educación infantil

El foco de su actuación se centra sobre todo en Latinoamérica, donde el Banco colabora desde hace años en proyectos que apoyan y fortalecen los distintos programas educativos de cada país.

Impulso de la educación financiera

La oferta de valor se centra en el desarrollo de programas locales que, en colaboración con otras organizaciones, transmiten a los niños la importancia del ahorro, preparan a los jóvenes que empiezan una vida independiente y ayudan a las familias en la toma de decisiones básicas. Asimismo, el Banco imparte para sus clientes pyme y autónomos múltiples **acciones formativas, talleres y masterclass de capacitación financiera** que les permitan impulsar sus negocios.

Apoyo al bienestar social

El principal foco de actuación es la **lucha contra la exclusión social** a través del apoyo a programas que abordan situaciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación de la población. Pero, además, Santander también apoya programas para la prevención de las enfermedades y el fomento de la salud, así como

programas de bienestar social centrados en ayudar a personas con discapacidad y a sus familias, facilitando su inclusión social y su rehabilitación.

Protección y difusión de la cultura

Los máximos exponentes de la inversión cultural dentro del Grupo son:

- **Fundación Banco Santander:** desarrolla su actividad en los ámbitos del arte, la educación y el talento joven, la literatura, el medio ambiente y la ciencia.
- **Santander Cultural:** ofrece programas en las artes visuales, la cultura, la música, la educación y el cine.

Apoyo en situaciones de emergencia

Santander donó más de 2 millones de euros para acompañar los esfuerzos de ayuda y recuperación de México y Puerto Rico, tras el terremoto y los huracanes sufridos en 2017. También se dieron facilidades a través de programas de moratoria para clientes y préstamos especiales para empleados.

También en Portugal, Santander Totta, en colaboración con clientes y empleados del Banco, creó un fondo solidario que destinó más de 500.000 euros para apoyar a la población afectada por los graves incendios forestales.

Más información sobre
Inversión en la comunidad



► **54 millones**
de euros en
inversión social



► **8.731**
colaboraciones
con instituciones y
entidades sociales



► **2,1 millones**
de personas
ayudadas



► **414.486**
menores ayudados
mediante programas de
apoyo de educación infantil



► **642.283**
personas ayudadas
mediante programas de
educación financiera



► **611.060**
personas ayudadas gracias
a programas que luchan
contra la exclusión social,
iniciativas centradas en
salud e investigación de
enfermedades y programas
de rehabilitación para
personas con diferentes
capacidades

Cifras de personas ayudadas obtenidas a través de la aplicación de una metodología corporativa adaptada a las necesidades y al modelo específico de contribución a la sociedad de Santander.

Analizando el impacto de nuestros programas sociales

En 2017, Banco Santander comenzó a identificar y medir de forma homogénea y rigurosa el impacto que las diferentes iniciativas sociales impulsadas producen en las personas y en las comunidades donde está presente.

Para realizar esta medición, el Banco se ha apoyado en una metodología fundamentada en principios recogidos en marcos de referencia internacional en materia de medición de impacto, como *London Benchmarking Group (LBG)* o *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, y en la que se ha tenido también en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Esta metodología permite medir a su vez el impacto que la colaboración del Banco tiene en la gestión de las propias organizaciones (ONG) y los programas apoyados.

Las categorías no son excluyentes: una persona ha podido tener acceso a un nuevo servicio, que a su vez le ha permitido mejorar su situación personal o incluso transformar su vida.

► Impacto avanzado TRANSFORMACIÓN

Beneficiarios que experimentan un cambio profundo en su vida

44,3%
beneficiarios

► Impacto medio MEJORA

Beneficiarios que percibieron una mejora en su situación personal o familiar

20,2%
beneficiarios

► Impacto básico ACCESO

Beneficiarios que conocieron o tuvieron acceso a nuevos servicios o herramientas

54,1%
beneficiarios

Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible gracias a la inversión en la comunidad



68.155

beneficiarios en programas de lucha contra la pobreza



85.229

beneficiarios en programas de garantía de educación de calidad y aprendizaje de habilidades



11.293

beneficiarios en programas que promueven un crecimiento económico inclusivo y sostenible y un empleo digno



4.938

beneficiarios en programas que promueven la inclusión social

Mujeres por África



Santander, en colaboración con la Fundación Mujeres por África, impulsa diversos proyectos para fomentar el liderazgo y empoderamiento de la mujer africana y contribuir al progreso de África.

Destaca el proyecto *Ghana wins!* para la formación de mujeres ghanesas en tres sectores clave para el desarrollo y transformación del país: educación, salud y liderazgo social. Los objetivos alcanzados han sido:

- 108 beneficiarias directas: 36 profesoras, 30 enfermeras y 42 líderes sociales.
- 88 proyectos de cambio desarrollados en escuelas, hospitales y organizaciones sociales.

Más de 4.730 personas se han beneficiado de forma directa e indirecta de los programas que ha desarrollado la Fundación Mujeres por África con el apoyo del Banco, entre los que destaca, además de *Ghana Wins!*, otras iniciativas como el Foro de Impacto Estratégico de Yale, *Launch@Grow* y *Voces Verdes*.

■ IMPACTO EN LAS ONG CON LAS QUE EL BANCO COLABORA



62%

podieron mantener o mejorar la gestión de la Entidad



72%

podieron impulsar nuevas iniciativas y/o ampliar las ya existentes



42%

podieron atender mejor o ampliar su red de personas ayudadas

Estudio realizado a partir de una muestra de 40 iniciativas que en su conjunto han ayudado a 86.821 personas.

Más información acerca de *Mujeres por África*
<https://www.mujeresporafrica.es/>



Contribución impositiva

Grupo Santander contribuye económica y socialmente en los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo (impuestos propios¹) y de la recaudación de impuestos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica, en base a su función de entidad colaboradora con las administraciones tributarias (impuestos de terceros²).

De esta forma, los impuestos totales recaudados y pagados por Grupo Santander en el ejercicio 2017 ascienden a 18.777 millones de euros, de los que 7.972 corresponden a impuestos propios y el resto a impuestos recaudados de terceros. Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto del Grupo, se han ingresado 38 euros por impuestos pagados y recaudados, siendo:

- 22 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.
- 16 euros por el pago de impuestos propios soportados directamente por el Grupo.

En el caso de los impuestos propios, su importe se incrementaría hasta 66 euros de cada 100 si se utilizara como referencia, en vez del margen bruto, el resultado antes de impuestos; o 49 euros de cada 100 si dicho resultado se ajustara por los impuestos propios excluidos los pagos netos por el impuesto sobre el resultado.

Los impuestos registrados en la cuentas de pérdidas y ganancias del ejercicio corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre beneficios devengado en el periodo (véase pág. 24 del informe de auditoría y cuentas anuales), 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, mientras que los impuestos propios mostrados en la tabla adjunta forman parte del estado de flujos de caja.

Estas magnitudes difieren habitualmente entre sí, dado que la normativa fiscal de cada país establece el momento en que deben pagarse los impuestos y, normalmente, la fecha de pago tiene un desfase temporal respecto a la fecha de generación del ingreso o de la operación gravada por el impuesto.

No obstante conviene señalar que el tipo efectivo que resulta al comparar estas magnitudes con el beneficio antes de impuestos del Grupo es del 32,1%, en el caso del impuesto sobre beneficios devengado, y del 34,3%, en el caso del impuesto sobre beneficios pagado en el ejercicio 2017. Ambos tipos efectivos son superiores al tipo nominal del Impuesto sobre Sociedades español (30%), que grava los resultados de la matriz del Grupo. Este diferencial se justifica, entre otros motivos, por la mayor aportación a los beneficios del Grupo de jurisdicciones con un tipo impositivo nominal superior. Así, cerca de la mitad del beneficio se genera en jurisdicciones con un tipo

7.972
millones de euros
en impuestos propios



10.805
millones de euros
en impuestos
de terceros



18.777
millones de euros
de contribución social



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 la nómina 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 la fuente sobre el capital, impuestos de no residentes y otros impuestos.

impositivo igual o superior al 35%, mientras que solo un 15% se genera en jurisdicciones con un tipo igual o inferior al 25%.

Adicionalmente, debe tenerse presente el paulatino incremento en los últimos años de otros impuestos que gravan la actividad bancaria (como el *Bank Levy* en Reino Unido, Polonia y Portugal) y los impuestos que gravan las transacciones financieras (el IOF brasileño y el impuesto al débito/crédito argentino, entre otros), que unidos a las aportaciones realizadas a los sistemas públicos de previsión social a cargo del empleador, los impuestos indirectos no recuperables y los impuestos no estatales, hacen que la contribución impositiva que el Grupo realiza por los impuestos propios pagados a las administraciones públicas de las jurisdicciones en las que el Grupo opera se incrementen hasta un 65% del resultado antes de impuestos.

De acuerdo a los principios de actuación establecidos en su estrategia fiscal, Santander busca asegurar la transparencia, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias. (Más información sobre la presencia de Santander en entidades *off-shore* en la nota 3 c del informe de auditoría y cuentas anuales).

Los países donde los pagos de impuestos son mayores corresponden a las jurisdicciones donde Grupo Santander obtiene sus principales ingresos.

Millones de euros

Jurisdicción	Impuestos propios			Impuestos de terceros	Contribución total
	Impuestos sobre el beneficio	Otros impuestos propios	Total impuestos propios		
España	1.159	1.130	2.290	1.738	4.028
Reino Unido	574	486	1.060	433	1.493
Portugal	22	123	146	164	310
Polonia	161	168	329	124	453
Alemania	169	51	160	225	445
Resto Europa	424	181	605	-37	568
Total Europa	2.509	2.140	4.649	2.647	7.296
Brasil	915	872	1.787	3.193	915
México	198	174	372	411	198
Chile	245	67	312	278	245
Argentina	143	375	517	3.314	143
Uruguay	47	91	138	43	47
Resto Latinoamérica	14	13	27	13	14
Total Latinoamérica	1.561	1.592	3.153	7.252	1.561
Estados Unidos	63	101	164	897	1.061
Otros	4	3	6	8	15
TOTAL	4.137	3.835	7.972	10.805	18.777

Medio ambiente y cambio climático

El cambio climático representa uno de los grandes retos globales de nuestro tiempo. El sector financiero juega un papel importante en la transición ordenada hacia una economía baja en carbono.

The infographic features a background image of a wind turbine in a field of sunflowers. It highlights six key areas of focus for Santander:

- Riesgo social y ambiental** (Social and Environmental Risk)
- Impulsor de cambio** (Change Driver)
- Climate Finance** (represented by a CO₂ icon)
- Operaciones internas** (Internal Operations)
- Eficiencia energética** (Energy Efficiency)
- Energías renovables** (Renewable Energy)

The Santander logo is prominently displayed in the center of the infographic.

Principales hitos 2017

<p>3.390 MW financiados de energías renovables</p>	<p>1^{er} Green Finance Conference en España</p>	<p>NUEVA política de minería y metalurgia</p>	<p>43% energía consumida renovable</p>	<p>1^{er} bono verde emitido por Bank Zachodni (Polonia)</p>	<p>TCFD Para la implementación de las recomendaciones del TCFD*</p>
---	---	--	---	---	--

*Task Force on Climate-related Financial Disclosure.



Banco Santander está en línea con las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) del *Financial Stability Board* (FSB).

Para el Banco, es un paso importante en la dirección correcta para mejorar la transparencia, estar alineado con los estándares internacionales y concienciar sobre los riesgos financieros y las oportunidades relacionadas con el cambio climático 

Análisis de los riesgos y oportunidades sociales y ambientales

Políticas sectoriales

Santander realiza el análisis de los riesgos sociales y ambientales de sus operaciones de financiación, en el marco de sus políticas de sostenibilidad. Tras su revisión de 2015, estas políticas aplican a más actividades, clientes y operaciones y van más allá de los criterios recogidos por los Principios del Ecuador. Con el objetivo de incrementar la transparencia, el Banco ha publicado por primera vez unos extractos de las políticas sectoriales que contienen los principales criterios a los que se debe ceñir la actividad financiera relacionada con los sectores de energía, defensa y *soft commodities*. Además, en 2017 se ha desarrollado una nueva política sectorial centrada en el sector minero.

Para mejorar la gestión y los procesos para cumplir con todas las políticas sectoriales, ya existen **grupos de trabajo** de riesgo social, ambiental y reputacional en todos los países. Adicionalmente, Santander también 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.

Principios del Ecuador

En 2017, bajo los criterios establecidos por los Principios del Ecuador, se han analizado 37 proyectos, todos ellos incluidos en la categoría 'Project Finance'. La mayoría están clasificados en las categorías B y C, que son las caracterizadas con riesgo medio y bajo.

Además, el Banco asistió en octubre de 2017 a la reunión anual de Principios del Ecuador en Brasil, donde se debatieron principalmente temas relacionados con los **derechos de las comunidades indígenas** y con **cambio climático**.

Proyecto piloto - UNEP FI

Santander, junto con otros 15 grandes bancos, se ha sumado a la iniciativa de UNEP FI para desarrollar un proyecto piloto con el objetivo de implementar las **recomendaciones del TCFD**. Se han comprometido a desarrollar herramientas analíticas e indicadores específicos para **valorar y evaluar los posibles impactos del cambio climático**.

PRINCIPIOS DEL ECUADOR

CATEGORÍA	Project Finance		
	A	B	C
TOTAL	1	31	5
 Sector			
Infraestructuras	1	1	0
Gas y petróleo	0	1	0
Energía	0	27	0
Real Estate	0	0	5
Otros	0	2	0
 Región			
América			
Estados Unidos	0	19	0
México	0	1	5
Brasil	1	1	0
Europa			
Reino Unido	0	6	0
Alemania	0	2	0
España	0	2	0
 Tipología			
Países designados*	0	26	0
Países no designados	1	5	5
 Revisión independiente			
Sí	1	31	5
No	0	0	0

* Según 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 el medio natural.

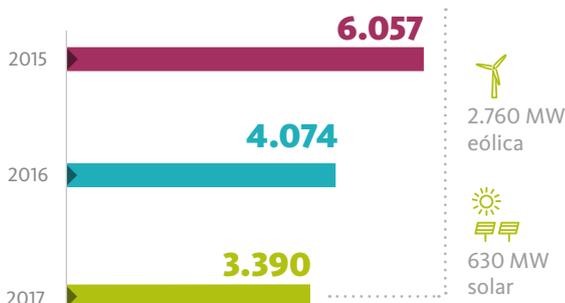
Climate finance

La transición hacia una economía baja en carbono representa una gran oportunidad de negocio para el Banco, que se materializa, fundamentalmente, en la financiación de energías renovables y proyectos de eficiencia energética.

Project Finance

El Banco participó en 2017 en la financiación de nuevos proyectos de **energías renovables**, como plantas fotovoltaicas o parques eólicos, cuya potencia total instalada asciende a 3.390 megavatios (MW). El descenso con respecto al año pasado se debe principalmente a la ausencia de financiación de proyectos de energía eólica *off-shore*, que suelen ser lo que albergan mayor capacidad instalada.

FINANCIACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES (MW financiados)



* Los datos correspondientes a 2015 y 2016 han sido recalculados debido a un cambio en la metodología de contabilización.



Banco Santander ha liderado la financiación del mayor parque eólico de Latinoamérica

En 2017, el Banco ha liderado la financiación del mayor parque eólico de Latinoamérica en México. Se trata del Reynosa III, que tiene una capacidad de 424 MW, suficiente para abastecer 786.915 hogares mexicanos. Es el primer proyecto bajo las subastas de largo plazo organizadas por la Comisión Federal de Electricidad (CFE) mexicana.



Prestamista líder para renovables en Estados Unidos

Por segundo año consecutivo, el sector señala a SGCB* como el **Prestamista líder para Renovables en Estados Unidos**, en la decimocuarta edición de los premios *Power Finance @ Risk* de Euromoney.

*Santander Global Corporate Banking.

Líneas de financiación con entidades multilaterales

En 2017 se firmaron nuevas líneas de financiación con el BEI, EBRD e IFC por un importe total de **300 millones de euros** en España y Polonia para proyectos de eficiencia energética y energías renovables.

Otros productos con valor social y/o ambiental añadido

El Banco sigue siendo muy activo en la colocación de **bonos verdes** en 2017 entre sus clientes en España, Reino Unido y Latinoamérica, facilitando la transición hacia una economía con menores emisiones. Por ejemplo, en Chile Santander actuó como coordinador

principal (*bookrunner*) de la emisión del primer bono verde emitido por una compañía chilena.

Para más información sobre productos con valor añadido social o ambiental, ver apartado de Clientes (págs. 32 y 33).

Impulsor de cambio

El mercado energético se encuentra en una transición crítica tratando de encontrar una respuesta al 'trilema' energético de 'acceso a la energía', 'seguridad energética' y 'mitigación del impacto ambiental'. Los avances tecnológicos, los patrones de demanda cambiantes y las importantes mejoras comerciales en el nuevo contexto energético están desafiando los modelos comerciales y las inversiones pasadas.

El cambio climático supone un reto para nuestros clientes. Por ello, Banco Santander juega un papel crítico a la hora de ayudarles a avanzar hacia un futuro más sostenible. Además, el Banco participa de forma activa con otras entidades e instituciones a nivel local e internacional fomentando el debate y la colaboración con el objetivo de **apoyar la transición hacia una economía baja en carbono**.

Santander Global Corporate Banking (SGCB) celebró por primera vez la **Santander Green Finance Conference**, reuniendo a actores relevantes para impulsar oportunidades de mercado.

Operaciones internas

Plan de eficiencia 2016-2018

▶ En 2016, el Grupo puso en marcha el Plan 2016-2018, que contiene más de 200 iniciativas relacionadas con la **eficiencia energética y la sostenibilidad** y que estaban encaminadas a reducir el consumo eléctrico de los edificios (-9%), reducir el consumo de papel (-4%) y las emisiones de gases de efecto invernadero (-9%).



**OBJETIVOS 100% COMPLETADOS
CON UN AÑO DE ANTELACIÓN**

Principales hitos

- ▶ **Certificación LEED Platino** del edificio *Poznan Business Garden*.
- ▶ **Certificación ISO 14001:2015** del Centro de procesamiento de datos de Santander España.
- ▶ En el centro corporativo y dentro del marco *Nuevas Formas de Trabajar*, se han implementado diferentes iniciativas dirigidas a la **reducción de consumos y al reciclaje**.
- ▶ Hemos sido categorizados como el Mejor Banco dentro del **Newsweek Green Ranking**, que analiza principalmente la gestión ambiental interna de las empresas.
- ▶ El *Dow Jones Sustainability Index* valoró con la máxima puntuación (100) la **gestión ambiental interna** de Banco Santander.
- ▶ Santander Brasil fue uno de los ganadores de los **Premios Finanzas Verdes Latam 2017**, en la categoría de '*Prácticas de Eco-eficiencia*'.

Próximos pasos

- ▶ Banco Santander va a lanzar un **nuevo plan de eficiencia** con nuevos objetivos de reducción a lo largo de 2018.
- ▶ Centro corporativo: objetivo de conseguir la certificación **Zero Waste**. Además, actualmente el Banco está trabajando en una gran **campana de sensibilización ambiental** para empleados que pretende realizar diferentes acciones.

Huella ambiental

Var. 2016-2017 (%)



2.872.853 M³
agua consumida

-8,7



1.112 M KWH
energía eléctrica total



43%
energía renovable

-5,6



20.003 T
papel total consumido



85%
papel reciclado o certificado

-11,6



8.972.420 KG
residuos de papel y cartón

-2,5



4.522.999 GJ
consumo total de energía interna

-4,4



364.306 CO₂ teq
total de emisiones (*market based*)

-12,9

▶ **Alcance 1** **28.941 CO₂ teq**
emisiones directas **7,2**

▶ **Alcance 2** **226.455 CO₂ teq**
emisiones indirectas en electricidad (*market based*) **-12,3**

▶ **Alcance 2** **374.346 CO₂ teq**
emisiones indirectas en electricidad (*location based*) **-5,4**

▶ **Alcance 3** **108.910 CO₂ teq**
emisiones indirectas en desplazamiento de empleados **-17,9**

La tabla de 'Huella ambiental' con el histórico de dos años y con los consumos y emisiones por empleado se puede encontrar dentro del apartado Principales métricas (pág. 57).

Proveedores

Banco Santander establece medidas basadas en criterios éticos, sociales y ambientales que aseguran la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor.

Santander y sus proveedores

Banco Santander mantiene relaciones comerciales con una base de **9.104 proveedores homologados**. En 2017 el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a través del modelo de compras de 3.943 millones de euros, de los que 1.348 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online* del Grupo en compras.*

Una parte importante de la función de compras se desarrolla a través de **Aquánima**, sociedad especializada en compras y perteneciente a Grupo Santander. En total, en 2017 se realizaron 5.812 adjudicaciones, resultando adjudicatarios 3.752 proveedores. De estos proveedores, el 95% son proveedores locales, lo que representa un 98% sobre el volumen total de compras y refleja un apoyo importante a las economías locales.

La sostenibilidad en la cadena de suministro

Santander cuenta con un modelo y una política de gestión de proveedores que establece una metodología común para todos los países en los procesos de selección, homologación y evaluación de proveedores.

*Los volúmenes de compra correspondientes a Portugal, UK, Uruguay, Polonia, Prohuban España, Prohuban Portugal, Prohuban Brasil, Prohuban México, Prohuban UK y USA Prohuban han sido estimados en base a los planes de compras aprobados por cada uno de los países.



95% proveedores locales

Empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra, el servicio y la facturación



Política de homologación de proveedores

Dentro del proceso de homologación de proveedores, se **valora positivamente** si el proveedor:



Está adherido al **Pacto Mundial** o cuenta con unos principios propios en cuestiones éticas, sociales y ambientales.



Dispone de **marcos, políticas, procedimientos, certificaciones, registros de indicadores y/o diferentes iniciativas en cuestiones ambientales y sociales** (sistema de gestión ambiental interno, indicadores de desempeño ambiental, campañas de sensibilización ambiental, programas de reciclaje, diversidad, medidas para promover la conciliación familiar, filantropía, etcétera).



Además, tras la implantación del marco corporativo de externalización de acuerdos con terceros y control de proveedores en 2015 y su posterior revisión en 2017, **se cubren los riesgos inherentes a la actividad a desarrollar por el proveedor**, los cuales son evaluados por la homologación dimensión servicio.

Mejores prácticas



UK

En línea con la *Modern Slavery Act 2015*, Santander UK ha implementado diferentes medidas a lo largo de toda su cadena de valor. Por ejemplo, se exige a los proveedores que cumplan con requisitos específicos en relación al respeto de los derechos humanos, así como que implementen prácticas laborales éticas.



ESTADOS UNIDOS

Supplier Diversity Program. Santander está comprometido con la diversidad en la cadena de suministro como parte integral de su estrategia general de adquisiciones, mejorando las oportunidades económicas de empresas locales, desfavorecidas y gestionadas por mujeres.



BRASIL

Teniendo en cuenta que más del 50% de las emisiones de Santander Brasil se originan en la cadena de valor, en 2017 Santander Brasil invitó a 73 proveedores de sectores críticos a participar en el CDP *Supply Chain*. El 49% de los invitados participaron y se obtuvo información sobre la gestión de emisiones y cambio climático en la cadena. Como resultado, Santander Brasil ha obtenido el segundo mejor resultado global para las empresas que ingresan al programa en 2017.



MÉXICO

Se formó a proveedores y contratistas con un curso sobre sostenibilidad, ciclo de vida y riesgo ambiental.



ESPAÑA

El periodo medio de pago (PMP) de Banco Santander es de 10,4 días, plazo por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 15/2010 de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.



PORTUGAL

Banco Santander Totta, certificado como Empresa Familiarmente Responsable por la Fundación Másfamilia, reconoce la importancia de la adopción de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de sus colaboradores, por lo que recomienda a sus proveedores la implementación de medidas de este tipo.

Comunicación y conducta

La función de cumplimiento, especialmente en el ámbito de la **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**, así como de otros supuestos que puedan estar relacionados con dichas actividades ilícitas, efectúa revisiones periódicas y controles sobre proveedores homologados, tanto de ámbito global como de distintas geografías, para evaluar potenciales impactos que pudieran afectar a Grupo Santander. De este modo, entre los criterios previstos para la selección de los proveedores se tiene en cuenta el modo en el que cumplen la normativa de prevención de blanqueo de capitales. Asimismo, los controles realizados incluyen los necesarios para la detección de personas y entidades que forman parte de las listas de sanciones internacionales obligatorias en Grupo Santander, noticias negativas y posible presencia de las denominadas 'personas con responsabilidad pública'.

En caso necesario, y de acuerdo al riesgo de las incidencias detectadas, se recomienda el establecimiento de medidas de refuerzo a los responsables de la gestión y receptores de los servicios.

Canales accesibles

En 2016 Santander puso en marcha un **canal de denuncias para proveedores** a través del cual los proveedores que presten servicios a Banco Santander, S.A. o cualquiera de sus filiales en España podrán informar de las conductas inapropiadas por parte de los empleados del Grupo en el marco de la relación contractual entre el proveedor y Santander. En este sentido, en 2017 se han constituido canales de denuncias accesibles por los proveedores del Grupo en cinco geografías más: Argentina, Brasil, Chile, México y Portugal.

En 2017 se han constituido canales de denuncias accesibles por los proveedores del Grupo en cinco geografías más: Argentina, Brasil, Chile, México y Portugal

PRINCIPALES PROVEEDORES POR PAÍS

Proveedores por tramos de adjudicaciones y país

	Brasil	España	México	Estados Unidos	Argentina	Reino Unido	Portugal	Chile	Alemania	Uruguay	Total
>1.000.000 €	217	109	40	31	53	54	9	31	17	-	561
>300.000 <1.000.000 €	231	93	100	55	71	42	20	35	27	4	678
>50.000 <300.000 €	380	177	125	102	126	81	58	49	73	7	1178
<50.000 €	594	188	109	74	183	38	85	76	28	20	1395
Total	1.422	567	374	262	433	215	172	191	145	31	3.812

* El total de proveedores adjudicados ascendió a 3,752, algunos de los cuales tienen presencia en varios países.

Principales métricas

Empleados

1 ■ DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años
Europa continental	2,61	22,06	37,38	16,58	21,37
Reino Unido	15,65	34,07	23,28	10,09	16,90
Latinoamérica y resto	11,32	42,74	27,07	8,17	10,69
Total Grupo	8,88	34,43	30,13	11,34	15,21

2 ■ DISTRIBUCIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES POR TRAMOS DE EDAD

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	Más de 45 años
Europa continental	30,48	46,27	17,96	5,31
Reino Unido	51,64	29,44	11,22	7,69
Latinoamérica y resto	38,46	42,05	12,96	6,53
Total Grupo	39,22	40,68	13,61	6,50

3 ■ EMPLEADOS POR ENTIDAD Y POR GÉNERO

Entidad	% hombres	% mujeres	% tit. univ.
Argentina	50,26	49,74	22,53
Brasil	41,35	58,65	75,27
Chile	45,18	54,82	36,93
España	55,19	44,81	49,19
México	46,48	53,52	46,46
Polonia	28,63	71,37	70,22
Portugal	53,10	46,90	50,64
Reino Unido	40,54	59,46	n.a.*
EE.UU.	41,20	58,80	15,36
Santander Consumer Finance	45,72	54,28	33,08
Otras unidades de negocio	48,98	51,02	37,35
Total	45,20	54,80	44,58

* Santander UK no reporta el dato por razones de confidencialidad.

4 ■ EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN SU PAÍS DE ORIGEN*

%

	Directivos	Resto empleados	Total
Europa continental	90,38	96,57	97,75
Reino Unido	91,78	96,67	96,87
Latinoamérica y resto	87,46	97,32	99,01
Total Grupo	89,61	96,94	98,30

* No incluye datos de Estados Unidos.

5 ■ EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

%

Europa continental	1,12
Reino Unido	1,35
Latinoamérica y resto	2,07
Total Grupo	1,65

* No incluye datos de Estados Unidos.

6 ■ DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO

	Altos directivos			Resto directivos			Colaboradores		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	978	290	1.268	6.557	2.908	9.465	27.009	33.287	60.296
Reino Unido	115	31	146	1.252	639	1.891	8.828	14.317	23.145
Latinoamérica y resto	507	91	598	6.569	4.024	10.593	39.612	55.237	94.849
Total Grupo	1.600	412	2.012	14.378	7.571	21.949	75.449	102.841	178.290

7 ■ TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR TRAMOS DE EDAD*

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años	Total
Europa continental	39,77	14,77	4,04	2,51	8,39	8,01
Reino Unido	36,95	17,03	9,14	7,33	10,86	16,29
Latinoamérica y resto	24,41	15,61	12,95	13,63	19,60	16,14
Total Grupo	28,91	15,61	8,74	7,26	12,86	13,35

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

8 ■ TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR GÉNERO*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	7,21	8,76	8,01
Reino Unido	18,96	14,51	16,29
Latinoamérica y resto	17,06	15,42	16,14
Total Grupo	13,62	13,12	13,35

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

9 ■ FORMACIÓN

	2017	2016
Total de horas de formación	8.016.912	6.435.034
% empleados formados	95,87	94,52
Total asistentes	5.297.451	2.932.624
Horas de formación por empleado	39,64	34,14
Inversión total en formación	97.787.322 €	88.815.825 €
Inversión por empleado	483,49	471,19
Coste por hora	12,20	13,80
% mujeres participantes	54,58	54,96
% horas formación <i>e-learning</i>	48,06	-
% asistentes formación <i>e-learning</i>	93,33	88,65
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	8,10	8,10

10 ■ HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA

	Promedio
Altos directivos	34,21
Resto directivos	51,29
Colaboradores	38,27
Total Grupo	39,64

11 ■ HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

	Promedio
Hombres	40,66
Mujeres	38,80
Total Grupo	39,64

12 ■ RATIO ENTRE EL SALARIO MÍNIMO ANUAL DEL BANCO Y EL SALARIO MÍNIMO ANUAL LEGAL POR PAÍS (%)

	Salario mínimo Banco/ Salario mínimo legal
Alemania	215
Argentina	277
Brasil	249
Chile	207
España	184
México	186
Polonia	100
Portugal	215
Reino Unido	107
EE.UU.	172

13 ■ TASA DE ABSENTISMO POR GÉNERO Y REGIÓN*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	3,21	6,92	5,15
Reino Unido	3,55	5,04	4,44
Latinoamérica y resto	1,39	2,57	2,03
Total Grupo	2,13	4,04	3,17

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

14 ■ TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	0,07	0,14	0,10
Reino Unido	0,01	0,03	0,02
Latinoamérica y resto	0,38	0,52	0,46
Total Grupo	0,26	0,36	0,32

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

15 ■ SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	4
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral (millones de horas)	11,7

Cientes

16 ■ CUADRO DE DIÁLOGO POR CANALES

A 31 de diciembre

	2017	2016	Var.
Oficinas			
Nº de oficinas*	11.920	12.235	-3%
Cajeros automáticos			
Nº de cajeros	35.700	36.559	-2%
Total transacciones monetarias ³	1.397,8	1.376,6	2%
Banca digital¹			
Usuarios ²	25,4	20,9	21%
Accesos ³	4.046	3.297	24%
Transacciones monetarias ³	1.102,9	856,3	29%

* El número total de oficinas incluyendo Banco Popular es de 13.697.

1. No incluye Santander Consumer Finance

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

3. En millones.

17 ■ SATISFACCIÓN DE CLIENTES

% clientes particulares activos satisfechos

Banco	2017	2016	2015
España	85,5	85,0	86,7
Portugal	91,4	91,9	93,1
Reino Unido	96,0	96,2	95,7
Polonia	95,9	96,0	96,4
Brasil	77,9	74,8	71,6
México	96,4	94,1	94,0
Chile	91,6	95,9	92,6
Argentina	87,1	87,1	87,6
EE.UU.	81,8	84,6	81,8
Total	88,0	87,5	86,6

Fuente: *Benchmark* Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes de Banca comercial particulares activos. Según estudios locales, auditados y desarrollados por proveedores externos reconocidos (IPSOS, IBOPE, GFK, TNS...) (datos a cierre de 2017, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre).

18 ■ RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS

Banco	2017	2016	2015
España ¹	107.103	34.920	25.143
Portugal	4.275	5.028	2.985
Reino Unido ²	37.746	39.926	35.521
Polonia	4.785	4.501	7.314
Brasil ³	101.589	88.623	86.709
México	51.895	48.524	39.895
Chile	5.526	5.562	6.745
Argentina ⁴	4.372	2.838	1.267
Estados Unidos ⁵	4.041	2.477	1.436
SCF	30.126	33.027	29.564

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. Aumento de las reclamaciones en España a nivel sectorial debido fundamentalmente a dos causas: gastos de formalización de hipotecas y cláusulas suelo, las primeras a la espera de la decisión final de los tribunales.
2. El incremento en Reino Unido es debido a un reajuste en la definición de reclamaciones como consecuencia de los criterios de reporte del regulador alineados con los criterios corporativos.
3. El incremento en Brasil se debe a fraude por internet banking y casos de renegociación de deuda.
4. En Argentina, el incremento en la entrada de reclamaciones es debido a la integración de la cartera adquirida de Citi Bank.
5. En Estados Unidos la actividad se refiere solo a Santander Bank, y el crecimiento se refiere a un cambio en la definición de reclamación en 2017.

Accionistas

19 ■ BASE ACCIONARIAL Y CAPITAL

Concepto	2017	2016
Accionistas (número)	4.029.630	3.928.950
Acciones en circulación (número)	16.136.153.582	14.582.340.701
Contratación media diaria (nº de acciones)	79.301.441	100.707.234

Medio ambiente y cambio climático

20 ■ HUELLA AMBIENTAL 2016-2017¹

	2017	2016	Var. 2016-2017 (%)
Consumos			
Agua (m ³) ²	2.872.853	3.148.307	-8,7
Agua (m ³ /empleado)	14,68	15,95	-8,0
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	639	664	-3,8
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	473	514	-7,9
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.112	1.178	-5,6
Total consumo de energía interna (GJ)	4.522.999	4.730.875	-4,4
Total consumo de energía interna (GJ/empleado)	23,11	23,96	-3,6
Papel total (Tn)	20.003	22.632	-11,6
Papel reciclado o certificado (Tn)	16.969	19.211	-11,7
Papel total (Tn/empleado)	0,10	0,11	-10,9
Residuos			
Residuos de papel y cartón (kg) ³	8.972.420	9.199.786	-2,5
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	45,84	46,60	-1,6
Emisiones de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas (Tn CO ₂ eq) ⁴	28.941	27.001	7,2
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-MARKET BASED ⁵	226.455	258.356	-12,3
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO ₂ eq)-LOCATION BASED ⁵	374.346	395.643	-5,4
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO ₂ eq) ⁶	108.910	132.734	-17,9
Total emisiones (Tn CO ₂ eq)- MARKET BASED	364.306	418.091	-12,9
Total emisiones (Tn CO eq/empleado)	1,86	2,12	-12,1
Empleados medios por ejercicio	195.732	197.408	-0,8

- 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 dentro de España y Portugal, a excepción de los consumos de gas natural y gasóleo, las emisiones derivadas del consumo de dichos combustibles y las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados, que solamente incluyen información para el caso de España. A efectos comparativos, se presenta la información de 2016 recalculada para dicho alcance. El Banco está trabajando para recalcular los datos de 2015 incluyendo Banco Popular.
- Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.
- Los datos de 2016 y 2017 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.
- 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 2017 para el ejercicio 2017 y **DEFRA 2015** para el ejercicio 2016.
- 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 2016 y 2017 se han empleado los factores de emisión de la **IEA (International Energy Agency)** del año 2015.
 - Emisiones indirectas electricidad – **Market-based**: se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en Alemania, Brasil, España, UK, USA, lo cual ha supuesto una reducción de 147.965 toneladas de CO₂ equivalente en 2017 y 159.313 en 2016. 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).
- 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 2017 para el ejercicio 2017 y DEFRA 2015 para el ejercicio 2016.
 - 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 Zachodni, 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, España, México, Polonia Consumer, Portugal, USA, 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.

Información complementaria

El informe de sostenibilidad es una de las herramientas de comunicación más destacadas de Grupo Santander en el ámbito de la sostenibilidad. Se complementa con el apartado de sostenibilidad de la web corporativa www.santander.com, con la versión online del propio Informe y con los informes de sostenibilidad de los distintos países del Grupo.

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

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

Además, complementando a la información contenida en el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2017 de Banco Santander, S.A. y sociedades que integran el Grupo Santander —que forma parte del informe de auditoría y cuentas anuales correspondiente a dicho ejercicio—, en el presente informe de sostenibilidad se ofrece información en detalle para dar respuesta al Real Decreto-Ley 18/2017, 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 Informe es el decimoquinto documento anual que publica Grupo 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 2017. Este informe ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que también ha auditado las cuentas anuales del Grupo del citado ejercicio.

Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo en las áreas geográficas en las que está presente: Europa continental, Reino Unido, Estados Unidos y Latinoamérica. La información económica se presenta siguiendo la definición de Grupo Santander a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible.

Los principales cambios en el perímetro de consolidación de la información en 2017 con respecto al año anterior han sido:

(i) La adquisición de Banco Popular, tras la subasta llevada a cabo por el Fondo Único de Resolución (FUR) y el FROB, en la que Santander fue seleccionada como entidad adjudicataria.

Como parte de la operación, que incluyó a las franquicias de Grupo Santander en España y en Portugal, el Banco lanzó una ampliación de capital de 7.072 millones de euros para cubrir el capital y las provisiones requeridas para reforzar el balance de Banco Popular. En diciembre de 2017, Santander Totta concluyó el proceso de adquisición y fusión de la filial de Banco Popular en Portugal, dejando de existir como entidad jurídicamente autónoma.

(ii) La compra del negocio minorista y de banca privada de Deutsche Bank Polska, S.A. por parte de Banco Santander S.A. y su filial en Polonia, Bank Zachodni WBK ('BZ WBK').

(iii) La integración de Santander Río-Citibank Argentina tras la adquisición de la banca minorista de Citibank Argentina el pasado año 2016.

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, 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

Grupo Santander mantiene un diálogo activo con todos sus grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, para la elaboración de este informe de sostenibilidad 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 Grupo 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 de la Organización.

Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las páginas 14 y 15 de este documento.

Índice de contenidos GRI

■ ESTÁNDARES GRI - CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
GRI 101: Fundamentos			
GRI 102: Contenidos generales			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización	Pág. 81	✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Págs. 2-3, 19 y 32-33	✓
	102-3 Ubicación de la sede	Pág. 81	✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 30 Informe anual (pág. 43) Informe de auditoría y cuentas anuales (pág. 80-81)	✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Págs. 36-37 y 82 y tabla 19 de Principales métricas (pág. 56)	✓
	102-6 Mercados servidos	Págs. 2 y 30 Informe anual (pág. 43)	✓
	102-7 Tamaño de la organización	Págs. 3, 23 y 36 y tabla 19 de Principales métricas (pág. 56) Informe anual (pág. 2)	✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Págs. 25-26 y tablas 1,3 y 6 de Principales métricas (págs. 52-53)	✓ ¹
	102-9 Cadena de suministro	Págs. 50-51	✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 58	✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Págs. 19 y 47 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 385-389)	✓
	102-12 Iniciativas externas	Pág. 13	✓
	ESTRATEGIA	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
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		Págs. 8-11	✓
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 12-17 y 20-21	✓
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 20	✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 20	✓

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
	102-18 Estructura de gobernanza	Págs. 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 344-361)	✓
	102-19 Delegación de autoridad	Págs. 18-19	✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Págs. 18-19	✓
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 369, 380, 381 y 386)	✓
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	Págs. 18-19 Informe anual - Informe de gobierno corporativo (págs. 82-83) Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 344-361)	✓
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Informe anual - Informe de gobierno corporativo (págs. 78 y 87) Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 344)	✓
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 344-347)	✓
	102-25 Conflictos de interés	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 352 y 364)	✓
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Págs. 18-19 Artículo 3 del Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A	✓
GOBERNANZA	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 337 y 391)	✓
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (págs. 337 y 391)	✓
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Págs. 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (págs. 43 y 280-281)	✓
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Págs. 18-19, 34 y 47	✓
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Págs. 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (págs. 279-280)	✓
	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 13 de febrero de 2018 el presente Informe correspondiente al ejercicio 2017 (pág. 19)	✓
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 392)	✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Págs. 18-21	✓
	102-35 Políticas de remuneración	Pág. 27 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de retribuciones (págs. 36-49)	✓
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 27 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de retribuciones (págs. 34-36, 40-43, 58 y 66)	✓
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 27 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de supervisión, riesgos y regulación (pág. 78)	✓
	102-38 Ratio de compensación total anual	Información confidencial	NO
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información confidencial	NO

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Revisión
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés	Págs. 12 y 22-23	✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 25	✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Págs. 12 y 14-15	✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs. 12, 35 y 58 y tabla 17 en Principales métricas (pág. 56)	✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 14-17 y 35 y tabla 17 en Principales métricas (pág. 56)	✓
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 58 Informe de auditoría y cuentas anuales - Anexos (págs. 230-244)	✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Págs. 14-15 y 58	✓
	102-47 Lista de temas materiales	Pág. 15	✓
	102-48 Reexpresión de la información	Pág. 58	✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Pág. 58	✓
	102-50 Periodo objeto del informe	Pág. 58	✓
	102-51 Fecha del último informe	Pág. 58	✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Pág. 58	✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 82	✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 58	✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI (págs. 59-78)	✓
102-56 Verificación externa	Pág. 58 Informe de revisión independiente (págs. 79-80)	✓	

ESTÁNDARES GRI - CONTENIDOS TEMÁTICOS

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión																										
DIMENSIÓN ECONÓMICA																																
Desempeño económico																																
		GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓																										
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 2-3 y columna 'Página/Omisión' del GRI 201: Desempeño económico (pág. 62)	-	✓																										
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 2-3 y columna 'Página/Omisión' del GRI 201: Desempeño económico (pág. 62)	-	✓																										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Millones de euros</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Económico Generado¹</td> <td>48.674</td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> <td>48.355</td> </tr> <tr> <td>Resultado neto de operaciones interrumpidas</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td> <td>522</td> </tr> <tr> <td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas</td> <td>-203</td> </tr> <tr> <td>Valor económico distribuido</td> <td>27.464</td> </tr> <tr> <td>Dividendos en opción efectivo³</td> <td>2.997</td> </tr> <tr> <td>Otros gastos de administración (excepto tributos)</td> <td>8.353</td> </tr> <tr> <td>Gastos de personal</td> <td>12.047</td> </tr> <tr> <td>Impuesto sobre beneficios y tributos²</td> <td>3.884</td> </tr> <tr> <td>Cifra Inversión RSC</td> <td>183</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td> <td>21.210</td> </tr> </tbody> </table>	Millones de euros	2017	Valor Económico Generado¹	48.674	Margen bruto	48.355	Resultado neto de operaciones interrumpidas	0	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	522	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	-203	Valor económico distribuido	27.464	Dividendos en opción efectivo ³	2.997	Otros gastos de administración (excepto tributos)	8.353	Gastos de personal	12.047	Impuesto sobre beneficios y tributos ²	3.884	Cifra Inversión RSC	183	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	21.210		
Millones de euros	2017																															
Valor Económico Generado¹	48.674																															
Margen bruto	48.355																															
Resultado neto de operaciones interrumpidas	0																															
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	522																															
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	-203																															
Valor económico distribuido	27.464																															
Dividendos en opción efectivo ³	2.997																															
Otros gastos de administración (excepto tributos)	8.353																															
Gastos de personal	12.047																															
Impuesto sobre beneficios y tributos ²	3.884																															
Cifra Inversión RSC	183																															
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	21.210																															
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		Grupo	✓																										
			201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 17, 19, 21 y 47	Grupo	✓ ²																										
			201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2017 asciende a 6.345 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2017 han ascendido a 359 millones de euros. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 122)	Grupo	✓																										
			201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante el ejercicio 2017. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Anexos (pág. 251)	Grupo	✓																										

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
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	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (Págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 24 y columna 'Página/Omisión' del GRI 202: Presencia en el mercado (pág. 63)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 24 y columna 'Página/Omisión' del GRI 202: Presencia en el mercado (pág. 63)	-	√
		GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Tabla 12 de Principales métricas (pág. 54)	Grupo	√ ³
			202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El modelo corporativo de recursos humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente. Tabla 4 de Principales métricas (pág. 53)	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	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 38-43	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 38-43	-	√
		GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Págs. 39, 40 y 42	Grupo	√
			203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 39, 40 y 42	Grupo	√
Prácticas de adquisición						
Comportamiento ético y gestión de riesgos	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50	-	√
		GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 50	Grupo	√ ⁸

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Anticorrupción						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Gobierno corporativo-transparencia	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20	-	√
		GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 20	Grupo	√
			205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 20	Grupo	√
			205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 25	Grupo	√ ⁶
Competencia desleal						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 206: Competencia desleal (pág. 64)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 206: Competencia desleal (pág. 64)	-	√
		GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero del 2018, ha sido resuelto un expediente sancionador que estaba abierto por la CNMC en España a cuatro bancos españoles, que en el caso específico de Banco Santander le afecta por un importe de 23,9 millones de euros. Este expediente lo recurrirá el Banco Santander en vía contencioso-administrativa. Adicionalmente, otra información sobre litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 130-137)	Grupo	√ ⁵
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
Materiales						
Huella ambiental interna / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 49	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 49	-	√
		GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴
			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	√ ⁴
			301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión	
Energía							
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓	
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 49	-	✓	
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 49	-	✓	
	Interna y externa	GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	✓ ⁴	
			302-2 Consumo energético fuera de la organización	Información no disponible	Grupo	NO	
			302-3 Intensidad energética	Tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	✓ ⁴	
			302-4 Reducción del consumo energético	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos	Grupo	NO	
			302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO	
	Agua						
	Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes				Pág. 49	-	✓	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión				Pág. 49	-	✓	
Interna y externa		GRI 303: Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	✓ ⁴	
			303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO	
			303-3 Agua reciclada y reutilizada	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO	

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Biodiversidad						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	NO
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	NO
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	NO
		GRI 304: Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No material	Grupo	NO
			304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material	Grupo	NO
			304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material	Grupo	NO
			304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No material	Grupo	NO

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión	
Emisiones							
Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√	
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 49	-	√	
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 49	-	√	
		GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴	
			305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴	
			305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴	
			305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas ni de los ahorros obtenidos	Grupo	NO		
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO		
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO			
	Efluentes y residuos						
	Huella ambiental interna	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
				103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 49	-	√
103-3 Evaluación del enfoque de gestión				Pág. 49	-	√	
GRI 306: Efluentes y residuos		306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO		
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 49 y tabla 20 de Principales métricas (pág. 57)	Grupo	√ ⁴		
		306-3 Derrames significativos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO		
		306-4 Transporte de residuos peligrosos	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO		
		306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo	Grupo	NO		

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
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	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20	-	✓
		GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	El Banco ha recibido una sanción no firme de esta tipología en Brasil, que actualmente se encuentra recurrida en vía administrativa. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (págs. 43, 73 y 130-137)	Grupo	✓ ⁵
Evaluación ambiental de proveedores						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 50	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 50	-	✓
		GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Págs. 50	Grupo	✓ ^{8,9}
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Págs. 50	Grupo	✓ ^{8,9}	
DIMENSIÓN SOCIAL						
Empleo						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (Págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25	-	✓
		GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 25 y tablas 2, 7 y 8 de Principales métricas (págs. 52-54)	Grupo	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Las prestaciones sociales detalladas en las págs. 27-28 se refieren únicamente a los empleados con jornada completa	Grupo	✓	
		401-3 Permiso parental	Información no disponible	Grupo	NO	

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Relaciones trabajador-empresa						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)		✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25 y columna 'Página/Omisión' del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (pág. 69)		✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25 y columna 'Página/Omisión' del GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (pág. 69)		✓
		GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país		✓
Salud y seguridad en el trabajo						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 29 y columna 'Página/Omisión' del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (pág. 69)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 29 y columna 'Página/Omisión' del GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (pág. 69)	-	✓
		GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%	Banco Santander S.A. y SCF	✓
			403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 29 y tablas 13, 14 y 15 de Principales métricas (pág. 55)	Grupo	✓ ¹⁰
			403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad	Grupo	NO
			403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Dentro de los acuerdos formales con los sindicatos, se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales, tales como la vigilancia de la salud y exámenes de salud, ya sean periódicos a empleados así como tras baja prolongada	Banco Santander S.A. y SCF	✓

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Formación y enseñanza						
Atracción y retención del talento / Diversidad	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 25 y 27 y columna 'Página/Omisión' del GRI 404: Formación y enseñanza (pág. 70)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 25 y 27 y columna 'Página/Omisión' del GRI 404: Formación y enseñanza (pág. 70)	-	√
	GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 27 y tablas 9, 10 y 11 de Principales métricas (pág. 54)	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. Págs. 25 y 27-28 y tabla 9 de Principales métricas (pág. 54)	Grupo	√	
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 25. El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	Grupo	√	
Diversidad e igualdad de oportunidades						
Atracción y retención del talento / Diversidad / Incentivos ligados a criterios ESG	Interna	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 26	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 26	-	√
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 18 y 26 y tablas 1, 3 y 5 de Principales métricas (págs. 52 y 53)	Grupo	√	
		405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información confidencial	Grupo	NO	
		No discriminación				
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25	-	√
	GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 25	Grupo	√ ⁶	

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Libertad de asociación y negociación colectiva						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No material	Grupo	NO
Trabajo infantil						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No material	Grupo	NO
Trabajo forzoso u obligatorio						
No material	No aplica	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	No material	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No material	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No material	-	✓
		GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No material	Grupo	NO
Prácticas en materia de seguridad						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Columna 'Página/Omisión' del GRI 410: Prácticas en materia de seguridad (pág. 71)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Columna 'Página/Omisión' del GRI 410: Prácticas en materia de seguridad (pág. 71)	-	✓
		GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Banco Santander exige a todos sus proveedores de seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos	Banco Santander S.A.	✓

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Derechos de los pueblos indígenas						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 47 y columna 'Página/Omisión' del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas (pág. 72)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 47 y columna 'Página/Omisión' del GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas (pág. 72)	-	√
		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 del análisis de riesgos sociales y ambientales dentro del ámbito de los Principios del Ecuador que no ha habido ninguna violación de los derechos de los pueblos indígenas	Grupo	√ ²
Evaluación de derechos humanos						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 47 y 50 y columna 'Página/Omisión' del GRI 412: Evaluación de los derechos humanos (pág. 72)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 47 y 50 y columna 'Página/Omisión' del GRI 412: Evaluación de los derechos humanos (pág. 72)	-	√
		GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	En los procesos de <i>due diligence</i> previos a la formalización de acuerdos de financiación, o de cualquier otra naturaleza y en el ámbito de los Principios del Ecuador, Grupo Santander se compromete, como parte de su proceso de análisis, a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes	Grupo	√ ²
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		No disponible	Grupo	NO	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		En los procesos de <i>due diligence</i> previos a la formalización de acuerdos de financiación, o de cualquier otra naturaleza y en el ámbito de los Principios del Ecuador, Grupo Santander se compromete, como parte de su proceso de análisis, a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes. Como principio fundamental de sostenibilidad en la gestión de compras en los principales países en los que opera el Banco, la mayor parte de los contratos incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo está adherido desde 2002	Grupo	√ ²	

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Comunidades locales						
Inversión en la comunidad	Externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 32-33 y 38-43	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 32-33 y 38-43	-	✓
	Externa	GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus 10 principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades Págs. 32-33, 39, 40 y 42	Grupo	✓ ¹²
			413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No disponible	Grupo	NO
Evaluación social de los proveedores						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50	-	✓
	Interna y externa	GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 50	Grupo	✓ ^{8,9}
			414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 50	Grupo	✓ ^{8,9}
Política pública						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	✓
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 415: Política pública (pág. 73)	-	✓
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 415: Política pública (pág. 73)	-	✓
	Interna y externa	GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo	Grupo	✓ ²

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Índice de contenidos GRI

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Salud y seguridad de los clientes						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 34	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 34	-	√
	Interna y externa	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Pág. 34	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 - Cuentas anuales (págs. 130-137)	Grupo	√ ⁵
Marketing y etiquetado						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios / Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 34	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 34	-	√
	Interna y externa	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos (pág. 34). Además, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial	Grupo	√ ⁷
			417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	El Banco ha llegado a un acuerdo en Brasil por importe de 172.000 euros, en relación con un caso de esta tipología. Por otro lado, en España se ha recibido una sanción no firme de esta tipología, que actualmente se encuentra recurrida en vía contencioso-administrativa. En EE.UU., en relación con una investigación sobre una presunta vulneración de la normativa estatal relativa a la protección al consumidor, se ha llegado a un acuerdo entre Santander Consumer USA y los estados de Massachusetts y Delaware por importe de 25,9 millones de dólares. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (págs. 130-137)	Grupo	√ ⁵
			417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En España, el Banco forma parte de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Es miembro, además, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, adherida a su vez a la <i>European Advertising Standards Alliance</i> . Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores. 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 - Cuentas anuales (págs. 130-137)	Grupo	√ ⁵

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Alcance	Revisión
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	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 34	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 34	-	√
		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 - Cuentas anuales (págs. 130-137)	Grupo	√ ⁵
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	Págs. 14-15 y columna 'Cobertura del tema material' del Índice de contenidos GRI (págs. 62-78)	-	√
			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 419: Cumplimiento socioeconómico (pág. 75)	-	√
			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20 y columna 'Página/Omisión' del GRI 419: Cumplimiento socioeconómico (pág. 75)	-	√
		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 - Cuentas anuales (págs. 130-137)	Grupo	√ ⁵

■ ESTÁNDARES GRI - CONTENIDOS FINANCIEROS

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
SUPLEMENTO FINANCIERO						
Cartera de productos						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Pág. 19	Grupo	✓
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Págs. 19, 34 y 47	Grupo	✓
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Págs. 19, 34 y 47	Grupo	✓
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, el Banco ha continuado con campañas de formación y concienciación a empleados. La última fue un vídeo tutorial donde se explicaba el proceso de adaptación de las políticas sectoriales y donde participaron responsables del Banco en este ámbito	Grupo	✓
		FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Págs. 13 y 37	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	Pág. 30 Informe de auditoría y cuentas Anuales - Informe de gestión (págs. 102-103, 184, 197-202 y 257)	Grupo	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Págs. 32-33	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	Págs. 33 y 48	Grupo	✓

Aspecto material identificado	Cobertura del tema material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
Auditorías						
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios	Interna y externa	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	El área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión bianual de la función de sostenibilidad para evaluar, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador como otros procedimientos adicionales de evaluación de riesgos sobre sectores específicos. La última se llevó a cabo en 2016	Grupo	√
Gestión activa de la propiedad						
		FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Pág. 47	Grupo	√ ¹¹
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pág. 47	Grupo	√ ¹¹
Comportamiento ético y gestión de riesgos / Cumplimiento y adaptación a cambios regulatorios / Productos y servicios transparentes y justos / Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor. El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal, en relación a aspectos sociales y ambientales, para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto	Grupo	√
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 32	Grupo	√
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 31 y tabla 16 de Principales métricas (pág. 55)	Grupo	√
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Pág. 34	Grupo	√
	Externa	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 42	Grupo	√

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Índice de contenidos GRI

V Contenido revisado según el alcance descrito. El informe de aseguramiento limitado independiente se encuentra en las páginas 79-80 del informe de sostenibilidad.
NO Contenido no revisado.

1. Se informa únicamente del personal propio.
2. Solo se informa cualitativamente.
3. No se desglosa por sexo.
4. El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en la página 57.
5. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 60.000 euros.
6. Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncia del Grupo.
7. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
8. Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima.
9. Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados.
10. El alcance de la revisión no incluye los datos de Brasil.
11. Se informa únicamente del número de operaciones de financiación de Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios de Ecuador.
12. Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en las 10 principales geografías del Grupo, en lugar de los centros.



Más información
sobre los
Estándares GRI.



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

A la Dirección del Banco Santander S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de sostenibilidad contenidos en el "Índice de contenidos GRI" del apartado de "Información complementaria" del Informe de Sostenibilidad 2017 (en adelante, "los indicadores de sostenibilidad") de Banco Santander, S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, Banco Santander) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante Estándares GRI) y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de la Guía GRI versión G4 (en adelante Suplemento Sectorial para Servicios Financieros).

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco Santander es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Sostenibilidad 2017, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sostenibilidad estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección del Banco Santander es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de sostenibilidad.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (ISAE 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se han basado en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Banco Santander involucradas en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017.

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 9.257, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de sostenibilidad.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad de Banco Santander a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, testeo de controles internos y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de sostenibilidad de Banco Santander. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Banco Santander.

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), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema 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.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de sostenibilidad de Banco Santander correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) y con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Banco Santander, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Banco Santander.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Pablo Bascones

16 de febrero de 2018

Información general

Banco Santander, S.A.

Casa matriz de Grupo Santander, fue creado el 21 de marzo de 1857 y constituido en su forma actual mediante escritura pública que se otorgó en Santander el 14 de enero de 1875, la cual fue inscrita en el libro Registro de Comercio, folio 157 vuelto y siguiente, asiento número 859, de la Sección de fomento del Gobierno de la Provincia de Santander. Adaptados sus Estatutos a la Ley de Sociedades Anónimas mediante escritura autorizada el 8 de junio de 1992 e inscrita en el Registro Mercantil de Santander en el tomo 448, sección general, folio 1, hoja nº 1.960, inscripción 1ª de adaptación.

Se encuentra inscrito en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número de codificación 0049, y su número de identificación fiscal es A-39000013. Es miembro del fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios.

Domicilio social

En su domicilio social, Paseo de Pereda, números 9 al 12, Santander, pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Centro corporativo

Ciudad Grupo Santander
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid

Información General

Teléfono: +34 91 289 00 00 Centralita
Teléfono: 915 123 123 Superlínea Santander

www.santander.com

Relación con Analistas e Inversores

Ciudad Grupo Santander
Edificio Marisma, Planta Baja
Avda. de Cantabria, s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid (España)
Teléfono: +34 91 259 65 14
investor@gruposantander.com

Servicio de Atención al Cliente

Ciudad Grupo Santander
Avda. de Cantabria s/n
28660 Boadilla del Monte
Madrid (España)
Teléfono: 91 257 30 80
fax: 91 254 10 38
atenclie@gruposantander.com

Defensor del Cliente

Don José Luis Gómez-Dégano
Apartado de Correos 14019
28080 Madrid (España)

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado mediante procesos respetuosos con el medio ambiente.

© Febrero 2018, Grupo Santander

Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita, Lucía M. Diz,
Helge Bauer, Jaime Boira, Javier Vázquez

Realización:

MRM-Mccann

<http://mrm-mccann.com>

Impresión:

Alborada

Depósito Legal:

M-5605-2018

En todos los países Santander, clientes, accionistas y el público en general tienen a su disposición canales oficiales del Banco en las principales redes sociales.



