

Carta de Don Jorge Fernández Llorente

Pregunta:

junta.accionistas@santander.com

El día 26 de febrero de 2018

Buenos días,

Acogiéndome al derecho de información que como accionista del Santander me corresponde me gustaría solicitar cierta información relevante en relación a la compra del banco Popular

Según los últimos datos publicados el banco popular tenía antes del momento de la intervención 4.196.858.092 acciones, se ha procedido a compensar discrecionalmente a determinados accionistas del Popular con lo que parece que se han asegurado que parte de las posibles demandas y reclamaciones que pueden llegar han sido evitadas.

1. Quería saber, de los mas 4.000 millones de acciones, ¿que % supone dicha aceptación?
2. ¿Que coste final ha tenido para los resultados del Santander? Me refiero directa e indirectamente (en determinados medios se ha publicado que se han concedido créditos blandos a antiguos accionistas) ¿Va a tener impacto en las cuentas de años posteriores?
3. De los que no se han acogido a dicha compensación, ¿se esta provisionando algún importe a cuenta del posible coste judicial y/o indemnizaciones? Entiendo que si hubiera que compensar a todos los antiguos accionistas al valor de 1,25 por acción el importe para las cuentas del Santander sería muy elevado.
4. ¿Que se esta haciendo para combatir la perdida reputacional de estar continuamente en los medios por este caso?

Mis datos:

Jorge Luis Fernández Llorente
DNI [OMITIDO]
NÚMERO DE TÍTULOS [OMITIDO]

Agradeciendo de antemano las respuestas lo mas detalladas posibles a estos temas.

Un saludo.

Jorge Fernández

Respuesta:

Estimado Sr. Fernández Llorente:

Nos referimos a su comunicación recibida el 26 de febrero de 2018 en la dirección junta.accionistas@gruposantander.com en la que, haciendo referencia al derecho de información en relación con la próxima Junta General de Accionistas de Banco Santander S.A (“Banco Santander”) realiza determinadas consideraciones y plantea determinadas cuestiones. A su vez, el 28 de febrero siguiente remitió una comunicación al foro electrónico de accionistas en la que, si bien sin formular ninguna pregunta, aludía a los mismos temas consignados en el correo de 26 de febrero.

En relación con las cuestiones formuladas, le informamos de lo siguiente:

1. Comienza Vd. haciendo referencia a que se habría procedido a *“compensar discrecionalmente a determinados accionistas del Popular con lo que parece que se han asegurado que parte de las posibles demandas y reclamaciones que pueden llegar han sido evitadas”*. Si a lo que Vd. se está refiriendo es la conocida como *“Acción de Fidelización”* lanzada el 13 de julio de 2017, debemos aclararle que no consistió en *“compensar discrecionalmente a determinados accionistas”*, ni tenía como finalidad evitar *“parte de las demandas y reclamaciones que pueden llegar”*. Fue una acción comercial que Banco Santander y Banco Popular Español S.A. (“Banco Popular”) lanzaron con la finalidad de fidelizar a clientes minoristas de sus redes afectados por la resolución de Banco Popular. Le invitamos a consultar la Nota 1.h) de la Memoria de las Cuentas Anuales consolidadas de Banco Santander para más detalles sobre la Acción de Fidelización.

Por la propia configuración y finalidad de la Acción de Fidelización y sus destinatarios, carecería de sentido plantear una comparativa entre el número total de antiguos accionistas de Banco Popular y el porcentaje de aceptación de la Acción de Fidelización, en los términos que Vd. parece mencionar en el punto 1 de su comunicación. Son referencias heterogéneas. Los destinatarios de la Acción de Fidelización y que por tanto podían aceptarla, no se determinaron por el hecho de ser antiguos accionistas de Banco Popular, sino por ser clientes de Banco Santander o Banco Popular, reunir determinadas condiciones y haber resultado afectados por la resolución de Banco Popular. Por eso, ni todos los accionistas de Banco Popular fueron destinatarios de la Acción de Fidelización, ni todos los destinatarios de la Acción de Fidelización fueron accionistas de Banco Popular. Entre quienes sí fueron destinatarios de la Acción de Fidelización, las aceptaciones ascendieron a un 77,88% del importe total.

2. En relación con las cuestiones que Vd. plantea en los puntos 2 y 3 de su comunicación, le remitimos a la Nota 3.b).i. de la Memoria de las Cuentas Anuales consolidadas de Banco Santander, donde se hace constar la valoración de los activos y pasivos de Banco Popular adquiridos tras la resolución, con mención a las provisiones dotadas y al coste de la Acción de Fidelización. Asimismo, en la Nota 25.e.ii) se hace referencia a las provisiones vinculadas a litigios de naturaleza legal, con referencia específica a los relacionados o derivados de la declaración en resolución de Banco Popular.

Adicionalmente, le aclaramos que los créditos otorgados tanto a antiguos accionistas de Banco Popular como a cualesquiera otros acreditados se analizan y conceden en virtud de las circunstancias de cada caso. No son un coste propio de la Acción de Fidelización.

En cuanto al posible impacto en cuentas de ejercicios posteriores, no es posible pronunciarse en este momento, por tratarse de un hecho futuro. De acuerdo con la normativa contable, tal y como se indica en la Nota 2.o), las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son re-estimadas con ocasión de cada cierre contable. Por tanto, las valoraciones y dotaciones de provisiones en unas cuentas anuales responden a las circunstancias concurrentes en el momento que sirve de referencia a su formulación.

3. No compartimos, en fin, que la actuación de Banco Santander en relación con la declaración en resolución de Banco Popular y su posterior adquisición implique una *“pérdida reputacional”*. Todo lo contrario. La declaración en resolución de Banco Popular fue adoptada por las autoridades comunitarias y ejecutada por el FROB, de conformidad con la normativa aplicable. La adquisición de Banco Popular en ese marco respondió a la estrategia de crecimiento del Grupo Santander en los mercados donde está presente y permitió, asimismo, salvar una grave situación para el sistema financiero en su conjunto.

Atentamente,

Jaime Pérez Renovales
Secretario General

Carta de Mr. Dan Manuel Serradilla Avery

Question:

accionistas@santander.com

On March 1, 2018

Dear Ms. Botín (& Shareholders Relations Office),

Forgive me for writing in my first language, but I communicate better this way...

Anyway, I am writing on behalf of my daughter, Olivia Mae, who is a shareholder in the institution that you preside; not an important shareholder, I am aware of that, but one none the less. Sadly, we won't be able to attend the general shareholders meeting coming up because it coincides with my daughter's second birthday!

Regardless, I would like you to know that I have voted in favor of Ms. Daurella and Ms. Akbari, in part due to their gender. I would like to see more women in key roles, including in banking, and obviously, as my daughter gets older and she is more aware of her surroundings, I want her to see a change in society. Sadly, currently the top 15 members of your board, only four are women, and none in top roles (any Vps, for example). I'm not counting you, Ms. Botín, since your arrival to the company was thru internal means (family connections), rather than external. Therefore, I would like to see Santander working harder to see more gender equality in my daughter's bank, and society overall, since you – Ms. Botin - could be a role model and a person with influence in Spain.

Secondly, I am concern about this individual: Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca. His name has already appear in Bloomerg and in the banking & finance section of The Business Times.... and in both instances, his appearance has to with the ongoing investigation into money laundering. As a representative of a shareholder, I am concern that this individual legal troubles may affect the shares. Therefore, I am requesting a clear statement from Mr. Cabeza de Vaca explaining himself to the shareholders, about this investigation... Furthermore, what steps is Santander taking to investigate him (is there an Ethics Commission at the bank?). Neither the Feds, nor the SEC are involved in the investigation, but then again, currently is just a Spanish matter. But at times, appearances are more important, and is not looking good at all. Also, I would to know what legal actions are you going to take, and the bank you preside, against him, if he is found that he acted illegally or with malicious intent.

Thank you for your time. Enjoy the shareholders meeting, although I am sure that it won't be as fun a birthday party for a two year old ;) In a few years, perhaps, you can come to our party and show that people in power can also be girls.... currently, she has two toy cars with figures (both male shape), but I have named Amanda Firefighter and Dr. Laura and her ambulance, and a doll of Leia (from Star Wars).

Cheers,
Dan Serradilla Avery.

Answer:

Dear Mr Serradilla,

Thank you for your e-mail of 1 March 2018.

Regarding your thoughts on gender diversity, as set out in Santander's 2017 Annual Report (available on the corporate website) both the appointments committee and the board of directors are aware of the importance of fostering equal opportunities between men and women and of the appropriateness of appointing to the board women who fulfil the requirements of ability, suitability and effective dedication to the position of director. Accordingly, the appointments committee, at a meeting held on 26 January 2016, agreed to raise the target level for the least represented gender on the board to 30% of total board members. This target has been met as the minority gender now accounts for 36% of seats. Similarly and in addition to the Chairman, there is also a significant representation of women among the other members of the Bank's senior management, of which Ms Mónica López-Monís Gallego, Ms Magda Salarich Fernández de Valderrama, Ms Jennifer Scardino and Ms Lindsey Tyler Argalas are part. This shows Banco Santander's commitment to increasing equality in these areas. Hopefully all these efforts, together with the work of many individuals in numerous organisations and public entities, will bring about a change in society that your daughter may benefit from in the future.

In relation to your concern about Mr Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca, the General Code of Conduct catalogues the ethical principles and rules of conduct by which all the activities of Grupo Santander's employees are governed and is supervised by the Compliance Function. Mr Benjumea is a party, in the condition of investigated, to a proceeding that is currently in the judicial investigation stage. Those proceedings relate to certain commercial practices of the Bank which were customary and legitimate and his involvement in the proceedings is therefore only due to Mr Benjumea's past position in the Bank, where he has served as senior executive vice president, general secretary and secretary of the board for more than 20 years. Given this situation, Mr Benjumea complied with his duty to communicate to the Bank's board his involvement in the mentioned proceedings. This circumstance was taken into account by the appointments committee in Mr Benjumea's appraisal as a member of the management body, which confirmed his fitness and properness for the position. Therefore, I can confirm that the procedures and obligations set out in the Bank's internal regulation for this type of situations have been complied with at all times and that the Bank is fully confident that the proceedings will end without a hitch.

Thank you for your confidence in our Bank.

Yours sincerely,

Jaime Pérez Renovales
General Secretary

Pregunta¹:

accionistas@santander.com

El día 1 de marzo de 2018

Estimada Sra. Botín (y Oficina de Relación con Accionistas),

Discúlpeme por escribir en mi primera lengua, pero me comunico mejor de esta manera...

En cualquier caso, escribo en nombre de mi hija, Olivia Mae, que es una accionista de la entidad que usted preside; no una accionista relevante, soy consciente de ello, pero una accionista aun así. ¡Desgraciadamente, no podremos asistir a la próxima junta general de accionistas porque coincide con el segundo cumpleaños de mi hija!

Con independencia de lo anterior, me gustaría que supiese que he votado a favor de la Sra. Daurella y la Sra. Akbari, en parte debido a su género. Me gustaría ver más mujeres en puestos clave, incluyendo en banca, y obviamente, a medida que mi hija se va haciendo mayor y es más consciente de lo que le rodea, quiero que vea un cambio en la sociedad. Desgraciadamente, a día de hoy de los 15 miembros de su consejo, solo cuatro son mujeres, y ninguna en roles principales (ninguna vicepresidenta, por ejemplo). No la cuento a usted, Sra. Botín, ya que su llegada a la compañía fue a través de medios internos (conexiones familiares), más que externos. Por lo tanto, me gustaría ver a Santander trabajar más duro para ver más igualdad de género en el banco de mi hija, y en la sociedad en general, ya que usted- Sra. Botín- podría ser un modelo a seguir y una persona con influencia en España.

En segundo lugar, estoy preocupado por esta persona: Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca. Su nombre ha aparecido ya en Bloomerg y en la sección de banca y finanzas de The Business Times.... y en ambas ocasiones, su aparición estaba relacionada con la investigación en curso sobre blanqueo de capitales. Como representante de una accionista, me preocupa que los problemas legales de esta persona puedan afectar a las acciones. Por lo tanto, pido una declaración clara del Sr. Cabeza de Vaca explicándose ante los accionistas, sobre esta investigación... Además, ¿qué medidas está tomando Santander para investigarle (¿hay una Comisión de Ética en el banco?)? Ni la Fed ni la SEC están implicados en la investigación, ya que, actualmente es solo un asunto español. Pero a veces, las apariencias son más importantes, y no parecen buenas en absoluto. También, querría saber qué acciones legales va a tomar usted, y el banco que usted preside, contra él, si se declara que actuó ilegalmente o de manera malintencionada.

Gracias por su tiempo. Disfrute de la junta de accionistas, aunque estoy seguro de que no será tan divertida como la fiesta de cumpleaños de una niña de dos años ;) En pocos años, tal vez, usted pueda venir a nuestra fiesta y mostrar que las personas en el poder también pueden ser chicas.... actualmente, ella tiene dos coches de juguete con figuras (ambas masculinas), pero las he llamado Amanda Firefighter y Dr. Laura y su ambulancia, y una muñeca de Leia (de Star Wars).

Gracias,

Dan Serradilla Avery.

¹ Versión en español de un texto originalmente recibido en inglés

Respuesta¹:

Estimado Sr. Serradilla:

Gracias por su correo electrónico de 1 de marzo de 2018.

Respecto de sus reflexiones sobre la diversidad de género, como se recoge en el Informe Anual 2017 de Santander (disponible en la página web corporativa) tanto la comisión de nombramientos como el consejo de administración son conscientes de la importancia de fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y de la conveniencia de incorporar al consejo mujeres que reúnan los requisitos de capacidad, idoneidad y dedicación efectiva al cargo de consejero. En consonancia, la comisión de nombramientos, en su reunión de 26 de enero de 2016, acordó elevar el objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo al 30% de todos sus miembros. Este objetivo se ha superado al representar actualmente el 36%. Del mismo modo y junto a la Presidenta, también existe una destacada representación femenina entre los restantes miembros de la alta dirección del Banco, a la que pertenecen D.^ª Mónica López-Monís Gallego, D.^ª Magda Salarich Fernández de Valderrama, Ms Jennifer Scardino y Ms Lindsey Tyler Argalas. Esto demuestra el compromiso de Banco Santander de incrementar la igualdad en estos ámbitos. Esperamos que todos estos esfuerzos, junto con el trabajo de muchas personas en numerosas organizaciones y entidades públicas, traigan un cambio a la sociedad del que su hija pueda beneficiarse en el futuro.

En relación con su preocupación sobre el Sr. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca, el Código General de Conducta recoge los principios éticos y las normas de conducta por los que se rige la actuación de todos los empleados de Grupo Santander y es supervisado por la Función de Cumplimiento. El Sr. Benjumea es parte, como investigado, en un procedimiento que está actualmente en fase de instrucción. Este procedimiento está relacionado con determinadas prácticas comerciales del Banco que fueron habituales y lícitas y su implicación en el procedimiento por tanto se debe únicamente al anterior cargo del Sr. Benjumea en el Banco, donde ha sido director general y secretario general y del consejo durante más de 20 años. Ante esta situación, el Sr. Benjumea cumplió con su obligación de comunicar al consejo del Banco su involucración en el referido procedimiento. Esta circunstancia ha sido tomada en cuenta por la comisión de nombramientos en la evaluación del Sr. Benjumea como miembro del órgano de administración, reiterando su idoneidad a estos efectos. Por tanto, puedo confirmarle que los procedimientos y obligaciones establecidos en la regulación interna del Banco ante esta clase de situaciones han sido cumplidos en todo momento y que el Banco confía plenamente en que el procedimiento terminará sin contratiempos.

Gracias por su confianza en nuestro Banco.

Atentamente,

Jaime Pérez Renovales
Secretario General

¹ Versión en español de un texto originalmente elaborado en inglés

Carta de Mr. Trevor Jones

Questions:

santandershareholders@equiniti.com

On March 5, 2018

Sir or Madam

My details

Address [OMITTED]

Santander Shareholder Reference [OMITTED]

I trust this is the correct email address for these questions and observations. If it is not, please can you forward to the email address, cc'ing me, so that I am aware of the correct address in the future.

I compliment Banco Santander and the quality and quantity of information provided to shareholders in advance of the AGM. It gives me great confidence in the governance of the bank and its capacity to meet its strategic goals and its broader obligations. It also makes it easier to cast an informed vote.

A downside of this is the sheer volume of information and its complexity. As a retired individual with extensive experience in the financial services sector, I would like to think I have both the knowledge and certainly the time to review this documentation to identify the information I require. However, I would imagine a large number of shareholders have neither the time nor the knowledge to do this. I would hope that the bank would consider producing a shorter report in layman's language summarising the annual report, the various board reports and the detail of the resolutions. This would certainly be consistent with the aim of transparency and greater voter participation.

I was interested in participating in the electronic forum; this is an idea I have been promoting amongst the various organisations in which I am a shareholder. However, I found myself caught in a Kafka-esque circle of links, none of which seemed to take me to the relevant page on the bank's website. If this forum is to be actively promoted it seems to me perverse not to provide a link directly to the page.

I also find it surprising that it would seem that shareholders have to "remember" to seek out the results of the AGM rather than the Bank undertaking to email shareholders when this information is posted on the website.

I note that it would appear that the risk committee is being replaced by a responsible banking, sustainability and culture committee. I welcome this move. I hope that the scope of this committee will be broad. Amongst the areas I would hope to see it report on (beyond its fundamental responsibilities for the core business) are;

Employees

- does Banco Santander commit to pay at least an appropriate living wage to all of its employees in all the areas in which it operates?
- does Banco Santander recognise the right of all employees to join a trade union in all the areas in which it operates and does it recognise trade unions as negotiators on behalf of all employees in respect of negotiations of terms and conditions of employment
- has Banco Santander established a pay ratio between its highest and lowest paid employees (all benefits, not just salary). If so does it intend to publish this ratio and how successful is it in ensuring this ratio is adhered to in all areas in which it operates?

Environmental impact

- does Banco Santander measure its environment impact in conducting its activities, again in all areas in which it operates? If not, does it intend to start doing so under the auspices of the responsible banking, sustainability and culture committee?

Supply chain

- what, if any, auditing of its supply chain does Banco Santander undertake, particularly in relation to the terms and conditions of the employees of the environmental impact of third party contractors.

Taxation

- does Banco Santander undertake to pay tax at the appropriate level under all of the tax regimes under which it operates? Specifically, in the UK is it aware of the Fair Tax Mark and would it seek accreditation??

Advertising

- again, specifically in the UK, is Banco Santander aware of the Stop Funding Hate organisation and would it consider following its guidelines regarding the placing of advertising in the UK.

I look forward to hearing from you.

Trevor Jones

accionistas@santander.com

On March 19, 2018

Dear Sir or Madam

I addressed this email originally to the Santander Shareholders Service. It transpires that this was not the correct email address, although I had to establish this myself, rather than receive any response at all from your agents. As you will see from the email, I was not clear whether or not the Shareholders Service was the correct point of contact for my queries, although it was the email address provided on the page dedicated to the AGM. I believe it does not reflect well on your agents that they failed to respond within their own time-frame on two separate occasions. I believe it also amplifies the points I make below regarding a genuine desire within Santander to provide a framework within which small shareholders can participate in the overall direction and governance of the company.

I look forward to hearing from you.

Trevor Jones

Answer¹:

Dear Mr Jones,

Thank you for your e-mails of 5 March 2018 and 19 March 2018.

As a preliminary point, please receive our apologies should you feel that our answer should have come earlier. We always try to appropriately and timely meet all requests from shareholders and CDI holders and this one is no exception.

In addition, please note that the Bank puts forward its best efforts to be as clear as possible, taking into account the corresponding legal constraints and the fact that the proposal for resolutions and directors' reports, the annual report and the committees reports are initially drafted in Spanish and subsequently translated to English. Nevertheless, we will in all cases continue to attempt to simplify agenda items to the extent possible, taking into account the constraints imposed by applicable regulations.

Regarding the Electronic Shareholders' Forum, please note that it is an instrument established by the Spanish legislation for registered Banco Santander shareholders.

In relation to the results of the AGM, please note that the approved resolutions and the result of the votes are accessible through the website of the Bank within five days of the end of the general shareholders' meeting, as provided under Spanish Law. Furthermore, the same day the shareholders' meeting is held or the next business day, the Bank sends the text of the approved resolutions to the Spanish National Securities Market Commission (*Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)*) by means of a timely notice of a significant event. If you wish to receive an email, the CNMV offers the possibility to subscribe for an alert service. With it, you are offered the possibility to receive an e-mail immediately after certain price sensitive information (which you can select in advance), such as for example the text of the approved resolutions, is disclosed.

In respect of your considerations on the changes introduced on the organization of the board, as you indicate, it has been provided for the possibility to establish a responsible banking, sustainability and culture committee, which will not replace the risk supervision, regulation and compliance committee. Once established, according to the Rules and Regulations of the Board of Directors of the Bank, its purpose would be to assist the board of directors in fulfilling its oversight responsibilities with respect to the responsible business strategy and sustainability issues of the Company and its Group. In order to fulfil its purpose, the committee shall perform the following functions:

- (a) Advice to the board of directors on the formulation of the corporate culture and values, including the strategy on responsible business practices and sustainability, monitoring the strategy and practices in this field, evaluating the level of adherence thereto and considering proposals to the board as to advisable changes to the policies and regulations on responsible business practices and sustainability.

¹ Although the letter comes from a CDI holder, it will be included, together with the corresponding answer, in Santander web page as if it would be a request for information from a shareholder.

- (b) Advice to the board of directors on the formulation of the Group's strategy on relations with stakeholders, including, inter alia, employees, customers and communities in which the Group develops its activities.
- (c) Overseeing and monitoring the corporate reputation and engagement with stakeholders in relation to the activities of the committee and the matters for which it is responsible, analysing and reporting to the board of directors on the social, environmental, responsible and ethical behaviour aspects of the Company and its Group and the interests and expectations of their stakeholders in relation thereto.
- (d) Assist the board in the promotion of, and in embedding the corporate culture and values across the Group, monitoring and reporting to the board on the level of adherence across the Group, including liaising:
 - with the remuneration committee in its review of the alignment of the remuneration programmes of the Group with these culture and values; and
 - with the risk supervision, regulation and compliance committee in (i) its review of the alignment of the risk appetite and limits of the Group with these culture and values, (ii) its supervision and evaluation of the strategy for communication and relations with stakeholders, and, particularly, with shareholders and investors, including small and mid-sized shareholders, and (iii) its assessment and evaluation of the Company's and Group's non-financial risks.
- (e) Supervise the process of communication of non-financial and diversity information, in accordance with the applicable regulations and international standards of reference, in coordination with the risk supervision, regulation and compliance committee.
- (f) Liaise and coordinate with the committees of the board in relation to issues concerning responsible banking practices and sustainability and ensure that adequate and effective control processes are in place and that risks and opportunities relating to sustainability and responsibility are identified and managed.
- (g) Report periodically to the board of directors on the Company's and its Group's performance and the progress made with regard to responsible business practices and sustainability, providing advice in relation to these matters, issuing reports and implementing procedures within its area of responsibility at the request of the board of directors or its chairman.

Finally, please find below the answers to the specific questions you raised.

(i) Regarding employees

In all countries where we operate we pay to our employees compensations above the corresponding legal minimum wage.

In the Bank's General Code of Conduct, which you can access by clicking [here](#), it is established (article 10) that all members of Santander Group's management bodies and all of the Group's employees shall respect the internationally recognised rights of unionisation, association and collective bargaining, as well as the activities undertaken by organisations representing employees in accordance with the functions, competences and proceedings legally attributed to them always according to local legislation.

Banco Santander has not established a pay ratio between its highest and lowest paid employees or any other equivalent ratio. Notwithstanding the above, Banco Santander provides to shareholders with exhaustive information on the executive directors pay in the annual accounts (note 5 of the annual report to the annual accounts), the report of the remuneration committee and the annual report on directors' remuneration. Banco Santander discloses as well information on the personnel costs and number of employees of the Group at note 47 of the annual report to the annual accounts. Banco Santander will continue providing the shareholders with all meaningful information.

(ii) Regarding environmental impact

Indirect environmental impact and internal environmental footprint are two of the most relevant concerns for Banco Santander. Accordingly, the Bank analyses the environmental risks of all its project finance deals, within the framework of its sustainability policies, which following its 2015 review, apply to more activities, more customers and more operations and are broader in scope than the Equator Principles. The Bank also engages in financing activities with a positive impact on the environment and in particular regarding climate change. The 2017 Sustainability Report discloses the financing of renewable energies and credit lines arranged with multilateral development banks on energy efficiency and renewable energies.

Furthermore, the Bank has been measuring, calculating and controlling the environmental footprint of all Group installations since 2009. The last two years historical data on our main operating countries is available in the 2017 Sustainability Report (pp. 49 and 57), which you can access by clicking [here](#). In this regard, the following should be noticed:

- (a) the 2016-2018 Three-Year Efficiency Plan, which aimed to cut electricity use and greenhouse gas emissions by 9% and drive down paper use by 4%, was completed one year ahead of schedule;
- (b) in 2017 internal energy consumption fell 4.4%, while CO2 emissions and paper consumption were down 12.9% and 11.6%, respectively; and
- (c) Green electricity accounts for 43% of the total electricity consumed by the Group. In the United Kingdom, Germany and Spain, this figure stands at 100%.

The Bank's performance in this area has been recognised, inter alia, by (i) its categorisation as the best bank within the Newsweek Green Ranking, which mainly analyses environmental management performance and (ii) the granting by the Dow Jones Sustainability Index of the best score (100) regarding its internal environmental management. Currently, the Bank is working on developing a new efficiency plan with new reduction targets while a new environmental awareness campaign will be proximately launched.

(iii) Regarding supply chain

Banco Santander has a model and a policy for managing its suppliers, setting out a common methodology for all countries to follow when selecting and approving suppliers. Within the supplier approval policy, a supplier is viewed positively if they have signed up to the United Nations Global Compact or have their own ethical, social and environmental principles and if they have frameworks, policies, procedures, certifications, indicator records and/or different environmental and social initiatives (internal environmental management system, environmental performance indicators, environmental awareness campaigns, recycling programmes, diversity programmes, etc.). Furthermore, following the 2015 implementation of the corporate framework of arrangements with third parties and the control of suppliers and its 2017 update, the risks inherent to the activity to be carried out by the supplier are covered.

(iv) Regarding taxation

Santander Group contributes economically and socially to the countries in which it operates by paying all direct taxes (own taxes²) levied on the Group and withholding indirect taxes from third parties generated through business activity, collaborating fully with the local tax authorities (taxes from third parties³). The Group provides information on its total tax contribution in the section on investing in the community of its Sustainability Report as well as information on taxes paid in each jurisdiction in accordance with Article 89 of Directive 2013/36 /EU, in Annex VI of the audit report and consolidated annual accounts.

Santander tax strategy (available on the corporate website) ensures compliance with the required tax obligations and has been adopted by Santander Group's main subsidiaries. It is aligned with the principles governing Banco Santander's fiscal action and is consistent with its adherence to Her Majesty's Revenue and Customs Code of Practice on Taxation for Banks. The Bank in UK operates a policy which supports its low risk tax strategy, ensures compliance with the Code and mitigates any reputational risk by delivering accurate and timely tax information. Santander UK publishes the tax strategy on its website, complying with the requirements of Schedule 19 of Finance Act 2016. Santander UK is aware of the Fair Tax Mark. Whilst it has not to date sought accreditation, it adheres to the principles of paying the right amount of tax at the right time and in the right place, applies transparency in its reporting and relationship with HM Revenue & Customs and adopts responsible tax practices.

(v) Regarding advertising

The Bank is aware of the Stop Funding Hate organisation. Currently, the Bank is a member of the Spanish Association for the Self-regulation of Commercial Communication (*Autocontrol*), which in turn is a member of the European Advertising Standards Alliance. Therefore, the Bank assumes the ethical obligation of responsibly exercising the freedom of commercial communication and contributes to strengthening advertising self-regulation as a way of ensuring that consumers' and competitors' rights are respected.

² Including net income tax payments, VAT and other non-recoverable indirect taxes, social security payments made by the employer and other payroll taxes, and other taxes and levies.

³ Including net payments for salary withholdings and employee social security contributions, recoverable VAT, tax deducted at source on capital, tax on non-residents and other taxes.

Furthermore, the Bank is a member of the World Federation of Advertisers (WFA), which champions responsible and effective advertising. In any case, ethics is an integral part of Banco Santander's culture and values, as reflected in corporate behaviours and in the code of conduct. Accordingly, Banco Santander regularly analyses the social, environmental and ethical behaviour issues that are most relevant to its stakeholders throughout its value chain, also in respect to advertising.

Thank you for your confidence in our Bank.
Yours sincerely,

Jaime Pérez Renovales
General Secretary

Preguntas(*):

santandershareholders@equiniti.com

El día 5 de marzo de 2018

Señor o Señora

Mis datos

Dirección [OMITIDO]

Referencia de accionista de Santander [OMITIDO]

Creo que esta es la dirección de correo electrónico para estas preguntas y observaciones. Si no lo es, ¿pueden por favor reenviarlo a la dirección de correo electrónico, poniéndome en copia, de modo que sea consciente de la dirección correcta en el futuro?

Felicito a Banco Santander y la calidad y cantidad de información facilitada a los accionistas con carácter previo a la junta general anual. Me da mucha confianza en el gobierno del banco y en su capacidad para cumplir los objetivos estratégicos y sus más amplias obligaciones. Además facilita votar de un modo informado.

El inconveniente es la gran cantidad de información y su complejidad. Como una persona jubilada con amplia experiencia en el sector de servicios financieros, me gustaría pensar que tengo tanto el conocimiento como ciertamente el tiempo para revisar esta documentación e identificar la información que necesito. Sin embargo, imagino que habrá un gran número de accionistas que no tendrán ni el tiempo ni el conocimiento para hacerlo. Espero que el banco se plantee elaborar un informe más corto en lenguaje comprensible resumiendo el informe anual, los distintos informes del consejo y el detalle de los acuerdos. Esto sería sin duda consistente con el objetivo de transparencia y mayor participación en el voto.

Estaba interesado en participar en el foro electrónico; esta es una idea que he estado promoviendo en varias organizaciones de las que soy accionista. Sin embargo, me encuentro atrapado en un círculo kafkiano de links, ninguno de los cuales parece llevarme a la página correspondiente en la página web del banco. Si se pretende promover este foro de forma activa me parece perverso no facilitar un link directo a la página.

También me parece sorprendente que parecería que los accionistas tienen que “recordar” buscar los resultados de la junta general anual en lugar de que el Banco se comprometa a enviar a los accionistas un correo electrónico cuando esta información es colgada en la página web.

Tomo nota de que parecería que la comisión de riesgos está siendo reemplazada por una comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura. Celebro este movimiento. Espero que el alcance de esta comisión sea amplio. Entre las áreas que me gustaría ver en su informe (más allá de sus responsabilidades esenciales respecto de la actividad principal) se encuentran:

Empleados

- ¿se compromete Banco Santander a pagar al menos un salario adecuado a todos sus empleados en todas las regiones en las que opera?
- ¿reconoce Banco Santander el derecho de todos los empleados a unirse a un sindicato en todas las regiones en las que opera y reconoce a los sindicatos como negociadores en nombre de todos los empleados respecto de la negociación de los términos y condiciones de empleo?
- ¿ha establecido Banco Santander una ratio de pago entre los empleados con mayor y menor remuneración (teniendo en cuenta todos los beneficios, no solo el salario)? En caso afirmativo, ¿pretende publicar esta ratio y cómo de exitoso es asegurando que esta ratio sea cumplido en todas las regiones en las que opera?

Impacto medioambiental

- ¿mide Banco Santander su impacto ambiental en el desarrollo de su actividad, de nuevo en todas las regiones en las que opera? En caso negativo, ¿pretende empezar a hacerlo bajo el auspicio de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura?

Cadena de suministro

- ¿en su caso, qué tipo de auditoría de la cadena de suministro realiza Banco Santander, particularmente en relación con los términos y condiciones de los empleados, del impacto medioambiental y de contratistas externos?

Tributación

- ¿se compromete Banco Santander a pagar impuestos a un nivel apropiado bajo todos los regímenes fiscales bajo los que opera? Específicamente, en Reino Unido, ¿está al tanto de la Fair Tax Mark y buscaría su acreditación??

Publicidad

- de nuevo, específicamente en Reino Unido, ¿está Banco Santander al tanto de la organización Stop Funding Hate y se plantearía seguir sus directrices acerca de la colocación de la publicidad en el Reino Unido?

Espero tener noticias tuyas.

Trevor Jones

accionistas@santander.com

El día 19 de marzo de 2018

Querido Señor o Señora

Dirigí este correo originariamente al Servicio de Accionistas de Santander. Ocurre que esta no era la dirección de correo electrónico correcta, aunque he tenido que averiguar esto yo mismo, en lugar de recibir ninguna respuesta en absoluto de sus interlocutores. Como verán en mi correo electrónico, no tenía claro si el Servicio de Accionistas era o no el punto de contacto correcto para mis consultas, aunque era la dirección de correo electrónico facilitada en la página dedicada a la junta general anual. Creo que no da buena imagen de sus interlocutores que no hayan contestado dentro de sus propios plazos en dos ocasiones. Creo que también intensifica las cuestiones que planteo más abajo acerca de un deseo genuino de que Santander proporcione un marco en el que los pequeños accionistas puedan participar en la dirección y gobierno generales de la compañía.

Espero tener noticias tuyas.

Trevor Jones

^(*) Versión en español de un texto originalmente recibido en inglés.

Respuesta⁴ (*):

Querido Sr. Jones:

Gracias por sus correos electrónicos de 5 de marzo de 2018 y 19 de marzo de 2018.

Con carácter preliminar, por favor reciba nuestras disculpas si considera que nuestra respuesta debería haber llegado antes. Siempre tratamos de responder de forma apropiada y oportuna a todas las solicitudes de nuestros accionistas y titulares de CDI y esta no es una excepción.

Adicionalmente, nótese que el Banco se esfuerza en ser lo más claro posible, teniendo en cuenta las correspondientes limitaciones legales y el hecho de que las propuestas de acuerdos y los informes de los administradores, el informe anual y los informes de las comisiones son redactados inicialmente en español y posteriormente traducidos al inglés. No obstante, en cualquier caso continuaremos tratando de simplificar los puntos del orden del día en la medida de lo posible, teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por la normativa aplicable.

En relación con el Foro Electrónico de Accionistas, por favor tenga presente que es un instrumento establecido por la legislación española para los accionistas registrados de Banco Santander.

Sobre los resultados de la junta general anual, por favor tenga en cuenta que se puede acceder a los acuerdos aprobados y al resultado de las votaciones a través de la página web del Banco en el plazo de cinco días desde la finalización de la junta general de accionistas, de acuerdo con lo establecido en la ley española. Además, el mismo día en que se celebra la junta de accionistas o el día hábil siguiente, el Banco remite el texto de los acuerdos aprobados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) española mediante la oportuna comunicación de hecho relevante. Si usted desea recibir un correo electrónico, la CNMV ofrece la posibilidad de suscribir un servicio de alerta. Con él, se le ofrece la posibilidad de recibir un correo electrónico inmediatamente después de que sea publicada determinada información relevante del mercado (que puede seleccionar anticipadamente), como por ejemplo el texto de los acuerdos aprobados.

Respecto de sus reflexiones sobre los cambios introducidos en la organización del consejo, como apunta, se ha introducido la posibilidad de establecer una comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, la cual no sustituirá a la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Una vez establecida, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración del Banco, su propósito será asistir al consejo de administración en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con respecto a la estrategia de negocio responsable y las cuestiones de sostenibilidad de la Sociedad y su Grupo. Para cumplir este propósito, la comisión se ocupará de los siguientes cometidos:

- (a) Asesorar al consejo de administración en el diseño de la cultura y de los valores corporativos, incluyendo la estrategia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, realizando un seguimiento de la estrategia y de las prácticas en este campo, evaluando el nivel de cumplimiento de

(*) Versión en español de un texto originalmente elaborado en inglés.

⁴ Aunque la carta proviene de un titular de CDI, será incluida, junto con la correspondiente respuesta, en la página web de Santander como si fuera una solicitud de información de un accionista.

las mismas y considerando propuestas al consejo de administración sobre cambios recomendables a las políticas y regulaciones sobre prácticas de negocio responsables y sostenibilidad.

- (b) Asesorar al consejo de administración en la formulación de la estrategia del Grupo en sus relaciones con los grupos de interés, incluyendo, entre otros, empleados, clientes y comunidades en las que el Grupo desarrolla sus actividades.
- (c) Supervisar y realizar un seguimiento de la reputación corporativa y la implicación con los grupos de interés en relación con las actividades de la comisión y los asuntos que estén en el ámbito de su competencia, analizando e informando al consejo de administración sobre los aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético de la Sociedad y de su Grupo y sobre los intereses y expectativas de sus grupos de interés en relación con todo ello.
- (d) Asistir al consejo en la promoción y la integración de la cultura y de los valores corporativos en todo el Grupo, haciendo un seguimiento e informando al consejo del nivel de cumplimiento en el Grupo, incluyendo la colaboración:
 - con la comisión de retribuciones, en su revisión de la alineación de la política de remuneraciones del Grupo con la cultura y valores antes aludidos; y
 - con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento en (i) su revisión de la alineación del apetito y los límites de riesgo del Grupo con la cultura y valores anteriores, (ii) su supervisión y evaluación de la estrategia de comunicación y relaciones con los grupos de interés, y, en particular, con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas, y (iii) en su análisis y evaluación de los riesgos no financieros de la Sociedad y su Grupo.
- (e) Supervisar el proceso de comunicación de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia, coordinándose al efecto con la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento.
- (f) Colaborar y coordinarse con las comisiones del consejo en relación con cuestiones relativas a prácticas bancarias responsables y sostenibilidad y asegurar que existen procesos de control adecuados y efectivos y que los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad están identificados y gestionados.
- (g) Informar periódicamente al consejo de administración sobre la actuación de la Sociedad y del Grupo y los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dando asesoramiento en relación con estas cuestiones, emitiendo informes e implementando procedimientos dentro de su ámbito de competencia, previa solicitud del consejo de administración o de su presidente.

Finalmente, a continuación encontrará las respuestas a las preguntas específicas que planteaba.

(i) En relación con los empleados

En todos los países en los que operamos pagamos a nuestros empleados remuneraciones por encima del salario mínimo legal correspondiente.

En el Código General de Conducta del Banco, al que puede acceder haciendo clic [aquí](#), se establece (artículo 10) que todos los miembros de los órganos de gestión del Grupo Santander y todos los empleados del Grupo respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas siempre de acuerdo con la normativa local.

Banco Santander no ha establecido una ratio de pago entre los empleados con mayor y menor remuneración ni ninguna otra ratio equivalente. Sin perjuicio de ello, Banco Santander facilita a los accionistas información exhaustiva acerca de la remuneraciones de los consejeros ejecutivos en las cuentas anuales (nota 5 de la memoria de las cuentas anuales), el informe de la comisión de retribuciones y el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros. Banco Santander también publica información sobre el coste del personal y el número de empleados del Grupo en la nota 47 de la memoria de las cuentas anuales. Banco Santander continuará facilitando a los accionistas toda la información relevante.

(ii) En relación con el impacto medioambiental

El impacto medioambiental indirecto y la huella ambiental interna son dos de las preocupaciones más importantes del Banco. En consonancia, el Banco analiza los riesgos medioambientales de sus operaciones de financiación, en el marco de sus políticas de sostenibilidad que, tras su revisión de 2015, aplican a más actividades, clientes y operaciones y van más allá de los criterios recogidos por los Principios del Ecuador. El Banco también se compromete en la financiación de actividades con impacto positivo en el medio ambiente y particularmente en relación con el cambio climático. El Informe de Sostenibilidad de 2017 incluye las financiaciones de energías renovables y las líneas de financiación con entidades multilaterales de desarrollo de eficiencia energética y energías renovables.

Asimismo, el Banco lleva midiendo, calculando y controlando la huella ambiental de todas las instalaciones del grupo desde 2009. Los datos históricos de los dos últimos años sobre los principales países en los que operamos se incluyen en el Informe de Sostenibilidad 2017 (págs. 49 y 57), al que puede acceder haciendo clic [aquí](#). En este sentido, debe destacarse lo siguiente:

- (a) el Plan de Eficiencia trianual 2016-2018 que fijaba unos objetivos de reducción del 9% del consumo eléctrico y de reducción de emisiones, así como del 4% en el consumo de papel, se ha completado con éxito con un año de antelación;

- (b) en el año 2017, el consumo de energía disminuyó un 4,4%, las emisiones de CO2 se redujeron un 12,9% y un 11,6% el consumo de papel; y
- (c) la electricidad verde representa un 43% del total de la electricidad que se consume en el Grupo. En Reino Unido, Alemania y España supone el 100%.

El desempeño del Banco en este ámbito ha sido reconocido, entre otros, por (i) su categorización como el mejor banco dentro del *Newsweek Green Ranking*, que analiza principalmente la gestión ambiental interna de las empresas y (ii) la concesión por el *Dow Jones Sustainability Index* de la máxima puntuación (100) por la gestión ambiental interna de Banco Santander. Actualmente, el Banco está trabajando en el desarrollo de un nuevo plan de eficiencia con nuevos objetivos de reducción y una nueva campaña de sensibilización medioambiental será lanzada próximamente.

(iii) En relación con la cadena de suministro

Banco 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 y homologación de proveedores. Dentro del proceso de homologación de proveedores, se valora positivamente si el proveedor está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas o cuenta con unos principios propios en cuestiones éticas, sociales y ambientales y si 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.

(iv) En relación con la tributación

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 propios⁵) 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 terceros⁶). El Grupo facilita información sobre su contribución tributaria total en la sección de inversión en la comunidad del Informe de Sostenibilidad así como información sobre los impuestos pagados en cada jurisdicción de acuerdo con el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE, en el Anexo VI del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas.

La estrategia fiscal de Santander (disponible en la página web corporativa) asegura el cumplimiento de las obligaciones fiscales necesarias y ha sido adoptada por las principales filiales del Grupo Santander.

⁵ 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.

⁶ 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.

Está alineada con los principios que gobiernan la actuación fiscal de Banco Santander y son coherentes con su adhesión a *Her Majesty's Revenue and Customs Code of Practice on Taxation for Banks*. El Banco en Reino Unido sigue una política que apoya su estrategia de riesgo fiscal bajo, asegura el cumplimiento del Código y mitiga cualquier riesgo reputacional mediante la difusión de información fiscal precisa y oportuna. Santander UK publica la estrategia fiscal en su página web, cumpliendo con las exigencias del Anexo 19 del *Finance Act 2016*. Santander UK es consciente del *Fair Tax Mark*. Si bien a día de hoy no ha pretendido la acreditación, cumple con los principios de pagar el importe de impuestos correcto en el momento correcto y en el lugar correcto, aplica transparencia en su información y relación con *HM Revenue and Customs* y adopta prácticas tributarias responsables.

(v) En relación con la publicidad

El Banco está al tanto de la organización *Stop Funding Hate*. Actualmente, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a su vez a la *European Advertising Standards Alliance*. 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. Asimismo, el Banco es miembro de la *World Federation of Advertisers (WFA)*, que vela por la responsabilidad y efectividad de la publicidad. En cualquier caso, 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. En consonancia, 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, también en relación con la publicidad.

Agradeciéndole la confianza depositada en nuestro Banco, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Jaime Pérez Renovales
Secretario General

**Carta de Mr. Angelo Di Cristo
representante de UNI Global Union**

Question¹:

junta.accionistas@gruposantander.com

On March 16, 2018

Dear Sir/Madame,

In my capacity as proxy for UNI Global Union, (Union Network International), which holds 110 shares in Banco Santander (please see attached for UNI's tax identification number), I will be attending the company's annual shareholder meeting next week. In keeping with the right to information for shareholders, I am submitting the following question to the company:

The Human Rights Policy, the General Code of Conduct and the General Sustainability Policy of Banco Santander S.A. establish the company's commitment to respect the right of our workers to choose freedom of association and to engage on collective bargaining, and also to "avoid the sale of products or services with the sole purpose of generating expenses or income and without a real interest for the client." However, your subsidiary in the United States, Santander Consumer USA, has been imposed multiple fines and other regulatory measures by state and federal authorities for failing to provide customers with complete information, for illegal vehicle recovery and other violations of fair lending practices. Due to these infringements, Santander Consumer USA has been obliged to provide to the Federal Reserve with detailed plans to improve compliance, risk management and internal controls on the last three years.

Santander workers in the United States have reported extreme pressure from their management to minimize the time it takes to explain to clients the necessary information about the terms and conditions of their loans. In addition, Santander Consumer USA employees say they are encouraged to bring clients closer to bankruptcy, default and recovery. Whenever these workers have tried to bargain collectively to address these practices with management, Santander Consumer USA has refused to meet with them.

How will the Board of Directors of Banco Santander SA comply with its obligation to guarantee that its branch in the United States operates in a manner consistent with Santander's policies and Code of Conduct in the future?

Will the Board of Directors of Banco Santander SA meet with the U.S. workers to listen to their experience?

Best regards,
Angelo Di Cristo

¹ The extract in italics is the English version of a text originally drafted in Spanish.

Answer:

Dear Mr Di Cristo,

Thank you for your email of 16 March 2018, in which you make certain statements on the conduct of certain Santander Group entities in relation to their employees and formulate two questions.

In general, we must say that we cannot agree with the statements and assessments you make. Santander Group, including Santander US, does indeed respect the right of workers to choose whether to unionize or not, in accordance with applicable law.

All the Group entities, and therefore their employees, work in order to make “responsible banking” the heart of his/her behaviour. The Bank’s overriding imperative is to ensure its operations are simple, personal and fair. Accordingly, Santander Group does not sell products or services without considering client’s interests nor for the sole purpose of generating revenue or expense. Specifically, we cannot agree with your claims on the allegedly “extreme pressure” and on the hypothetical incentives to “bring clients closer to bankruptcy, default and recovery”, since they do not conform with reality.

Regarding the first of the questions you raise, we inform you that Santander’s governance framework provides comprehensive measures to enable the Group Board to fulfil its governance obligations while allowing the US entity Boards and management appropriate latitude to comply with US laws and regulations. Specifically, in accordance with the General Code of Conduct, Internal Audit performs, with the cooperation of the Compliance Function, regular reviews with respect to the observation of the General Code of Conduct and the internal implementing regulation, in addition to the reviews carried out by the Compliance Function directly concerning matters of regulatory compliance.

Santander employees must also cooperate in facilitating the General Code of Conduct implementation; this includes notifying the Compliance Function of any breach or apparent breach of the Code of which they become aware. For these purposes, they have available a confidential whistleblowing channel, being expressly and strictly prohibited to adopt any measure against an employee of the Group consisting of a reprisal or any other type of negative action against any such employee for having sent a whistleblowing communication.

Reiterating the words spoken by the Chairman in last year’s general meeting, it should be pointed out that it is important for all Santander Group team-members to promote a culture of speaking clear and listening to employees and that Santander US does and will comply with applicable US law relating to unionization and collective bargaining.

Finally, in relation to your second question, we highlight the Bank’s autonomous subsidiaries model, which implies that everything related to the union representatives and the employees in US would be a matter of the US business and it is there where these issues should be dealt with. Accordingly, you are welcome to contact the US management team with your views and/or requests. The team will respond in accordance with applicable law.

Santander US management values employee perspective and routinely seeks and receives employee advice and comment in Town Halls, team meetings, via a comprehensive employee survey, and more. These listening and response measures have led to greater investment in employee pay and benefits, training, leadership development, measures to foster diversity and inclusion, and working conditions. In 2017 our employee engagement survey improved on 56 out of 56 questions and employee retention has increased dramatically as a direct result of our close and direct partnership with our employees in the US.

Thank you for your confidence in our Bank.

Yours sincerely,

Jaime Pérez Renovales
General Secretary

Pregunta¹:

junta.accionistas@gruposantander.com

El día 16 de marzo de 2018

Querido Señor/Señora:

En mi condición de representante de UNI Global Union, (Union Network International), que es titular de 110 acciones de Banco Santander (ver el NIF de UNI en el anexo), voy a asistir a la junta general de accionistas de la compañía la semana que viene. En ejercicio del derecho de información de los socios, planteo la siguiente pregunta a la compañía:

La Política de Derechos Humanos, el Código General de Conducta y la Política General de Sostenibilidad de Banco Santander SA comprometen a la empresa a respetar el derecho de los trabajadores a la libertad sindical y a la negociación colectiva, y a "evitar la venta de productos o servicios con el único objetivo de generar gastos o ingresos y sin un interés real por el cliente." Sin embargo, la subsidiaria de Banco Santander en Estados Unidos, Santander Consumer USA, ha sido objeto de múltiples multas y otras medidas para el cumplimiento normativo a nivel estatal y federal por no proporcionar a los clientes información completa, por recuperación ilegal de vehículos y otras violaciones de las prácticas de concesión de préstamos justas. Debido a estas violaciones, Santander Consumer USA se ha visto obligado a proporcionar planes detallados para mejorar el cumplimiento, la gestión de riesgos y los controles internos a la Reserva Federal en cada uno de los últimos tres años.

Los trabajadores del Santander en Estados Unidos informan de la presión extrema por parte de la dirección para minimizar el tiempo que se necesita para explicar a los clientes la información necesaria sobre los términos y condiciones de sus préstamos. Además, los empleados de la financiera Santander Consumer USA dicen que están incentivados a aproximar a los clientes a la morosidad, el incumplimiento y la recuperación. Cuando estos trabajadores han intentado negociar colectivamente para abordar estas prácticas con la administración, Santander Consumer USA se ha negado a reunirse con ellos.

¿Cómo cumplirá el Consejo de Administración de Banco Santander SA su obligación de garantizar que su sucursal en Estados Unidos opere de manera coherente con las políticas y el Código de Conducta del Santander en el futuro?

¿Se reunirá el Consejo de Administración de Banco Santander SA con los trabajadores estadounidenses para escuchar sus experiencias?

Atentamente,

Angelo Di Cristo

¹ Versión en español de un texto originalmente recibido en inglés (excepto por el fragmento en cursiva).

Respuesta¹:

Estimado Sr. Di Cristo:

Gracias por su correo electrónico de 16 de marzo de 2018, en el que realiza determinadas declaraciones acerca de la actuación de ciertas entidades del Grupo Santander respecto de sus empleados y formula dos preguntas.

Con carácter general, hemos de indicarle que no compartimos las manifestaciones y juicios de valor que realiza.

Grupo Santander, incluida Santander US, ciertamente respeta el derecho de los trabajadores a decidir si sindicarse o no, de acuerdo con la legislación aplicable.

Todas las entidades del Grupo, y por tanto sus empleados, trabajan para lograr que la “banca responsable” esté en el centro de su conducta. La máxima del Banco es garantizar que sus actuaciones sean sencillas, personales y justas. Por consiguiente, Grupo Santander no vende productos ni presta servicios sin tomar en consideración los intereses del cliente ni tampoco con el único propósito de generar ingresos o gastos. Específicamente, no compartimos sus manifestaciones acerca de la supuesta “presión extrema” y de los hipotéticos incentivos para “aproximar a los clientes a la morosidad, el incumplimiento y la recuperación”, ya que no se ajustan a la realidad.

En relación con la primera de las cuestiones que plantea, le informamos de que el marco de gobierno de Santander contempla medidas integrales para permitir al consejo del Grupo cumplir sus obligaciones en materia de gobierno, permitiendo, al mismo tiempo, que los consejos y la dirección de la entidad en Estados Unidos cuenten con suficiente libertad para cumplir con la legislación y regulación estadounidense. Específicamente, conforme a lo establecido en el Código General de Conducta, Auditoría Interna realiza, con el apoyo de la Función de Cumplimiento, revisiones periódicas del cumplimiento del Código General de Conducta y de la normativa interna de desarrollo, además de las revisiones que la Función de Cumplimiento realiza directamente sobre materias de cumplimiento normativo.

Los empleados de Santander tienen también el deber de colaborar para facilitar la implantación del Código General de Conducta; lo que incluye la comunicación a la Función de Cumplimiento de cualquier incumplimiento del Código, o hecho que pudiera parecerlo, que conozcan. Para ello cuentan con un canal confidencial de denuncias, estando expresa y rigurosamente prohibida la adopción de cualquier medida contra un empleado del Grupo que constituya una represalia o cualquier otro tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.

Reiterando las palabras pronunciadas por la Presidenta en la junta general del año pasado, cabe señalar que para todos los miembros del equipo del Grupo Santander es importante promover una cultura de hablar claro y escuchar a todos los empleados y que Santander US cumple y cumplirá con la legislación estadounidense aplicable en materia de sindicación y negociación colectiva.

¹ Versión en español de un texto originalmente elaborado en inglés.

Por último, en relación con su segunda cuestión, destacamos el modelo de filiales autónomas que posee el Banco, que implica que todo lo relacionado con los representantes sindicales y los trabajadores en Estados Unidos es una cuestión del negocio estadounidense y es allí donde deben ser tratadas estas cuestiones. Por consiguiente, le invitamos a contactar con el equipo de dirección estadounidense para plantearle sus consideraciones y/o solicitudes. El equipo responderá de conformidad con la legislación aplicable.

La dirección de Santander US valora el punto de vista de sus empleados y busca y recibe habitualmente sus consejos y comentarios en *Town Halls*, reuniones de equipo o a través de encuestas integrales a los trabajadores, entre otras acciones. Estas medidas de escucha y respuesta han conducido a una mayor inversión en salario y beneficios para los empleados, formación, desarrollo de liderazgo, medidas para promover la diversidad y la inclusión, así como en las condiciones laborales de los empleados. En 2017, nuestra encuesta sobre compromiso de los empleados mejoró en 56 de 56 preguntas y la retención de empleados ha aumentado drásticamente como consecuencia directa de la relación cercana y directa que mantenemos con nuestros trabajadores en Estados Unidos.

Agradeciéndole la confianza depositada en nuestro Banco, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Jaime Pérez Renovales
Secretario General